

 05

## SLAs básicos OTD e FTR

Por que razão os SLAs básicos “% de demandas atendidas no prazo (OTD - “on time delivery”) e “% de demandas atendidas corretamente na primeira vez (FTR - “first time right”)” só fazem sentido para o gerenciamento de uma operação continuada se forem AMBOS apurados?

*Seleciona uma alternativa*

- A** Porque só é possível julgar se a operação está boa se ambos os indicadores tiverem valor alto e forem numericamente iguais entre si.

- B** Porque de nada vale entregar tudo no prazo sem a devida qualidade.

- C** Porque só podemos apurar o OTD sobre os chamados entregues corretamente da primeira vez.

- D** Porque só podemos apurar o FTR sobre os chamados que foram entregues no prazo.