

## Qualidade em operações

Qual alternativa apresenta indicadores de operações continuadas úteis para apurarmos o nível de qualidade das entregas?

*Selecione uma alternativa*

- A** Fase de injeção de defeito e demandas por tipo.
- B** Demandas por criticidade e fase de injeção de defeito.
- C** Evolução histórica das demandas atendidas corretamente na primeira vez (FTR – “first time right”) e demandas por criticidade.
- D** Demandas por tipo e demandas por status.