

Relação de Indicadores de Desempenho – Gerenciamento de Incidentes

Indicador 2: Percentual de Incidentes que foram cumpridas nos tempos acordados	
Descrição:	Este indicador mede o percentual de incidentes que foram fechados dentro dos prazos acordados (ANSs).
Responsável:	Magno Nicolau
Objetivo:	Avaliar se os tempos acordados para resolução de incidentes está sendo cumprido.
Análise/Ações Possíveis:	Se resultado estiver abaixo da meta: <ul style="list-style-type: none">• Sugerir reavaliação de prazos acordados para ofertas específicas;• Verificar com grupos solucionadores quais as principais causas de não cumprimento de prazos;• Avaliar se procedimentos da base de conhecimento, quando seguidos, estão de acordo com o tempo esperado para resolução do chamado.
Fórmula de Cálculo:	$(\text{Quantidade de incidentes resolvidos dentro do ANS} / \text{total de requisições de serviços}) \times 100$
Interpretação da Fórmula (Polaridade do Indicador):	Quanto maior o resultado, melhor.
Unidade de Medida:	Incidentes.
Periodicidade (de coleta e de geração):	Mensal.
Meta:	Igual ou acima a 70%
Tolerância (Desvio esperado):	5%
Origem/Fonte dos dados:	Ferramenta de ITSM - Assyst
Painel de Monitoramento	clique aqui.

Coleta de Resultados no Período

Período	Resultado	Considerações
jan/25	77,64%	Dentro da meta.
fev/25	91,21%	Dentro da meta.
mar/25	78,08%	Dentro da meta.
abr/25	82,13%	Dentro da meta.
mai/25	89,76%	Dentro da meta.
jun/25		
jul/25		

