

Relação de Indicadores de Desempenho – Gerenciamento de Incidentes

Indicador 5: Quantidade de Incidentes em Aberto no nível 3 de Atendimento	
Descrição:	Este indicador mede, uma vez ao mês, a quantidade de incidentes do usuário final que estão abertas no nível 3 de atendimento.
Responsável:	Magno Nicolau
Objetivo:	Avaliar se número de incidentes em análise no nível 3 está dentro da meta.
Análise/Ações Possíveis:	<p>Se resultado estiver acima da meta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar quais tipos de incidentes (serviço/oferta) mais aguardam resolução no nível 3 de atendimento e o porquê;• Verificar número de incidentes que aguardam solução de fornecedor externo;
Fórmula de Cálculo:	Soma total de incidentes em aberto no nível 3 de atendimento, por grupo solucionador, serviço e oferta.
Interpretação da Fórmula (Polaridade do Indicador):	Quanto menor o resultado, melhor.
Unidade de Medida:	Incidentes.
Periodicidade (de coleta e de geração):	Mensal.
Meta:	Igual ou menor que 300
Tolerância (Desvio esperado):	50
Origem/Fonte dos dados:	Ferramenta de ITSM - Assyst
Painel de Monitoramento	clique aqui.

Coleta de Resultados no Período

Período	Resultado	Considerações
abr/25	127	Dentro da meta.

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRT-9ª REGIÃO

Chamados por Coord.

Chamados por Grupo

Chamados por Serviço

Chamados por Sevidor

Lista Chamados Em Aberto

Histórico N3

Fechados x Em Aberto

+30 Dias Sem atualização

+60 Dias Sem Atualização

+60 Dias desde o Registro

Fechados x Redirecionados

Aguardando CSJT

Houve Melhorar?

Sugestões

Chamados em Aberto no N3 (por Coordenadoria)

12/05/2025 14:37:06

Última Atualização

127

Chamados em Aberto

31

+30 dias sem Atualização

13

+60 dias sem Atualização

42

+60 dias desde o Registro

31

Aguardando CSJT

Limpar Filtros

TIPO

INCIDENTE

DIAS SEM ATUALI...

Todos

URGENTE

Todos

ACIONAMENTO CSJT

Todos

SERVIÇO

Todos

GRUPO ATRIBUÍDO

Todos

Chamados por Coordenadoria

COORDENADORIA	Em Aberto	+30 dias Sem Atualização	+60 dias Sem Atualização	+60 dias desde Registro	+ de 1 ano desde Registro	+ de 1 ano Sem Atualização	Aguardando CSJT
Coordenadoria de Suporte e Manutenção de Sistemas Judiciários	88	16	5	29	9	1	30
Coordenadoria de Suporte e Manutenção de Sistemas Administrativos	17	5	1	5	1	0	0
Coordenadoria de Gestão de Serviços de TI	8	6	4	5	1	1	0
Coordenadoria de Segurança da Informação e Redes	8	4	3	3	2	1	1
Coordenadoria de Infraestrutura	6	0	0	0	0	0	0
Total	127	31	13	42	13	3	31