

Relação de Indicadores de Desempenho – Gerenciamento de Incidentes

Indicador 3: Percentual de Incidentes Reabertos	
Descrição:	Este indicador mede o percentual de incidentes que tiveram sua solução invalidada pelo usuário final.
Responsável:	Magno Nicolau
Objetivo:	Avaliar se as soluções implementadas nos incidentes estão sendo aceitas pelo usuário final.
Análise/Ações Possíveis:	<p>Se resultado estiver abaixo da meta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar se comunicação da solução está sendo feita de forma apropriada pela Central de Serviços;• Verificar quais são os tipos de incidentes que mais sofrem reaberturas e o porquê;• Verificar se a confirmação da solução está sendo testada pela Central de Serviços antes do envio para validação.
Fórmula de Cálculo:	$\left(\frac{\text{Quantidade de incidentes reabertos}}{\text{total de incidentes registrados}} \right) \times 100$
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 5%
Tolerância (Desvio esperado):	1%
Origem/Fonte dos dados:	Ferramenta de ITSM - Assyst
Painel de Monitoramento	clique aqui.

Coleta de Resultados no Período

Período	Resultado	Considerações
mai/24	1,90%	Dentro da meta.
jun/24	2,23%	Dentro da meta.
jul/24	2,28%	Dentro da meta.
ago/24	1,53%	Dentro da meta.
set/24	1,95%	Dentro da meta.
out/24	1,31%	Dentro da meta.
nov/24	0,77%	Dentro da meta.
dez/24	1,39%	Dentro da meta.
jan/25	2,09%	Dentro da meta.
fev/25	0,92%	Dentro da meta.
mar/25	1,24%	Dentro da meta.
abr/25	1,06%	Dentro da meta.
mai/25		

