

Relação de Indicadores de Desempenho – Gerenciamento de Incidentes

Indicador 1: Percentual de Incidentes resolvidos sem redirecionamento ao N3	
Descrição:	Este indicador mede o percentual de incidentes que foram fechados sem a necessidade do nível 3 de atendimento.
Responsável:	Magno Nicolau
Objetivo:	Avaliar se os incidentes estão sendo resolvidos, de forma majoritária, pelos níveis 1 e 2 de atendimento.
Análise/Ações Possíveis:	<p>Se resultado estiver abaixo da meta:</p> <ul style="list-style-type: none">Avaliar se procedimentos da base de conhecimento estão sendo suficientes para resolução dos incidentes nos primeiros níveis.
Fórmula de Cálculo:	$\left(\frac{\text{Quantidade de incidentes registrados no primeiro nível escalados}}{\text{Total de incidentes registrados no primeiro nível}} \right) \times 100$
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 60%
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
mai/24	59,6%	Dentro da faixa de tolerância.
jun/24	62,0%	Dentro da meta.
jul/24	63,8%	Dentro da meta.
ago/24	58,9%	Dentro da faixa de tolerância.
set/24	55,9%	Dentro da faixa de tolerância.
out/24	58,3%	Dentro da faixa de tolerância.
nov/24	62,6%	Dentro da meta.
dez/24	56,5%	Dentro da faixa de tolerância.
jan/25	56,6%	Dentro da faixa de tolerância.
fev/25	61,9%	Dentro da meta.
mar/25	55,3%	Dentro da faixa de tolerância.
abr/25	59,9%	Dentro da faixa de tolerância.
mai/25	65,5%	Dentro da meta.

