

## Relação de Indicadores de Desempenho – Gerenciamento de Incidentes

Indicador 4: Quantidade de Incidentes Registrados	
Descrição:	Este indicador mede a quantidade mensal de incidentes registrados pelo usuário final.
Responsável:	Magno Nicolau
Objetivo:	Avaliar demanda de incidentes registrados no período.
Análise/Ações Possíveis:	<p>Se resultado estiver acima da meta:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar se houve alguma atualização/novo serviço disponibilizado que gerou incidentes inesperados.</li><li>• Verificar se comunicação e base de conhecimento estão evitando registros desnecessários de requisições por parte do usuário final.</li><li>• Verificar tipos de incidentes (serviço/oferta) mais registradas no período, e quais poderiam ser evitadas.</li></ul>
Fórmula de Cálculo:	Soma total de incidentes registrados no período, por 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 1600
Tolerância (Desvio esperado):	300
Origem/Fonte dos dados:	Ferramenta de ITSM - Assyst
Painel de Monitoramento	<a href="#">clique aqui.</a>

Coleta de Resultados no Período

Período	Resultado	Considerações
mai/24	842	Dentro da meta.
jun/24	762	Dentro da meta.
jul/24	1095	Dentro da meta.
ago/24	1500	Dentro da meta.
set/24	1127	Dentro da meta.
out/24	992	Dentro da meta.
nov/24	779	Dentro da meta.
dez/24	505	Dentro da meta.
jan/25	670	Dentro da meta.
fev/25	1083	Dentro da meta.
mar/25	1209	Dentro da meta.
abr/25	1130	Dentro da meta.
mai/25		

