

Relação de Indicadores de Desempenho – Cumprimento de Requisições

Indicador 1: Percentual de Requisições de Serviço que foram cumpridas nos tempos acordados	
Descrição:	Este indicador mede o percentual de requisições que foram fechadas dentro dos prazos acordados (ANSs).
Responsável:	Magno Nicolau
Objetivo:	Avaliar se os tempos acordados para resolução de requisições está sendo cumprido.
Análise/Ações Possíveis:	<p>Se resultado estiver abaixo da meta:</p> <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:	$(\text{Quantidade de requisições de serviços cumpridas dentro do ANS} / \text{total de requisições de serviços}) \times 100$
Interpretação da Fórmula (Polaridade do Indicador):	Quanto maior o resultado, melhor.
Unidade de Medida:	Requisições.
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	81,42%	Dentro da meta.
fev/25	90,14%	Dentro da meta.
mar/25	89,15%	Dentro da meta.
abr/25	86,81%	Dentro da meta.
mai/25	90,64%	Dentro da meta.
jun/25		
jul/25		

JUÍZA DO TRABALHO
Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

Página Inicial > TIC > SRINC > Gerenciamento de Incidentes e Requisições > Índice de Chamados Fechados Dentro do SLA

Favoritos Explorar

Arquivo Exibir Explorar Atualizar

Magno Nicolau De Souza

Comentários

Pesquisar

JUSTIÇA DO TRABALHO

TJT da 1ª Região (PR)

ÍNDICE DE CHAMADOS FECHADOS DENTRO DO SLA

11/05/2025 02:04:33
Última Atualização

Limpar Filtros

Ano de Fechamento

2023

Serviço

Todos

Ação N1

Todos

Ação N2

Todos

Ação N3

Todos

Acionamento CSJT

Todos

Tipo

#REQUISIÇÃO

9.793

Chamados Fechados

87,56%

% Dentro do SLA

Histórico Percentual de Chamados Resolvidos Dentro do Prazo

Data	Percentual
Jan/2023	81,42%
Feb/2023	96,14%
Mar/2023	89,15%
Abr/2023	86,81%
Mai/2023	90,64%

Classificação de Tempo

Intervalo	% Chamados Resolvidos
Até 1 hora	66,51%
Até 2 horas	73,27%
Até 3 horas	76,69%
Até 4 horas	78,57%
Até 5 horas	80,25%
Até 10 horas	84,31%
Até 15 horas	86,46%
Até 20 horas	88,07%
Até 25 horas	89,18%
Até 30 horas	89,89%
Até 35 horas	90,53%
Até 40 horas	91,28%
Até 45 horas	91,86%

66,51%

% Resolvidos em até 1h

86,48%

% Resolvidos em até 15h

91,88%

% Resolvidos em até 45h

Média de Minutos/Tópicos Gastos por tipo de Serviço

Serviço	Chamados Fechados	% Chamados Dentro do SLA	Média de Horas Gastos	Média de Minutos Gastos	% Chamados Resolvidos em até 8h úteis
Otros	6.762	86,55%	28,1	1.684	84,0%
PJE	3.011	89,84%	15,1	906	80,7%
Total	9.793	87,56%	24,1	1.444	83,0%

Chamados Resolvidos por Resultado do SLA

Resultado	Porcentagem
DENTRO	87,56%
FORA	12,44%

Chamados Resolvidos Dentro do SLA por Serviço

Serviço	% Dentro do SLA	Média Horas Gastos
Acesso à Internet	73,91%	10,9
Acesso à Rede	92,74%	12,4
Action Mailer	100,00%	0,2
Active Directory	0,00%	-
Acumulador Distribuição ...	0,00%	861,0
Administrador e gerenciad...	0,00%	-
Adobe Reader	0,00%	-
Antivirus	0,00%	-
Assessoria jurídica	0,00%	-
Total	87,56%	24,1