

Relação de Indicadores de Desempenho – Cumprimento de Requisições

Indicador 3 : Quantidade de Requisições Registradas	
Descrição:	Este indicador mede a quantidade mensal de requisições registradas pelo usuário final.
Responsável:	Magno Nicolau
Objetivo:	Avaliar demanda de requisições registradas no período.
Análise/Ações Possíveis:	<p>Se resultado estiver acima da meta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar se houve alguma atualização/novo serviço disponibilizado que gerou requisições inesperadas dos usuários.• Verificar se comunicação e base de conhecimento estão evitando registros desnecessários de requisições por parte do usuário final.• Verificar tipos de requisições (serviço/oferta) mais registradas no período, e quais poderiam ser evitadas.
Fórmula de Cálculo:	Soma total de requisições registradas no período, por serviço e oferta.
Interpretação da Fórmula (Polaridade do Indicador):	Quanto menor o resultado, melhor.
Unidade de Medida:	Requisições.
Periodicidade (de coleta e de geração):	Mensal.
Meta:	Igual ou menor que 2500
Tolerância (Desvio esperado):	300
Origem/Fonte dos dados:	Ferramenta de ITSM - Assyst
Painel de Monitoramento	clique aqui.

Coleta de Resultados no Período

Período	Resultado	Considerações
mai/24	2068	Dentro da meta.
jun/24	2113	Dentro da meta.
jul/24	2979	Fora da meta.
ago/24	2507	Dentro da faixa de tolerância.
set/24	2284	Dentro da meta.
out/24	1951	Dentro da meta.
nov/24	1747	Dentro da meta.
dez/24	1171	Dentro da meta.
jan/25	1651	Dentro da meta.
fev/25	2369	Dentro da meta.
mar/25	2887	Fora da meta.
abr/25	2562	Dentro da faixa de tolerância.
mai/25		

