

Relação de Indicadores de Desempenho – Cumprimento de Requisições

Indicador 2: Percentual de Requisições Reabertas	
Descrição:	Este indicador mede o percentual de requisições que tiveram sua solução invalida pelo usuário final.
Responsável:	Magno Nicolau
Objetivo:	Avaliar se as soluções implementadas nas requisições 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 requisições que mais sofrem reaberturas e porquê;• Verificar se a confirmação da solução está sendo testada pela Central de Serviços antes do envio para validação.
Fórmula de Cálculo:	$(\text{Quantidade de requisições reabertas} / \text{total de requisições de serviços}) \times 100$
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 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	0,82%	Dentro da meta.
jun/24	0,90%	Dentro da meta.
jul/24	0,91%	Dentro da meta.
ago/24	1,12%	Dentro da meta.
set/24	0,79%	Dentro da meta.
out/24	1,38%	Dentro da meta.
nov/24	1,37%	Dentro da meta.
dez/24	0,77%	Dentro da meta.
jan/25	1,09%	Dentro da meta.
fev/25	0,89%	Dentro da meta.
mar/25	0,69%	Dentro da meta.
abr/25	0,47%	Dentro da meta.
mai/25		

