

Relação de Indicadores de Desempenho – Cumprimento de Requisições

Indicador 4: Quantidade de Requisições em Aberto no nível 3 de Atendimento	
Descrição:	Este indicador mede, uma vez ao mês, a quantidade de requisições do usuário final que estão abertas no nível 3 de atendimento.
Responsável:	Magno Nicolau
Objetivo:	Avaliar se número de requisições em análise no nível 3 está dentro da meta.
Análise/Ações Possíveis:	<p>Se resultado estiver acima da meta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar quais tipos de requisições (serviço/oferta) mais aguardam resolução no nível 3 de atendimento e porquê;• Verificar número de requisições que aguardam solução de fornecedor externo;
Fórmula de Cálculo:	Soma total de requisições em aberto no nível 3 de atendimento, por grupo solucionador, 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 300
Tolerância (Desvio esperado):	50
Origem/Fonte dos dados:	Ferramenta de ITSM - Assyst
Painel de Monitoramento	clique aqui.

Coleta de Resultados no Período

Período	Resultado	Considerações
abr/25	360	Fora da meta.

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRT-9ª REGIÃO

Chamados por Coord.

Chamados por Grupo

Chamados por Serviço

Chamados por Servidor

Lista Chamados Em Aberto

Histórico N3

Fechados x Em Aberto

+30 Dias Sem atualização

+60 Dias Sem Atualização

+60 Dias desde o Registro

Fechados x Redirecionados

Aguardando CSJT

Houve Melhorar?

Sugestões

Chamados em Aberto no N3 (por Coordenadoria)

12/05/2025 14:37:04
Última Atualização

360
Chamados em Aberto

184
+30 dias sem Atualização

112
+60 dias sem Atualização

186
+60 dias desde o Registro

9
Aguardando CSJT

Limpar Filtros

TIPO
REQUISICÃO

DIAS SEM ATUALI...
Todos

URGENTE
Todos

ACIONAMENTO CSJT
Todos

SERVIÇO
Todos

GRUPO ATRIBUÍDO
Todos

Chamados por Coordenadoria

COORDENADORIA	Em Aberto	+30 dias Sem Atualização	+60 dias Sem Atualização	+60 dias desde Registro	+ de 1 ano desde Registro	+ de 1 ano Sem Atualização	Aguardando CSJT
Coordenadoria de Gestão de Serviços de TI	210	136	81	105	17	12	0
Coordenadoria de Suporte e Manutenção de Sistemas Judiciários	78	16	12	41	21	6	7
Coordenadoria de Segurança da Informação e Redes	33	26	17	20	10	9	2
Coordenadoria de Suporte e Manutenção de Sistemas Administrativos	30	3	0	15	5	0	0
Coordenadoria de Infraestrutura	9	3	2	5	0	0	0
Total	360	184	112	186	53	27	9

MENU