

Indicador de Desempenho “TAXA DE SUCESSO DAS MUDANÇAS”

Indicador de Desempenho

Percentual de mudanças concluídas com sucesso - eficácia

Objetivo	Acompanhar o percentual de mudanças encerradas com sucesso
Fonte	Assyst
Período	trimestral
Cálculo	Quantidade de mudanças encerradas com sucesso /Total de mudanças

Fonte: Fluxo_do_processo_de_gerenciamento_de_mudancas

1 - OBJETIVO

A fim de colaborar na evidência e documentação do nível 3 de Maturidade (DEFINIDO), no processo de Controle de Mudanças, têm-se abaixo a definição de meta e de artefato do Indicador de Desempenho “TAXA DE SUCESSO DAS MUDANÇAS”, permitindo-se a medição periódica dos resultados e sob responsabilidade da Gerência de Controle de Mudança;.

2 - META

Percentual de mudanças implementadas que atingiram seus objetivos sem causar incidentes inesperados, problemas ou interrupções no serviço.

Cálculo do Indicador:

$(\text{Número de mudanças bem-sucedidas} / \text{Número total de mudanças implementadas}) * 100$

Meta do Indicador:

$\geq 90\%$ (maior ou igual a noventa por cento)

Obs.: Para orientação no cálculo da meta para o indicador de desempenho **Taxa de Sucesso das Mudanças**, buscou-se o relatório completo de todas as requisições de mudança registradas na ferramenta Axios-Assyst do TRT-PR.

TIPO DE MUDANÇA	TIPO DE ENCERRAMENTO	CONTADOR	PERCENTUAL
Emergencial		<u>89</u>	3.49 %
	Mudança fechada com restrição	<u>9</u>	10.11 %
	Mudança fechada com sucesso	<u>77</u>	86.52 %
	Mudança fechada sem sucesso	<u>3</u>	3.37 %
Padrão		<u>2204</u>	86.47 %
	Mudança fechada com restrição	<u>17</u>	0.77 %
	Mudança fechada com sucesso	<u>2130</u>	96.64 %
	Mudança fechada sem sucesso	<u>58</u>	2.63 %
Planejada		<u>256</u>	10.04 %
	Mudança fechada com restrição	<u>17</u>	6.64 %
	Mudança fechada com sucesso	<u>226</u>	88.28 %
	Mudança fechada sem sucesso	<u>14</u>	5.47 %
TOTAL		<u>2549</u>	

PERCENTUAL DE MUDANÇAS POR TIPO DE ENCERRAMENTO E DE MUDANÇA

TIPO DE MUDANÇA	TIPO DE ENCERRAMENTO	CONTADOR	PERCENTUAL
Emergencial		89	3.49 %
	Mudança fechada com restrição	9	10.11 %
	Mudança fechada com sucesso	77	86.52 %
	Mudança fechada sem sucesso	3	3.37 %
Padrão		2204	86.47 %
	Mudança fechada com restrição	17	0.77 %
	Mudança fechada com sucesso	2130	96.64 %
	Mudança fechada sem sucesso	58	2.63 %
Planejada		256	10.04 %
	Mudança fechada com restrição	17	6.64 %
	Mudança fechada com sucesso	226	88.28 %
	Mudança fechada sem sucesso	14	5.47 %
TOTAL		2549	

Fonte: Relatório gerado pela ferramenta Axio-Assyst em 31/07/2025

PERCENTUAL CONSIDERANDO TODOS OS TIPOS DE MUDANÇAS	
Mudança fechada com restrição	1,69%
Mudança fechada com sucesso	95,45%
Mudança fechada sem sucesso	2,94%

3 - ARTEFATO

Por meio da ferramenta Axios-Assyst de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (sigla em inglês ITSM), obtém-se os relatórios periódicos das requisições de mudanças realizadas por tipo de mudança e tipo de encerramento.

Tipo de Mudança:

- Emergencial
- Padrão
- Planejada

Tipo de Encerramento:

- Mudança fechada com sucesso
- Mudança fechada com restrições
- Mudança fechada sem sucesso

Exemplo de relatório gerado pela ferramenta Axios-Assyst, abrangendo o mês de junho de 2025:

← → ↺

csti.trt9.jus.br/assystweb/application.do#management/ReportResult.do?dispatch=execReportDesign&defaultPane=content&sourceDesignConversati...

🔍 ☆ 📄

Trabalho

☰

Todos os

Axios
assyst®

🔍

Novo Evento

📅 Lista de Trabalho

📋 Menu

🏠 Início

➤ Incidente

➤ Problema

➤ Mudança

➤ Serviço

➤ Conhecimento

➤ Configuração

➤ Pesquisar

➤ Ferramentas

➤ Administração

➤ Relatórios

➤ Colaboração

🔍 Explorador

Resultado do Relatório

Novo | Resultado do Relatório

📄 📋 📅

> Principal

▼ Conteúdo

TRTPR

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DO PARANÁ

Data de emissão:

30 de jul de 2025 15:23

Data de referência:

Entre 01/06/2025 00:00:00 e 30/06/2025 23:45:00

PERCENTUAL DE MUDANÇAS POR TIPO DE ENCERRAMENTO E DE MUDANÇA

TIPO DE MUDANÇA	TIPO DE ENCERRAMENTO	CONTADOR	PERCENTUAL
Emergencial		1	4.35 %
	Mudança fechada com sucesso	1	100 %
Padrão		18	78.26 %
	Mudança fechada com sucesso	18	100 %
Planejada		4	17.39 %
	Mudança fechada com sucesso	4	100 %
TOTAL		23	