

Métricas Operacionais		
ID	Nome	Valor
1	Quantidade de Registros na Pesquisa de Satisfação	1501
2	Quantidade de Pesquisas com classificação Ótima	1250
3	Quantidade de Pesquisas com classificação Boa	209
4	Número de Serviços Externos	25
5	Número de Serviços Externos sem SLA	6
6	Número de Serviços Internos	11
7	Número de Serviços Internos sem OLA	0
8	Número de Serviços Terceirizados	1
9	Número de Serviços Terceirizados sem UC	0
10	Número Total de Chamados com SLA	2489
11	Número de Chamados atendidos dentro do prazo	1226
12	Número Total de Chamados externos com SLA	2456
13	Número de Chamados externos atendidos dentro do Prazo	1204
14	Número Total de Chamados internos com OLA	212
15	Número de Chamados internos atendidos dentro do Prazo	90

Indicadores de Desempenho				
ID	Nome	Alerta	Sucesso	Valor
1	Taxa de Satisfação do Usuário	> 70%	> 80%	97,20%
2	Taxa de Cobertura das SLAs	> 80%	> 90%	76,00%
3	Taxa de Cobertura das OLAs	> 80%	> 90%	100,00%
4	Taxa de Cobertura dos Contratos de Apoio	> 80%	> 90%	100,00%
5	Porcentagem de Chamados Atendidos dentro do Prazo	> 80%	> 90%	49,26%
6	Porcentagem dos Chamados Externos atendidos dentro do Prazo	> 80%	> 90%	49,02%
7	Porcentagem de serviços internos com disponibilidade acima do acordado	> 80%	> 90%	42,45%

Fatores Críticos de Sucesso			
ID	Nome	Indicadores Envolvidos	Resultado
1	Entregar os serviços nos níveis acordados	1, 5, 6	Insucesso
2	Manter a qualidade dos serviços internos e terceirizados	3, 4, 7	Insucesso
3	Gerenciar a interface com o negócio e com os usuários	1, 2, 6	Insucesso

Período	Jan/2019 – Jun/2019
----------------	----------------------------

