



Anexo III

Relatório Mensal Sistema Indústria – CNI

Março/2015

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

As informações contidas no presente documento são de propriedade das Entidades Nacionais do Sistema Indústria. Sua divulgação a pessoas não autorizadas, sua reprodução, a permissão de consultas por terceiros estranhos à empresa ou mesmo por empregados não autorizados, e qualquer outro ato que leve a revelação de seu conteúdo de modo lesivo aos interesses da empresa, implicará na responsabilidade pessoal de quem assim proceder, com os decorrentes ônus trabalhistas, civis e penais. Qualquer dúvida a respeito do uso deste documento ou de informações nele contidas deve ser dirigida à Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

RESUMO MENSAL

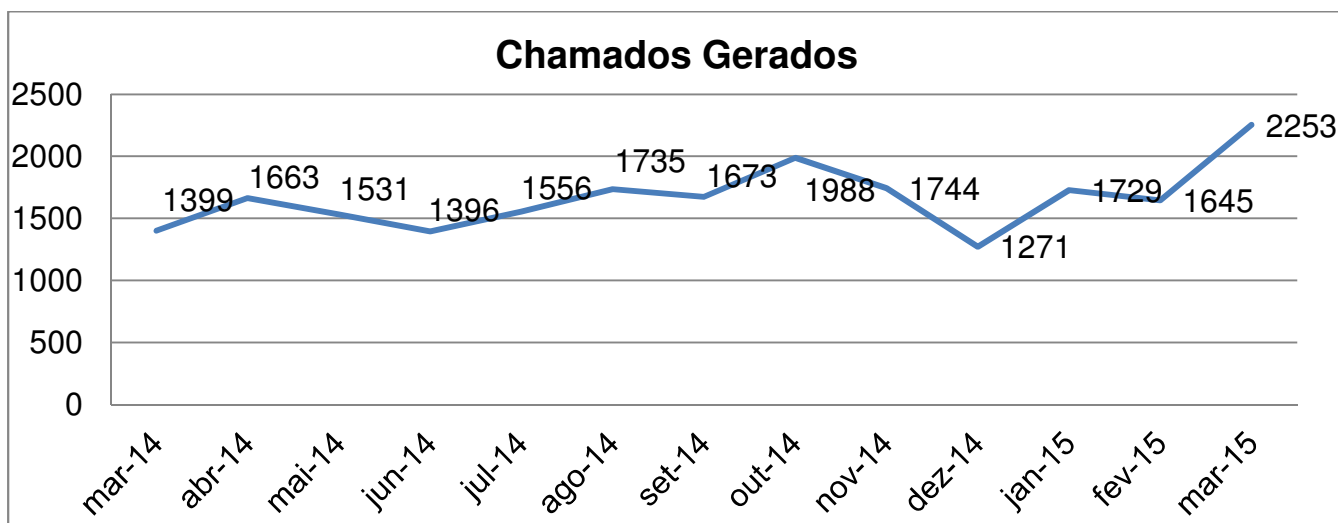
ANÁLISE CRÍTICA

O Resumo Mensal visa analisar de forma ampliada os acontecimentos importantes ocorridos durante o ultimo período e apresentar os números de forma consolidada a fim de dar suporte as análises estratégicas e a tomada de decisões.

Em março 19 indicadores foram alcançados.

Com os indicadores de telefonia, para o mês de março tivemos um total de 2767 ligações atendidas. Dessas, 2552 foram atendidas até o terceiro toque (10 segundos) e 143 abandonadas, com o tempo médio de atendimento de 03min 41s. O aumento no número de ligações abandonadas é normal devido a grande quantidade de chamados no mês.

Foram gerados 2253 chamados, sendo que 2046 foram fechados dentro do período. 1008 incidentes e 1245 solicitações. Destes, 1278 foram resolvidos pelo Service Desk. O volume de chamados aumentou 36,96% com relação ao mês de fevereiro e aumentou 61,04% com relação ao mesmo período do ano passado. O aumento de chamados com relação ao mês anterior e o mesmo período do ano passado se deve ao aumento na demanda e ao atendimento a sistemas novos, como o SGF, S4 e SGRSI.



Dados Gerais - Atendimento Service Desk		
Item	Qtde	Percentual
Chamados gerados	2253	
Chamados fechados	2046	91%
Chamados em Aberto (Não finalizados)	207	9%
Chamados Vencidos	195	9%

Registros gerados por categoria				
Item	Abertos	Fechados	% Abertos	%Fechados
Incidente	1008	859	45%	42%
Solicitação	1245	1187	55%	58%
Problema	0	0	0%	0%
Total	2253	2046		

Fechados no Service Desk - Indicadores de Níveis de Serviço					
Grupo	Total Fechados	Solicitações	Incidentes	% Incidentes Fechados	Meta Incidentes
1% Nível	938	620	318	62%	>=61%
2% Nível	340	145	195	39%	
Total Fechados	1278	765	513		

Para os sistemas S4 e SGRSI, foram abertos 176 chamados. 13 chamados a menos que o mês anterior. Resultado dentro da normalidade. Somente um chamado foi aberto como usuário final afetado Cliente ENSI. Este usuário foi cadastrado no CA.

Foram detectadas oito quedas de energia no período e 82 chamados foram abertos para tratar incidentes decorrentes delas. Nove nobreaks foram instalados em março na DJ.

RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

As seguinte alteração foi feita no CA:

- 05/03 – Desativação das Causas Raiz Impressora Xerox, Impressora Samsung e Impressora Lexmark.
- 06/03 – Diogo Braga Fernandez removido dos grupos S4 – Sustentação, SGRSI – Sustentação e SMD Sustentação.
- 06/03 – Lúcio Thadeu Coelho incluído nos grupos S4 – Sustentação, SGRSI – Sustentação e SMD Sustentação.

OUTROS ASSUNTOS

EM ANDAMENTO

Há dois projetos em andamento e um concluído:

- Atualização de Scripts –Aguardando a homologação de 106 scripts. 101 estão aguardando autorização para ser enviados a homologação, já que a primeira leva ainda não foi completamente homologada. Foi iniciada a revisão dos scripts considerados obsoletos.
- Relatório S4 e SGRSI – Relatório entregue em reunião no dia 10/03/2015.
- Inventário – Recebemos a relação das estações listadas no AD no dia 06/4/2015. Com ela poderemos comparar as estações inventariadas com o os computadores acessados no mês de março.

PRÓXIMOS PASSOS

- Comparar planilhas do inventário e verificar dificuldades para inventariar estações de trabalho.
- Incluir inventário nos indicadores do relatório mensal.

EVENTOS RELEVANTES

Data da Ocorrência	Descrição do Incidente	Impacto	Data da Solução	Ação	Solução
9/3/15 15h24min	Quedas sucessivas de energia (110/220)	Foram abertos 39 chamados.	9/3/15 15h26min	O 1º Nível foi avisado sobre incidente.	A energia foi reestabelecida.
10/3/15 14h41min	Quedas sucessivas de energia (110/220)	Foram abertos 9 chamados.	10/3/15 14h41min	O 1º Nível foi avisado sobre incidente.	A energia foi reestabelecida.
17/3/15 13h46min	Queda de energia (110 v)	Foram abertos 5 chamados.	17/3/15 13h46min	O 1º Nível foi avisado sobre incidente.	A energia foi reestabelecida.
19/3/15 19h00min	Queda de energia (110 v/220)	Não foram registrados chamados.	19/3/15 19h00min	O 1º Nível foi avisado sobre incidente.	A energia foi reestabelecida.
23/3/15 16h46min	Rede local do S1 e S2 fora	Não foram registrados chamados.	23/3/15 17h46min	O 1º Nível foi avisado sobre incidente.	O Guilherme restabeleceu a rede.
25/3/15 07h00min	VPN fora (55 fora, CA fora, WebAccess Fora), indisponibilidade Internet Embratel.	Não foram registrados chamados de dificuldade em contatar o Service Desk.	25/3/15 13h07min	O 1º Nível foi avisado e as ligações foram transferidas para 0800. Os chamados foram informados para o 2º Nível através do telefone.	A conexão com link da Embratel foi reestabelecida e as conexões restauradas.
26/3/15 12h22min	Queda de energia (110 v/220)	Foram abertos 4 chamados.	26/3/15 12h22min	O 1º Nível foi avisado sobre incidente.	A energia foi reestabelecida.
27/3/15 09h50min	Problema na telefonia , o ramal 55 ficou fora o dia todo.	Não foram registrados chamados de dificuldade em contatar o service desk.	27/3/15 19h40min	O 55 foi transferido para o 0800	A telefonia foi restabelecida.
27/3/15 11h37min	Queda de energia (110 v/220)	Foram abertos 2 chamados.	27/3/15 11h37min	O 1º Nível foi avisado sobre incidente.	A energia foi reestabelecida.

27/3/15 12h22min	Queda de energia (110 v)	Não foram registrados chamados.	27/3/15 12h22min	O 1º Nível foi avisado sobre incidente.	A energia foi reestabelecida.
30/3/15 09h53min	CA e 55 fora.	Não foram registrados chamados de dificuldade em contatar o service desk.	27/3/15 10h14min	O 1º Nível foi avisado e o 55 foi transferido para o 0800	A conexão foi restabelecida e as ligações foram transferidas para o 55.
31/3/15 14h49min	Queda de energia (110 v)	Foi registrado apenas 01 chamado.	31/3/15 14h49min	O 1º Nível foi avisado sobre incidente.	A energia foi reestabelecida.

PAINEL DE INDICADORES

Resultado consolidado dos SLAs contratuais e apresentação de alguns indicadores para discursão e acompanhamento da evolução dos serviços descritos neste contrato.

ACOMPANHAMENTO INDICADORES CNI							
Descrição	Meta_atual	out/14	nov/14	dez/14	jan/15	fev/15	mar/15
Entrega do relatório mensal de níveis de serviço realizados ao gestor do contrato, pelo Gerente da Central de Serviços, em Reunião mensal	até o 3º dia útil	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Disponibilidade do serviço de 1º e 2º níveis da Central de Serviços	>=99,9%	99,97%	99,99%	99,98%	99,90%	100,00%	99,97%
Tempo médio de conversação no primeiro nível	<10	00:03:41	00:03:36	00:03:49	00:03:49	00:03:50	00:03:41
Taxa de resolução dos incidentes em 1º nível	>=61%	58%	66,67%	74,65%	64,64%	72,02%	61,99%
Nível de satisfação dos usuários com o atendimento em 1º e 2º níveis (conforme pesquisa de satisfação apresentada no processo)	>=94%	98,67%	99,15%	99,35%	99,10%	98,62%	98,37%
% de resolução de chamados que comitem ao 1º e 2º níveis em até 20 minutos	>=70%	78%	83%	84%	86%	85%	81%
% de resolução de chamados que comitem ao 1º e 2º níveis em até 1 hora	>=94%	94%	94%	94%	97%	95%	95%
% de resolução de chamados que comitem ao 1º e 2º níveis em até 2 horas	>=96%	97%	97%	96%	99%	98%	98%
% de resolução de chamados que comitem ao 1º e 2º níveis em até 3 horas	>=96%	98%	97%	97%	100%	98%	99%
% de resolução de chamados que comitem ao 1º e 2º níveis em até 4 horas	>=97%	98%	98%	98%	100%	99%	99%
% de resolução de chamados que comitem ao 1º e 2º níveis em até 36 horas	>=99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tempo de início de atendimento presencial para 2º nível em até 15 minutos	>=71%	84%	89%	90%	95%	98%	98%
Tempo de início de atendimento presencial para usuários Prioritários em 2º nível em até 15 minutos	>=95%	96%	99%	97%	98%	99%	100%
% de resolução de chamados prioritários que comitem ao 1º e 2º níveis em até 30 minutos	>=99%	99%	99%	99%	100%	99%	97%
Chamadas atendidas até o 3º toque	>=90%	90,66%	94,08%	95,00%	93,70%	6,23%	92,23%
Taxa de abandono de ligações (quantidade de usuários que desistiram do atendimento após aguardarem mais de 10 segundos na fila)	<5%	4,99%	4,25%	2,69%	3,32%	6,23%	4,71%
Quantidade de usuários em fila para atendimento	<=3	3	1	1	1	3	2
Manter registro de incidentes e sua atualização de histórico e status em ferramenta de gestão de incidentes atualizada	>=95%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%
Manter a qualidade dos registros de acordo com as políticas indicadas no processo	>=95%	99,75%	99,77%	100,00%	99,94%	99,82%	99,02%
Encaminhamento assertivo para 3º nível – evitando-se encaminhamento para o 3º nível	>=95%	99,47%	99,51%	100,00%	99,88%	99,61%	97,74%

	Indicador atingiu a meta
	Indicador não atingiu a meta
	Indicador próximo a meta

METAS CONTRATUAIS – SERVICE DESK

ENTREGA DO RELATÓRIO MENSAL – SD01

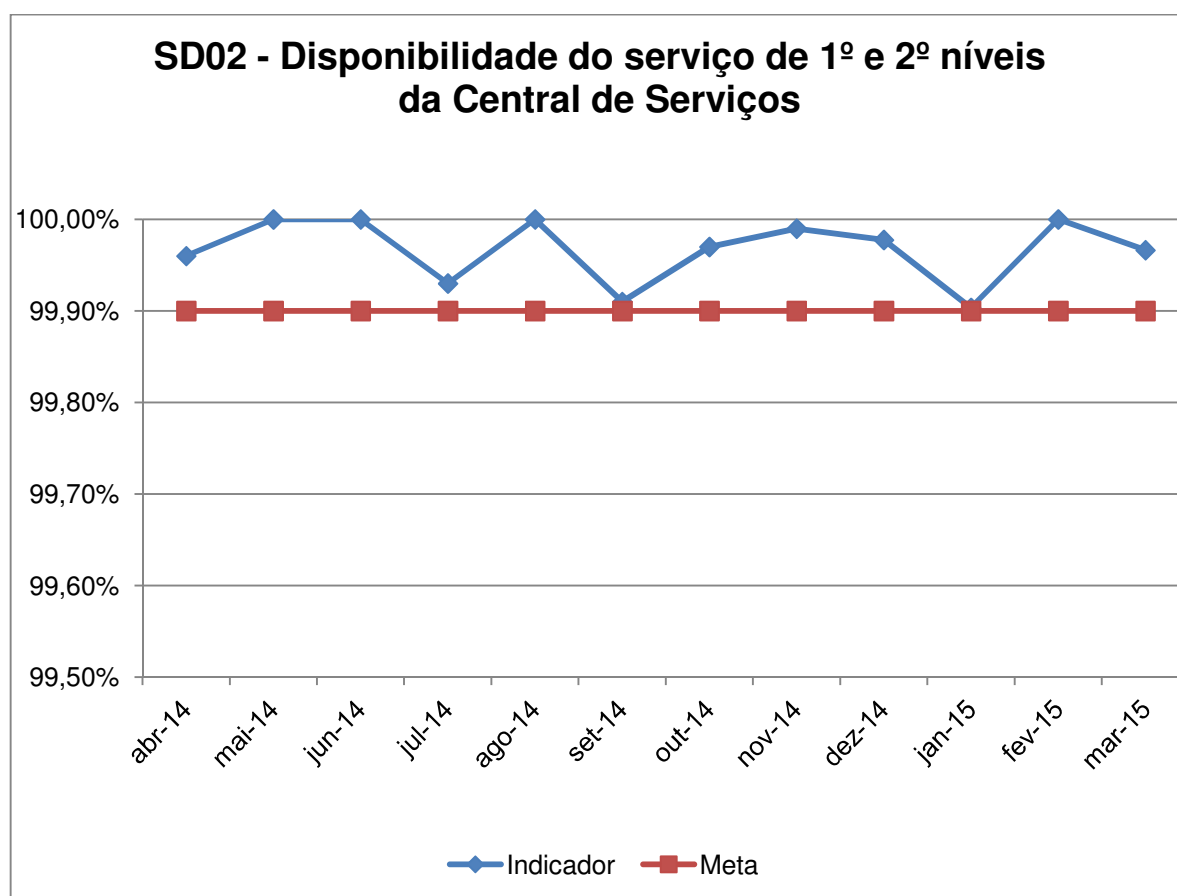
ACOMPANHAMENTO INDICADORES CNI							
Descrição	Meta_atual	out/14	nov/14	dez/14	jan/15	fev/15	mar/15
Entrega do relatório mensal de níveis de serviço realizados ao gestor do contrato, pelo Gerente da Central de Serviços, em Reunião mensal	até o 3º dia útil	OK	OK	OK	OK	OK	OK

Métrica: Entrega do relatório mensal de níveis de serviço realizados ao gestor do contrato, pelo Gerente da Central de Serviços, em Reunião mensal.

Meta: Até o 3º dia útil do mês.

Comentário: O relatório vem sendo entregue no 3º dia útil conforme acordado e este indicador tende a não sofrer alteração.

DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DE 1º E 2º NÍVEIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS – SD02

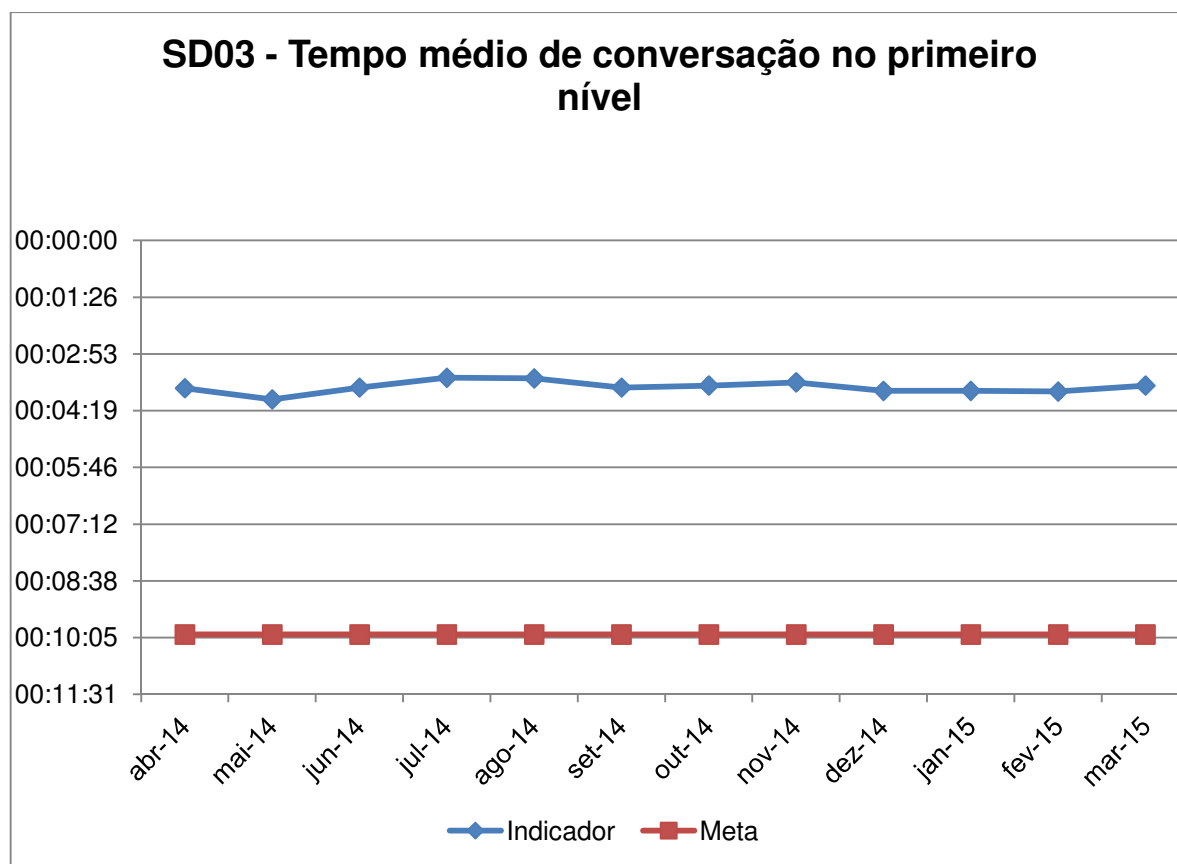


Métrica: Disponibilidade do serviço de 1º e 2º Níveis da Central de Serviços.

Meta: $\geq 99,9\%$

Comentário: Alcançamos 99,97%. As três falhas na telefonia do Service Desk foram responsáveis pela queda no indicador. Mas o plano de contingência o manteve dentro do SLA.

TEMPO DE CONVERSAÇÃO NO 1º NÍVEL – SD03

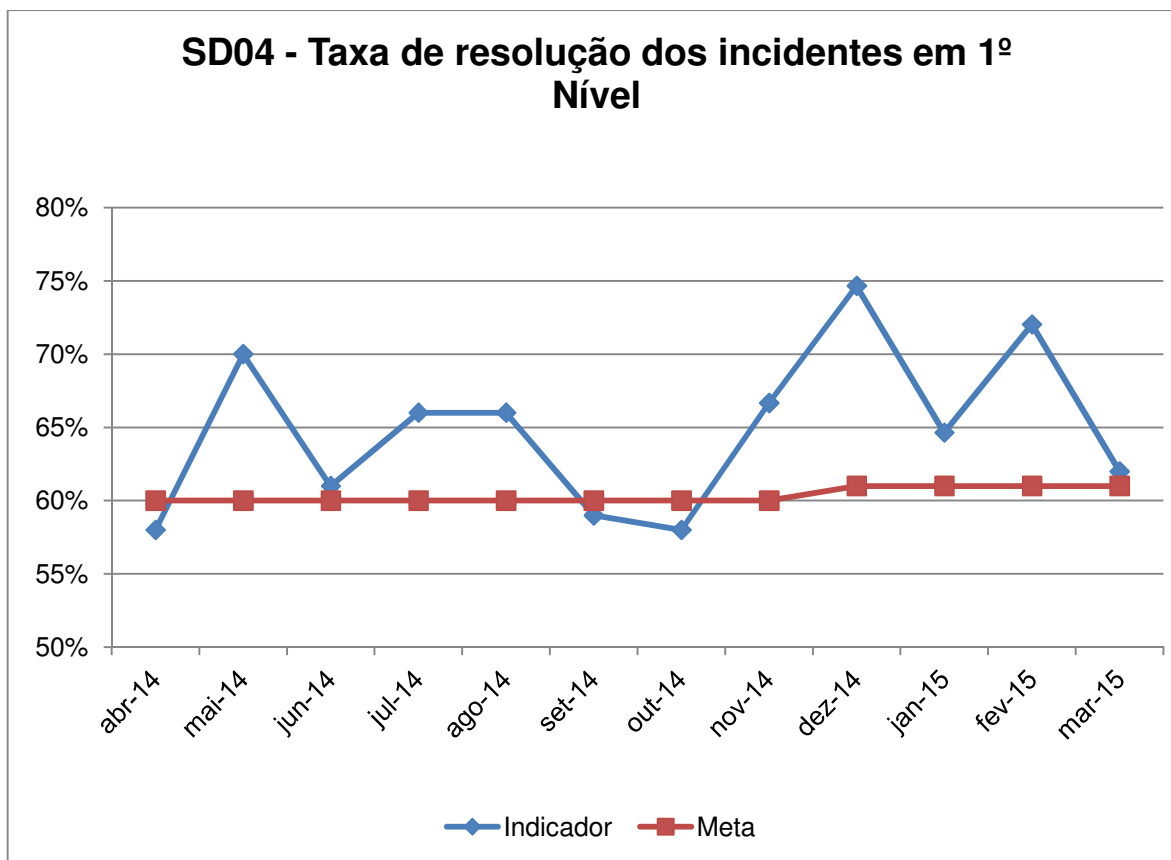


Métrica: Tempo médio de conversação no primeiro nível.

Meta: <= 10 MINUTOS.

Comentário: Alcançamos 03min 41s. 9 segundos a menos que o mês anterior. Resultado dentro da média esperada.

RESOLUÇÃO DE INCIDENTES EM 1º NÍVEL – SD04



Métrica: Percentual de incidentes resolvidos pela equipe do primeiro nível do Service Desk.

Meta: $\geq 61\%$

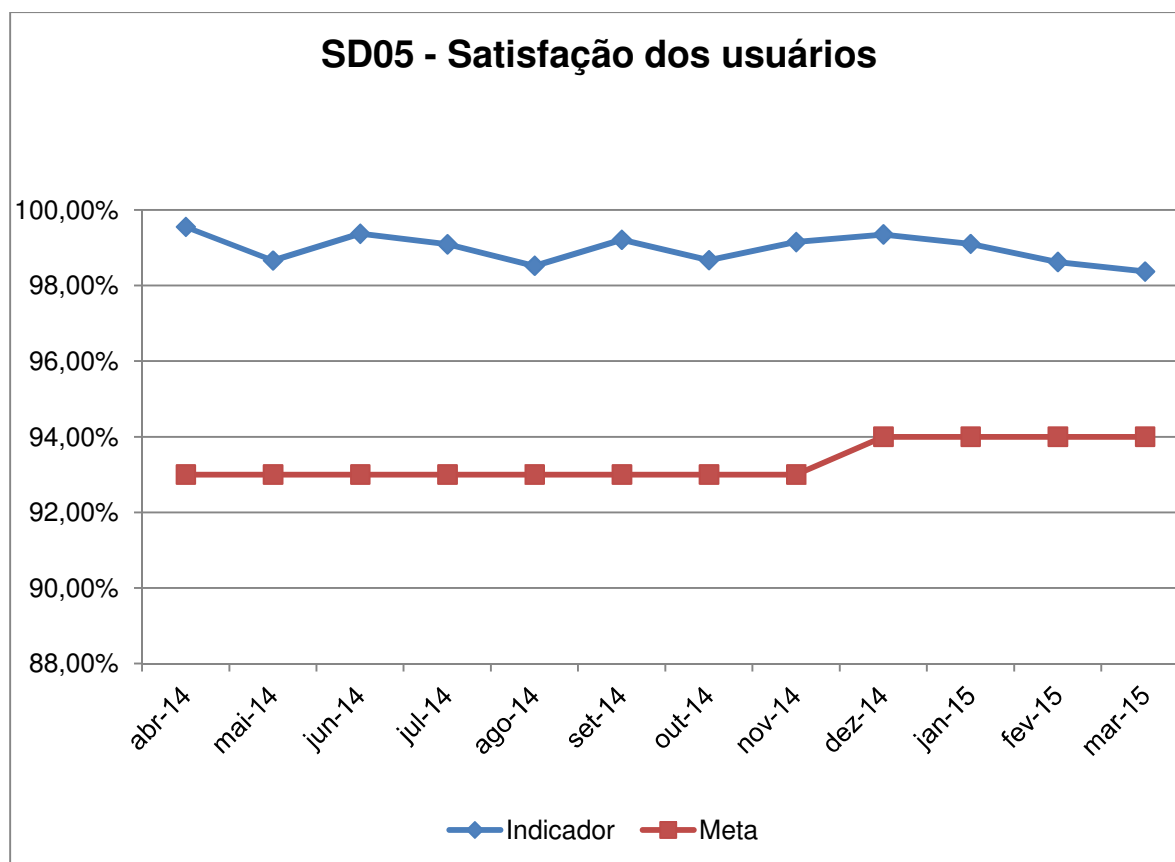
Comentário: Alcançamos 62%. A queda no indicador é devida a série de quedas de energia no mês.

O aumento da meta para 61% em setembro ocorreu devido à renovação de contrato, onde alguns indicadores subiram em 1%.

Incidentes fechados no 1º Nível: 318

Incidentes fechados no 2º Nível: 195

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – SD05



Métrica: Nível de satisfação dos usuários com o atendimento em 1º e 2º níveis (conforme pesquisa de satisfação apresentada no processo)

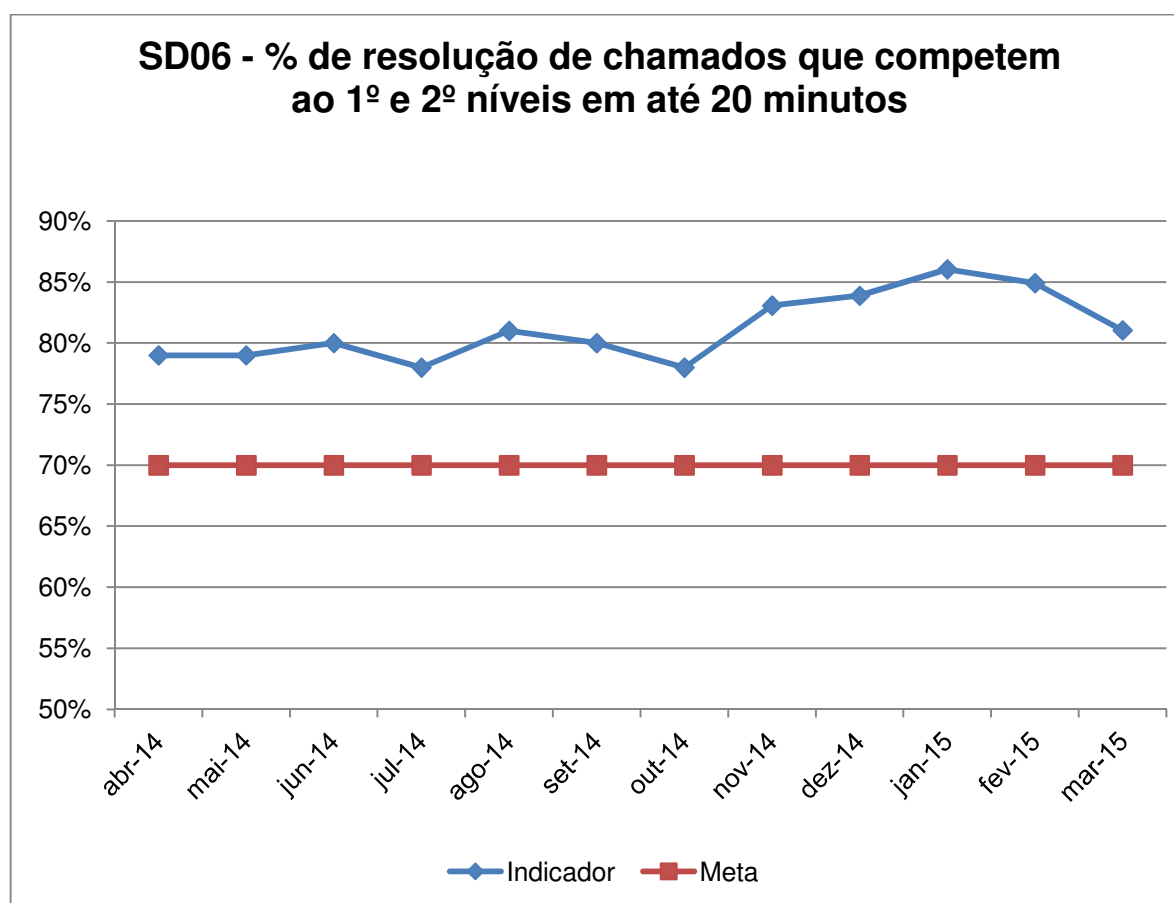
Meta: $\geq 94\%$

Comentário: Alcançamos 98,37%. Continuamos intensificando a solicitação de respostas a pesquisa, informando a importância de realizá-la.

O aumento da meta para 94% em setembro ocorreu devido à renovação de contrato, onde alguns indicadores subiram em 1%.

PERÍODO ANALISADO: MARÇO 2015

Fechamento Mensal (Total)	
Chamados fechados	1.854
Pesquisas respondidas	809
Percentual de pesquisas respondidas X Chamados fechados	44%

% DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS QUE COMPETEM AO 1º E 2º NÍVEIS EM ATÉ 20 MINUTOS – SD06.

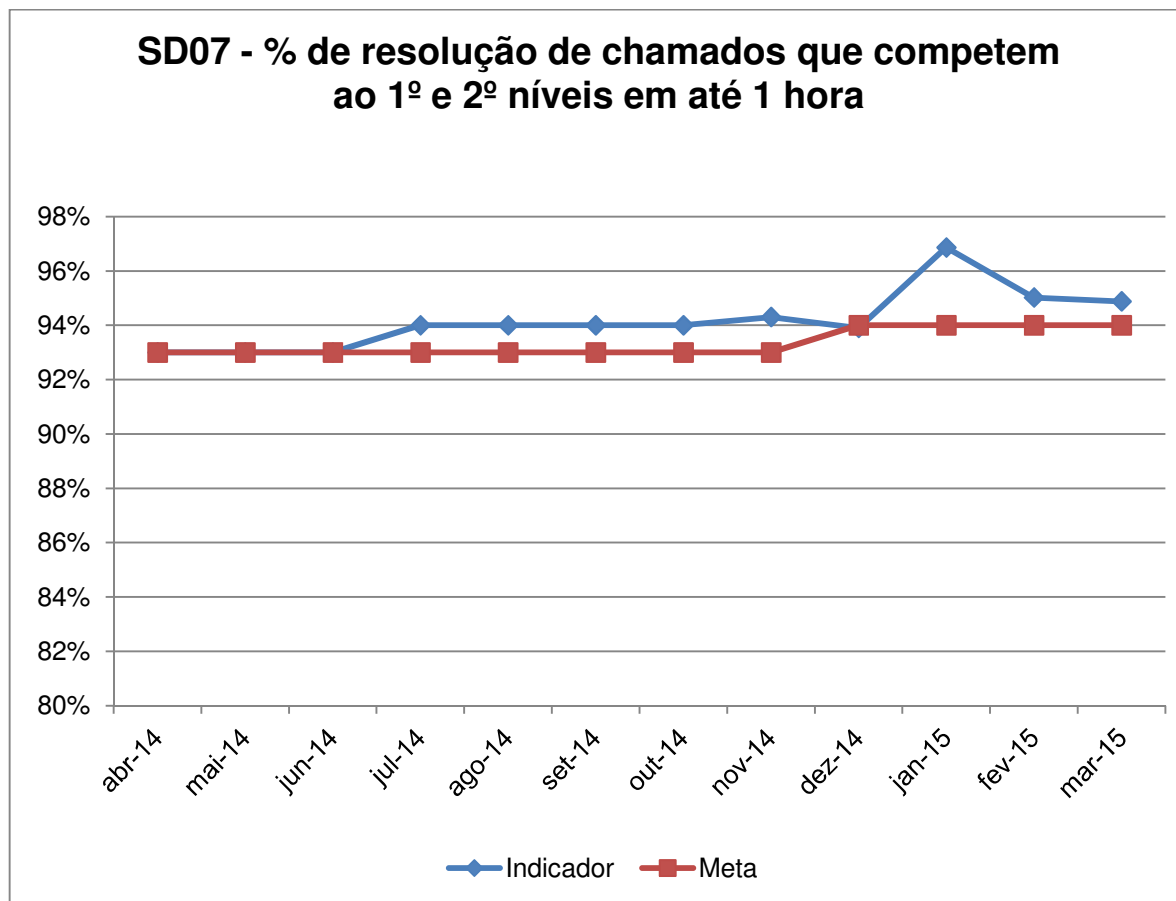
Métrica: % de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º Níveis em até 20 minutos.

Meta: $\geq 70\%$

Comentário: Alcançamos 81%. Redução de 4% com relação ao mês anterior. Conseguimos manter o alto percentual nos últimos. Sinal de que as medidas tomadas surtiram efeitos positivos.

Chamados que competem ao 1º e 2º nível sem interrupção de atendimento: 918

Atendidos até 20 minutos: 744

% DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS QUE COMPETEM AO 1º E 2º NÍVEIS EM ATÉ 1 HORA – SD07

Métrica: % de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º Níveis em até 1 hora.

Meta: $\geq 94\%$

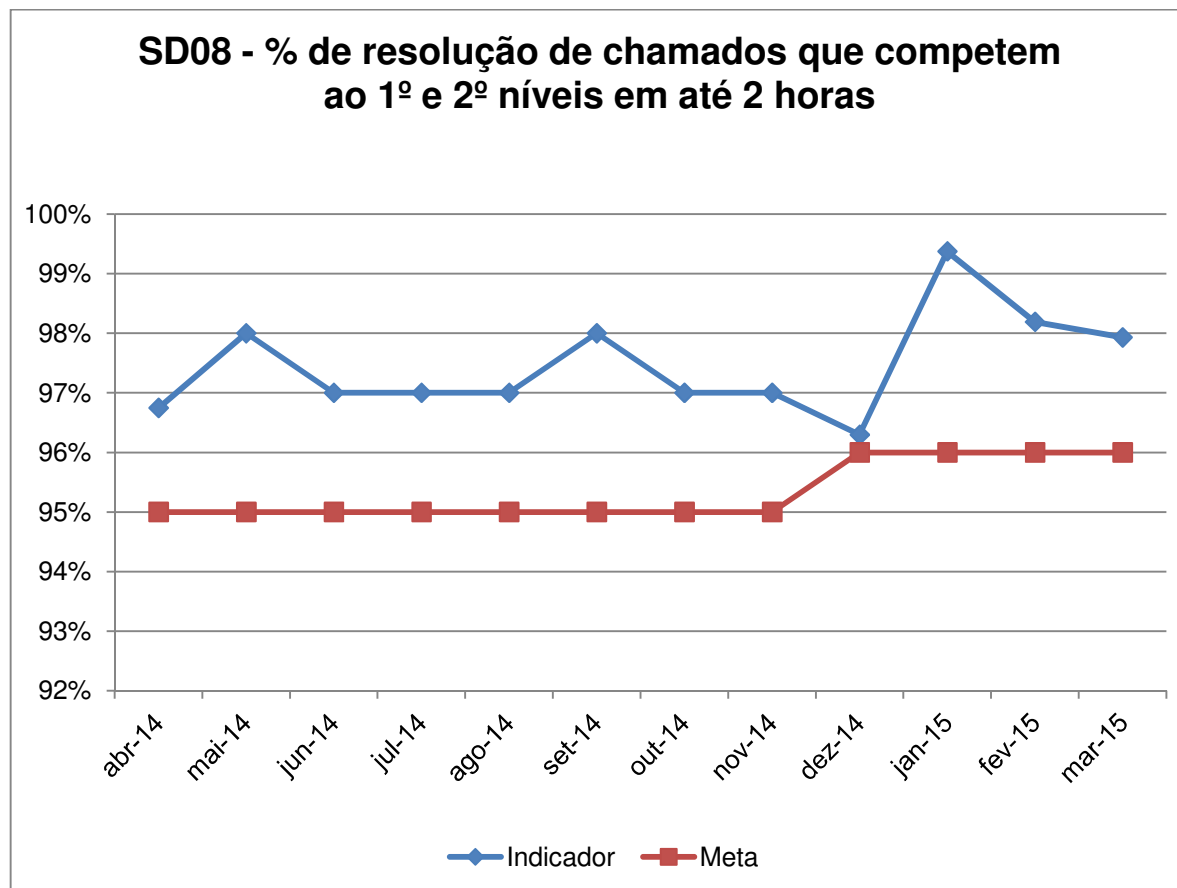
Comentário: Alcançamos 94,88%. O valor está acima da média dos últimos 12 meses. Sinal de que as medidas tomadas surtiram efeitos positivos.

O aumento da meta para 94% em setembro ocorreu devido à renovação de contrato, onde alguns indicadores subiram em 1%.

Chamados que competem ao 1º e 2º nível sem interrupção de atendimento: 918

Atendidos até 1 hora: 871

% DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS QUE COMPETEM AO 1º E 2º NÍVEIS EM ATÉ 2 HORAS – SD08



Métrica: % de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º Níveis em até 2 horas.

Meta: >= 96%

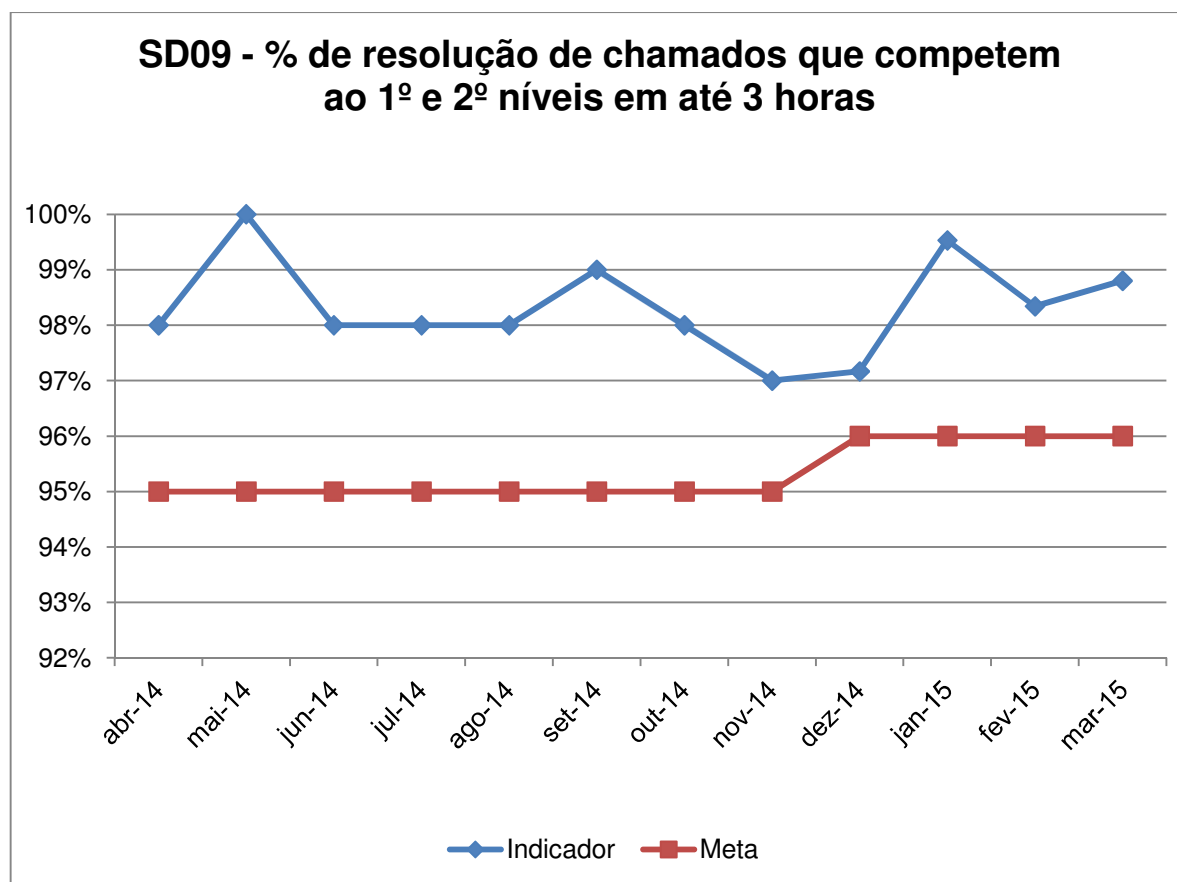
Comentário: Alcançamos 98%. 1% a menos que o mês anterior. Apesar do aumento considerável de chamados neste mês, conseguimos manter o percentual elevado em abril. Sinal de que as medidas tomadas surtiram efeitos positivos.

O aumento da meta para 96% em setembro ocorreu devido à renovação de contrato, onde alguns indicadores subiram em 1%.

Chamados que competem ao 1º e 2º nível sem interrupção de atendimento: 918

Atendidos até 2 horas: 899

% DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS QUE COMPETEM AO 1º E 2º NÍVEIS EM ATÉ 3 HORAS – SD09



Métrica: % de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º Níveis em até 3 horas.

Meta: >= 96%

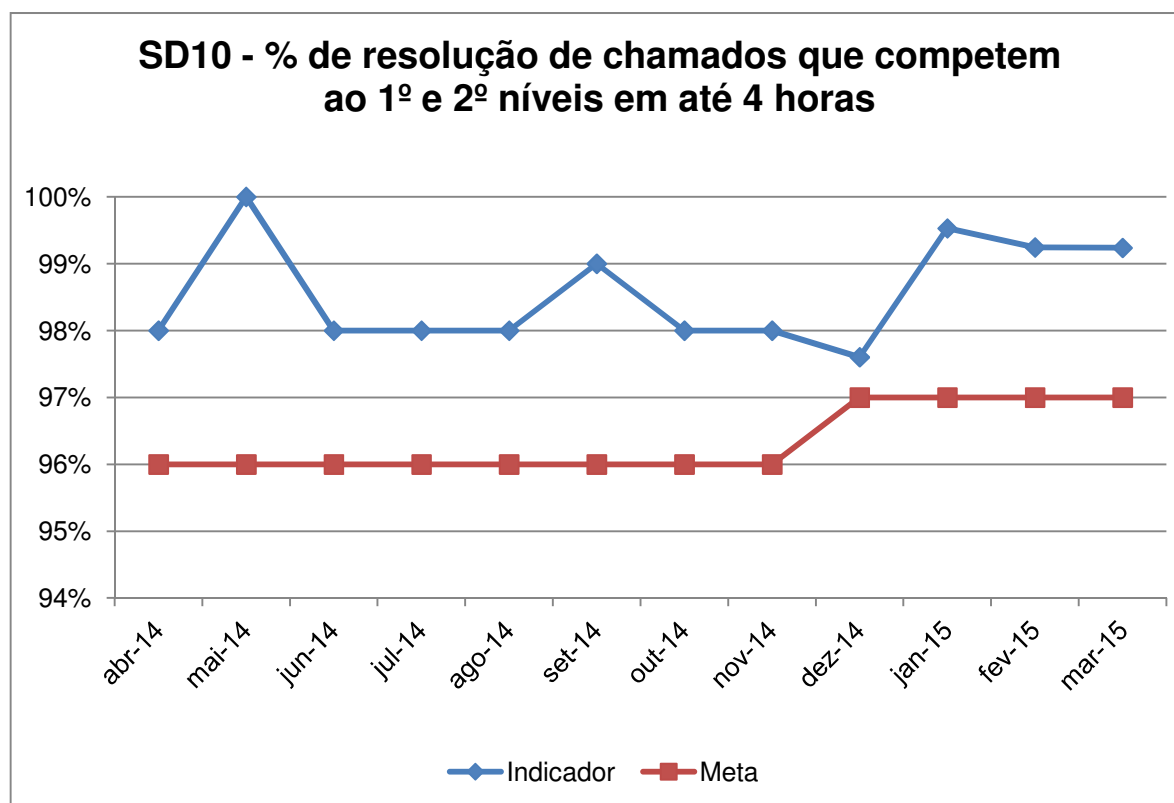
Comentário: Alcançamos 98,80%. 0,46% a mais que o mês anterior. Apesar do aumento considerável de chamados neste mês, conseguimos o melhorar o percentual. Sinal de que as medidas tomadas surtiram efeitos positivos.

O aumento da meta para 96% em setembro ocorreu devido à renovação de contrato, onde alguns indicadores subiram em 1%.

Chamados que competem ao 1º e 2º nível sem interrupção de atendimento: 918

Atendidos até 2 horas: 907

% DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS QUE COMPETEM AO 1º E 2º NÍVEIS EM ATÉ 4 HORAS – SD10



Métrica: % de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º Níveis em até 4 horas.

Meta: $\geq 97\%$

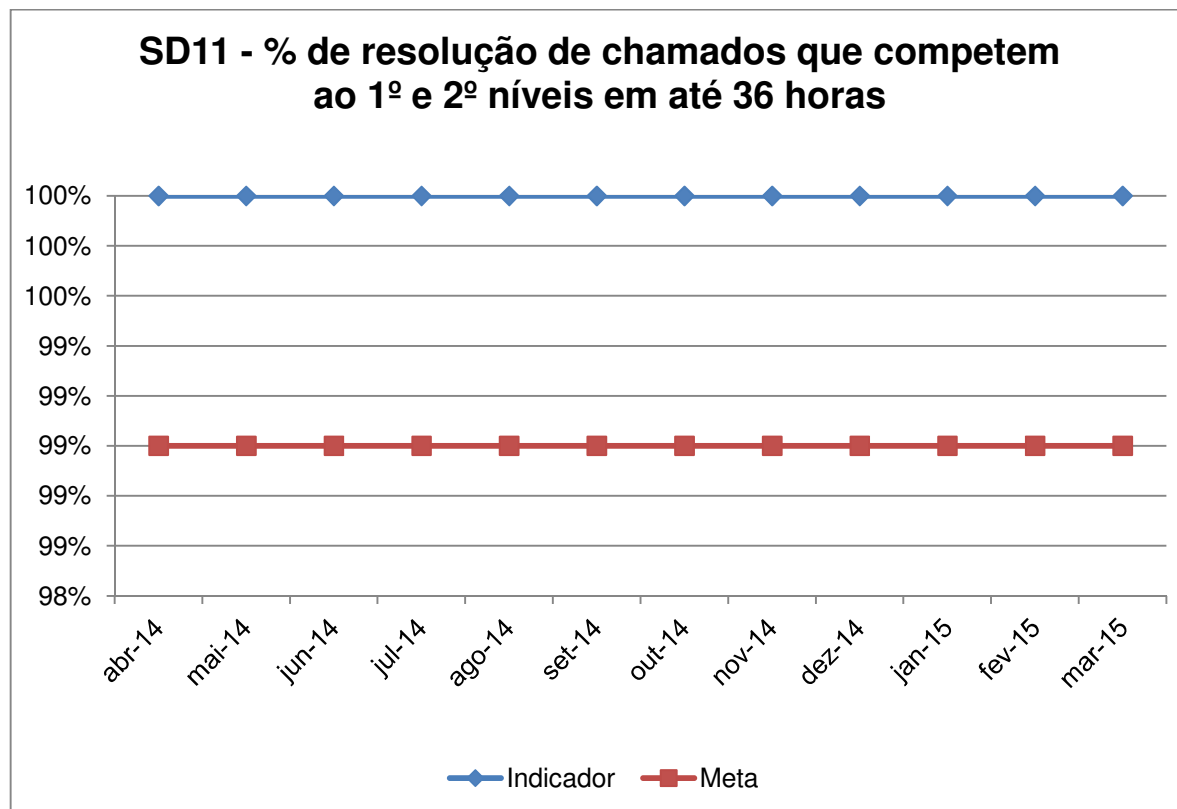
Comentário: Alcançamos 99,24%. 0,01% a menos que o mês anterior. Apesar do aumento considerável de chamados neste mês, conseguimos o melhorar o percentual. Sinal de que as medidas tomadas surtiram efeitos positivos.

O aumento da meta para 97% em setembro ocorreu devido à renovação de contrato, onde alguns indicadores subiram em 1%.

Chamados que competem ao 1º e 2º nível sem interrupção de atendimento: 918

Atendidos até 2 horas: 911

% DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS QUE COMPETEM AO 1º E 2º NÍVEIS EM
ATÉ 36 HORAS – SD11



Métrica: % de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º Níveis em até 36 horas.

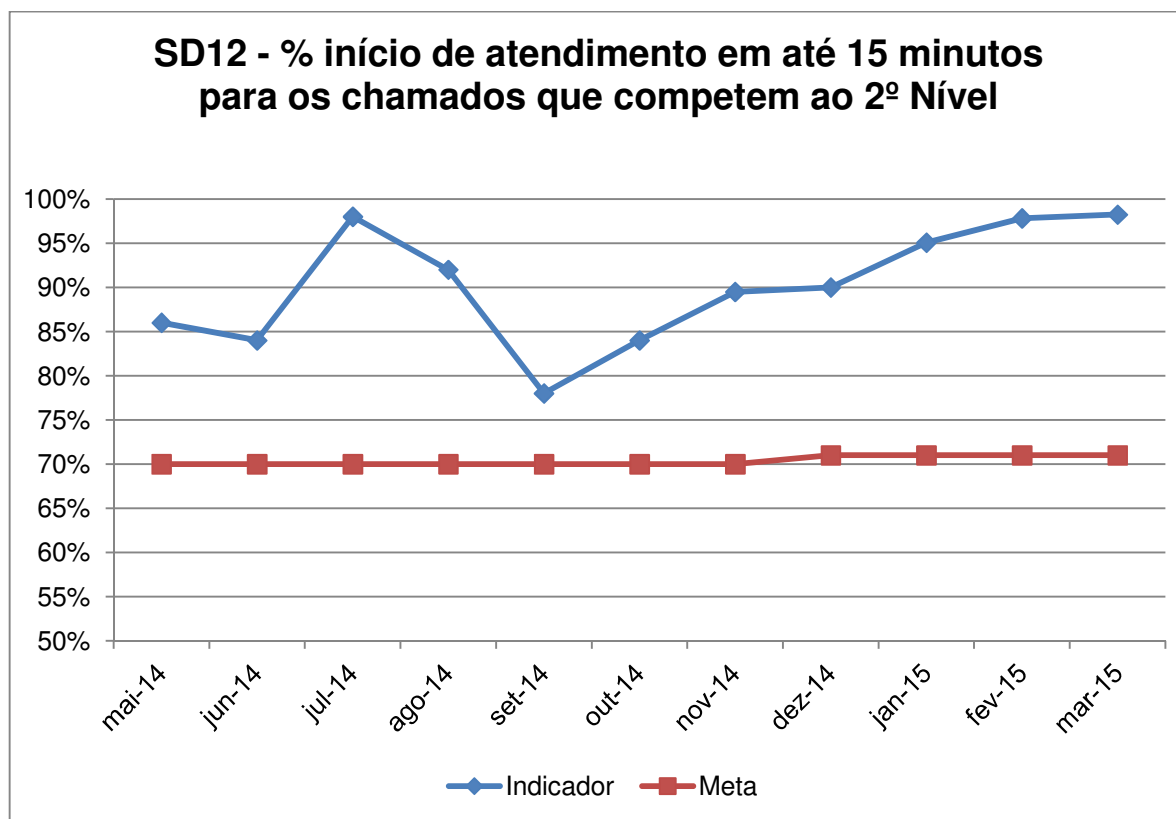
Meta: $\geq 99\%$

Comentário: Alcançamos 100%. Conseguimos manter o percentual dos últimos 12 meses.

Chamados que competem ao 1º e 2º nível sem interrupção de atendimento: 918

Atendidos até 2 horas: 918

% DE INÍCIO DE ATENDIMENTO EM ATÉ 15 MINUTOS PARA OS CHAMADOS QUE COMPETEM AO 2º NÍVEL – SD12



Métrica: Tempo de início de atendimento presencial para 2º Nível em até 15 minutos.

Meta: $\geq 71\%$

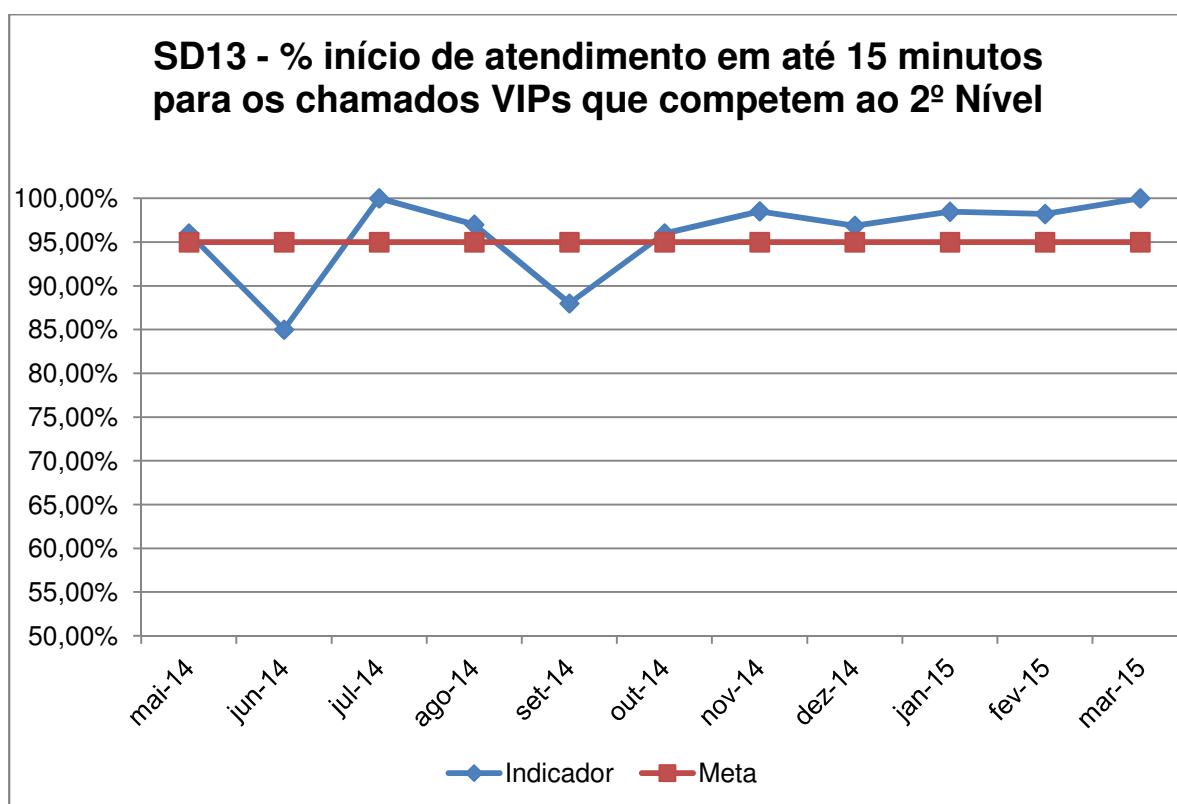
Comentário: Alcançamos 98%. O mesmo que o ano anterior. O indicador continua subindo. Tal resultado é reflexo na intensificação do controle da fila do 2º Nível. O valor deve ficar oscilando com valores acima de 90%.

O aumento da meta para 71% em setembro ocorreu devido à renovação de contrato, onde alguns indicadores subiram em 1%.

Chamados gerados: 397

Chamados atendidos no prazo: 390

% INÍCIO DE ATENDIMENTO EM ATÉ 15 MINUTOS PARA OS CHAMADOS VIPS QUE COMPETEM AO 2º NÍVEL – SD13



Métrica: Tempo de início de atendimento presencial para usuários Prioritários em 2º Nível em até 15 minutos.

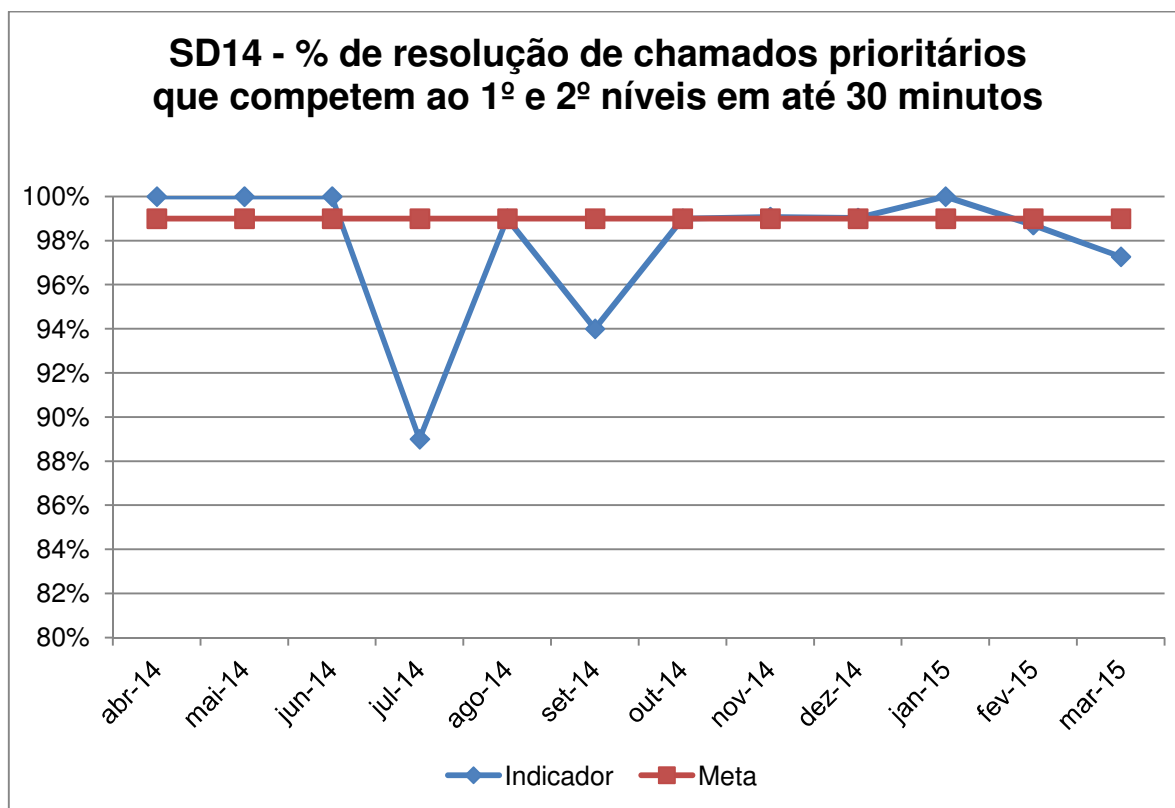
Meta: $\geq 95\%$

Comentário: Alcançamos 100%. Apesar do aumento considerável de chamados VIPS, todos tiveram o início dentro dos 15 minutos.

Chamados gerados: 68

Chamados atendidos no prazo: 68

% DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS PRIORITÁRIOS QUE COMPETEM AO 1º
E 2º NÍVEIS EM ATÉ 30 MINUTOS – SD14



Métrica: % de resolução de chamados prioritários que competem ao 1º e 2º Níveis em até 30 minutos.

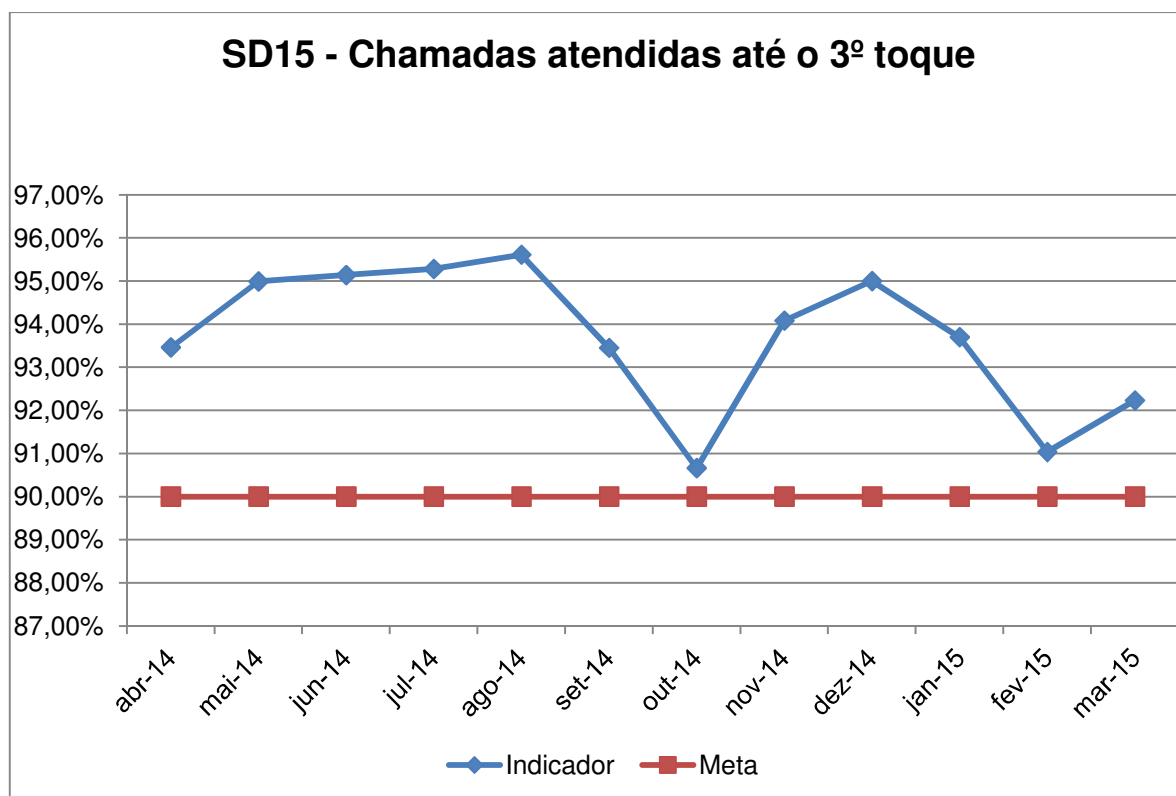
Meta: $\geq 99\%$

Comentário: Alcançamos 97%. Dois chamados VIPs eram para instalação de um aplicativo do Estadão, juntamente com outros 8. Após conversa com a Valnizê, ficou acertado que a demanda seria atendida através de um único chamado e estes 10 deveriam ser cancelados. Como o relatório considera os cancelados, o indicador ficou abaixo do SLA.

Chamados gerados sem interrupção de atendimento: 110

Chamados atendidos no prazo: 107

CHAMADAS ATENDIDAS ATÉ O 3º TOQUE – SD15



Métrica: Chamadas atendidas até o 3º toque.

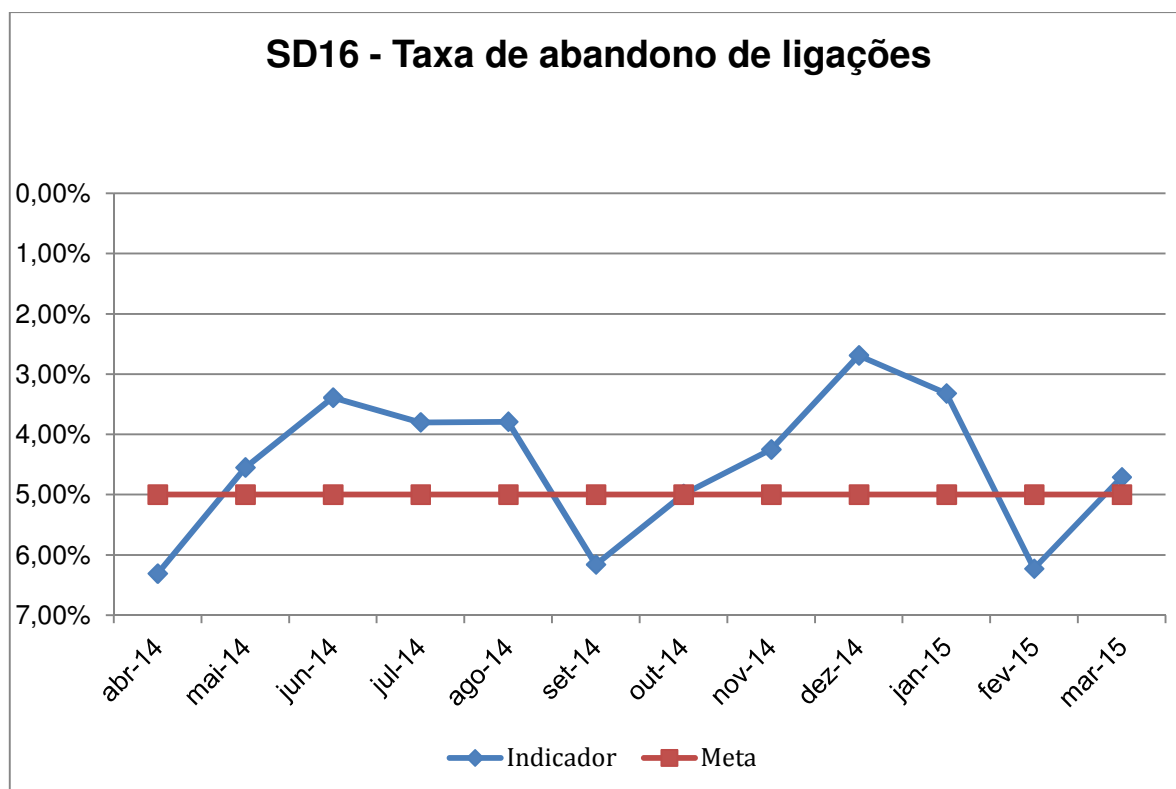
Meta: $\geq 90\%$

Comentário: Alcançamos 92,23%. 1,19% a mais que o mês anterior. Apesar do aumento considerável de ligações, conseguimos elevar o indicador. Sinal de que a equipe do SD está com os processos bem alinhados.

Ligações atendidas na central: 2767

Ligações atendidas até o terceiro toque: 2552

TAXA DE ABANDONO DE LIGAÇÕES– SD16



Métrica: Taxa de abandono de ligações (quantidade de usuários que desistiram do atendimento após aguardarem mais de 10 segundos na fila).

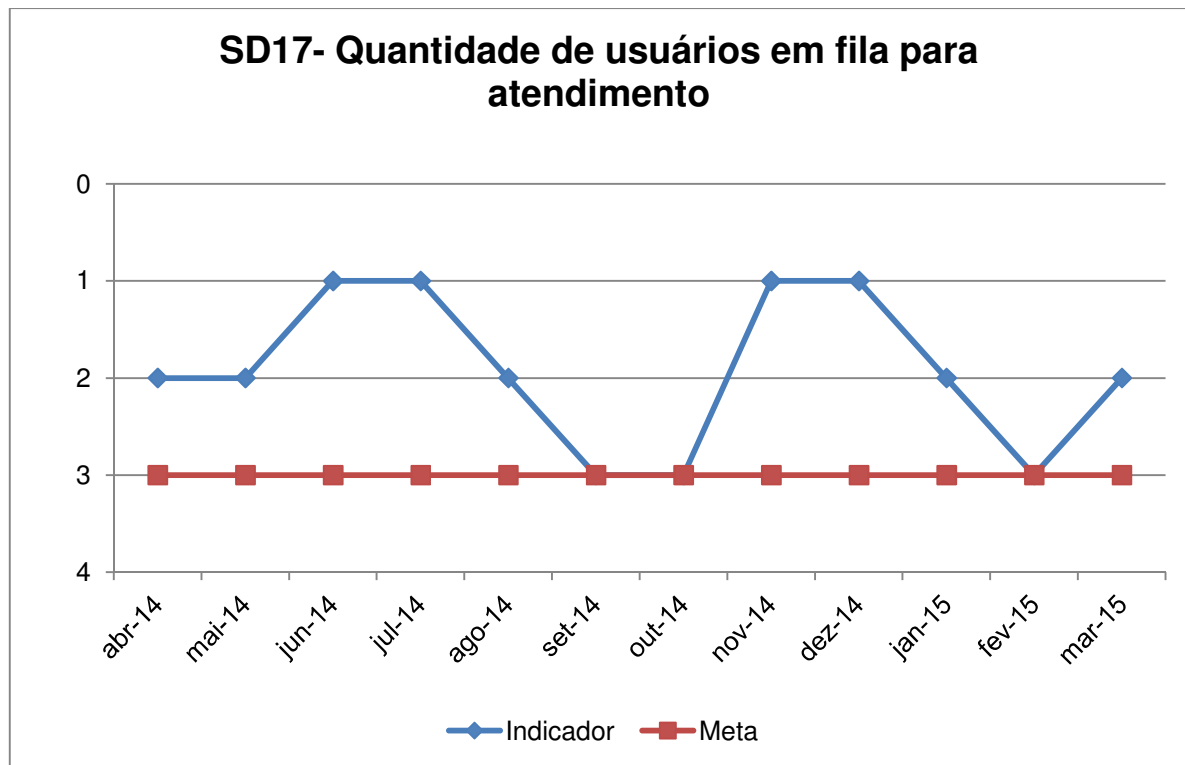
Meta: <= 5%

Comentário: Alcançamos 4,71%. Apesar do aumento considerável de ligações, conseguimos manter o indicador dentro do SLA.

Ligações atendidas na central: 2767

Ligações abandonadas após 10 segundos: 143

QUANTIDADE DE USUÁRIOS EM FILA PARA ATENDIMENTO – SD17

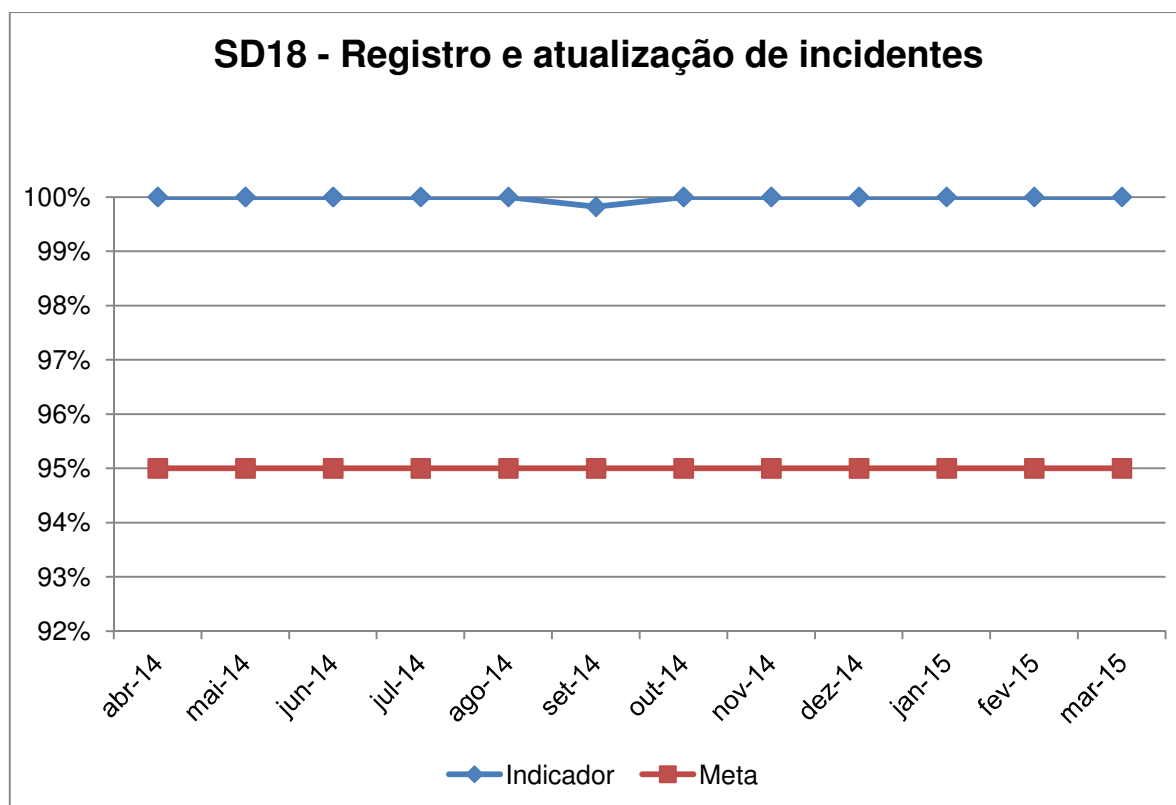


Métrica: Quantidade de usuários em fila para atendimento.

Meta: ≤ 3

Comentário: A fila ficou em 2. Este indicador foi impactado pelas várias quedas de energia. Ainda assim ficou dentro do SLA.

REGISTRO DE INCIDENTES E ATUALIZAÇÃO DE HISTÓRICO – SD18

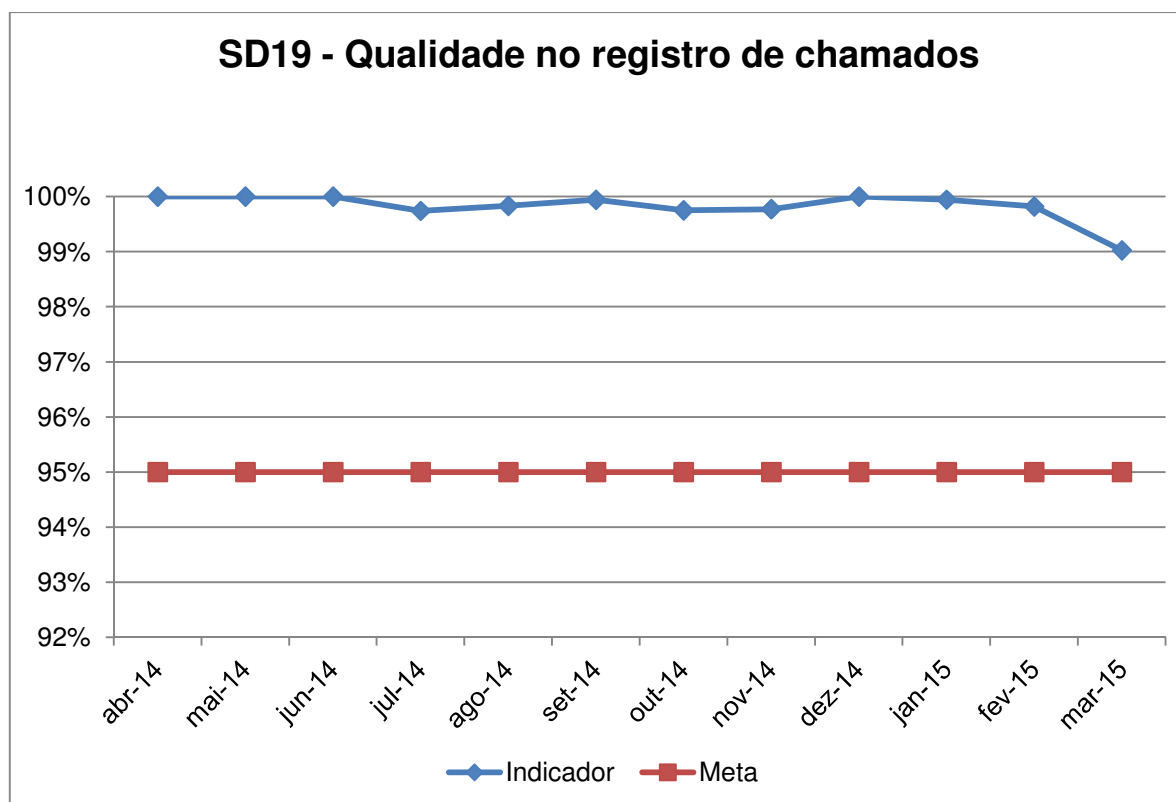


Métrica: Manter registro de incidentes e sua atualização de histórico e status em ferramenta de gestão de incidentes atualizada.

Meta: $\geq 95\%$

Comentário: Alcançamos 100%. Todos os chamados foram registrados no CA.

QUALIDADE DOS REGISTROS – SD19

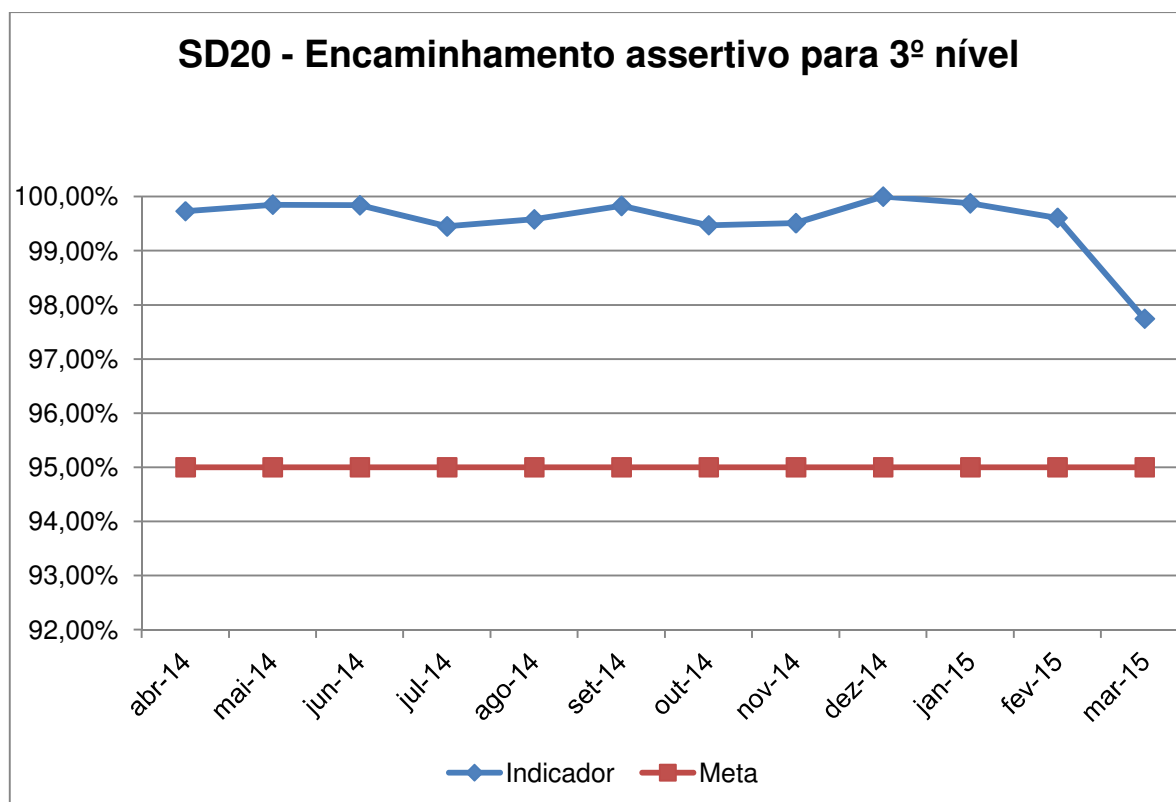


Métrica: Manter a qualidade dos registros de acordo com as políticas indicadas no processo.

Meta: $\geq 95\%$

Comentário: Alcançamos 99,02%. O Encaminhamento Indevido impacta diretamente neste SLA.

ENCAMINHAMENTO ASSERTIVO PARA 3º NÍVEL – SD20



Métrica: Encaminhamento assertivo para 3º Nível – evitando-se encaminhar para o 3º Nível aqueles chamados que podem ser resolvidos com base de conhecimento em 1º ou 2º Níveis.

Meta: $\geq 95\%$

Comentário: Alcançamos 97,74%. A marcação de encaminhamento indevido nos chamados será tratada em reunião. Pois encontramos várias transferências que não justificam a marcação do campo.

ANEXO I – Relatório Manutenção.

RESUMO MENSAL

ANÁLISE CRÍTICA

O Resumo Mensal visa analisar de forma ampliada os acontecimentos importantes ocorridos durante o ultimo período e apresentar os números de forma consolidada a fim de dar suporte as análises estratégicas e a tomada de decisões.

Em março todos os indicadores foram alcançados.

A equipe atendeu 144 chamados. Destes, 143 foram fechados dentro do período. 78 incidentes e 66 solicitações. 98,88% foram atendidos dentro do SLA. O volume de chamados aumentou 35,85% com relação ao mês de fevereiro e 24,14% com relação ao mesmo período do ano anterior. Não houve solicitações atípicas no período, o que justifica a redução significativa.

Dados Gerais - Atendimento Service Desk		
Item	Qtde	Percentual
Chamados gerados	144	
Chamados fechados	143	99%
Chamados em Aberto (Não finalizados)	1	1%

Registros gerados por categoria				
Item	Abertos	Fechados	% Abertos	%Fechados
Incidente	78	77	54%	54%
Solicitação	66	66	46%	46%
Problema	0	0	0%	0%
Total	144	143		

As principais Causas Raiz no mês de março foram:

- Suporte a Equipamentos.Movimentação de equipamentos - 21 chamados
- Suporte a Equipamentos.Disponibilização de periféricos - 12 chamados

- Suporte a Equipamentos.Cabo de força desconectado – 8 chamados
- Suporte a Equipamentos.Disponibilização de equipamento - 7 chamados
- Rede Corporativa.Inoperância de Ponto de Rede – 6 chamados

PAINEL DE INDICADORES

Resultado consolidado dos SLAs contratuais e apresentação de alguns indicadores para discursão e acompanhamento da evolução dos serviços descritos neste contrato.

ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES							
DESCRIÇÃO	META	out/14	nov/14	dez/14	jan/15	fev/15	mar/15
Entrega do relatório mensal de níveis de serviços realizados ao Gestor do Contrato, pelo Gerente da Central de Serviços em reunião mensal.	Até o 3º dia útil	OK	OK	OK	OK	OK	OK
% de resolução de chamados que compõem o grupo manutenção em até 4 horas	90%	94,38%	100,00%	98,08%	97,78%	95,38%	98,88%

METAS CONTRATUAIS –MANUTENÇÃO

ENTREGA DO RELATÓRIO MENSAL – SD01

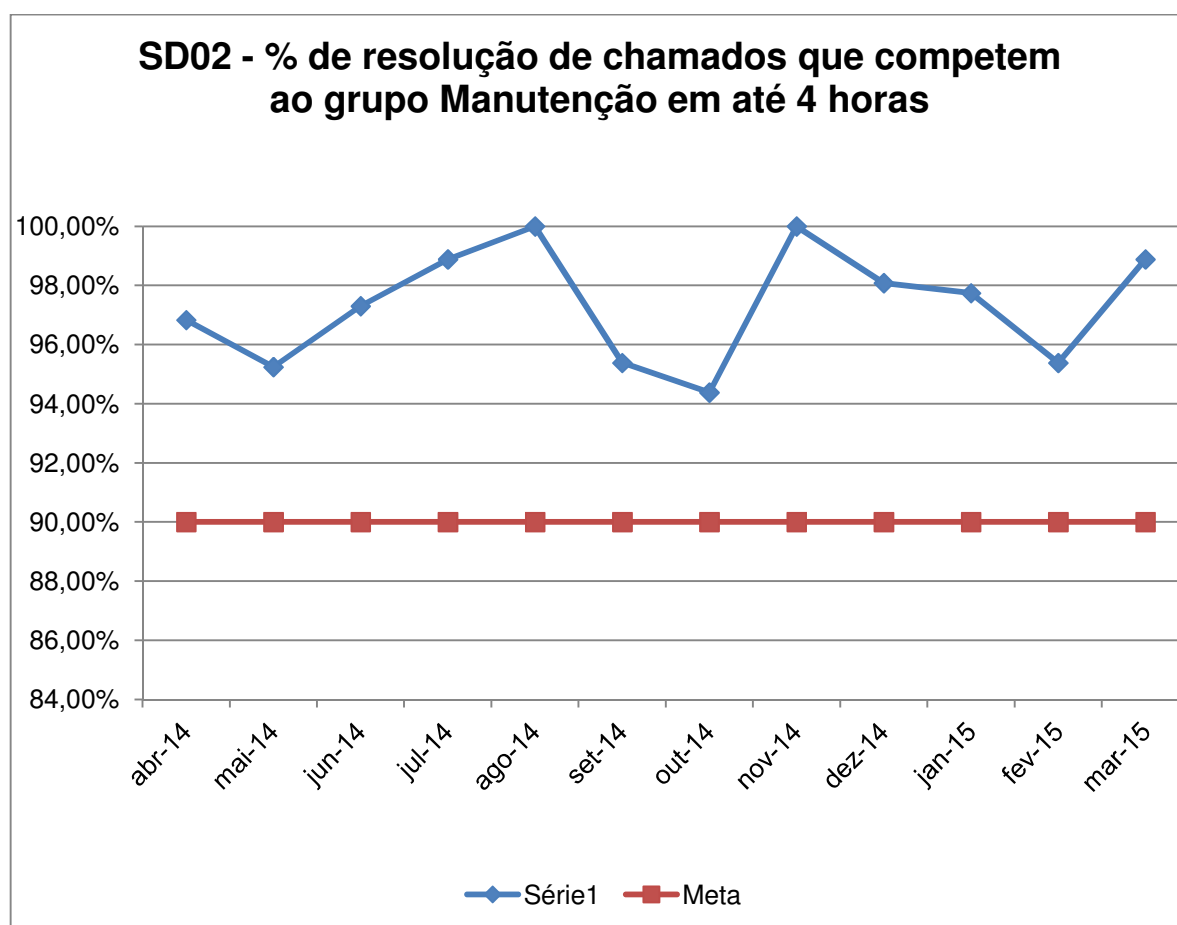
ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES							
DESCRIÇÃO	META	out/14	nov/14	dez/14	jan/15	fev/15	mar/15
Entrega do relatório mensal de níveis de serviços realizados ao Gestor do Contrato, pelo Gerente da Central de Serviços em reunião mensal.	Até o 3º dia útil	OK	OK	OK	OK	OK	OK

Métrica: Entrega do relatório mensal de níveis de serviço realizados ao gestor do contrato, pelo Gerente da Central de Serviços, em Reunião mensal.

Meta: Até o 3º dia útil do mês.

Comentário: O relatório vem sendo entregue no 3º dia útil conforme acordado e este indicador tende a não sofrer alteração.

% DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS QUE COMPETEM AO GRUPO
MANUTENÇÃO EM ATÉ 4 HORAS – SD02



Métrica: % de resolução de chamados que competem ao grupo manutenção em até 4 horas

Meta: >= 90%

Comentário: Alcançamos 98,88%. Esta variação entre 94% e 100% é comum e varia de acordo com a demanda de movimentações e troca de equipamentos. Este indicador só é motivo de atenção em época de grandes movimentações, previamente avisadas e preparadas.