

Serinf – Serviço de Informática

O QUE MEDIR? (Indicador – Tipologia)

- Chamadas Atendidas – Tipo: Eficiência

COMO MEDIR? (Fórmula)

- $\text{Número de chamadas solucionadas} / \text{Número de chamadas abertas} \times 100 = (\%)$

QUEM VAI MEDIR? (Responsável)

- Bruno Bezerra Carvalho

QUANDO VAI MEDIR?

- No 5º dia útil de cada mês com dados do dia 1 ao dia 30 do mês anterior

PORQUE MEDIR? (Meta)

- 95% das chamadas solucionadas

ONDE PESQUISAR? (Fonte de Informação)

- Sistema Central de Serviço de TI

QUANTO CUSTA?

- Sem custo