



## ANEXO XI – MODELO DE RELATÓRIO MENSAL/TRIMESTRAL

### O RELATÓRIO DEVERÁ CONTER OS SEGUINTE INDICADORES

#### GRUPO I

**1. Nível de Serviço e Volumetria da CONTRATADA quanto ao atendimento realizado:  
PERIODICIDADE: Mensal**

- Relatório demonstrativo do desempenho da CONTRATADA com base nos níveis de serviços do contrato;
- Tempo Máximo de Conversa;
- Tempo Máximo de Espera;
- Tempo Médio de Conversa;
- Tempo Médio de Espera;
- Quantidade de Ligações Abandonadas por período;
- Quantidade de Ligações Atendidas por período;
- Quantidade de chamados por grupo solucionador;
- Quantidade de chamados abandonados na fila;
- Taxa de Ligações Abandonadas por período;
- Taxa de Ligações fora do SLA;
- Quantidade de chamados solucionados por período;
- Quantidade de chamados por tipo de classificação;
- Quantidade de chamados por prioridade;
- Quantidade de chamados (Incidentes e Requisições) escalonados do N2 para outras equipes N3;
- Quantidade de chamados (Incidentes e Requisições) escalados do N1 para o N2;
- Quantidade e percentual de chamados reabertos pelos usuários;
- Quantidade e percentual de chamados fora do SLA;
- Quantidade e percentual de requisições em tratamento por status;
- Total de incidentes e serviços tratados pela Central de Serviço contendo o tempo de resolução do chamado e o nível de suporte responsável (N1 ou N2).

**2. Pesquisa de Satisfação:  
PERIODICIDADE: Mensal**

- Relatório contendo a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA (pesquisa ativa, realizada pelo N1 para captar a visão dos usuários, e pesquisa passiva, realizada pelos usuários após a conclusão de um atendimento)



## GRUPO II

### 1. Nível de Serviço e Volumetria da CONTRATADA quanto ao atendimento realizado: PERIODICIDADE: Mensal

- Resultado do Desempenho da CONTRATADA com base nos indicadores (níveis mínimos de serviços) do contrato;
- Tempo Máximo de Atendimento;
- Tempo Médio de Atendimento;
- Quantidade de Demandas Atendidas por período;
- Quantidade de Demandas por Grupo;
- Quantidade de Demandas Canceladas;
- Quantidade de Demandas solucionadas por período;
- Quantidade de Demandas por tipo de classificação;
- Quantidade de Demandas por prioridade;
- Quantidade e percentual de chamados reabertos;
- Quantidade e percentual de Demandas fora do NMS;
- Quantidade e percentual de Demandas em tratamento por status;
- Relatório de tempo de indisponibilidade de infraestrutura, informando o tempo de indisponibilidade de cada sistema e ativos os quais o suportam;
- Total de chamados por tipo de classificação;
- Total e percentual de incidentes atendidos dentro do prazo acordado (resolução) no período, por status (atingido ou não atingido);
- Total e percentual de requisições de serviço atendidas dentro do prazo acordado (reação e resolução) no período, por status (atingido ou não atingido).

### 2. Garantia de Qualidade: PERIODICIDADE: Mensal

- Evolução da performance dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- Total de artigos utilizados em solução de atendimentos (Base de Conhecimento);
- Total de artigos criados, aprovados e publicados, por categoria de produto e por tipo de serviço (Base de Conhecimento).

### 3. Ferramentas e Projetos: PERIODICIDADE: Mensal

- Versão, pontos de atenção, performance, abrangência e demais informações pertinentes como por exemplo: Status da solução; Usuários/Licenças; Configuração atualizada; Mudanças e Incidentes relacionados a solução;
- Relatório de projetos realizados no período.