

ANEXO A PLANILHA COM IDENTIDADE DE INDICADORES

TÍTULO		SIGLA
% DE RECLAMAÇÕES E/OU SOLICITAÇÕES TRATADAS DECORRENTES DA ATIVIDADE		RSD
TIPO CHAVE	UNIDADE DE MEDIDA	PERIODICIDADE DE APURAÇÃO
Comunicação Social	%	Anual
DEFINIÇÃO	Mede o número de reclamações e solicitações tratadas em decorrência da atividade em relação ao número de reclamações e solicitações realizadas vezes 100	
OBJETIVO	Mensurar a prontidão em fornecer respostas aos questionamentos e solicitações da comunidade feitas durante a fase de instalação e operação.	
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{NRS\text{DT}}{NRS\text{DR}} \times 100$	
DEFINIÇÃO DE PARÂMETROS	NRS\text{DT} = Número de reclamações e solicitações tratadas NRS\text{DR} = Número de reclamações e solicitações realizadas	
MÉTODO DE COLETA DE DADOS	Contagem das perguntas e respostas	
FONTE	Registro de manifestação da comunidade e Central de Atendimento (e-mail e 0800)	
META	Definida pela Gerência de SMS como ≥ 70	
CARACTERIZAÇÃO DE ANOMALIA	Variação a partir de - 10 % da meta estabelecida	

Remedy User - [Atendimento - Registros (Search)]

File Edit View Tools Actions Miscelânea Window Help

Search Atendimento - Registros Search Advanced

Cliente | Controle | Atalhos/Scripts | Base Conhecimento

Chave (ou matricula): Relator: Telefone: Segmento:

Informe a localidade onde será executado o chamado:
 País: Estado: Cidade: Local: Detalhe da Localidade:

Orgão: Prioridade:

CAT: Categoria: Produto: Detalhamento:

Solicitação: Enviar para:

D.devida: Prazo(h):

Tempos/Interv. | Serviço

Data/Hora Atendimento: T. Contato (min): Item do Produto:

Data/Hora da Solução: T. Solução (horas): Equipamento/Parte/Ficha:

Data Prevista p/ Atender: Mes Solução: Estação:

Distrib/Acompanhamento | Chamado LIG-TI

Equipe/Grupo: Histórico / Solução:

Arquivo Tamanho

Resp. Atual/Solucionador: Anexo

Situação do Registro: Motivo Principal: Use menu:

Ready

INFCIDADA0 W600882

Iniciar

Novo Memorando - L... Remedy User - [Aten...

Remedy User - [Atendimento - Registros (Search)]

File Edit View Tools Actions Miscelânea Window Help

Search Atendimento - Registros Search Advanced

Cliente | Controle | Atalhos/Scripts | Base Conhecimento

N. Registro: Data/Hora da Abertura: Criado Por: Última Modificação Em: Última Modificação Por:

Via WEB: S Cliente Corporativo: Local do Serviço: CBI Maior Mesa:

Contato com o Cliente: Telefone E-mail ARS E-mail Notes

CAT: Categoria: Produto: Detalhamento:

Solicitação: Enviar para:

D.devida: Prazo(h):

Tempos/Interv. | Serviço

Data/Hora Atendimento: T. Contato (min): Item do Produto:

Data/Hora da Solução: T. Solução (horas): Equipamento/Parte/Ficha:

Data Prevista p/ Atender: Mes Solução: Estação:

Distrib/Acompanhamento | Chamado LIG-TI

Equipe/Grupo: Histórico / Solução:

Arquivo Tamanho

Resp. Atual/Solucionador: Anexo

Situação do Registro: Motivo Principal: Use menu:

Ready

INFCIDADA0 W600882

Iniciar

Novo Memorando - L... Remedy User - [Aten...

Fonte: RSD.