Universidade Federal do Rio de Janeiro
Superintenddência de Tecnologia da Informação e da Comunicação
Índice de Atendimento no Prazo (IAP) - Serviço de Telefonia Fixa

Mês/Ano:	
Valor da Fatura:	

Indicador 1 - Prazo de Atendimento ao chamado

NÚMERO TOTAL DE CHAMADAS NO MÊS DESTE INDICADOR:	
NÚMERO DE CHAMADAS DENTRO DO PRAZO - PRIORIDADE ALTA	
NÚMERO DE CHAMADAS DENTRO DO PRAZO - PRIORIDADE MÉDIA	
NÚMERO DE CHAMADAS DENTRO DO PRAZO - PRIORIDADE BAIXA	

Prazos máximos de atendimento por prioridade para este indicador

ALTA	Em até 02 horas
MÉDIA	Em até 04 horas
BAIXA	Em até 08 horas

Indicador 2 - Prazo de Diagnóstico

NÚMERO TOTAL DE DIAGNÓSTICOS NO MÊS DESTE INDICADOR:	
NÚMERO DE DIAGNÓSTICOS DENTRO DO PRAZO - PRIORIDADE ALTA	
NÚMERO DE DIAGNÓSTICOS DENTRO DO PRAZO - PRIORIDADE MÉDIA	
NÚMERO DE DIAGNÓSTICOS DENTRO DO PRAZO - PRIORIDADE BAIXA	

Prazos máximos de atendimento por prioridade para este indicador

ALTA	Em até 04 horas
MÉDIA	Em até 08 horas
BAIXA	Em até 12 horas

Indicador 3 - Prazo de Restauração do Serviço

NÚMERO TOTAL DE RESTAURAÇÕES NO MÊS DESTE INDICADOR:	
NÚMERO DE RESTAURAÇÕES DENTRO DO PRAZO - PRIORIDADE ALTA	
NÚMERO DE RESTAURAÇÕES DENTRO DO PRAZO - PRIORIDADE MÉDIA	
NÚMERO DE RESTAURAÇÕES DENTRO DO PRAZO - PRIORIDADE BAIXA	

Prazos máximos de atendimento por prioridade para este indicador

ALTA	Em até 08 horas
MÉDIA	Em até 16 horas
BAIXA	Em até 72 horas

Faixa de Ajuste	% liberação
IAP = > 90%	100,0%
IAP = > 80% E < 90%	90,0%
IAP = > 70% E < 80%	80,0%
IAP < 70%	70,0%

TOTAL DE EVENTOS	0
Indicador 01 - NO PRAZO	0
Indicador 02 - NO PRAZO	0
Indicador 03 - NO PRAZO	0
IAP APURADO	#DIV/0!

VALOR LIBERADO:	#DIV/0!

Assinatura do Fiscal