



Gestão dos Indicadores do SGI

Sumário

1.	Objetivo	4
2.	Indicadores	4
2.1.	Satisfação do Cliente.....	4
2.2.	Quantidade de Incidentes de Segurança da Informação	4
2.3.	Número de Não Conformidades em Auditorias.....	5
2.4.	Índice de Desempenho do Fornecedor	5
2.5.	Reclamações Sobre Equipe Alocada.....	5

Histórico de versão

Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	02/10/2023	THS	Versão inicial do documento.
1.0	08/11/2023	Thiago Ferrari	Aprovação
1.1	06/01/2025	Robério Teles	Revisão da Classificação da Informação
1.1	06/01/2025	Thiago Ferrari	Aprovação

1. Objetivo

Descrever a coleta, consolidação e análise de indicadores para atenderem aos objetivos estabelecidos.

2. Indicadores

2.1. Satisfação do Cliente

Índice de satisfação do cliente medido através de pesquisa.

Objetivo do SGI

Aumentar a satisfação do cliente em relação à qualidade dos produtos fornecidos e serviços prestados.

Coleta

O preposto envia uma pesquisa de satisfação para o cliente periodicamente e no encerramento do contrato. Após o recebimento da pesquisa preenchida, envia para o Comitê do SGI.

Análise

O Comitê do SGI recebe as notas obtidas em cada pesquisa e calcula a média mensalmente. Analisa a nota final e compara com a meta estabelecida.

Caso a nota esteja abaixo da meta, devem ser tomadas ações.

Periodicidade

Mensal

Registro

Planilha com as notas, médias mensais e ações.

2.2. Quantidade de Incidentes de Segurança da Informação

Quantidade de incidentes de segurança da informação relatados pelos clientes e colaboradores.

Objetivo do SGI

Identificar os riscos e ameaças que podem afetar as informações da organização e implementar medidas para minimizá-los.

Garantir a segurança, integridade, confidencialidade, disponibilidade e a privacidade das informações dos clientes e usuários da organização.

Coleta

O preposto e os colaboradores registram na ferramenta GLPI os incidentes de segurança da informação.

Análise

O Comitê do SGI analisa o numero de incidentes cadastrados na ferramenta GLPI mensalmente e compara com a meta estabelecida.

Caso o numero de incidentes estejam acima da meta, devem ser tomadas ações.

Periodicidade

Mensal

Registro

2.3. Número de Não Conformidades em Auditorias

Número de não conformidades identificadas em auditorias internas e de certificação.

Objetivo do SGI

Garantir o cumprimento das leis, processos organizacionais e regulamentações aplicáveis.

Coleta

O auditor realiza as auditorias e elabora um relatório apontando as conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria. A quantidade de não conformidades é enviada para o Comitê do SGI após a realização de cada auditoria.

Análise

O Comitê do SGI recebe as quantidades de não conformidades obtidas em cada auditoria, analisa e compara com a meta estabelecida.

Periodicidade

Mensal

Registro

Planilha de indicadores

2.4. Índice de Desempenho do Fornecedor

Índice de desempenho do fornecedor medido através de avaliação.

Objetivo do SGI

Aumentar a satisfação do cliente em relação à qualidade dos produtos fornecidos e serviços prestados.

Coleta

O preposto envia um formulário de avaliação para os fornecedores periodicamente e no encerramento do projeto. Após o recebimento do formulário preenchido, envia para o Comitê do SGI.

Análise

O Comitê do SGI recebe os formulários, analisa a nota e compara com a meta estabelecida.

Caso a nota esteja abaixo da meta, devem ser tomadas ações.

Periodicidade

Mensal

Registro

Planilha de indicadores

2.5. Reclamações Sobre Equipe Alocada

Quantidade de reclamações sobre a equipe alocada nos clientes.

Objetivo do SGI

Classificação da Informação: Pública

Aumentar a satisfação do cliente em relação à qualidade dos produtos fornecidos e serviços prestados.

Coleta

O preposto registra na ferramenta GLPI as reclamações feitas pelo cliente.

Análise

O Comitê do SGI recebe as quantidades de reclamações cadastradas, analisa e compara com a meta estabelecida.

Caso a quantidade esteja acima da meta, devem ser tomadas ações.

Periodicidade

Mensal

Registro

Planilha de indicadores