



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. 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 número de incidentes cadastrados na ferramenta GLPI mensalmente e compara com a meta estabelecida.

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

Periodicidade

Mensal

Registro

Planilha de indicadores

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

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