



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES**

Sumário

1. Objetivo	2
2. Definições	2
3. Processo: Gerenciar Incidentes	3
3.1. Papéis e Responsabilidades	3
3.2. Fluxo do Processo	7
3.3. Entradas e Saídas do Processo	8
3.4. Descrição do Fluxo do Processo	8
4. Matriz RECI (RACI)	12
5. Controles do Processo	14
5.1. Indicadores do Processo	14
6. Histórico de Revisão e Periodicidade	15



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES**

1. Objetivo

O Gerenciamento de Incidentes é o processo cujo propósito é restaurar à operação normal do serviço o mais rápido possível de modo a minimizar o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo que os níveis acordados de qualidade do serviço sejam mantidos.

A operação normal do serviço é definida como a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço). Com isso, o gerenciamento de incidentes visa contribuir para melhorar a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI.

2. Definições

Incidente: Uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

Gerenciamento de Incidentes: O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidente garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado.

Operação Normal do Serviço: a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço).

Acordo de Nível de Serviço (ANS): Um acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente.

Central de Serviços: O ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e a comunicação com os usuários. A Central de Serviços é primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes.

1º Nível: atendimento prestado por técnicos de suporte, no início da tentativa de resolução dos problemas.

2º Nível: atendimento prestado por analistas e/ou técnicos que possuem maior nível de conhecimento do problema apresentado.

3º Nível: atendimento prestado por analistas e/ou técnicos especialistas no tratamento do problema apresentado

Banco de dados de erro conhecido (BDEC): Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo processo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo próprio gerenciamento de problema.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

3. Processo: Gerenciar Incidentes

3.1. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
Gerente do Processo	Coordenador de Atendimento ao Usuário - CAU	<ol style="list-style-type: none">1. Assegurar que os Analistas dos grupos solucionadores executarão corretamente as atividades do processo de Gerenciamento de Incidente no sentido de:<ul style="list-style-type: none">– Preencher corretamente o registro do incidente, com informações claras, objetivas e coerentes;– Implementar a melhor solução disponível na base de conhecimento e relacioná-la corretamente ao incidente;– Produzir conhecimento para os outros grupos solucionadores e Analistas da Central de Serviços de TI;– Relacionar o registro do incidente ao registro de problema já existente ou o registro de um novo.2. Indicar, quando necessário, a melhor adoção de recursos dos grupos solucionadores para a priorização dos incidentes.3. Realizar auditoria nos registros de incidente a fim de encontrar falhas na execução do processo.4. Elaborar e reportar indicadores, tanto mensais quanto sob demanda, para apoio em decisões gerenciais.5. Manter o <i>dashboard</i> de incidentes atualizado diariamente para demonstração dos <i>status</i>, prioridades e serviços afetados.6. Realizar treinamentos sobre o processo, bem como orientar pontualmente quando necessário.7. Identificar, avaliar e implementar melhorias no processo.
Supervisor da Central de Serviços		<ol style="list-style-type: none">1. Indicar pessoas para as funções requeridas.2. Supervisionar a equipe e os recursos da Central de Serviços de TI.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">3. Supervisionar as atividades da Central de Serviços de TI.4. Resolver questões de escalonamento funcional e hierárquico.5. Reportar para as partes interessadas qualquer situação que possa impactar significativamente o negócio.6. Participar das reuniões do comitê de mudanças (CCM).7. Manter responsabilidade por todos os registros de incidentes que esteja sob demanda da Central de Serviços de TI.8. Fornecer informações e relatórios gerenciais sobre a operação da Central de Serviços de TI para as partes interessadas.9. Identificar melhorias para a Central de Serviços de TI.10. Promover as melhorias para a Central de Serviços de TI.
Grupo Solucionador - 2º Nível	Área Técnica de TIC de 2º Nível	<ol style="list-style-type: none">1. Analisar incidentes designados pela Central de Serviços de TI e/ou outros grupos solucionadores.2. Buscar dados adicionais junto ao(s) usuário(s) do serviço afetado para auxiliar na análise do incidente.3. Pesquisar soluções de contorno e definitivas disponíveis na base de conhecimento.4. Pesquisar Problemas e Erros Conhecidos correlacionados com o incidente.5. Prover a restauração do serviço de TI, identificando e aplicando uma solução válida, seja de contorno ou definitiva, encontrada na base de conhecimento ou identificada em novas análises técnicas.6. Registrar e atribuir ao incidente a solução que foi aplicada.7. Documentar no registro do incidente as ações realizadas e as evidências encontradas para restauração do serviço afetado (pesquisas feitas, análise de logs, contato com suporte externo, e-mails com informações adicionais, configurações e testes realizados etc.).8. Quando necessário, registrar Requisições de Mudanças (RDM), para solucionar o incidente, garantindo o relacionamento entre os registros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">9. Trabalhar em conjunto com grupos solucionadores correlacionados à causa do incidente, a fim de encontrar a melhor solução.10. Escalar o incidente para grupos solucionadores mais especializados.11. Solicitar apoio gerencial para minimizar os impactos e agilizar a implementação da solução, inclusive acionando emergencialmente o comitê emergencial de Gerenciamento de Mudança.12. Encerrar formalmente o registro do incidente.
Grupo Solucionador - 3º Nível	Área Técnica de TIC de 3º Nível	<ol style="list-style-type: none">1. Analisar incidentes designados pelo 2º Nível e/ou outros grupos solucionadores.2. Buscar dados adicionais junto ao(s) usuário(s) do serviço afetado para auxiliar na análise do incidente.3. Pesquisar soluções de contorno e definitivas disponíveis na base de conhecimento.4. Pesquisar Problemas e Erros Conhecidos correlacionados com o incidente.5. Prover a restauração do serviço de TI, identificando e aplicando uma solução válida, seja de contorno ou definitiva, encontrada na base de conhecimento ou identificada em novas análises técnicas.6. Registrar e atribuir ao incidente a solução que foi aplicada.7. Documentar no registro do incidente as ações realizadas e as evidências encontradas para restauração do serviço afetado (pesquisas feitas, análise de logs, contato com suporte externo, e-mails com informações adicionais, configurações e testes realizados etc.).8. Quando necessário, registrar Requisições de Mudanças (RDM), para solucionar o incidente, garantindo o relacionamento entre os registros.9. Trabalhar em conjunto com grupos solucionadores correlacionados à causa do incidente, a fim de encontrar a melhor solução.10. Escalar o incidente para grupos solucionadores mais especializados e/ou fornecedores externos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

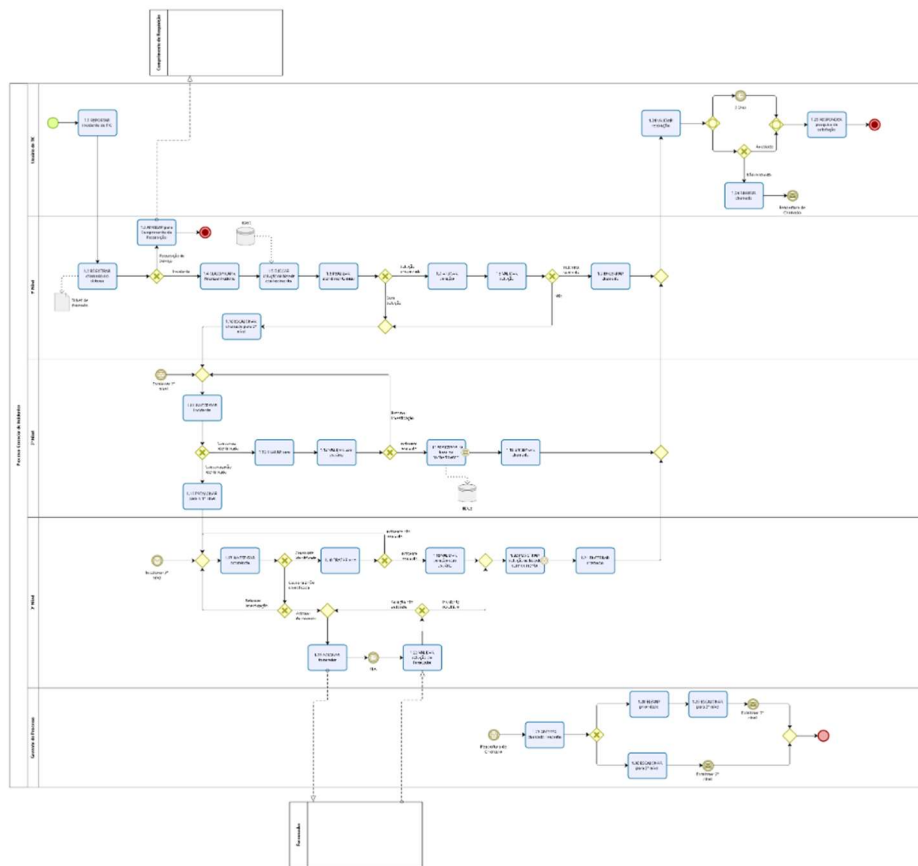
PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		11. Solicitar apoio gerencial para minimizar os impactos e agilizar a implementação da solução, inclusive acionando emergencialmente o comitê emergencial de Gerenciamento de Mudança. 12. Encerrar formalmente o registro do incidente.
Analista da Central de Serviços	Área Técnica de TIC de 1º Nível	1. Registrar todos os incidentes que tiverem origem na Central de Serviços de TI. 2. Designar os registros de incidentes para outros grupos solucionadores quando necessário. 3. Realizar a correta classificação e priorização dos incidentes. 4. Prover o suporte inicial. 5. Prover a comunicação, rastreabilidade, propriedade e monitoramento dos registros dos incidentes. 6. Registrar e atribuir ao registro do incidente a IT aplicada que constar na base de conhecimento. 7. Encerrar formalmente o registro do incidente. 8. Monitorar o andamento e <i>status</i> dos incidentes designados aos grupos solucionadores. 9. Manter os usuários informados sobre o andamento dos incidentes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

3.2. Fluxo do Processo





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

3.3. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">– Acordos de Nível de Serviço afetados pelo incidente;– Informação sobre os Itens de Configuração e seus status;– Informação sobre erros conhecidos e soluções de contorno;– Comunicação e feedback sobre incidentes e seus sintomas;– Comunicação e feedback sobre a aplicação de Requisições de Mudanças implementadas ou planejadas;– Comunicação dos eventos detectados pela equipe de monitoramento;– Feedback dos usuários quando da restauração dos serviços;– Regras para priorização e escalonamento de incidentes.	<ul style="list-style-type: none">– Incidentes resolvidos e as ações tomadas para sua resolução;– Registros de incidentes atualizados com os detalhes e histórico;– Registro de problemas dos incidentes sem causa-raiz identificada;– Incidentes relacionados às requisições de mudanças implementadas;– Itens de Configuração relacionados com o incidente;– Validação da não recorrência de incidentes resolvidos pelo gerenciamento de problema;– Feedback sobre o nível e a qualidade das atividades de gerenciamento de eventos;– Comunicação sobre os incidentes e incidentes graves com detalhamento histórico para apresentação da qualidade do serviço (Requisitos de Nível de Serviço atendidos);– Pesquisa de satisfação dos usuários.

3.4. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1 REPORTAR incidente de TIC	Usuário de TIC	Usuário contata a central de serviços, em seu 1º Nível de suporte, para informar a ocorrência de um incidente. Este contato pode ocorrer via e-mail ou telefone.
	1.2 REGISTRAR chamado no sistema	1º Nível	O analista da central de serviços registrará o incidente no sistema para seu devido tratamento dentro dos níveis de serviço acordado.
	1.3 ATRIBUIR para Cumprimento de Requisição	1º Nível	Após o relato e registro do chamado, este pode ser identificado como sendo uma solicitação de serviço. Neste caso o chamado é tipificado como Requisição de Serviço e será tratado pelo processo de Cumprimento de Requisição.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.4 CLASSIFICAR e Priorizar incidente	1º Nível	O analista da central de serviços deve classificar o incidente de acordo com o serviço afetado, informando se é uma indisponibilidade, falha de acesso, erro ou lentidão. O analista da central de serviços deve priorizar o chamado identificando inicialmente se o usuário é VIP ou não.
	1.5 BUSCAR solução na base de conhecimento	1º Nível	A analista da central de serviços deve pesquisar na BDEC em busca de uma solução publicada para o incidente. Se encontrar a solução deve aplicá-la, do contrário deverá escalar o chamado para o 2º nível de suporte.
	1.6 REALIZAR atendimento inicial	1º Nível	O analista da central de serviços deve atender o usuário, coletando informações sobre o incidente caso o relato seja insuficiente. Todas as informações obtidas devem constar no chamado, inclusive anexos e <i>prints</i> de tela.
	1.7 APLICAR solução	1º Nível	O analista da central de serviços deve aplicar a solução encontrada no BDEC.
	1.8 VALIDAR solução	1º Nível	O analista da central de serviços deve verificar junto ao usuário, ou não, se o incidente foi resolvido. Caso não tenha sido resolvido, deve especificar a solução que foi utilizada e relatar qualquer nova informação que vier a ocorrer antes de efetuar o escalonamento para o 2º nível de suporte. Quando se tratar de usuário VIP, a validação deve, condicionalmente, ocorrer junto ao usuário.
	1.9 ENCERRAR chamado	1º Nível	O analista da central de serviços deve finalizar o chamado e o sistema irá disparar um e-mail contendo a informação de finalização para o usuário validá-la. Em caso negativo o chamado será reaberto, do contrário será encerrado e uma pesquisa de satisfação disparada, também via e-mail. Chamados reabertos serão tratados pelo Gerente do Processo.
	1.10 ESCALONAR chamado para 2º nível	1º Nível	O analista da central de serviços repassará o chamado para o grupo solucionador de 2º nível quando não encontrar solução na base de conhecimento e/ou tratar-se de usuário VIP.
	1.11 INVESTIGAR incidente	2º Nível	Utilizar a base de conhecimento afim de encontrar uma solução que possa ser aplicada. Não encontrando, analisar o incidente, buscando sua causa raiz utilizando as ferramentas disponíveis.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.12 TRATAR erro	2º Nível	Aplicar solução encontrada na base de conhecimento ou de análise anterior sobre causa raiz do incidente.
	1.13 VALIDAR com usuário	2º Nível	O analista de 2º nível deve validar a solução aplicada com o usuário. Caso seja negativa, deve retomar a investigação ou escalonar para grupo solucionador de 3º nível.
	1.14 REGISTRAR na base de conhecimento	2º Nível	O analista de 2º nível deve registrar a solução na base de conhecimento e notificar o supervisor da central de serviços.
	1.15 ENCERRAR chamado	2º Nível	O analista de 2º nível deve finalizar o chamado e o sistema irá disparar um e-mail contendo a informação de finalização para o usuário validá-la. Em caso negativo o chamado será reaberto, do contrário será encerrado e uma pesquisa de satisfação disparada, também via e-mail. Chamados reabertos serão tratados pelo Gerente do Processo.
	1.16 ESCALONAR chamado para 3º nível	2º Nível	O analista de 2º nível efetuará o escalonamento do chamado caso não encontre sua solução.
	1.17 INVESTIGAR ocorrência	3º Nível	O analista de 3º nível deve analisar com mais profundidade os eventos que causaram o incidente ou, se possível, tentar reproduzir o erro. Deve validar o impacto do incidente e alterá-lo se assim entender. Deve identificar quaisquer eventos que possam ter provocado o incidente: - Implementação de nova funcionalidade no serviço ou manutenção; - Ações do usuário que não foram relatadas; - Modificações em algum IC do serviço. - Verificar registro de logs de erros nos ICs do serviço; - Pesquisar nas bases de conhecimento dos fabricantes e fornecedores. Nessas análises, caso o analista identifique qualquer suspeita de ação maliciosa, deve-se preservar as evidências para investigação e tomadas de decisão para as ações a serem realizadas. Informar o superior imediato.
	1.18 TRATAR erro	3º Nível	O analista deve aplicar a solução afim de solucionar a causa do incidente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.19 VALIDAR solução com o usuário	3º Nível	O analista de 3º nível deve validar a solução aplicada com o usuário. Caso seja negativa, deve retomar a investigação ou escalonar para outro analista de 3º nível.
	1.20 REGISTRAR solução na base de conhecimento	3º Nível	O analista de 3º nível deve registrar a solução na base de conhecimento e notificar o supervisor da central de serviços.
	1.21 ENCERRAR chamado	3º Nível	O analista de 3º nível deve finalizar o chamado e o sistema irá disparar um e-mail contendo a informação de finalização para o usuário validá-la. Em caso negativo o chamado será reaberto, do contrário será encerrado e uma pesquisa de satisfação disparada, também via e-mail. Chamados reabertos serão tratados pelo Gerente do Processo.
	1.22 ACIONAR fornecedor	3º Nível	Em incidentes onde seja necessária a atuação do fornecedor, o analista de 3º Nível fará esse contato.
	1.23 VALIDAR solução do fornecedor	3º Nível	O analista de 3º Nível deverá validar a solução dado pelo fornecedor antes de encerrar seu contato com este.
	1.24 VALIDAR resolução	Usuário de TIC	O usuário deverá validar o chamado. Caso não aceite a solução ou o incidente ainda esteja ocorrendo, este deve reabrir o chamado. Caso o usuário não faça essa validação em três dias, o sistema encerrará automaticamente o chamado e não poderá ser reaberto.
	1.25 RESPONDER pesquisa de satisfação	Usuário de TIC	Quando o chamado tiver sua validação positiva e encerrado, o usuário receberá um e-mail contendo um link para sua pesquisa de satisfação.
	1.26 REABRIR chamado	Usuário de TIC	Quando da validação o usuário perceber que o incidente não fora resolvido, este pode reabrir o chamado e será tratado novamente, inicialmente pelo gerente do processo de incidente.
	1.27 RECEBER chamado reaberto	Gerente do Processo	Todo chamado reaberto pelo usuário, será inicialmente tratado pelo gerente do processo de incidente.
	1.28 ELEVAR prioridade	Gerente do Processo	O gerente do processo poderá avaliar o histórico do chamado e elevar a prioridade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.29 ESCALONAR 3º nível	Gerente do Processo	O gerente do processo fará o escalonamento para o último analista de 3º nível que atuou no chamado. Este não estando disponível, o gerente de projeto escalonará para a fila do grupo solucionador e informará responsável imediato (núcleo).
	1.30 ESCALONAR para 2º nível	Gerente do Processo	O gerente do processo fará o escalonamento para o último analista de 2º nível que atuou no chamado. Este não estando disponível, o gerente de projeto escalonará para a fila do grupo solucionador e informará responsável imediato (núcleo).

4. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Usuário de TIC ou VIP	Gerente do Processo	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Grupo Solucionador 2º nível	Grupo Solucionador 3º nível
1.1 REPORTAR incidente de TIC	E	R	-	E	-	-
1.2 REGISTRAR chamado no sistema	E	R	-	E	-	-
1.3 ATRIBUIR para Cumprimento de Requisição	I	R	-	E	-	-
1.4 CLASSIFICAR e Priorizar incidente	C	R	-	E	-	-
1.5 BUSCAR solução na base de conhecimento	-	-	R	E	-	-
1.6 REALIZAR atendimento inicial	C	-	R	E	-	-
1.7 APLICAR solução	-	-	R	E	-	-
1.8 VALIDAR solução	C/I	-	R	E	-	-
1.9 ENCERRAR chamado	I	-	R	E	-	-
1.10 ESCALONAR chamado para 2º nível	-	R/C	R	E	I	-
1.11 INVESTIGAR incidente	-	R	-	-	E	-
1.12 TRATAR erro	-	R	-	-	E	-
1.13 VALIDAR com usuário	C/I	R	-	-	E	-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

Atividades	Usuário de TIC ou VIP	Gerente do Processo	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Grupo Solucionador 2º nível	Grupo Solucionador 3º nível
1.14 REGISTRAR na base de conhecimento	-	R	I	-	E	-
1.15 ENCERRAR chamado	I	R	-	-	E	-
1.16 ESCALONAR chamado para 3º nível	-	R/C	-	-	E	I
1.17 INVESTIGAR ocorrência	C	R	C	C	C	E
1.18 TRATAR erro	-	R	-	-	-	E
1.19 VALIDAR solução com o usuário	C/I	R	-	-	-	E
1.20 REGISTRAR solução na base de conhecimento	-	R	I	-	-	E
1.21 ENCERRAR chamado	I	R	-	-	-	E
1.22 ACIONAR fornecedor	C	R	-	-	-	E
1.23 VALIDAR solução do fornecedor	C/I	R	-	-	-	E
1.24 VALIDAR resolução	E	I	I	I	I	I
1.25 RESPONDER pesquisa de satisfação	E	R	-	-	-	-
1.26 REABRIR chamado	E	R/I	-	-	-	-
1.27 RECEBER chamado reaberto	C/I	R/E	-	-	-	-
1.28 ELEVAR prioridade	I	R/E	-	-	-	-
1.29 ESCALONAR 3º nível	I	R/E	-	-	-	I
1.30 ESCALONAR para 2º nível	I	R/E	-	-	I	-

LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR INCIDENTES

5. Controles do Processo

5.1. Indicadores do Processo

Descrição	Percentual de incidentes solucionados
Periodicidade	Semanal
Meta	>= 90%
Cálculo	(Quant. de incidentes solucionados / quant. de incidentes registrados) x 100

Descrição	Percentual de incidentes que são fechados pela Central de Serviços sem que tenha ocorrido escalonamento para outro nível de atendimento.
Periodicidade	Mensal
Meta	> 55%
Cálculo	(Quant. de incidentes fechados pela central / quant. Total de incidentes fechados) x 100

Descrição	Tamanho do <i>Backlog</i>
Periodicidade	Semanal ou diário
Meta	N/A
Cálculo	Quant. de incidentes ainda abertos - quant. Total de incidentes registrados) <small>*Deve ser dentro do período medido (diário, no dia. Mensal, no mês).</small>

Descrição	Calcular o percentual de pesquisas de satisfação que foram respondidas pelos usuários.
Periodicidade	Mensal
Meta	N/A
Cálculo	(Quant. de pesquisas respondidas / quant. Total de pesquisas enviadas) x 100

Descrição	Calcular o percentual da satisfação dos usuários conforme perguntas respondidas.
Periodicidade	Mensal
Meta	> 85%
Cálculo	(Quant. Total de determinada resposta / quant. Total de pesquisas respondidas) x 100

