

ATO SETIC nº 002, de 09 de setembro de 2021.

Disciplinar o Processo da Função Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

O DIRETOR da SETIC no uso de suas atribuições delegadas pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação -CGTIC, para a normatização dos Processos de TIC elencados na ata de reunião do dia 08/06/2018, PROAD 2748/2015, documento 43;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais e administrativos da eficiência, eficácia e economicidade constantes da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) instituída pelo CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ) através da RESOLUÇÃO No 370, de 28 de janeiro de 2021, que busca promover a melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário.

CONSIDERANDO o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020, estabelecido pela Resolução CSJT n. 158/ 2015 e sua posterior revisão , ocorrida em 14 de fevereiro de 2020 através da Resolução 257/2020, tornando obrigatório o alinhamento do planejamento estratégico de tecnologia da informação e comunicação dos Tribunais Regionais do Trabalho ao PETIC-JT ;

CONSIDERANDO a aprovação, pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), para estabelecer a separação da documentação referente aos Processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do PROAD 7094/2014 em PROADS individuais, deliberado em 18/12/2020 (PROAD 2748/2015 , documento 58,

RESOLVE:

Art. 1º Disciplinar no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, o Processo da Função Central de Serviços de TIC de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme documento anexo.

Em 09 de setembro de 2021

Valdir Luiz da Cunha

Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Função Central de Serviços

Visão Geral

A Central de Serviços é uma unidade importante dentro de uma organização. É composta por uma equipe de pessoas responsáveis pelo tratamento de diversos “eventos de serviços”, normalmente comunicados por telefone, interfaces de rede, ou automaticamente relatados.

Portanto, a Central de Serviços não é um processo do modelo de referência ITIL, e, sim, uma função, cujo propósito é prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TI, permitindo registrar, tratar e gerenciar todos os incidentes, requisições de serviço e eventos por meio de ferramentas de *softwares* especializadas.

A Central de Serviços executa os processos de Gerenciamento de Incidentes e de Cumprimento de Requisição, portanto é primordial que esses processos estejam adequadamente definidos e implantados para que esta função execute suas atribuições.

A implementação de uma Central de Serviços é a melhor opção para se tratar as questões relacionadas ao suporte de TI em primeiro nível.

Escopo

A Função Central de Serviços é aplicável a todas as solicitações de serviços de TI que são prestados pela SETIC do TRT-SC.

Macroatividades

A Função Central de Serviços é constituída das seguintes macroatividades:

- Analisar solicitação: nesta etapa, é realizada a análise inicial da solicitação feita pelo usuário. Essa solicitação pode ser uma requisição de serviço, um relato de incidente ou uma solicitação de informações relativas a um chamado já aberto;
- Encaminhar: quando o atendimento da solicitação feita pelo usuário

não é realizado pela Central de Serviços, ela realiza o encaminhamento do chamado para o grupo solucionador apropriado;

- Tratar a solicitação: quando o atendimento da solicitação feita pelo usuário é de atribuição da Central de Serviços, ela realiza o tratamento da solicitação. Esta etapa pode compreender: investigação, diagnóstico de incidentes ou aprovação e atendimento de requisições de serviço;
- Comunicar: uma vez que o atendimento da solicitação do usuário é realizado, seja pela Central de Serviços ou pelo grupo solucionador apropriado, essa solicitação retorna à Central de Serviços para realização da comunicação formal de conclusão de atendimento junto ao usuário;
- Validar e fechar: nesta etapa, o usuário deve ser consultado para confirmação de que o serviço recebido está em conformidade com o serviço solicitado. Posteriormente é realizado o fechamento do chamado.

Agregação de valor

A Função Central de Serviços agrega valor ao negócio por meio de melhorias nos seguintes aspectos:

- Atendimento, percepção e satisfação do usuário;
- Acessibilidade, comunicação e informação;
- Qualidade e rapidez nas respostas às requisições dos usuários;
- Trabalho e desempenho da equipe;
- Utilização dos recursos de suporte de TI e aumento da produtividade;
- Foco e proatividade;
- Apoio à tomada de decisão, com informações significativas.

Alcance dos resultados

Esta função pode ser considerada corretamente implementada e gerida quando:

- A Central de Serviços for o ponto único de contato para usuários da TI no dia a dia;
- Todos os eventos forem registrados e gerenciados usando as ferramentas adotadas;
- Todos os incidentes e requisições de serviço forem tratados.

Indicadores do processo

Esta função tem os seguintes indicadores para seu monitoramento:

- Quantidade de chamados realizados no período;
- Percentual de solução em todos os níveis;
- Níveis de satisfação dos usuários;
- Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado;
- Tempo médio da primeira resposta por chamado;
- Tempo médio de resolução por tipo de solicitação;
- Quantidade de entradas na base de conhecimento por período de tempo;
- Distribuição dos tipos de atendimento (TOP 10);
- Relação dos chamados por Unidade Organizacional;
- Percentual de chamados resolvidos na Central de Serviços.

Diagrama de contexto do processo

Diagrama de contexto da Função Central de Serviços



Ao registrar uma solicitação na Central de Serviços, o usuário faz uso do Catálogo de Serviços, o qual é mantido pelo processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, a fim de identificar a qual serviço sua solicitação está associada. A Função Central de Serviços também faz uso dos serviços catalogados em seu processo de atendimento.

Nos casos em que a Central de Serviços identifica a solicitação de usuário como um incidente, esta deve iniciar o tratamento conforme estabelecido no processo de Gerenciamento de Incidentes.

Quando o chamado é identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela TI, a Central de Serviços o direciona para o processo de Cumprimento de Requisição.

Ao final do tratamento pela equipe responsável pelo atendimento do incidente ou da requisição de serviços, a respectiva solicitação deve retornar à Central de serviços para que essa realize seu encerramento conforme estabelecido.

A Central de Serviços é responsável por encaminhar a solução para o usuário que efetuou a abertura da solicitação.

Interfaces do processo

As principais entradas e saídas da Função Central de Serviços estão relacionadas a seguir:

• Solicitante

- Fornece: Solicitação (suporte a incidentes, requisições de serviço ou solicitações de informações).
- Recebe: Suporte a incidentes, requisições atendidas ou informações requeridas.

• Gerenciamento do Catálogo de Serviços

- Fornece: Lista de serviços e informações sobre os serviços prestados.
- Recebe: Serviços disponíveis que não constam no catálogo.

• Gerenciamento de Incidentes

- Fornece: Tratamento do incidente ou informações sobre o tratamento.
- Recebe: Incidente comunicado.

• Cumprimento de Requisição

- Fornece: Tratamento da requisição ou informações sobre o tratamento.
- Recebe: Serviço requisitado.

Detalhamento do processo

Descrição

A Função Central de Serviços tem as suas atividades organizadas em três fluxos principais : atender solicitantes, realizar acompanhamento e monitorar chamados.

O atendimento ao solicitante inicia-se com a identificação do tipo de solicitação e também do tipo de solicitante, para que o processo adequado seja aplicado. Após o atendimento é realizado o encerramento do chamado e a

atualização de informações.

O acompanhamento do chamado pode ocorrer por meio de uma reclamação ou solicitação. Nos casos de reclamações, reabre-se o chamado, fazem-se os registros e dá-se o encaminhamento ao tratamento, similar ao de um novo chamado. Quando ocorrer uma solicitação, identifica-se o motivo e procede conforme o especificado para o caso.

Sistematicamente há o monitoramento dos chamados abertos, identificando-se o atingimento dos limites de tempo de atendimento estabelecidos e procedendo de acordo com o definido.

Eventos de início

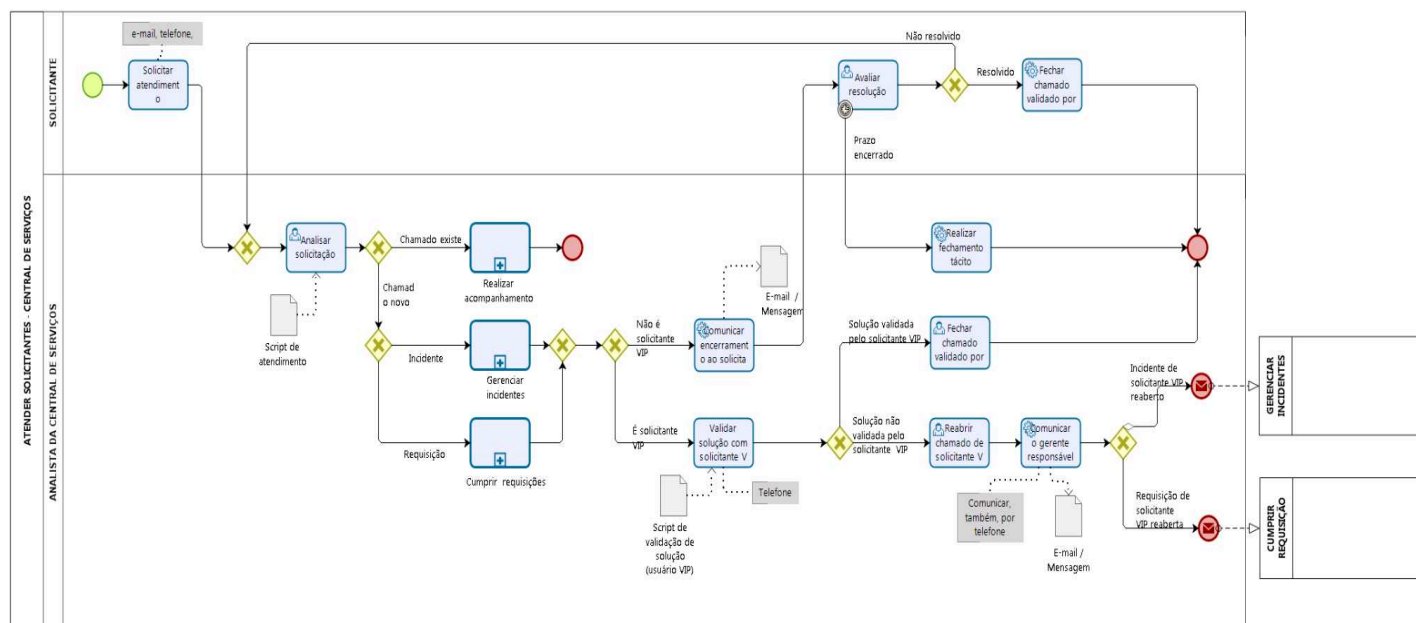
A Central de Serviços atua quando:

- O solicitante encaminha a sua necessidade;
- Há ocorrência de algum evento associado ao tratamento da solicitação, por exemplo, o encerramento do tratamento.

A seguir são apresentados os subprocessos em que as principais atividades da Função Central de Serviços estão organizadas.

Para a modelagem dos processos, foi adotada a notação *Business Process Model and Notation*(BPMN).

Fluxo: Atender solicitantes



Solicitar atendimento

Para solicitar ou informar a falha de um serviço, o solicitante deve:

- a. Entrar em contato com a Central de Serviços por:
 - i. Telefone,
 - ii. Portal web ou
 - iii. e-mail.

Analisar solicitação

Ao atender um solicitante ou receber uma solicitação, o analista da Central de Serviços deve:

- a. Analisar as informações transmitidas e, se necessário, solicitar informações complementares (ex.: mensagem de erro, equipamento inoperante ou não);
- b. Consultar os dados cadastrais do solicitante no Sistema de

Gerenciamento de Serviços (SGS) e atualizá-los, se houver modificações. Para solicitante não cadastrado, um novo cadastro deverá ser efetuado;

- c. Consultar no SGS se há registro de um incidente ou requisição de serviço para a mesma solicitação.

Realizar acompanhamento

Caso já exista um registro de incidente ou requisição de serviço para a solicitação recebida, o fluxo seguirá conforme subprocesso Realizar Acompanhamento.

Gerenciar incidentes

Se a solicitação trata-se de um novo chamado referente a um incidente, o fluxo segue para o subprocesso Gerenciar Incidentes.

Cumprir requisições

Se a solicitação trata-se de um chamado referente a uma requisição de serviço, o fluxo segue para o subprocesso Cumprir Requisições.

Comunicar resolução ao solicitante

Sempre que o chamado de um solicitante não VIP for encerrado tecnicamente (resolvido), o SGS envia um e-mail mensagem para o solicitante, comunicando a solução adotada e solicitando sua avaliação, com foco no encerramento definitivo.

Avaliar resolução

Ao receber o comunicado, o solicitante deve:

- a. Avaliar se a sua solicitação foi de fato resolvida.

Caso solicitação não resolvida:

- i. Entrar em contato com a Central de Serviços informando os pontos que não foram atendidos.

Caso solicitação resolvida:

- i. O solicitante deverá aguardar o encerramento automático.

Nota: O solicitante disporá de um prazo máximo de 4 (quatro) dias para a conclusão desta atividade. Se neste prazo ele não registrar sua avaliação acerca da solução, o chamado será encaminhado automaticamente para a atividade “Realizar encerramento automático”.

Realizar encerramento automático

Se o solicitante não registrar sua avaliação sobre a solução dentro do prazo estipulado, 4 (quatro) dias, o SGS encerra automaticamente o chamado. Nesse caso, o chamado não poderá ser reaberto.

Caso o solicitante perceba que sua solicitação não foi de fato resolvida, ele deverá abrir um novo chamado.

Validar solução com solicitante VIP

Sempre que o chamado de um solicitante VIP for encerrado tecnicamente (resolvido), o SGS encaminha o chamado para a fila da Central de Serviços destinada a realizar a validação da solução com o solicitante VIP.

O analista da Central de Serviços deve:

- a. Entrar em contato com o solicitante VIP por telefone e confirmar se sua solicitação foi de fato resolvida, seguindo procedimento predefinido.

Fechar chamado validado por solicitante VIP

Uma vez confirmado pelo solicitante VIP que sua solicitação foi resolvida, o analista da Central de Serviços deve:

- a. Fechar o chamado e concluir o atendimento.

Reabrir chamado de solicitante VIP

Se na validação com o solicitante VIP for identificado que a solicitação não foi resolvida, o analista da Central de Serviços deve:

- a. Reabrir o chamado e direcioná-lo ao grupo solucionador responsável.

Nota: A reabertura implicará na continuidade da contagem de tempo de atendimento para aferição dos níveis mínimos de serviço, a qual se encontrava em estado de pausa, decorrente do encerramento técnico.

Comunicar o gerente responsável

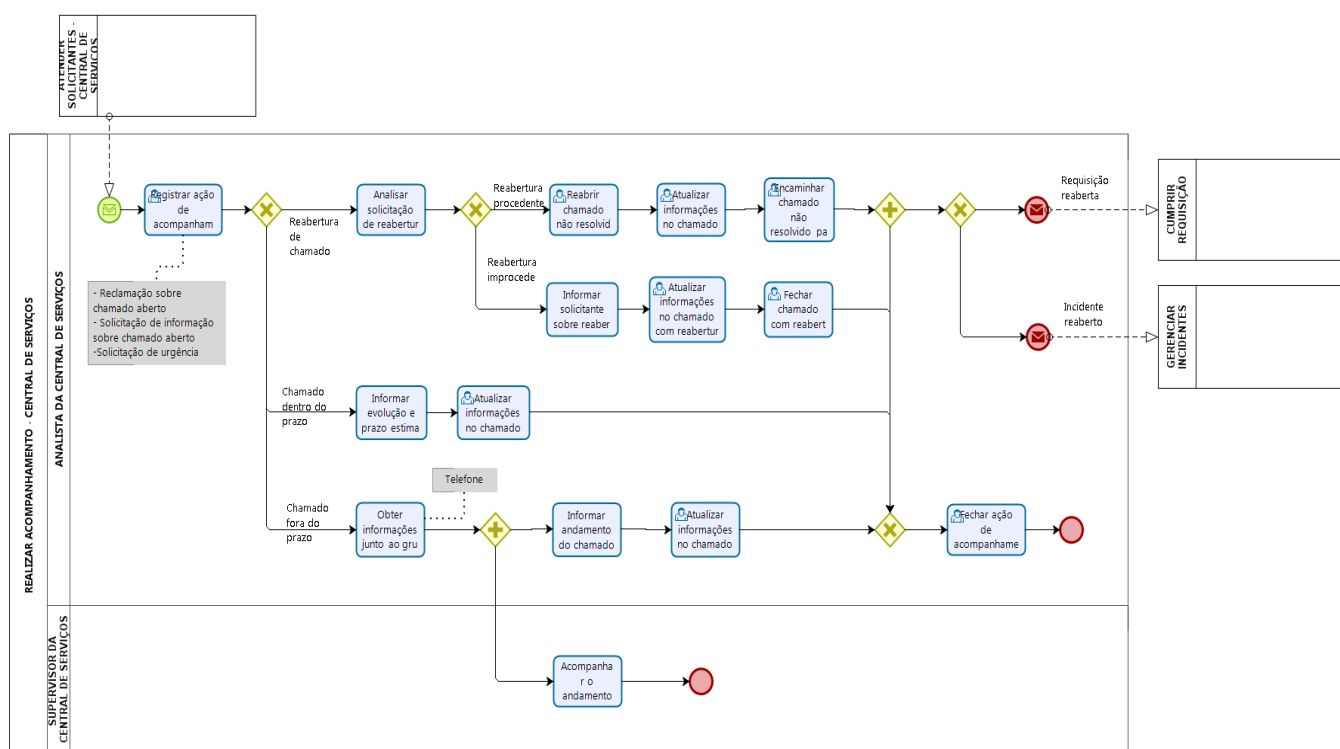
Com a reabertura do chamado, o SGS envia um comunicado ao gerente responsável (incidente ou requisição).

O analista da Central de Serviços deve:

- Comunicar o gerente responsável, também, por telefone.

O processo segue para gerenciar incidentes ou cumprir requisição, conforme o caso.

Fluxo: Realizar acompanhamento



Analisar solicitação

Quando o analista da Central de Serviços identifica um chamado existente para a solicitação, ele deve avaliar as seguintes situações para decidir como proceder:

- Se a solicitação trata-se de uma reabertura de chamado;
- Se a solicitação trata-se de uma reclamação ou solicitação para

chamados que estão dentro ou fora do prazo de atendimento/solução.

Quando a solicitação for referente a uma reabertura de chamado, o analista deve:

- a. Obter o parecer do solicitante;
- b. Analisá-lo junto à solução que foi adotada anteriormente e efetuar todos os testes necessários para validar a solução.

Nota: No decorrer desta atividade, poderá ser necessário entrar em contato com o grupo solucionador que resolveu tecnicamente o atendimento para sanar eventuais dúvidas.

Reabrir chamado não resolvido

Caso identifique que o chamado realmente não foi resolvido, conforme informado pelo solicitante, o analista da Central de Serviços deve:

- a. Reabrir o chamado.

Nota: A reabertura implicará a continuidade da contagem de tempo de atendimento para aferição dos níveis mínimos de serviço, a qual se encontrava em estado de pausa, decorrente do encerramento técnico.

Atualizar informações no chamado não resolvido

Após reabrir o chamado, o analista deve:

- a. Registrar toda a sua atuação sobre o caso.

Encaminhar chamado não resolvido para grupo solucionador

Com as informações atualizadas, o analista deve:

- a. Encaminhar o chamado ao grupo solucionador mais indicado para a resolução do chamado.

Informar solicitante sobre reabertura improcedente

Caso identifique que o chamado foi resolvido e que sua reabertura é improcedente, o analista da Central de Serviços deve:

- a. Entrar em contato com o solicitante para esclarecer a solução adotada;

- b. Orientá-lo na execução dos procedimentos de análise e validação da solução.

Atualizar informações no chamado com reabertura improcedente

Após o analista informar e orientar o solicitante na execução dos procedimentos de análise e validação da solução, ele deve:

- a. Registrar no chamado toda a sua atuação sobre o caso.

Informar evolução e prazo estimado ao solicitante

Quando a solicitação for identificada como uma reclamação ou informação sobre um chamado aberto e esse estiver dentro do prazo, o analista da Central de Serviços deve:

- a. Prestar esclarecimentos ao solicitante sobre o seu andamento, passando as informações que estiverem disponíveis no chamado;
- b. Informar que o chamado está dentro do prazo;
- c. Orientar o solicitante sobre a possibilidade de acompanhar o *status* do chamado pela *web*.

Atualizar informações no chamado dentro do prazo

Após o analista informar o solicitante sobre o andamento do chamado dentro do prazo, ele deve:

- a. Atualizar esse chamado com as ações realizadas no atendimento.

Obter informações junto ao grupo solucionador

Ao atender uma reclamação ou solicitação de informação sobre um chamado que está fora do prazo, o analista da Central de Serviços deve:

- a. Entrar em contato com o coordenador do grupo solucionador responsável pelo chamado e solicitar informações sobre o seu andamento, bem como sobre o prazo estimado para sua resolução, para posterior retorno ao solicitante;
- b. Acionar o supervisor da Central de Serviços que acompanhará o atendimento.

Informar andamento do chamado fora do prazo

Ao receber o retorno do coordenador do grupo solucionador, o analista da Central de Serviços deve:

- a. Entrar em contato com o solicitante, repassando as informações sobre o andamento e o prazo estimado para a resolução do chamado.

Atualizar informações no chamado fora do prazo

Após informar o solicitante sobre o andamento do chamado fora do prazo, o analista da Central de Serviços deve:

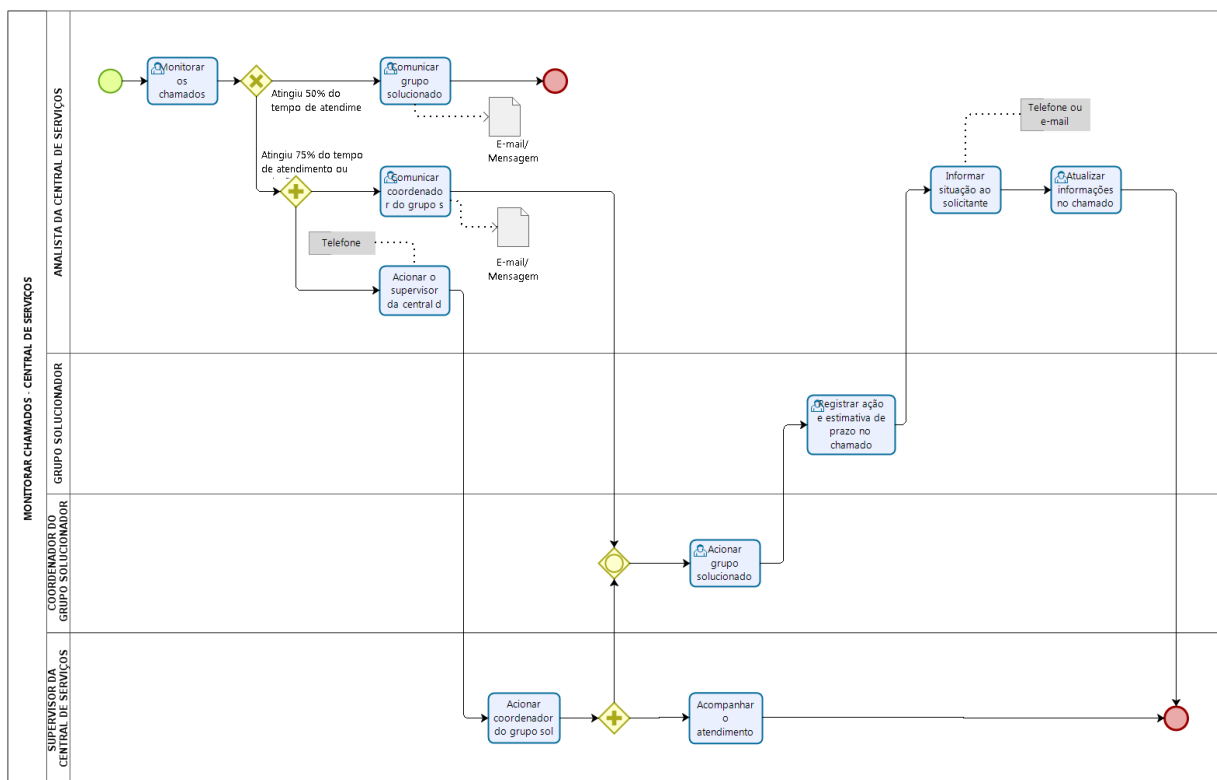
- a. Atualizar o chamado com suas ações realizadas nesse atendimento.

Acompanhar o andamento do atendimento

Ao ser acionado sobre um chamado fora do prazo, o supervisor da Central de Serviços deve:

- a. Acompanhar o andamento do atendimento para garantir sua resolução.

Fluxo: Monitorar chamados



Monitorar os chamados

Ao longo do dia, o analista da Central de Serviços que atua no grupo de acompanhamento deve:

- a. Realizar a monitoração dos chamados nas diversas filas de atendimento;
- b. Adotar as ações cabíveis para mantê-los dentro dos níveis de serviços acordados.

Comunicar grupo solucionador

Assim que o chamado atingir 75% do tempo determinado para atendimento ou para solução, o analista da Central de Serviços deve:

- a. Comunicar a situação do chamado ao grupo solucionador por meio de uma mensagem de *e-mail*.

Acompanhar o atendimento até encerramento

O analista da Central de Serviços deve:

- a. Acompanhar o andamento do chamado até seu encerramento, para garantir sua resolução;
- b. Atualizar o respectivo chamado com as ações realizadas, caso pertinente.

Registrar ação e estimativa de prazo no chamado

O grupo solucionador deve:

- a. Registrar no chamado o prazo e a ação para a solução, que foram definidos com o coordenador do grupo solucionador;
- b. Registrar as informações adicionais que julgar relevantes, as quais ficarão disponíveis para consulta pelo analista da Central de Serviços responsável pelo acompanhamento.

Papéis e responsabilidades

- **Gerente da Central de Serviços:** gerenciar a Central de Serviços de acordo com o que foi estabelecido pela alta direção.
- **Supervisor da Central de Serviços:** apoiar e acompanhar a operação conforme acordado com o gerente da Central de Serviços.
- **Coordenador do grupo solucionador:** apoiar e acompanhar a operação conforme acordado nos níveis de serviços operacionais.
- **Grupo solucionador:** manter a Central de Serviços informada sobre a sua atuação em chamados (incidentes e requisições) e apoiar a Central, quando solicitado.
- **Analista da Central de Serviços:** atuar como ponto único de contato entre os usuários e a TI, recebendo e registrando solicitações e mantendo o usuário informado sobre o andamento de seus chamados, até a sua resolução.
- **Solicitante:** solicitar atendimento ou informar uma falha no serviço.

Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir são uma proposta para o TRT iniciar a medição do desempenho da Função Central de Serviços, a ser implantada com o suporte da ferramenta Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS).

Quantidade de chamados realizados no período

Descrição	O indicador busca analisar a quantidade de chamados realizados por período.
Objetivo	Identificar a volumetria de chamados atendidos pela Central de Serviços.
Fonte	SGS

Periodicidade	Semanal, mensal, semestral e anual.
Regra de Cálculo	Todos os incidentes + Requisições de serviços
Meta	A definir.

Percentual de solução em todos os níveis

Descrição	O indicador busca analisar o percentual de solução em todos os níveis (1º, 2º, 3º e 4º Nível) por grupo solucionador por período.
Objetivo	Medir a distribuição dos chamados dentro da TI.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal, anual.
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de chamados solucionados por grupo solucionador} / \text{Quantidade total de chamados}) \times 100$
Meta	A definir.

Níveis de satisfação dos usuários

Descrição	Analisar os níveis de satisfação dos usuários, por meio de pesquisa de satisfação (em cinco níveis: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo), em cada nível de atendimento (1º, 2º, 3º e 4º Nível).
Objetivo	Compreender a percepção da qualidade do serviço prestado segmentado por nível de atendimento. Tal pesquisa possibilita à governança de TI concentrar esforços nos níveis de atendimento que apresentam satisfação abaixo do

	esperado.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	a) Percentual de chamados resolvidos classificados como ótimo segmentado por grupo solucionador: $(\text{Quantidade de chamados resolvidos classificados como ótimo por grupo solucionador} / \text{Total de chamados por grupo solucionador}) \times 100$ b) Percentual de chamados resolvidos classificados como bom segmentado por grupo solucionador: $(\text{Quantidade de chamados resolvidos classificados como bom por grupo solucionador} / \text{Total de chamados por grupo solucionador}) \times 100$ c) Percentual de chamados resolvidos classificados como regular segmentado por grupo solucionador: $(\text{Quantidade de chamados resolvidos classificados como regular por grupo solucionador} / \text{Total de chamados por grupo solucionador}) \times 100$ d) Percentual de chamados resolvidos classificados como ruim segmentado por grupo solucionador: $(\text{Quantidade de chamados resolvidos classificados como ruim por grupo solucionador} / \text{Total de chamados por grupo solucionador}) \times 100$ e) Percentual de chamados resolvidos classificados como péssimo segmentado por grupo solucionador: $(\text{Quantidade de chamados resolvidos classificados como péssimo por grupo solucionador} / \text{Total de chamados por grupo solucionador}) \times 100$
Meta	A definir.

Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado

Descrição	O indicador busca identificar a distribuição percentual dos chamados segmentados em incidentes e requisições que chegam à Central de Serviços.
Objetivo	Medir a distribuição percentual dos chamados que chegam à Central de Serviços segmentados entre incidentes e requisições.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	$(\text{Total de incidentes atendidos} / \text{Total de chamados}) \times 100$ $(\text{Total de requisições atendidas} / \text{Total de chamados}) \times 100$
Meta	A definir.

Tempo médio da primeira resposta por chamado

Descrição	O indicador identifica o tempo médio da primeira resposta para cada chamado.
Objetivo	Medir o tempo médio da primeira resposta para uma solicitação feita à Central de Serviços.
Fonte	SGS
Periodicidade	Diário.
Regra de Cálculo	Somatória da diferença de tempo entre o atendimento e o registro de todos os chamados / Quantidade de chamados no período
Meta	A definir.

Tempo médio de resolução por tipo de solicitação

Descrição	O indicador busca identificar o tempo médio de resolução por tipo solicitação.
Objetivo	Medir o tempo médio de análise e encerramento de uma solicitação.
Fonte	SGS
Periodicidade	Diário, semanal, mensal.
Regra de Cálculo	(Tempo total de resolução das solicitações de incidentes / Total de solicitações de incidentes) (Tempo total de resolução das solicitações de requisições / Total de solicitações de requisições)
Meta	A definir.

Quantidade de entradas na base de conhecimento por período de tempo

Descrição	O indicador busca verificar se os grupos solucionadores estão incluindo documentação na base de conhecimento.
Objetivo	Medir a quantidade de entradas na base conhecimento em determinado período.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	(Quantidade de documentação atual – Quantidade de documentação do mês anterior)
Meta	A definir.

Distribuição dos tipos de atendimento (TOP 10)

Descrição	O indicador busca listar as solicitações (incidentes ou requisições) mais comuns na Central de Serviços.
Objetivo	Determinar quais as 10 solicitações mais comuns.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	Listagem dos 10 serviços que mais concentraram chamados no mês
Meta	A definir.

Relação dos chamados por unidade organizacional

Descrição	O indicador busca agrupar os chamados que são abertos na Central de Serviços segundo a sua unidade organizacional.
Objetivo	Identificar qual localidade mais demanda os serviços da Central.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	Quantidade de chamados abertos por unidade organizacional
Meta	A definir.

Percentual de chamados resolvidos na Central de Serviços

Descrição	Percentual de incidentes e requisições resolvidos na Central de Serviços sem a necessidade de escalar a solicitação.
------------------	--

Objetivo	Medir o percentual dos chamados que são analisados e tratados diretamente no primeiro nível.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	Total: (Quantidade de chamados solucionados em 1° nível / Quantidade total de chamados solucionados) x 100 Requisições: (Quantidade de chamados de requisições solucionados em 1° nível / Quantidade total de chamados de requisições solucionados) x 100 Incidentes: (Quantidade de chamados de incidentes solucionados em 1° nível / Quantidade total de chamados de incidentes solucionados) x 100
Meta	A definir.