Período: 01-03-2012 a 31-03-2012
Total de horas válidas no período: 316
Total de chamados fechados no período: 129.

Resposta em até 0.5 horas:	51 chamados = 39.53%
Resposta em até 1 horas:	9 chamadoss = 6.98%
Resposta em mais de 1 horas:	69 chamados = 53.49%

Solução em até 4 horas:	68 chamados = 52.71%
Solução em até 6 horas:	16 chamados = 12.4%
Solução em mais de 6 horas:	45 chamados = 34.88%

Tempo de Resposta X SLA definidos

Resposta dentro do SLA:	80 chamados	62.02%
Resposta até 20% acima do SLA:	5 chamados	3.88%
Resposta acima de 20% do SLA:	44 chamados	34.11%
Tempo de resposta não definido para o setor:	0 chamados	0%

Tempo de Solução X SLA definidos

Solução dentro do SLA:	54 chamados	41.86%
Solução até 20% acima do SLA:	7 chamados	5.43%
Solução acima de 20% do SLA::	68 chamados	52.71%
Tempo de solução não definido para o problema:	0 chamados	0%

Tempo de Solução a partir da 1.ª resposta

Solução dentro do SLA:	93 chamados	72.09%
Solução até 20% acima do SLA:	2 chamados	1.55%
Solução acima de 20% do SLA::	34 chamados	26.36%
Tempo de solução não definido para o problema:	0 chamados	0%

Tempo de Solução recalculado

Solução dentro do SLA:	54 chamados	41.86%
Solução até 20% acima do SLA:	7 chamados	5.43%
Solução acima de 20% do SLA::	68 chamados	52.71%
Tempo de solução não definido para o problema:	0 chamados	0%

Quadro de chamados por tempo em cada status

STATUS	TEMPO	PERCENTUAL
Aguardando atendimento	838:59:59	50.5234%
Em atendimento	838:59:59	49.2133%
IndisponÍvel para atendimento	04:58:23	0.2609%
Pendente	00:01:41	0.0015%
Encaminhado para operador	00:01:03	0.0009%