

Total de horas válidas no período: 294
 Total de chamados fechados no período: 64.

Resposta em até 0.5 horas: 44 chamados = 68.75%
 Resposta em até 1 horas: 10 chamados = 15.63%
 Resposta em mais de 1 horas: 10 chamados = 15.63%

Solução em até 4 horas: 57 chamados = 89.06%
 Solução em até 6 horas: 1 chamados = 1.56%
 Solução em mais de 6 horas: 6 chamados = 9.38%

Tempo de Resposta X SLA definidos

Resposta dentro do SLA: 56 chamados 87.5% 
 Resposta até 20% acima do SLA: 1 chamados 1.56% 
 Resposta acima de 20% do SLA: 7 chamados 10.94% 
 Tempo de resposta não definido para o setor: 0 chamados 0% 

Tempo de Solução X SLA definidos

Solução dentro do SLA: 58 chamados 90.63% 
 Solução até 20% acima do SLA: 0 chamados 0% 
 Solução acima de 20% do SLA:: 6 chamados 9.38% 
 Tempo de solução não definido para o problema: 0 chamados 0% 

Tempo de Solução a partir da 1.ª resposta

Solução dentro do SLA: 63 chamados 98.44% 
 Solução até 20% acima do SLA: 0 chamados 0% 
 Solução acima de 20% do SLA:: 1 chamados 1.56% 
 Tempo de solução não definido para o problema: 0 chamados 0% 

Tempo de Solução recalculado

Solução dentro do SLA: 58 chamados 90.63% 
 Solução até 20% acima do SLA: 0 chamados 0% 
 Solução acima de 20% do SLA:: 6 chamados 9.38% 
 Tempo de solução não definido para o problema: 0 chamados 0% 

Quadro de chamados por tempo em cada status

STATUS	TEMPO	PERCENTUAL
Aguardando atendimento	89:42:14	58.3716%
Em atendimento	63:58:24	41.6284%

Quadro chamados por tempo de dependência de atendimento

DEPENDÊNCIA	TEMPO	PERCENTUAL
À ÁREA TÉCNICA	153:40:38	100.0000%