

Período: 01-09-2012 a 18-09-2012
 Total de horas válidas no período: 156
 Total de chamados fechados no período: 21.

Resposta em até 0.5 horas: 6 chamados = 28.57%
 Resposta em até 1 horas: 3 chamados = 14.29%
 Resposta em mais de 1 horas: 12 chamados = 57.14%

Solução em até 4 horas: 12 chamados = 57.14%
 Solução em até 6 horas: 1 chamados = 4.76%
 Solução em mais de 6 horas: 8 chamados = 38.1%

Tempo de Resposta X SLA definidos

Resposta dentro do SLA: 12 chamados 57.14% 
 Resposta até 20% acima do SLA: 0 chamados 0% 
 Resposta acima de 20% do SLA: 9 chamados 42.86% 
 Tempo de resposta não definido para o setor: 0 chamados 0% 

Tempo de Solução X SLA definidos

Solução dentro do SLA: 19 chamados 90.48% 
 Solução até 20% acima do SLA: 0 chamados 0% 
 Solução acima de 20% do SLA:: 2 chamados 9.52% 
 Tempo de solução não definido para o problema: 0 chamados 0% 

Tempo de Solução a partir da 1.ª resposta

Solução dentro do SLA: 20 chamados 95.24% 
 Solução até 20% acima do SLA: 0 chamados 0% 
 Solução acima de 20% do SLA:: 1 chamados 4.76% 
 Tempo de solução não definido para o problema: 0 chamados 0% 

Tempo de Solução recalculado

Solução dentro do SLA: 19 chamados 90.48% 
 Solução até 20% acima do SLA: 0 chamados 0% 
 Solução acima de 20% do SLA:: 2 chamados 9.52% 
 Tempo de solução não definido para o problema: 0 chamados 0% 

Quadro de chamados por tempo em cada status

STATUS	TEMPO	PERCENTUAL
Aguardando atendimento	686:02:29	99.3943%
Em atendimento	04:10:51	0.6057%

Quadro chamados por tempo de dependência de atendimento

DEPENDÊNCIA	TEMPO	PERCENTUAL
À ÁREA TÉCNICA	690:13:20	100.0000%