

Período: 01-02-2012 a 29-02-2012
 Total de horas válidas no período: 290
 Total de chamados fechados no período: 64.

Resposta em até 0.5 horas: 37 chamados = 57.81%
 Resposta em até 1 horas: 4 chamados = 6.25%
 Resposta em mais de 1 horas: 23 chamados = 35.94%

Solução em até 4 horas: 49 chamados = 76.56%
 Solução em até 6 horas: 5 chamados = 7.81%
 Solução em mais de 6 horas: 10 chamados = 15.63%

Tempo de Resposta X SLA definidos

Resposta dentro do SLA: 50 chamados 78.13% 
 Resposta até 20% acima do SLA: 0 chamados 0% 
 Resposta acima de 20% do SLA: 14 chamados 21.88% 
 Tempo de resposta não definido para o setor: 0 chamados 0% 

Tempo de Solução X SLA definidos

Solução dentro do SLA: 50 chamados 78.13% 
 Solução até 20% acima do SLA: 2 chamados 3.13% 
 Solução acima de 20% do SLA: 12 chamados 18.75% 
 Tempo de solução não definido para o problema: 0 chamados 0% 

Tempo de Solução a partir da 1.ª resposta

Solução dentro do SLA: 61 chamados 95.31% 
 Solução até 20% acima do SLA: 0 chamados 0% 
 Solução acima de 20% do SLA: 3 chamados 4.69% 
 Tempo de solução não definido para o problema: 0 chamados 0% 

Tempo de Solução recalculado

Solução dentro do SLA: 50 chamados 78.13% 
 Solução até 20% acima do SLA: 2 chamados 3.13% 
 Solução acima de 20% do SLA: 12 chamados 18.75% 
 Tempo de solução não definido para o problema: 0 chamados 0% 

Quadro de chamados por tempo em cada status

STATUS	TEMPO	PERCENTUAL
Aguardando atendimento	568:33:05	95.4278%
Em atendimento	27:14:28	4.5722%

Quadro chamados por tempo de dependência de atendimento

DEPENDÊNCIA	TEMPO	PERCENTUAL
Á ÁREA TÉCNICA	595:47:33	100.0000%