Período: 01-03-2012 a 31-03-2012
Total de horas válidas no período: 316
Total de chamados fechados no período: 57.

Resposta em até 0.5 horas:	24 chamados =	42.11%
Resposta em até 1 horas:	11 chamadoss =	19.3%
Resposta em mais de 1 horas:	22 chamados =	38.6%

Solução em até 4 horas:	38 chamados =	66.67%
Solução em até 6 horas:	3 chamados =	5.26%
Solução em mais de 6 horas:	16 chamados =	28.07%

Tempo de Resposta X SLA definidos

Resposta dentro do SLA:	39 chamados	68.42%
Resposta até 20% acima do SLA:	1 chamados	1.75%
Resposta acima de 20% do SLA:	17 chamados	29.82%
Tempo de resposta não definido para o setor:	0 chamados	0%

Tempo de Solução X SLA definidos

Solução dentro do SLA:	44 chamados	77.19%
Solução até 20% acima do SLA:	2 chamados	3.51%
Solução acima de 20% do SLA::	11 chamados	19.3%
Tempo de solução não definido para o problema:	0 chamados	0%

Tempo de Solução a partir da 1.ª resposta

Solução dentro do SLA:	55 chamados	96.49%
Solução até 20% acima do SLA:	0 chamados	0%
Solução acima de 20% do SLA::	2 chamados	3.51%
Tempo de solução não definido para o problema:	0 chamados	0%

Tempo de Solução recalculado

Solução dentro do SLA:	45 chamados	78.95%
Solução até 20% acima do SLA:	2 chamados	3.51%
Solução acima de 20% do SLA::	10 chamados	17.54%
Tempo de solução não definido para o problema:	0 chamados	0%

Quadro de chamados por tempo em cada status

STATUS	TEMPO	PERCENTUAL
Aguardando atendimento	457:02:33	44.1944%
Solicitante/Contato não encontrado	220:56:26	21.3642%
Em atendimento	182:16:01	17.6246%
Aguardando feedback do usuÁrio	173:54:46	16.8168%