



Principal	Chamadas	Chamadas II	Chamadas por Tipo	SLA Chamadas
SLA Chamadas II	Tickets	Tickets - Centros Regionais	ANÁLISE TOP 5	ANÁLISE TOP 5 - Tipo
TOP 5 Centros Regionais	SLA Resolução	SLA Resolução II	SLA Resposta	CSAT
Tickets por Hora	Tickets por Dia da Semana	Apoio Sala de Aula		

NOTE: This is not real data.



Chamadas

Ano

Tudo

Mês e Dia

dezembro

426

Recebidas

301

Atendidas

118

Total Abandonadas

108

Abandonadas Abaixo de 30s

9

Atendidas Acima de 30s

11

Tempo Médio de Espera

3

Tempo Medio Abandono

292

Atendidas Abaixo de 30s

7

Fora de Horas

10

Abandonadas Acima de 30s

2,99

% Atendidas Acima 30s

30,56

% Não categorizadas

85

Colaboradores

0

Externos

36

Alunos

85

Professores

19,95

% Colaboradores

0,00

% Externos

8,45

% Alunos

19,95

% Professores

27,70

% Taxa de Abandono

2,35

% Abandonadas Acima 30s

97,01

% Atendidas Abaixo 30s

Atendidas acima de 30s

Start Time	Queue	Queue Outcome	Business Outcome
02-12-2022 08:00:27	58	Delivered	Professor
06-12-2022 08:00:38	49	Delivered	
06-12-2022 15:35:13	42	Delivered	
06-12-2022 17:03:14	31	Delivered	
15-12-2022 11:51:24	42	Delivered	
16-12-2022 13:43:37	38	Delivered	Professor
19-12-2022 09:02:25	36	Delivered	Colaborador
20-12-2022 10:31:59	37	Delivered	Professor
20-12-2022 17:41:54	38	Delivered	Alunos

Abandonadas acima de 30s

Data	Queue	Queue Outcome	Business Outcome
13-12-2021 14:37:18	47	Abandoned	
13-12-2021 14:38:15	46	Abandoned	
13-12-2021 14:39:40	50	Abandoned	
18-12-2021 08:18:05	299	Abandoned	
18-12-2021 08:19:16	308	Abandoned	
18-12-2021 09:14:24	62	Abandoned	
05-12-2022 17:17:17	118	Abandoned	
09-12-2022 09:32:10	69	Abandoned	
09-12-2022 14:27:43	45	Abandoned	
15-12-2022 09:46:07	68	Abandoned	



Chamadas

Ano

2022

Mês e Dia

Tudo

Abandonadas

Abandonadas Abaixo 30s

Abandonadas Acima 30s

Atendidas Acima 30s

Fora de Horas

Externos

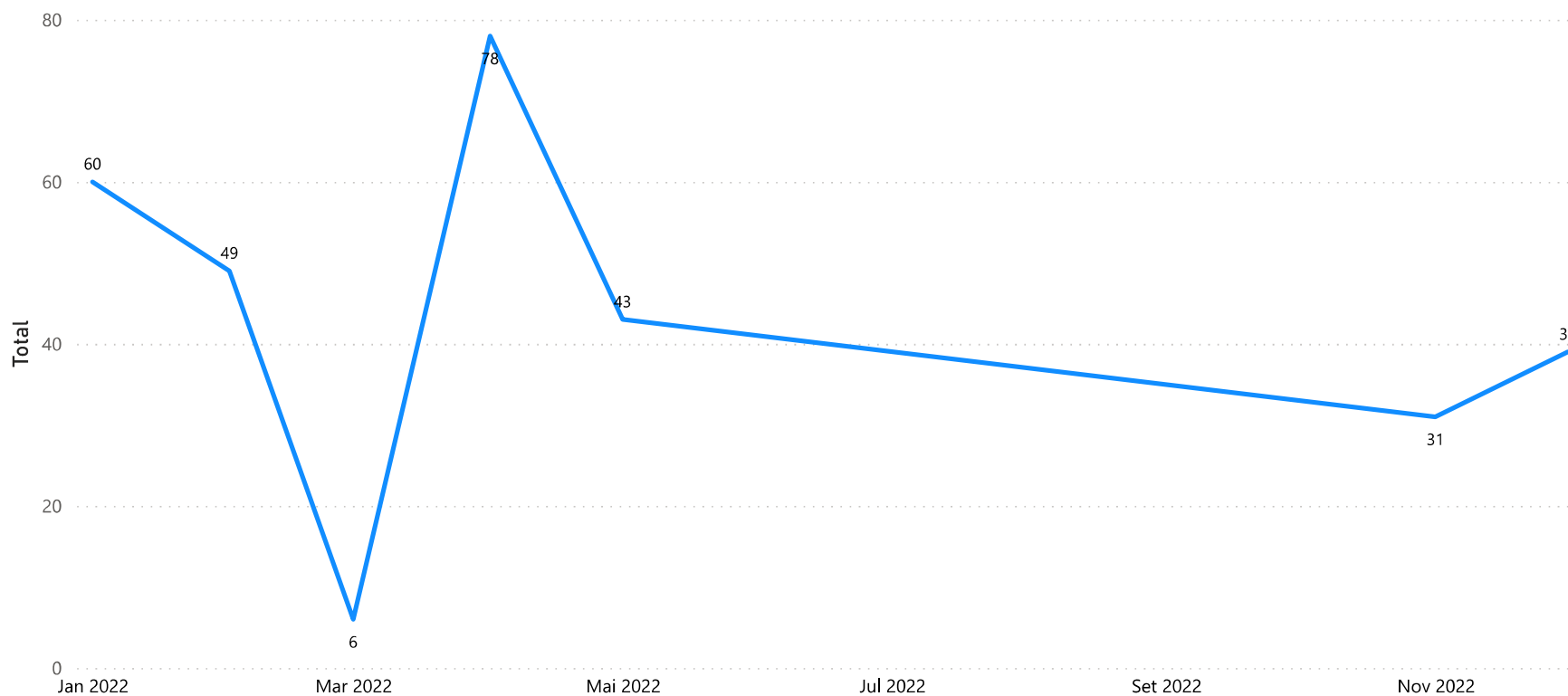
Alunos

Professores

Colaboradores

Sem Categoria

Professores



306

Professores

20,96

% Professores



Chamadas por tipo

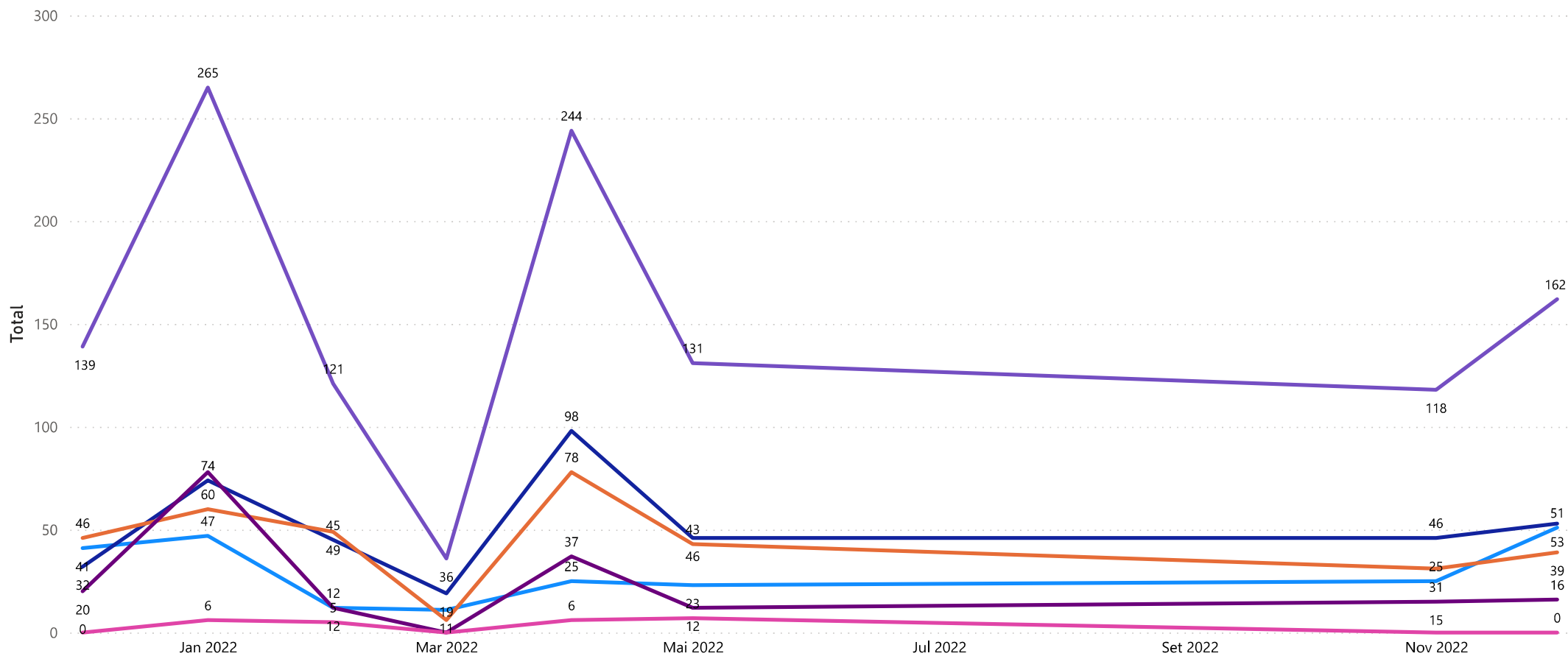
2021

2022



Total de chamadas por tipo

Sem Tipo Colaboradores Professores Alunos Externo Call atendidas





SLA Chamadas

Ano

2022

Mês e Dia

Tudo

Tempo de espera para
atendimento
(IVR)

Total

1077

Maior que 30s

27

Menor que 30s

1050

Target >=90%

Percentagem

97,49

90%

Percentagem

7,49

Percentagem chamadas
abandonadas ou perdidas
(IVR)

Total

1460

Maior que 30s

28

Menor que 30s

341

Target =<5%

Percentagem

1,92

5%

Desvio

3,08



SLA Chamadas

Ano

Tudo

Mês e Dia

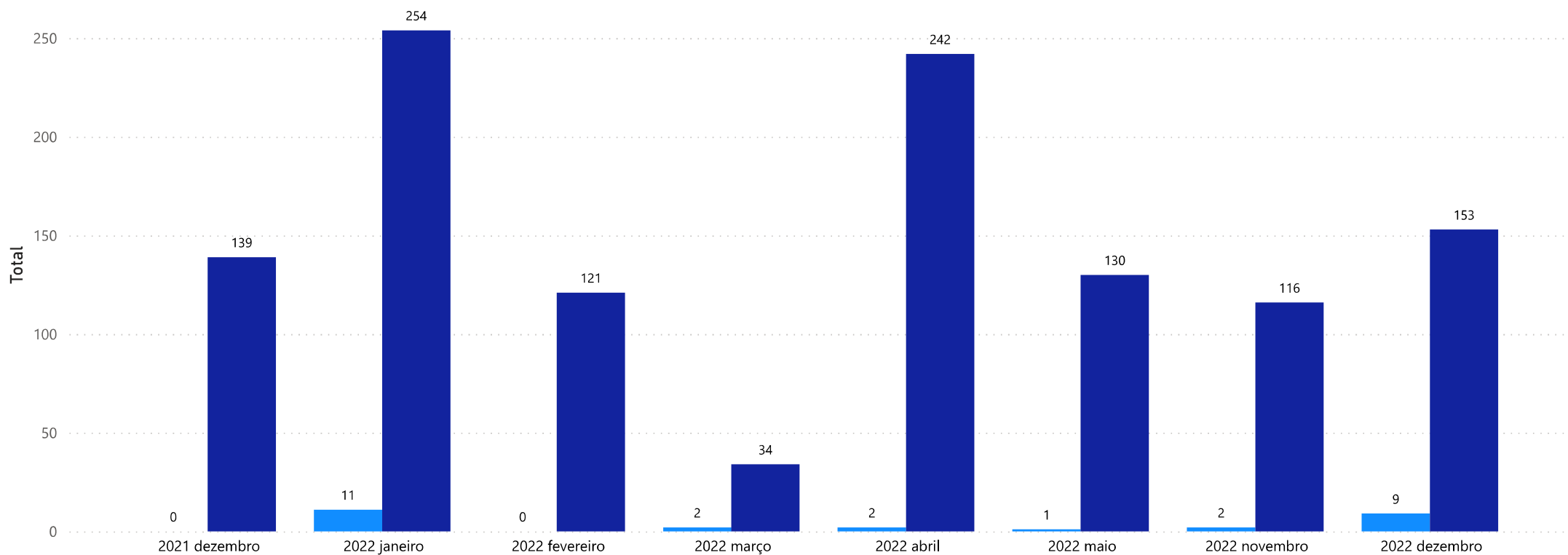
Tudo

Tempo de espera para atendimento (IVR)

Percentagem chamadas abandonadas ou perdidas (IVR)

Tempo de espera para atendimento (IVR)

● Atendidas_Acima30s ● Atendidas_Abaixo30s





Tickets

Fonte

Tudo

Ano

Tudo

Mês e Dia

Tudo

Braga

Total

53

Pedidos

34

Incidentes

19

Lisboa

Total

627

Pedidos

384

Incidentes

243

Porto

Total

666

Pedidos

244

Incidentes

422

Viseu

Total

8

Pedidos

7

Incidentes

1

ServiceDesk

Total

29

Pedidos

15

Incidentes

14

Office 365

Total

0

Pedidos

0

Incidentes

0

Total de tickets

1354

Tickets fora de hora

79



Tickets - Centro Regionais

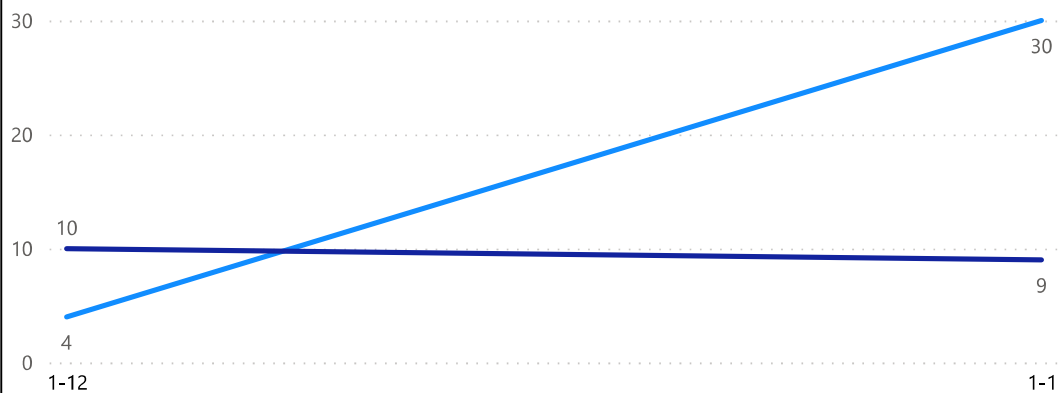
2021

2022



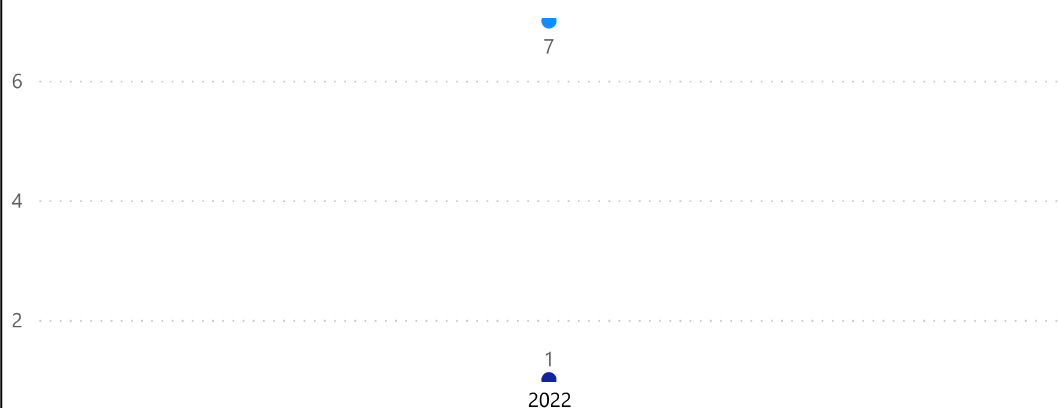
Braga - Mensal

BR - SR BR - INC



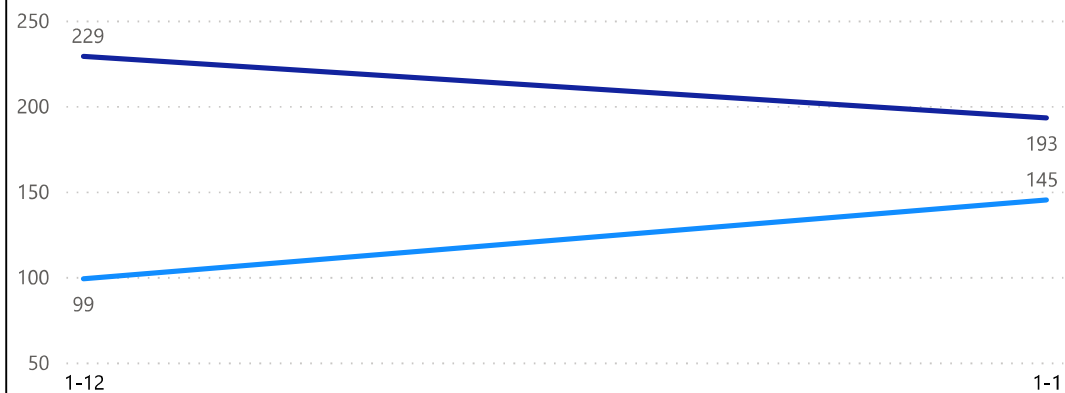
Viseu - Mensal

VS - SR VS - INC



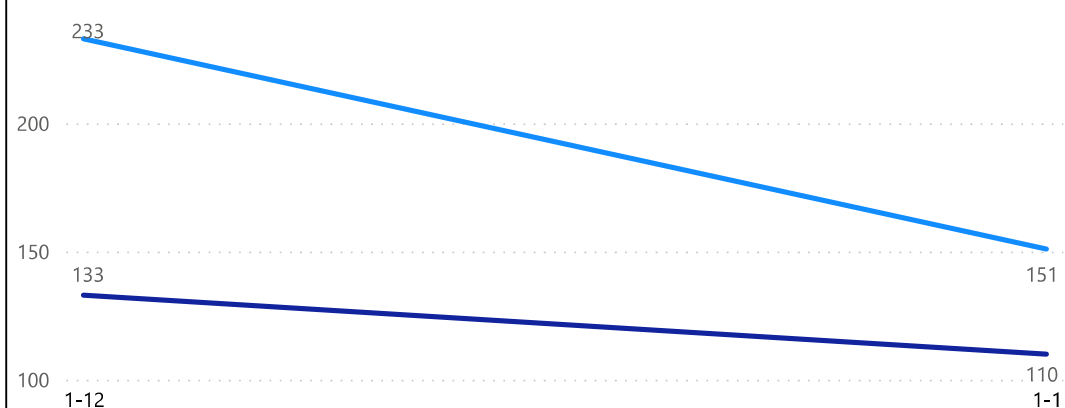
Porto - Mensal

PO - SR PO - INC



Lisboa - Mensal

LX - SR LX - INC





Análise Top 5

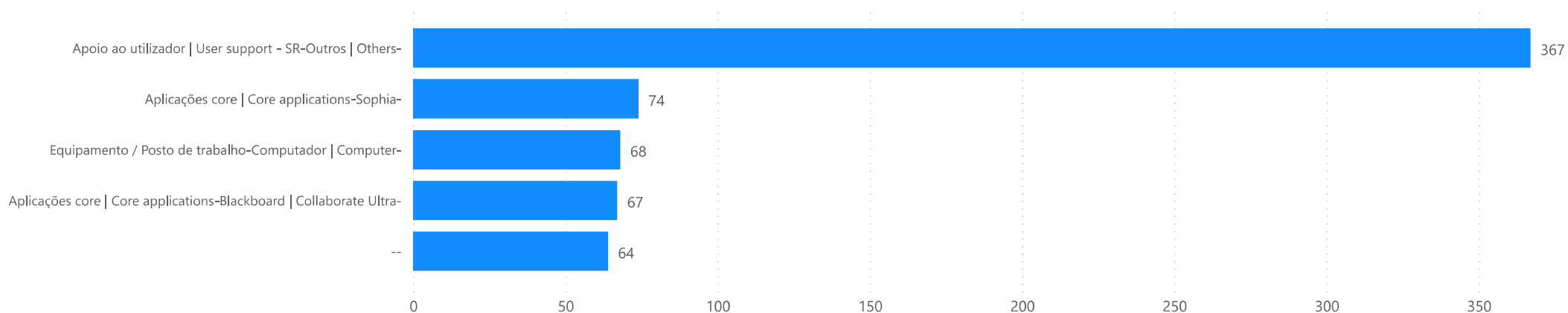
Ano

Tudo

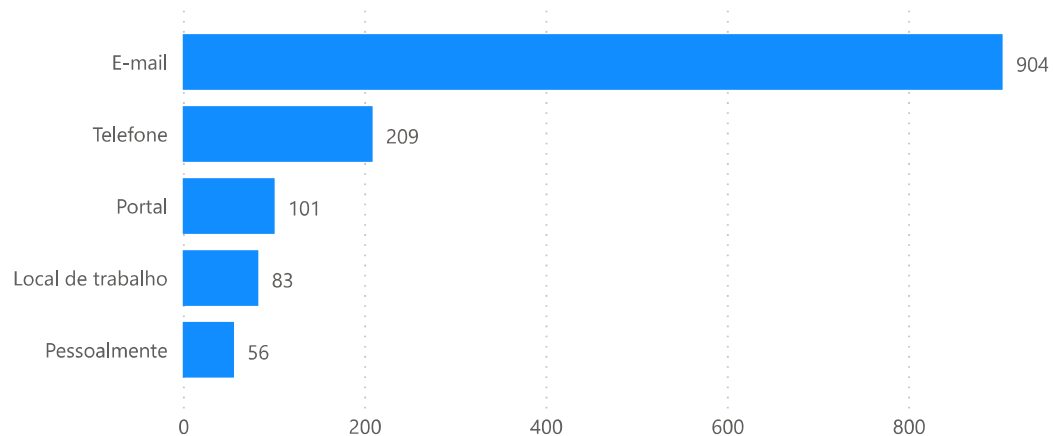
Mês e Dia

Tudo

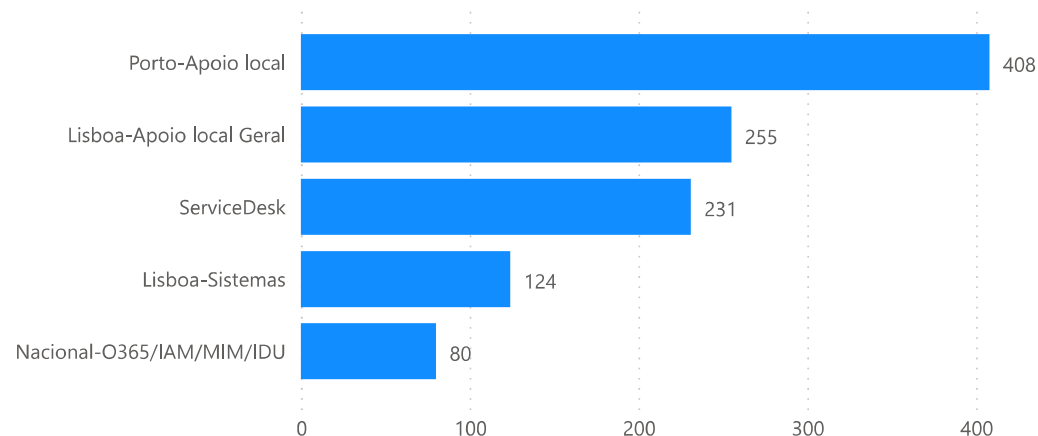
Top 5 por Categoria e Subcategoria



Top 5 Fontes



Top 5 tickets por Grupo





Análise Top 5 - Tipo

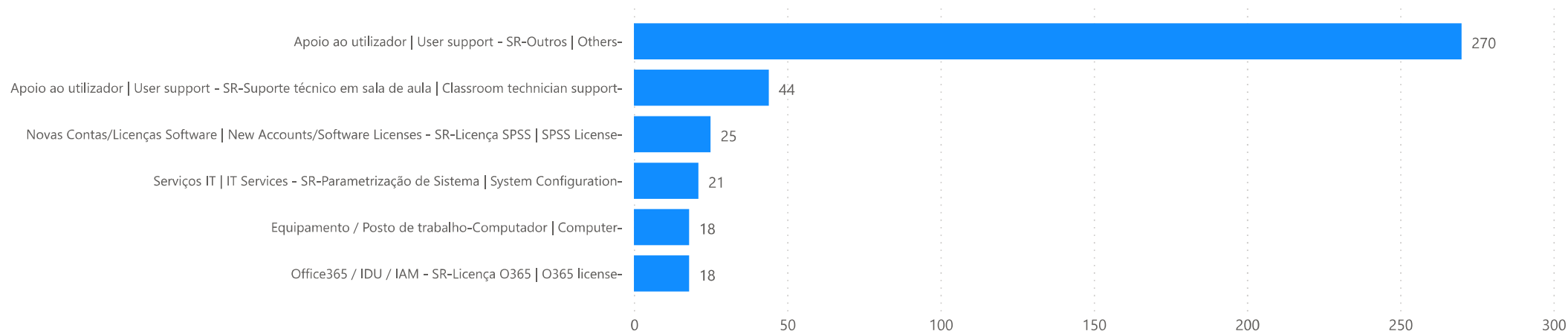
Ano

Tudo

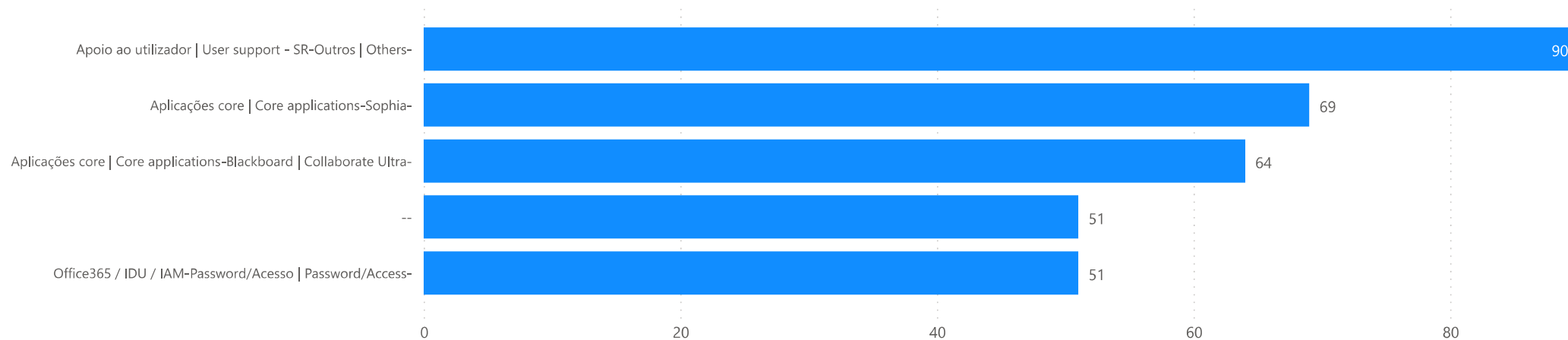
Mês e Dia

Tudo

TOP 5 Categoria e Subcategoria por Service Request



TOP 5 Categorias e Subcategoria por Incidente





Top 5 Centros Regionais

Ano

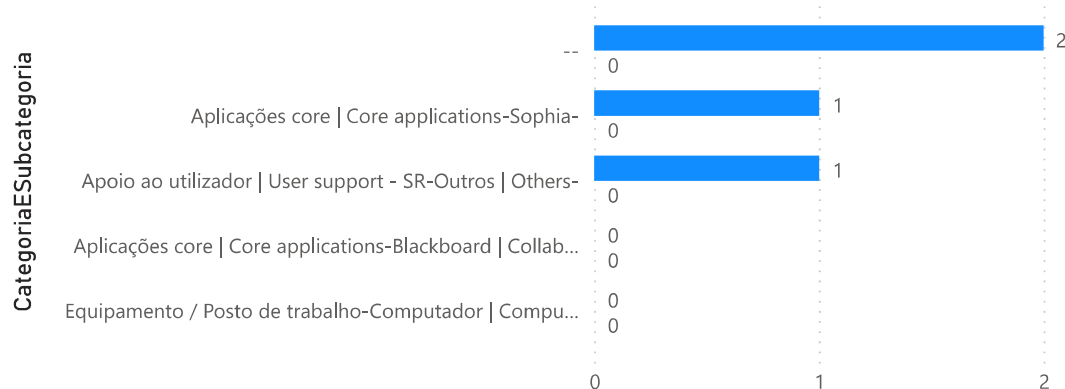
Tudo

Mês e Dia

Tudo

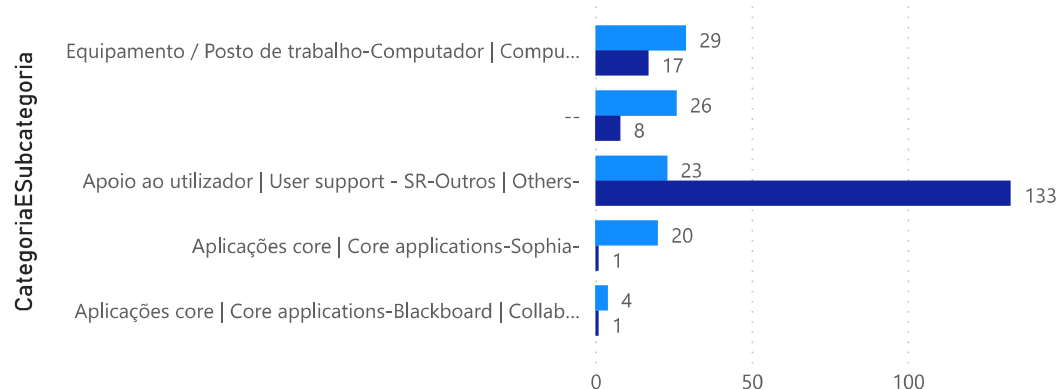
IncBR e PedBr por CategoriaESubcategoria

● IncBR ● PedBr



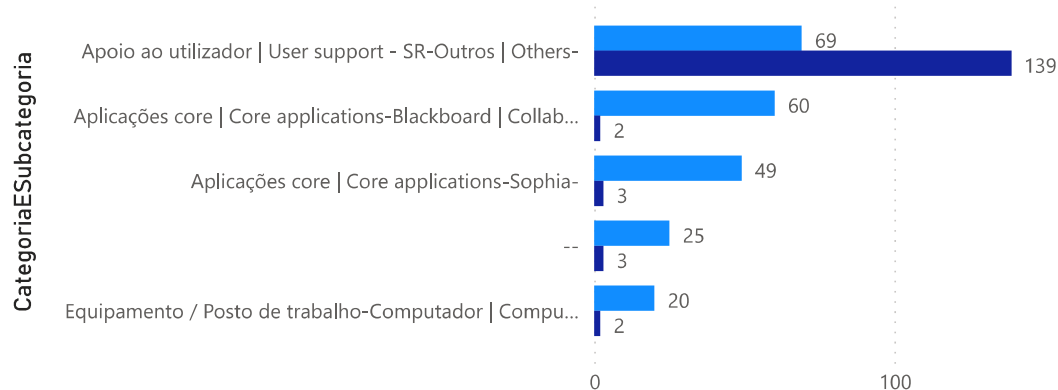
IncLX e PedLX por CategoriaESubcategoria

● IncLX ● PedLX



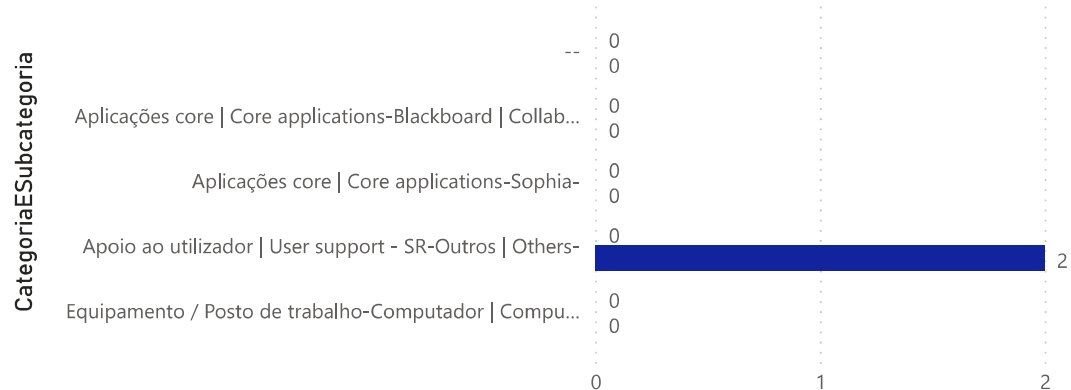
IncPO e PedPO por CategoriaESubcategoria

● IncPO ● PedPO



IncVS e PedVS por CategoriaESubcategoria

● IncVS ● PedVS





SLA Resolução

Ano

Tudo

Mês e Dia

Tudo

Office 365

Total
0

Dentro SLA
0

SLA Violados
0

Target 90%
100,00

90%
10,00

Urgente

Total
0

Dentro SLA
0

SLA Violados
0

Target >=90%
Percentagem
100,00

90%
Percentagem
10,00

Alto

Total
0

Dentro SLA
0

SLA Violados
0

Percentagem
100,00

Percentagem
10,00

Medio

Total
0

Dentro SLA
0

SLA Violados
0

Percentagem
100,00

Percentagem
10,00

Baixo

Total
0

Dentro SLA
0

SLA Violados
0

Percentagem
100,00

Percentagem
10,00

Pedidos
0

Inidentes
0

Nº

Data Abertura

Prioridade Grupo

Agente Assunto



SLA Resolução

Ano



Tudo



Mês e Dia



Tudo



SLA Baixo

SLA Médio

SLA Alto

SLA Urgente

SLA Urgente

Total



SLA Resposta (Draft)

Ano

Tudo

Mês e Dia

Tudo

Urgente

Total
61

Dentro SLA
30

SLA Violados
19

Target >=90%

Percentagem
49,18

90%

Percentagem
-40,82

Alto

Total
189

Dentro SLA
99

SLA Violados
37

Percentagem
52,38

Percentagem
-37,62

Medio

Total
601

Dentro SLA
362

SLA Violados
86

Percentagem
60,23

Percentagem
-29,77

Baixo

Total
441

Dentro SLA
181

SLA Violados
48

Percentagem
41,04

Percentagem
-48,96

Media Target
50,71

Media 90%
-39,29

Nº	Data Abertura	Tempo da primeira resposta	Grupo	Assunto	Esta
1663	13-12-2021 09:02:00	21:07:27	Nacional-O365/IAM/MIM/IDU	Ticket Subject	SLA
1030	13-12-2021 10:34:40	17:54:02	Lisboa-Apoio local Geral	Ticket Subject	SLA
1027	13-12-2021 12:59:32	21:38:30	Lisboa-Apoio local Geral	Ticket Subject	SLA
1025	13-12-2021 15:02:37	01:50:30	Lisboa-Apoio local Geral	Ticket Subject	SLA
1024	13-12-2021 15:09:40	12:50:45	Lisboa-Apoio local ed. 5	Ticket Subject	SLA



CSAT

Grupo

Tudo

Ano

Tudo

Mês e Dia

Tudo

Office 365

Positivos

1

Negativos

0

Valor médio

4,00

Service - Desk

Positivos

2

Negativos

0

Valor médio

4,00

NOTA: A Avaliação é em
escala de 1 a 4.

Nº	Data Abertura	Grupo	Agente	Avaliação
2189	05-01-2022 15:51:11	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	1
2378	09-01-2022 14:29:51	Porto-Sistemas	Agent Name	1
852	17-12-2021 16:58:19	Lisboa-Apoio local ed. 5	Agent Name	3
966	22-12-2021 09:31:08	Braga-Apoio local	Agent Name	4
2244	06-01-2022 12:05:47	Lisboa-Apoio local ed. 1/2/3	Agent Name	4
742	15-12-2021 16:09:05	Lisboa-Apoio local ed. 5	Agent Name	4
2165	05-01-2022 13:14:34	Lisboa-Apoio local ed. 5	Agent Name	4
681	14-12-2021 15:09:29	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
734	15-12-2021 14:12:04	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
739	15-12-2021 15:04:10	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
749	15-12-2021 17:13:13	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
758	16-12-2021 10:02:00	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
781	16-12-2021 12:34:02	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
874	20-12-2021 14:31:26	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
1860	31-12-2021 15:31:08	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
2020	04-01-2022 10:05:21	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
2151	05-01-2022 11:21:55	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
2157	05-01-2022 11:59:43	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4
2161	05-01-2022 12:26:34	Lisboa-Apoio local Geral	Agent Name	4



Total Tickets por Hora

Dia da Semana



Tudo



Ano



Tudo



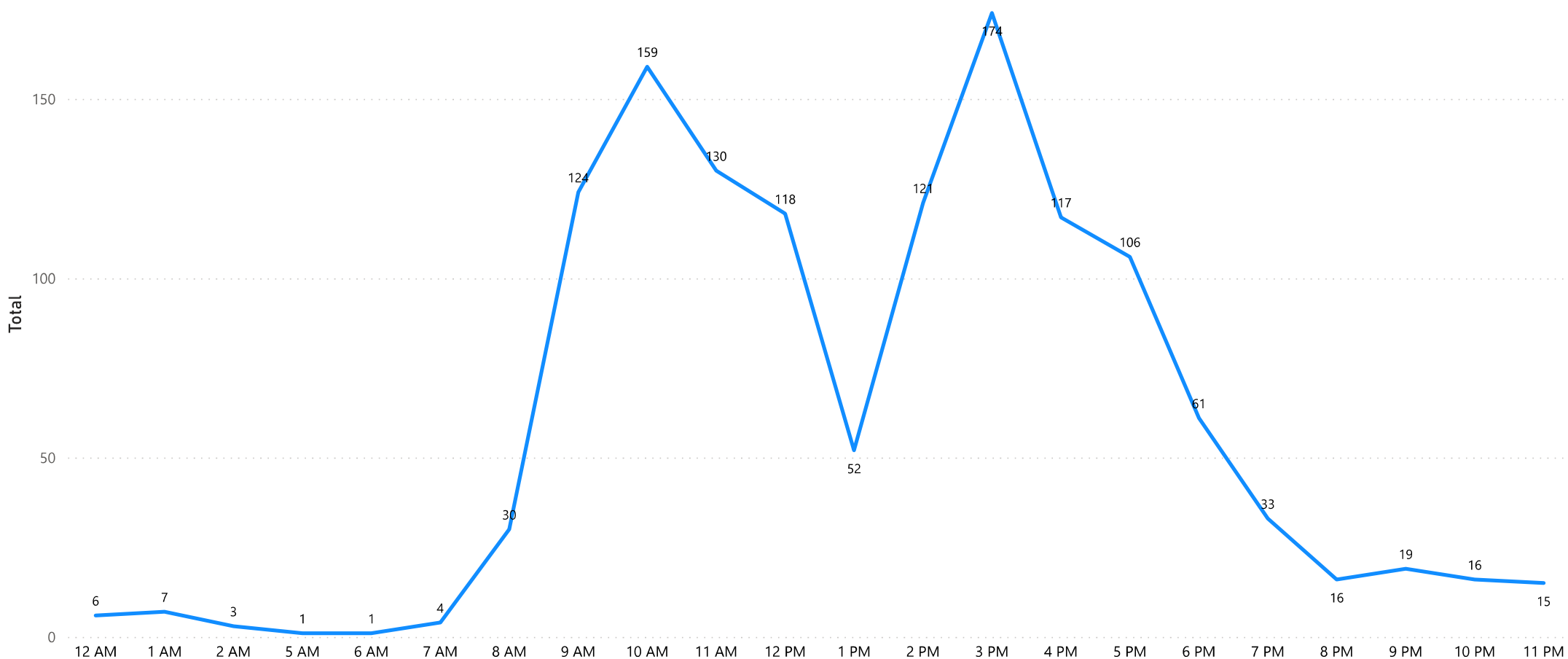
Mês e Dia



Tudo



Total Tickets por Hora





Tickets por Dia da Semana

Ano



Tudo



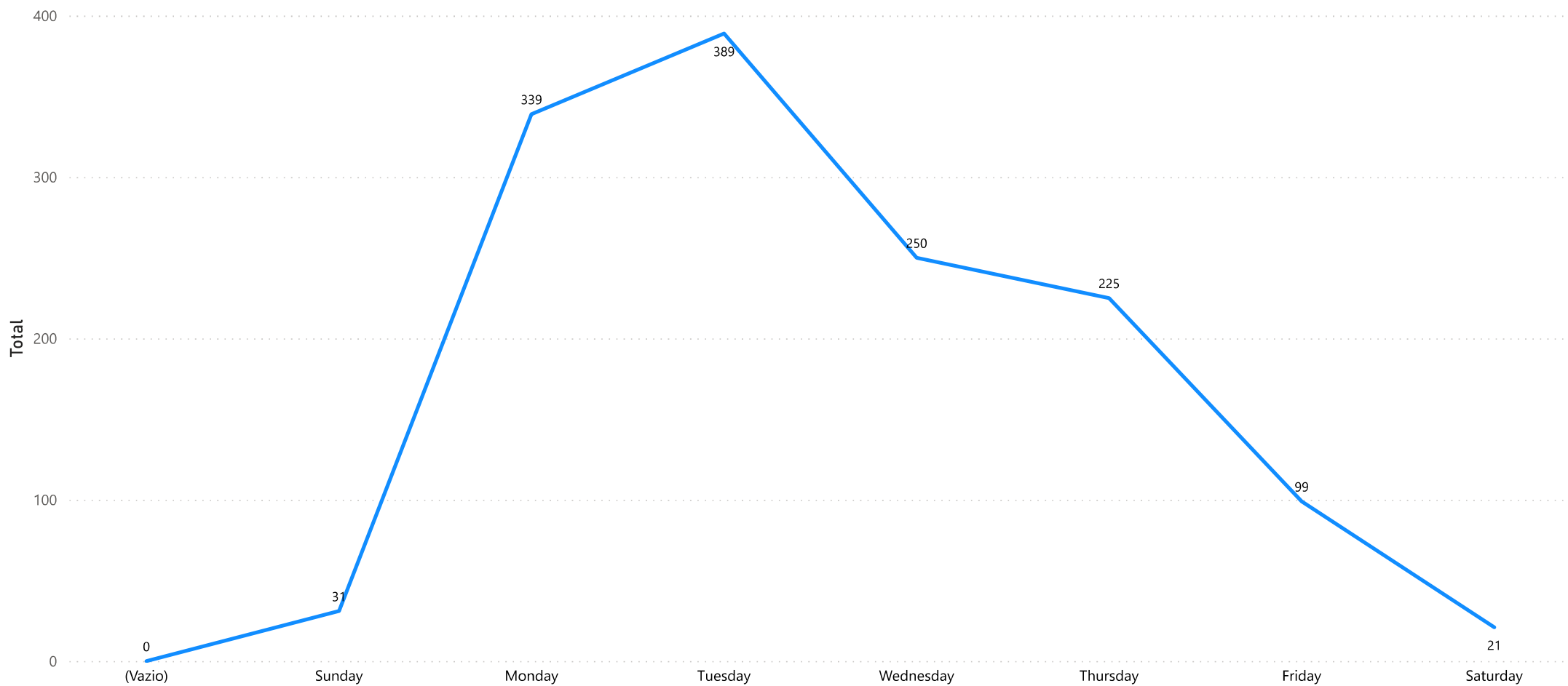
Mês e Dia



Tudo



Tickets por Dia da Semana





Apoio Sala de Aula

Localização

Tudo

Tipo Incidente

Tudo

Sala de Aula

Tudo

Nº de Apoios Sala de Aula

52

% Apoio Sala de Aula

3,84

Sala com mais Pedidos de Apoio

521B

Tipo de Pedidos com maior volume

Projeção

Total de tickets

1354

Nº Ticket

Tipo Incidente

Sala de Aula

660 Computador 529

661 Computador 501

662 Som 512A

663 Computador 522A

664 Som 539

665 Som 521B

666 Acesso
Sistemas 132

667 Monitor 512B

668 Som 511

669 Computador 323

670 Câmera 512B

671 Som 521B

672 Som 511

673 Monitor 521B

674 Projeção 19

675 Internet 441

676 Projeção 134

677 Projeção EAA002

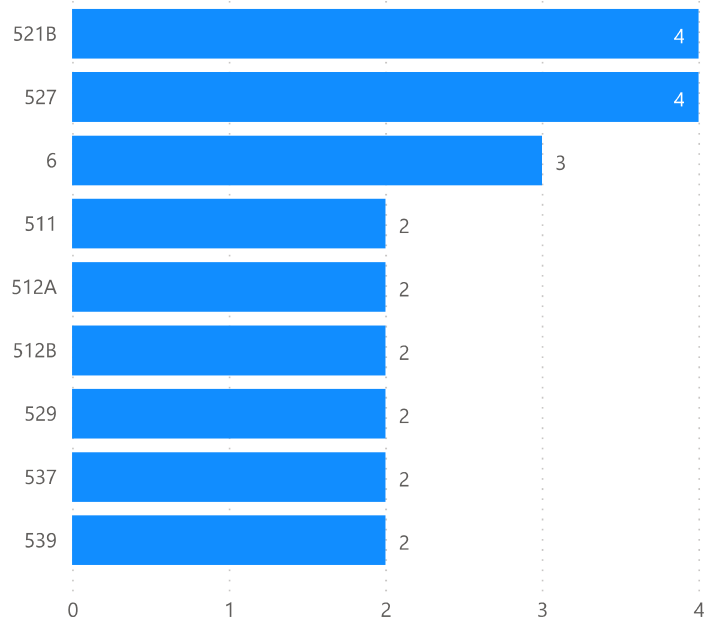
678 Apoio
Utilização 6

679 Projeção ER207

680 Computador EC112

681 Computador 6

Salas de Aula



Tipos Pedidos

