

Visão Geral

Visão consolidada de volume, backlog e SLA.



1 de out. de 2025 - 21 de jan. de 2026

Unidade

Prioridade

Total de Atendimentos

Volume total no período
300

Backlog

Chamados abertos ou em andamento
203

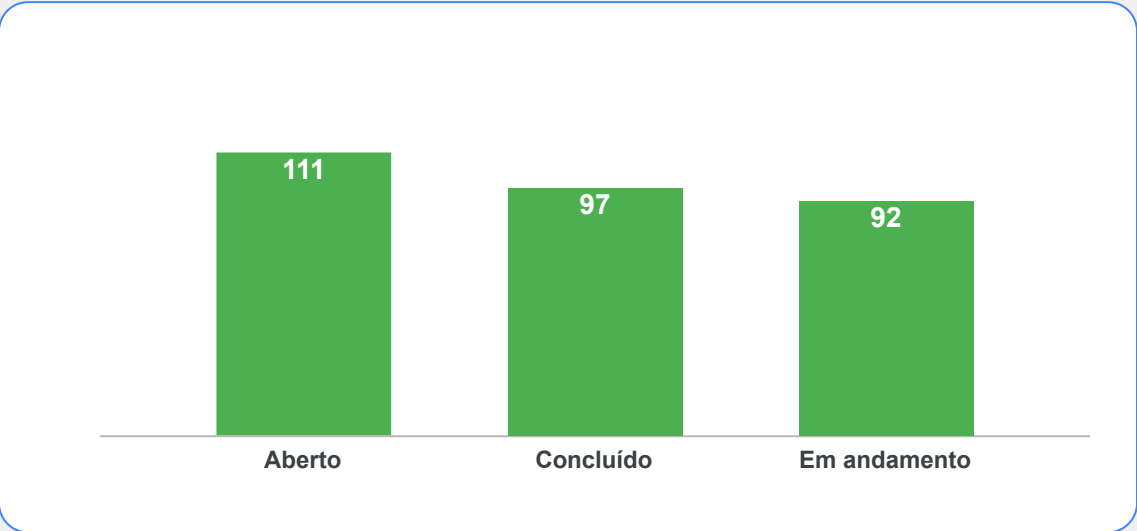
Tempo Médio de Resolução

Somente concluídos
37

% Dentro do SLA

Chamados concluídos dentro do SLA
72,2%

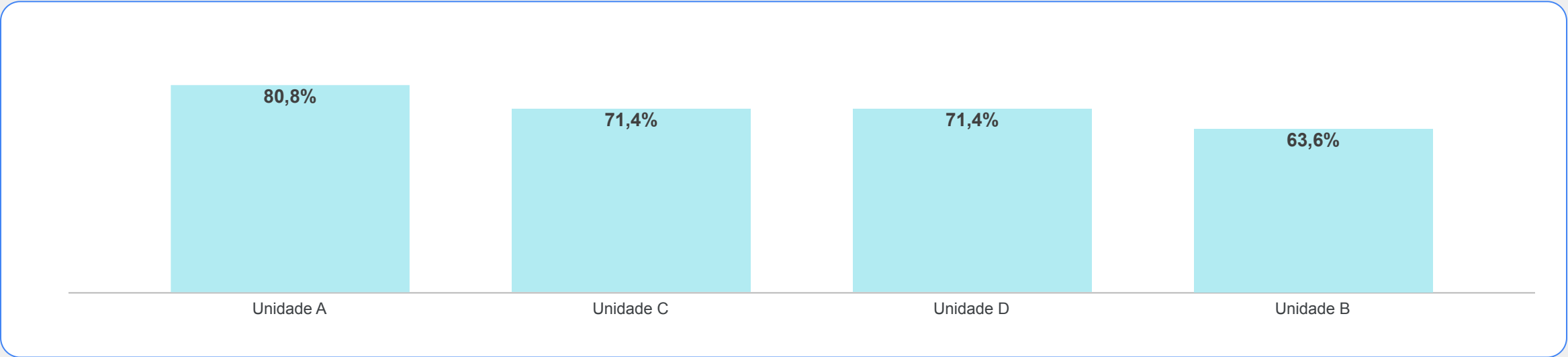
Distribuição por status



Atendimentos por Unidade



SLA por Unidade



Análise Operacional de Atendimentos

Visão tática para coordenação de suporte.



1 de out. de 2025 - 21 de jan. de 2026

Unidade

Prioridade

Status

Total de Atendimentos

Volume total no período

300

Backlog

Chamados abertos ou em andamento

203

Tempo Médio de Resolução

Somente concluídos

37

% Dentro do SLA

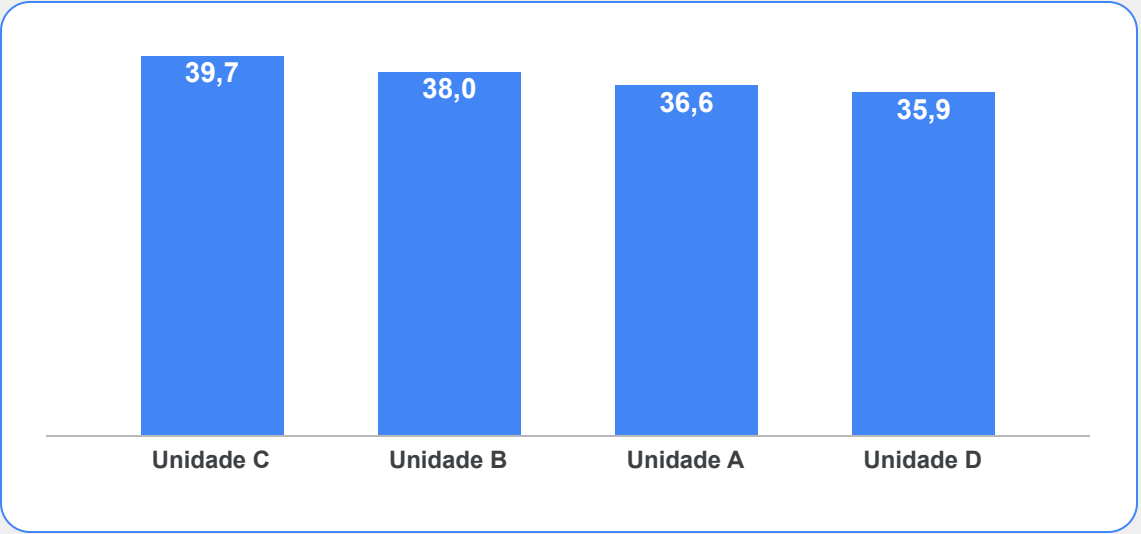
Chamados concluídos dentro do SLA

72,2%

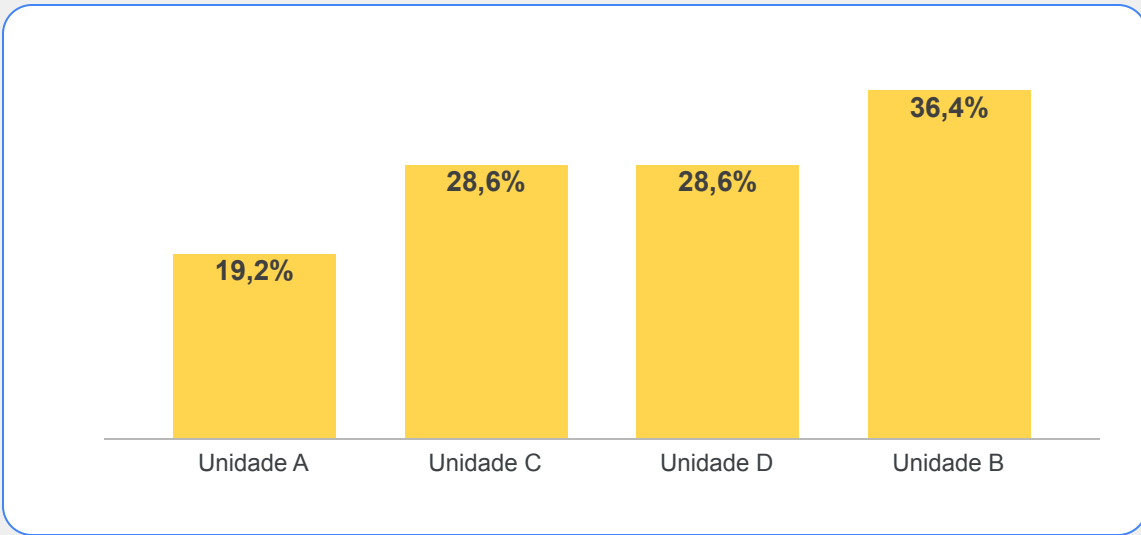
Unidades com Maior Volume de Atendimentos



Tempo Médio de Atendimento por Unidade



% de Atendimentos Fora do SLA



Distribuição por Status

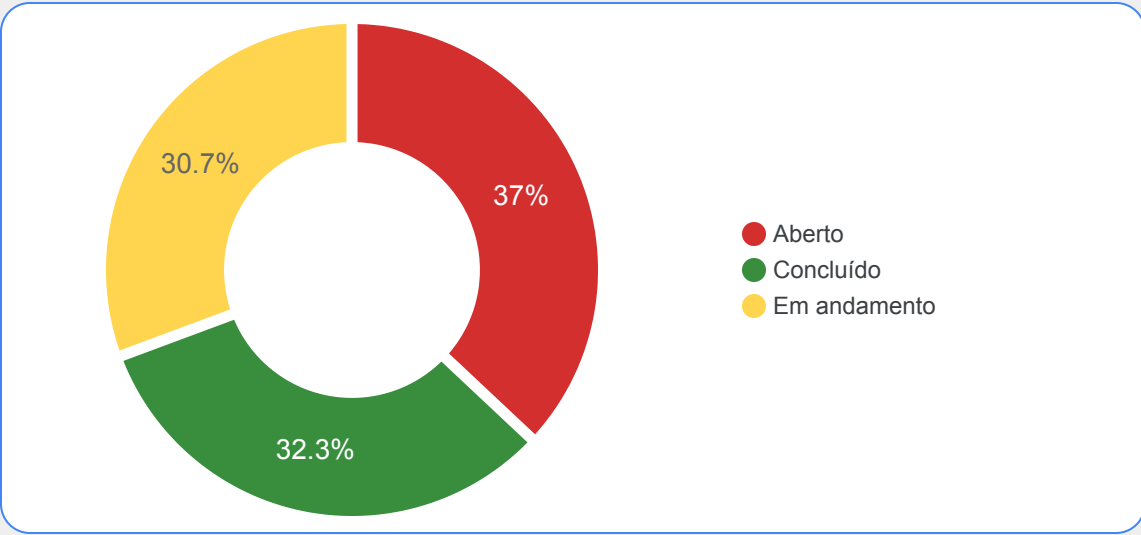


Tabela Detalhada de Atendimentos

ID Chamado	Data de Abertura	Data de Fechamento	Unidade	Prioridade	Status	Média do Tempo de Resolução	Dentro do SLA
1	30/11/2025		Unidade B	Média	Em andamento		0
2	5/11/2025		Unidade A	Baixa	Aberto		0
3	26/10/2025	27/10/2025	Unidade B	Média	Concluído	15	1
4	31/10/2025		Unidade A	Média	Em andamento		0
5	3/11/2025	6/11/2025	Unidade C	Média	Concluído	72	1
6	29/10/2025	29/10/2025	Unidade B	Alta	Concluído	2	1
7	19/12/2025		Unidade D	Baixa	Aberto		0
8	24/11/2025		Unidade B	Média	Em andamento		0
9	15/12/2025		Unidade A	Alta	Em andamento		0
10	12/12/2025	12/12/2025	Unidade A	Alta	Concluído	4	1

Tendências, Planejamento & Capacidade

Visão gerencial / coordenação / planejamento.



1 de out. de 2025 - 21 de jan. de 2026

Unidade

Prioridade

Status

Total de Atendimentos

Volume total no período

300

Backlog

Chamados abertos ou em andamento

203

Tempo Médio de Resolução

Somente concluídos

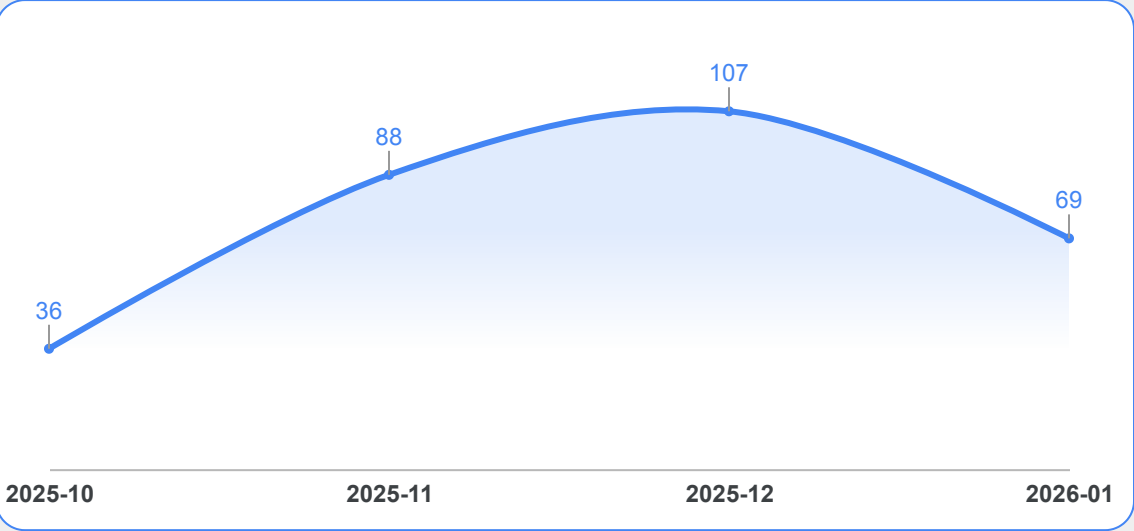
37

% Dentro do SLA

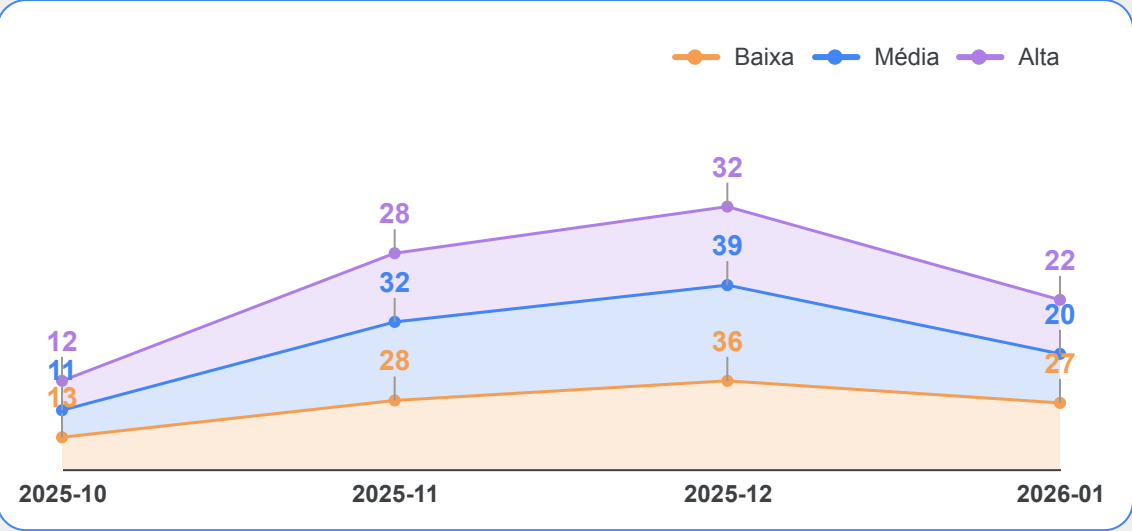
Chamados concluídos dentro do SLA

72,2%

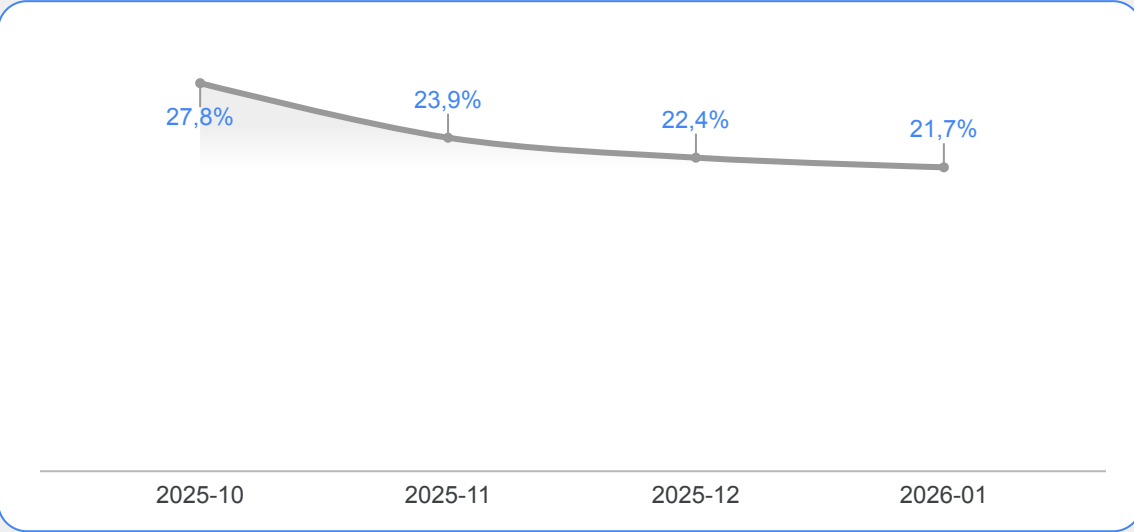
Evolução de Atendimentos



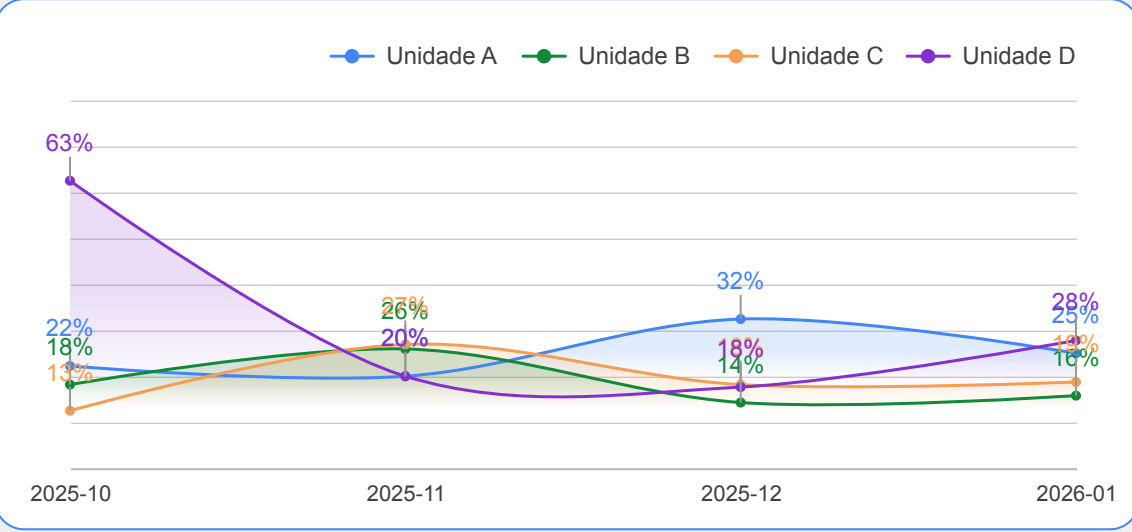
Atendimentos por Prioridade



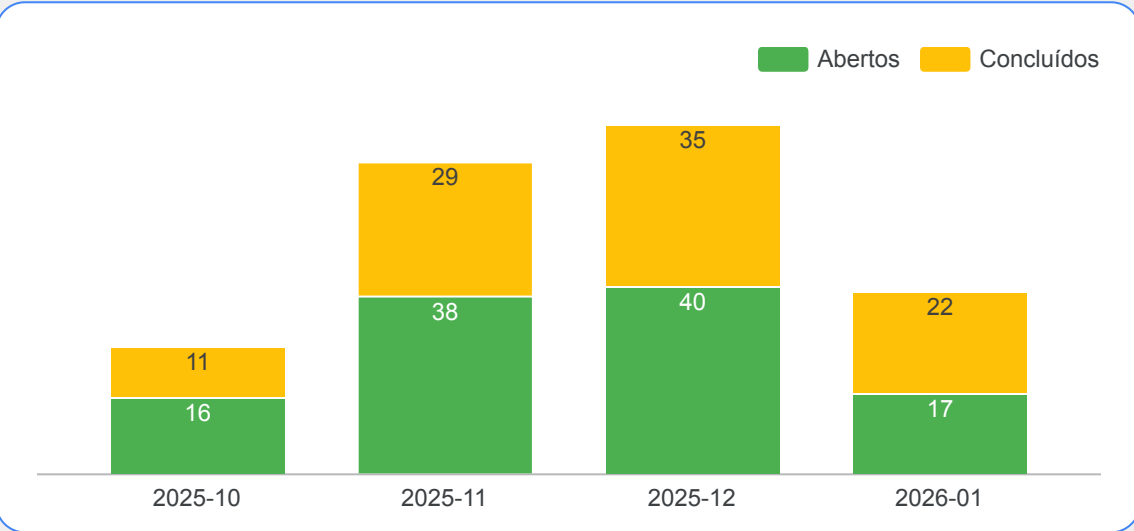
% de SLA Cumprido



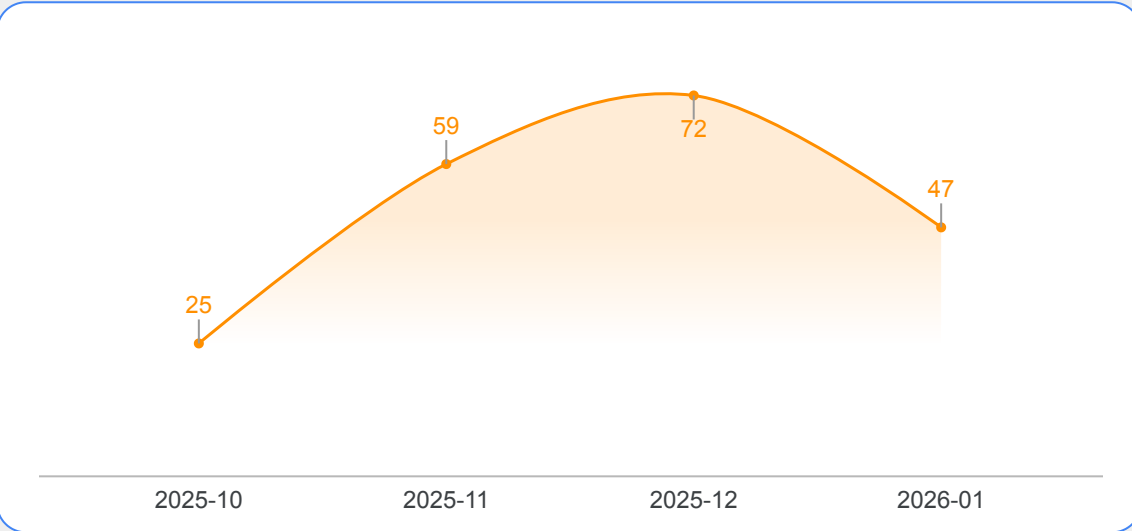
SLA por Unidade ao Longo do Tempo



Chamados Abertos vs Concluídos por Mês



Backlog ao Longo do Tempo



Principais Insights

- A demanda apresenta tendência de crescimento a partir de março.
- Unidades X e Y apresentam queda contínua no cumprimento do SLA.
 - Atendimentos de prioridade Alta aumentaram nos últimos meses.

Ações sugeridas

- Reforço operacional nas unidades críticas.
 - Revisão de SLA para prioridade Alta.
- Análise de causas raiz nos períodos de pico.