

# 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%**

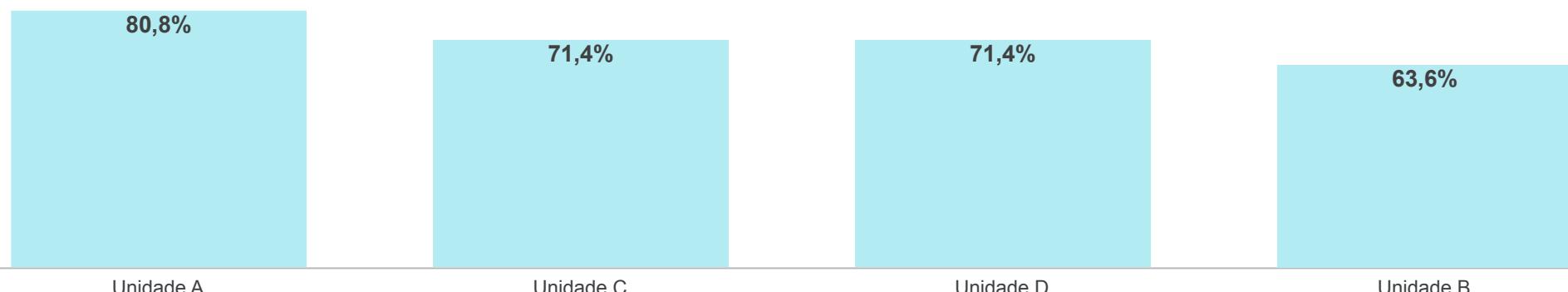
## Distribuição por status



## 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

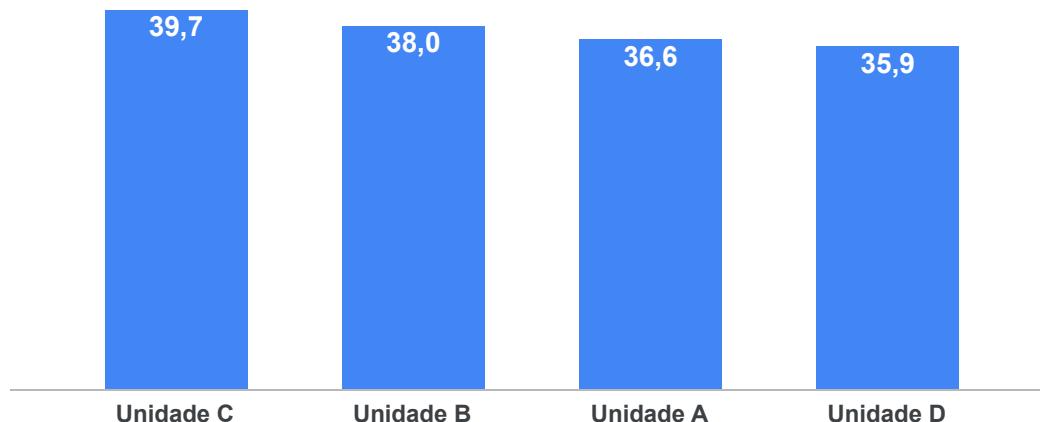
Chamados concluídos dentro do SLA

**72,2%**

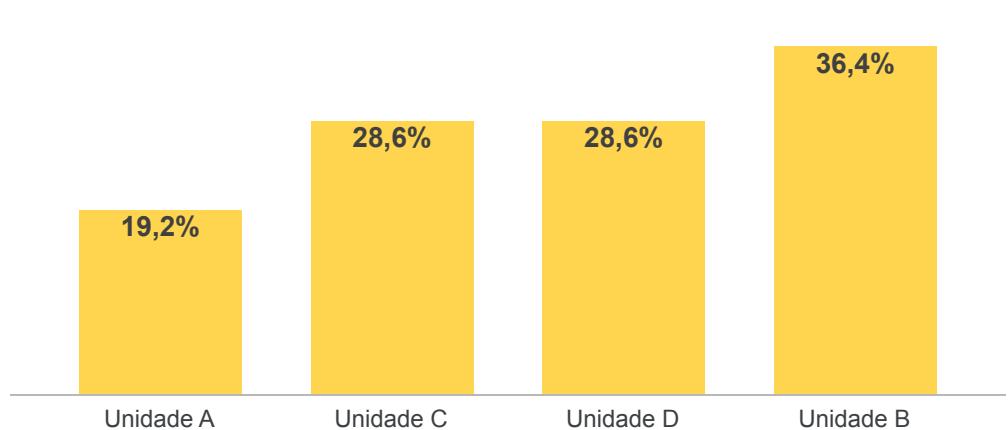
## Unidades com Maior Volume de Atendimentos



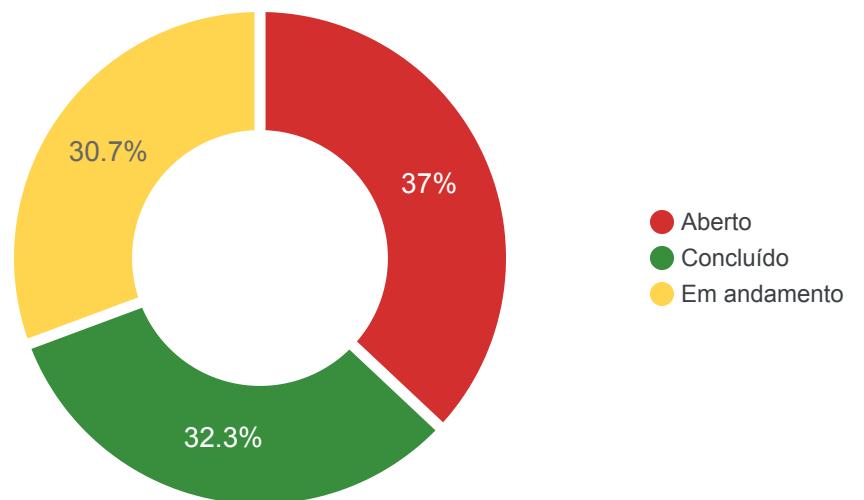
## Tempo Médio de Atendimento por Unidade



## % 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

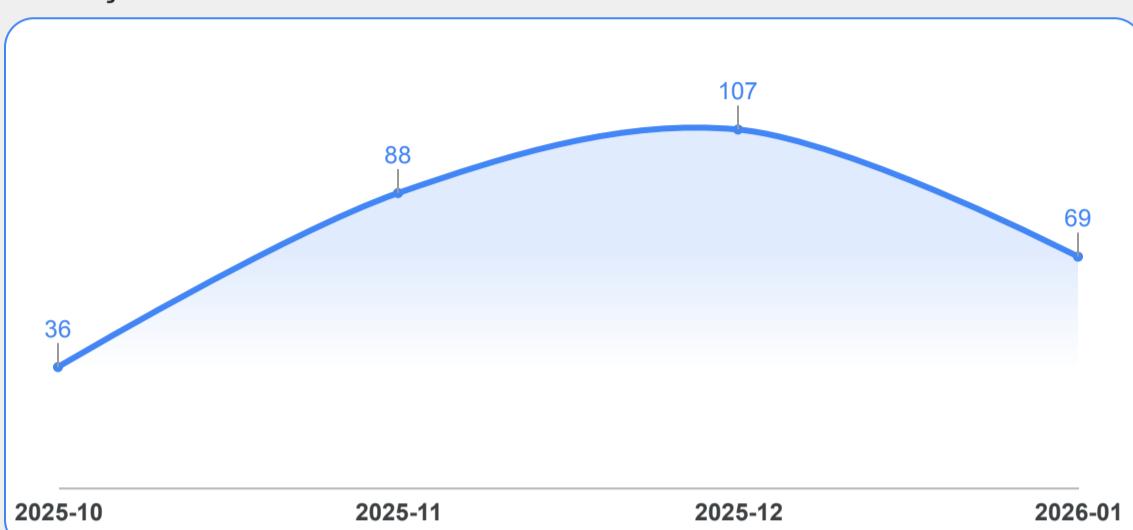
**37**

## % Dentro do SLA

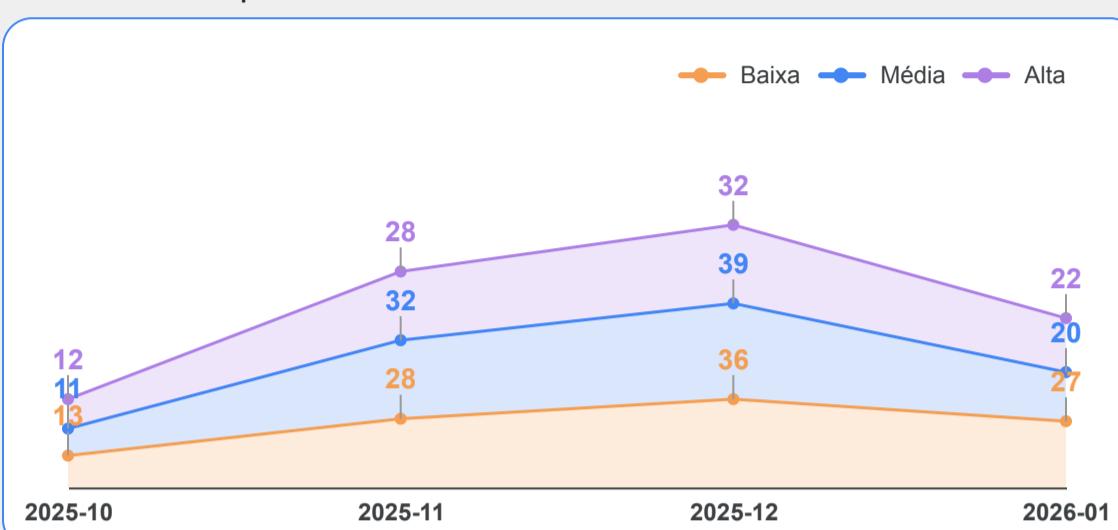
Chamados concluídos dentro do SLA

**72,2%**

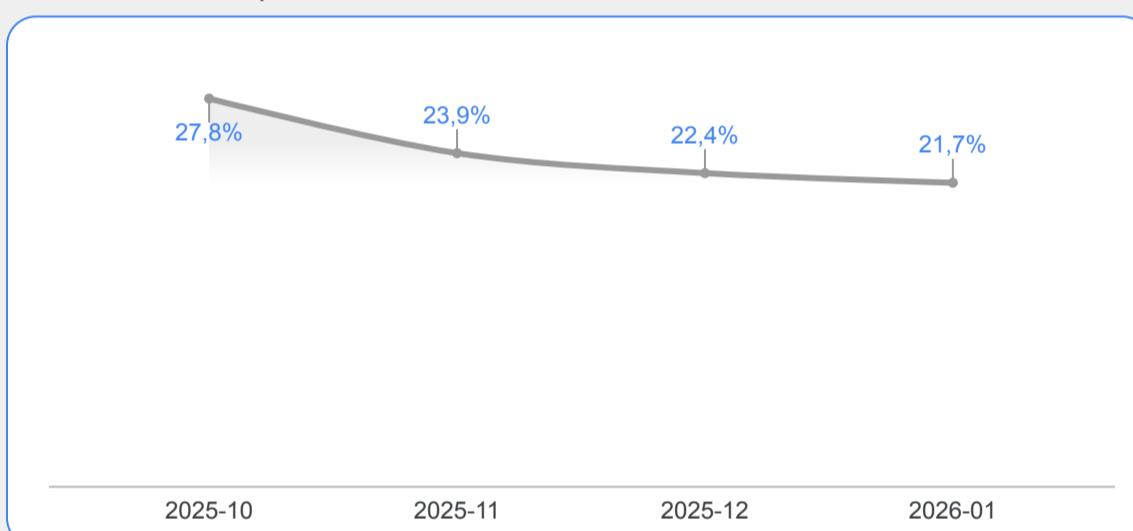
## Evolução de Atendimentos



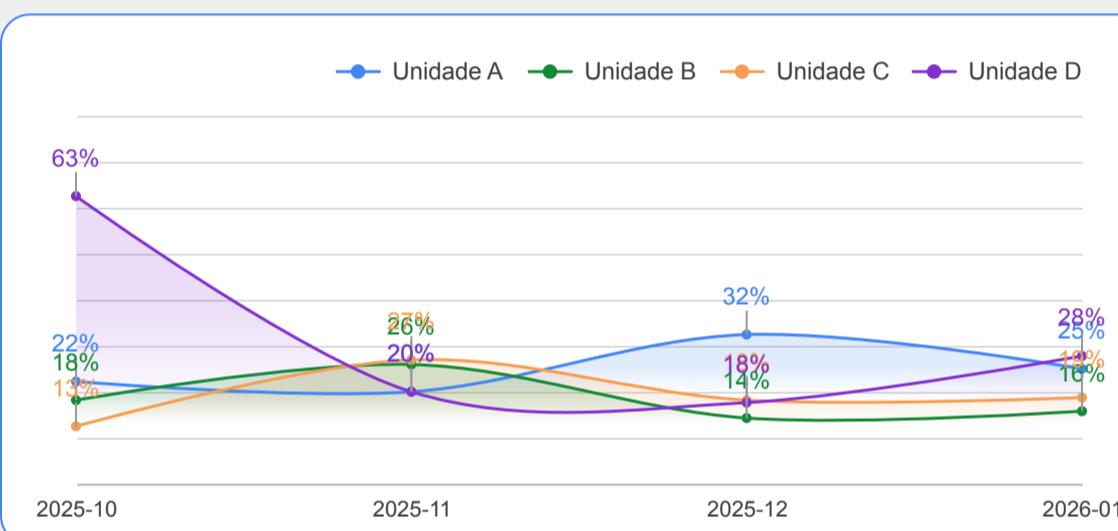
## Atendimentos por Prioridade



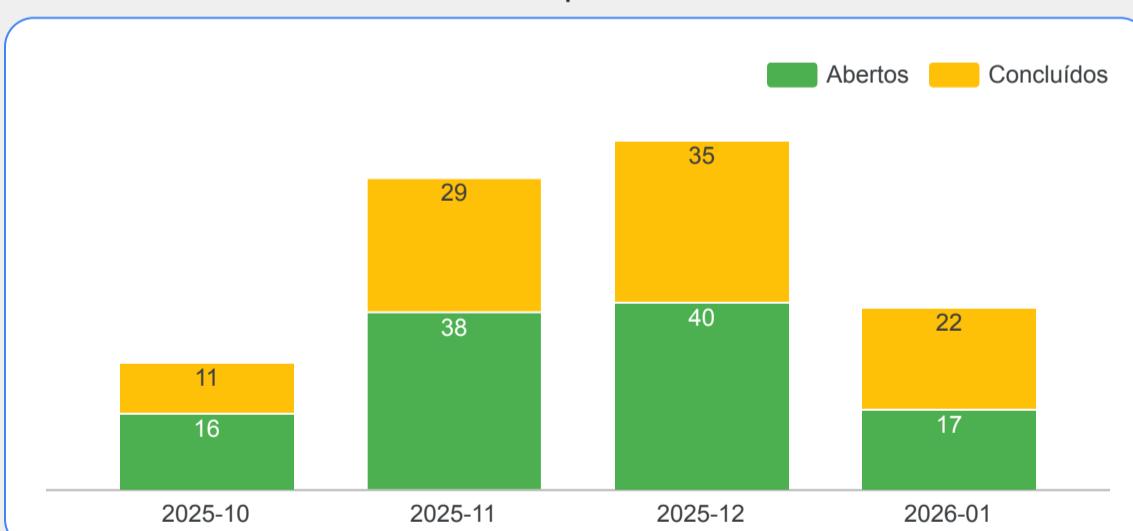
## % de SLA Cumprido



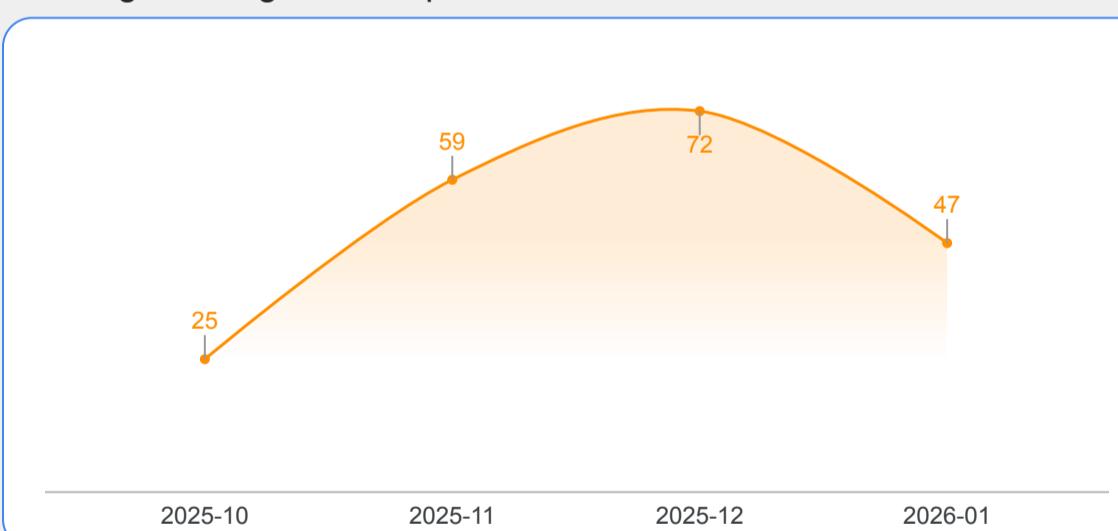
## SLA por Unidade ao Longo do Tempo



## 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.