

# Desempenho Operacional de Serviços

Dados simulados via API | Projeto demonstrativo em Power BI

Mês

Todos

**1.297**  
Total de Chamados

**60,4%**  
Cumprimento de SLA (%)

**7,6**  
Tempo Médio Atendimento

**514**  
Chamados Fora do SLA

Prioridade

Todos

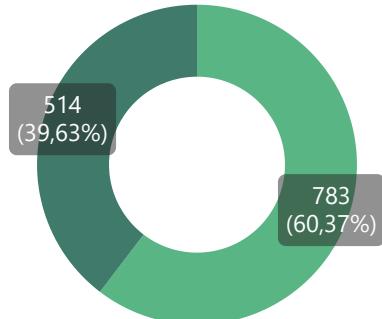
Tipo

Todos

Responsável

Todos

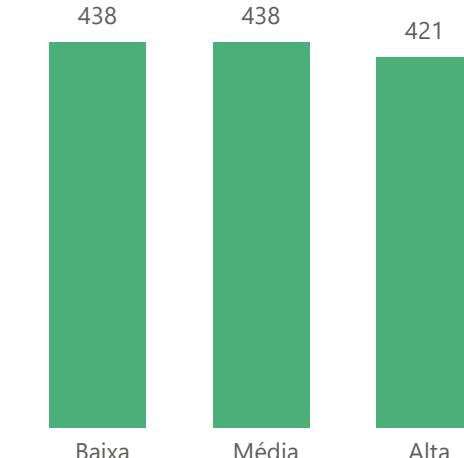
Distribuição de Chamados por SLA



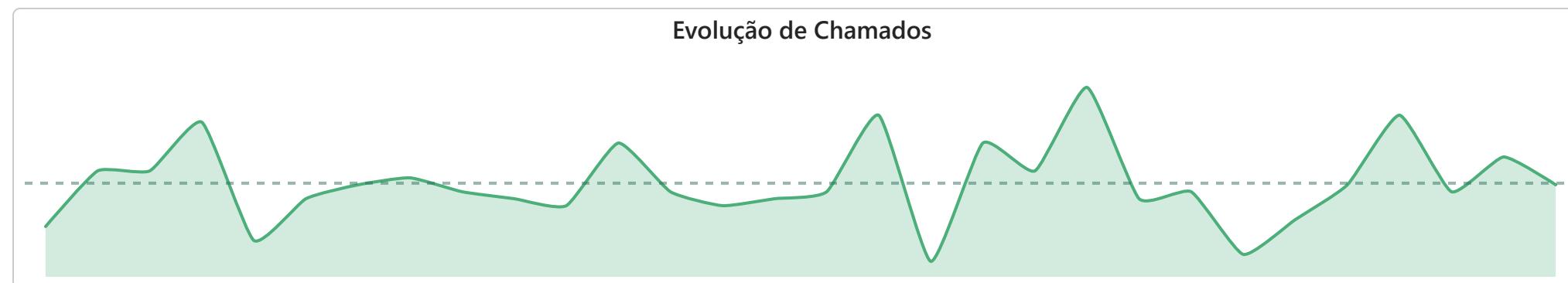
Volume de Chamados por Responsável



Volume de Chamados por Prioridade



Evolução de Chamados



# Desempenho Operacional de Serviços

Dados simulados via API | Projeto demonstrativo em Power BI

Mês

Todos

**60,4%**

Cumprimento de SLA (%)

**514**

Chamados Fora do SLA

**7,56**

Tempo Médio Resolução

**8,00**

SLA Médio (h)

Prioridade

Todos

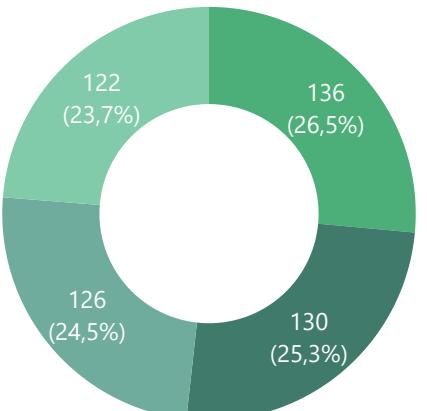
Tipo

Todos

Responsável

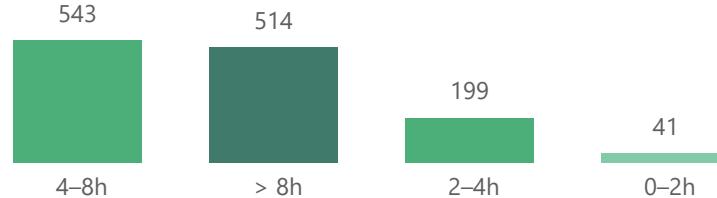
Todos

Chamados Fora do SLA por Responsável



● Sistemas ● Supporte N1 ● Infraestrutura ● Supporte N2

Distribuição dos Chamados por Tempo de Resolução



Tempo Médio de Resolução por Responsável



Evolução do Cumprimento do SLA



Chamados Fora do SLA por Prioridade



# Desempenho Operacional de Serviços

Dados simulados via API | Projeto demonstrativo em Power BI

Mês

Todos

Prioridade

Todos

Tipo

Todos

## Sistemas

Responsável Crítico

39,6%

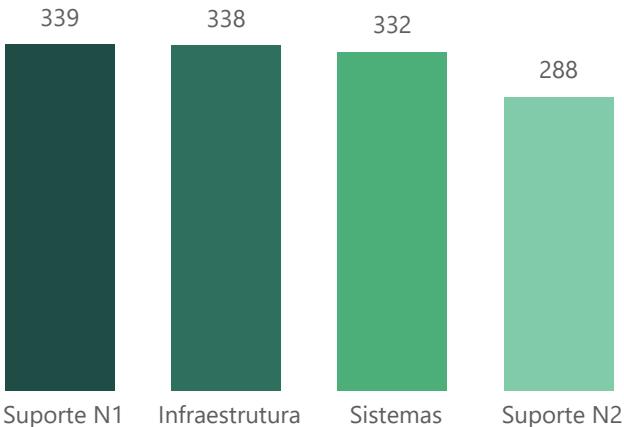
% Fora do SLA

7,56

Tempo Médio Resolução

SLA	Dentro do SLA		Fora do SLA		Total		
	Responsável	Chamados	Tempo Médio	Chamados	Tempo Médio	Chamados	Tempo Médio
Infraestrutura	Responsável	212	5,45	126	10,83	338	7,46
Sistemas	Responsável	196	5,48	136	10,58	332	7,57
Supporte N1	Responsável	209	5,59	130	10,77	339	7,58
Supporte N2	Responsável	166	5,54	122	10,54	288	7,66
<b>Total</b>		<b>783</b>	<b>5,52</b>	<b>514</b>	<b>10,68</b>	<b>1297</b>	<b>7,56</b>

## Total por Responsável



## Tempo Médio de Resolução por Responsável



## Chamados Fora do SLA por Prioridade



● Infraestrutura ● Sistemas ● Supporte N1 ● Supporte N2