

Desempenho Operacional de Serviços

Dados simulados via API | Projeto demonstrativo em Power BI

Mês

Todos

Prioridade

Todos

Tipo

Todos

Responsável

Todos

1.297

Total de Chamados

60,4%

Cumprimento de SLA (%)

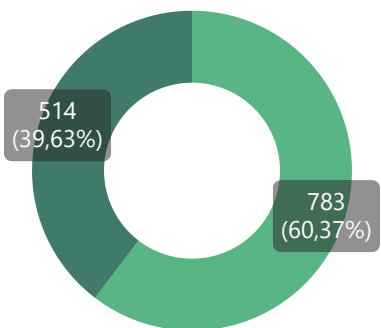
7,6

Tempo Médio Atendimento

514

Chamados Fora do SLA

Distribuição de Chamados por SLA

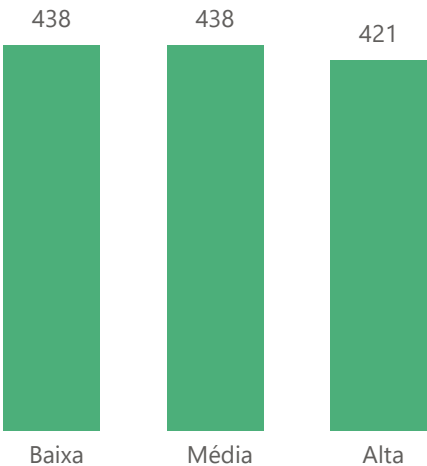


● Dentro do SLA ● Fora do SLA

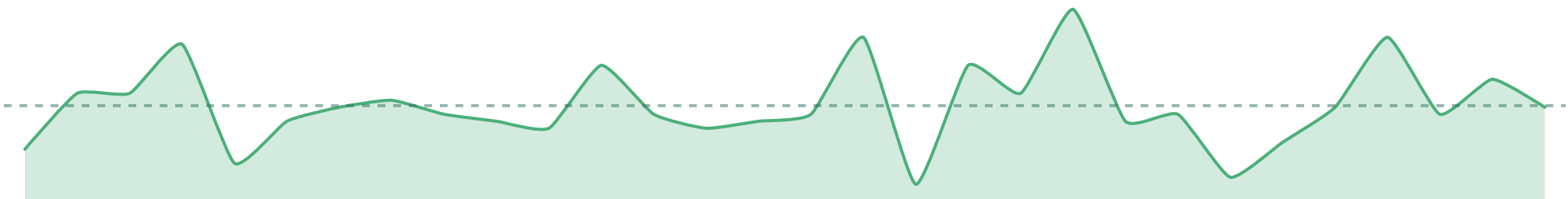
Volume de Chamados por Responsável



Volume de Chamados por Prioridade



Evolução de Chamados



Desempenho Operacional de Serviços

Dados simulados via API | Projeto demonstrativo em Power BI

Mês

Todos

Prioridade

Todos

Tipo

Todos

Responsável

Todos

60,4%

Cumprimento de SLA (%)

514

Chamados Fora do SLA

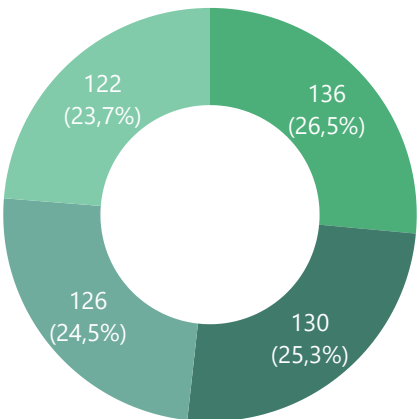
7,56

Tempo Médio Resolução

8,00

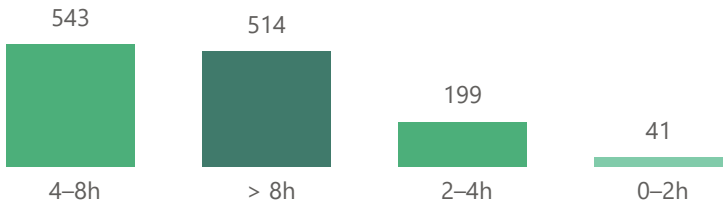
SLA Médio (h)

Chamados Fora do SLA por Responsável



Sistemas Suporte N1 Infraestrutura Suporte N2

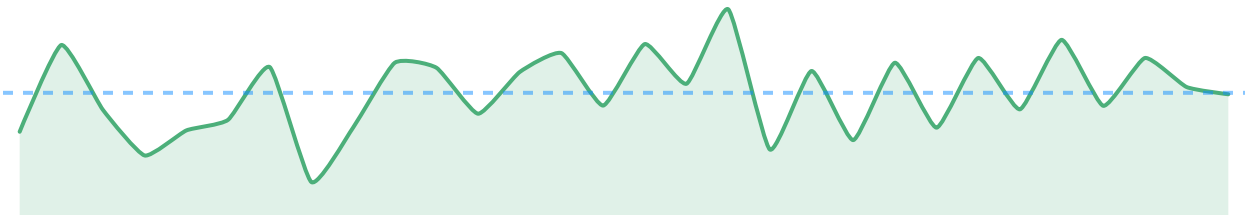
Distribuição dos Chamados por Tempo de Resolução



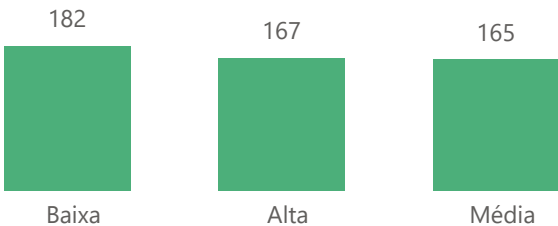
Tempo Médio de Resolução por Responsável



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%

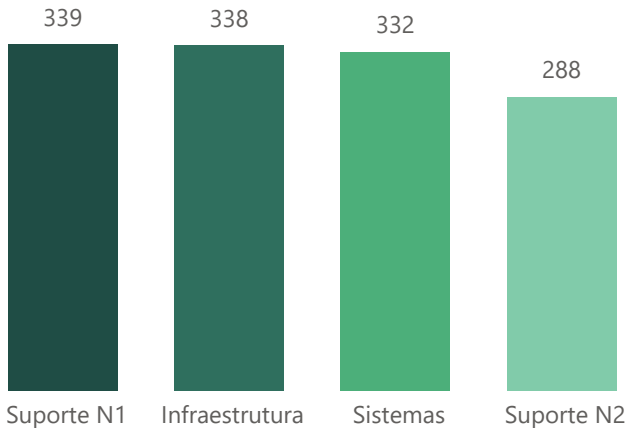
% Fora do SLA

7,56

Tempo Médio Resolução

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

Total por Responsável



Tempo Médio de Resolução por Responsável



Chamados Fora do SLA por Prioridade

