

Granularidade

Uma linha na tabela “fato_chamado” representa um chamado aberto em um determinado dia por um determinado funcionário que está presente em um determinado departamento de um campus e que foi atribuído para um determinado órgão responsável.

Indicadores

Qual o número de chamados abertos por campus? Por período?

Qual o número de chamados atendidos por um determinado “órgão responsável”?

Qual o número de chamados abertos por departamento?

Qual o número de chamados abertos por funcionário?

Qual o número de chamados abertos por tipo de chamado?

Qual o número de chamados abertos por categoria?

Quanto tempo um determinado órgão responsável leva para atender um chamado?

Quantos chamados um órgão responsável atende em um determinado período de tempo?

Qual órgão responsável atendeu mais chamados em um determinado período de tempo?

Qual o tempo médio entre a abertura de um chamado e o fechamento do mesmo?

Quantos chamados estão com o status “Em Aberto”? Por campus? Por departamento? Por órgão responsável?

Quantos chamados estão com o status “Em Atendimento”? Por campus? Por departamento? Por órgão responsável?

Quantos chamados estão com o status “Resolvido/Fechado”? Por campus? Por departamento? Por órgão responsável?

Qual o número de chamados atendidos por funcionário? (É possível obter isso atualmente?)