

Indicadores

Área do Serviço:

Tecnologia da Informação ▾

* Data de Início:

01/01/2023

* Data de Término:

31/12/2023

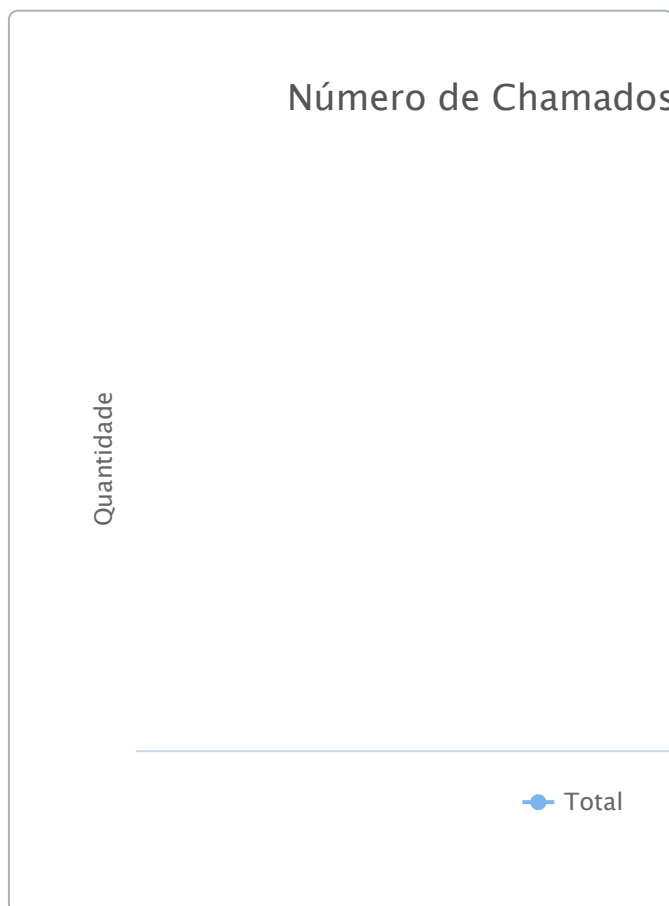
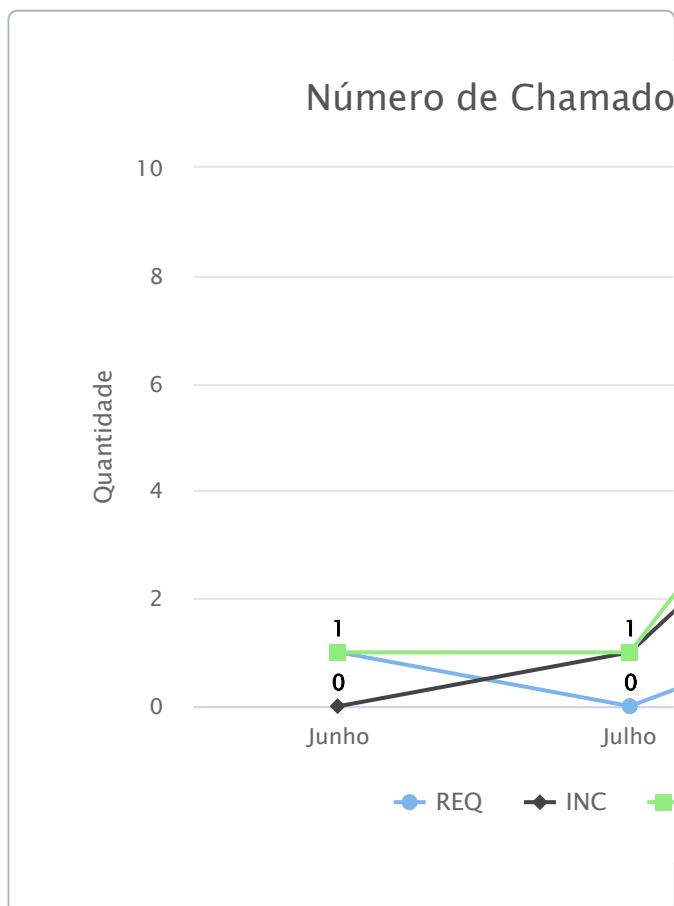
Unidade Organizacional:

PECEM ▾

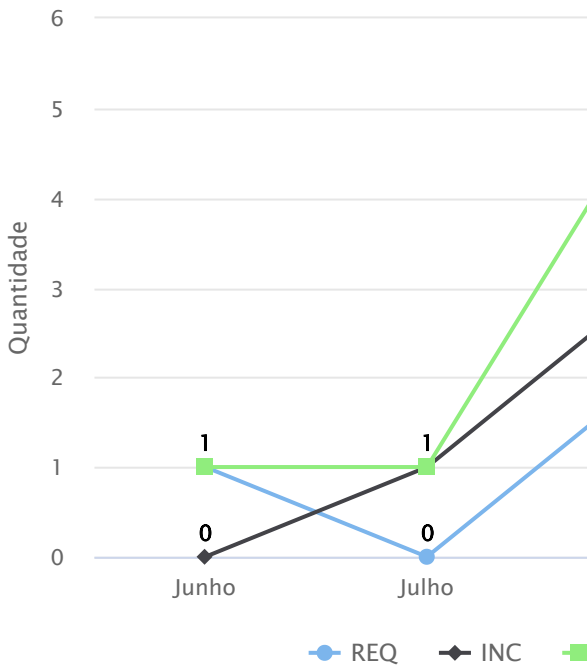
Grupo de Atendimento:

CTI - Pecém (Suporte Técnico de TI) ▾

Indicadores



Número de Chamados



Número de Chamados Escalados

Quantidade

Total

Número de Chamados Reclassificados

Quantidade

Total

Avaliação dos Chamados

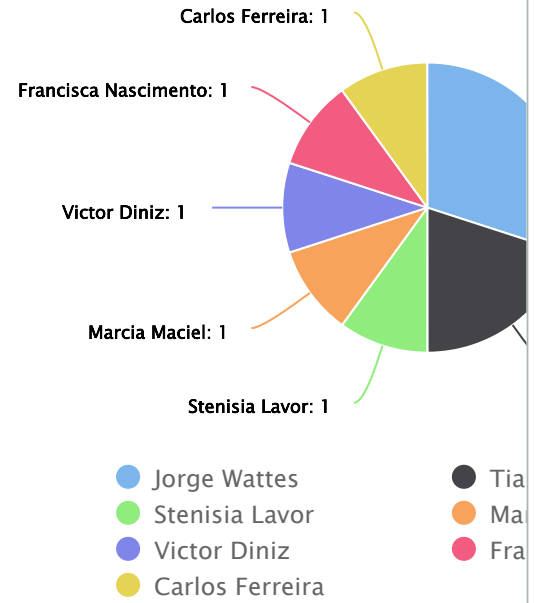
Valores em percentagem

Quantidade

Ruim Regular Bom

Top 10 Demandas

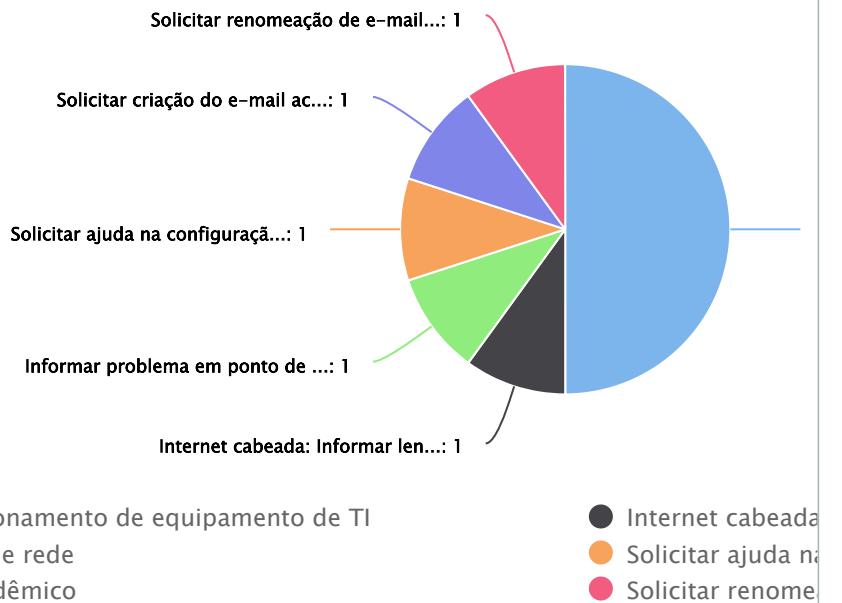
que mais abriram chamados



Serviços

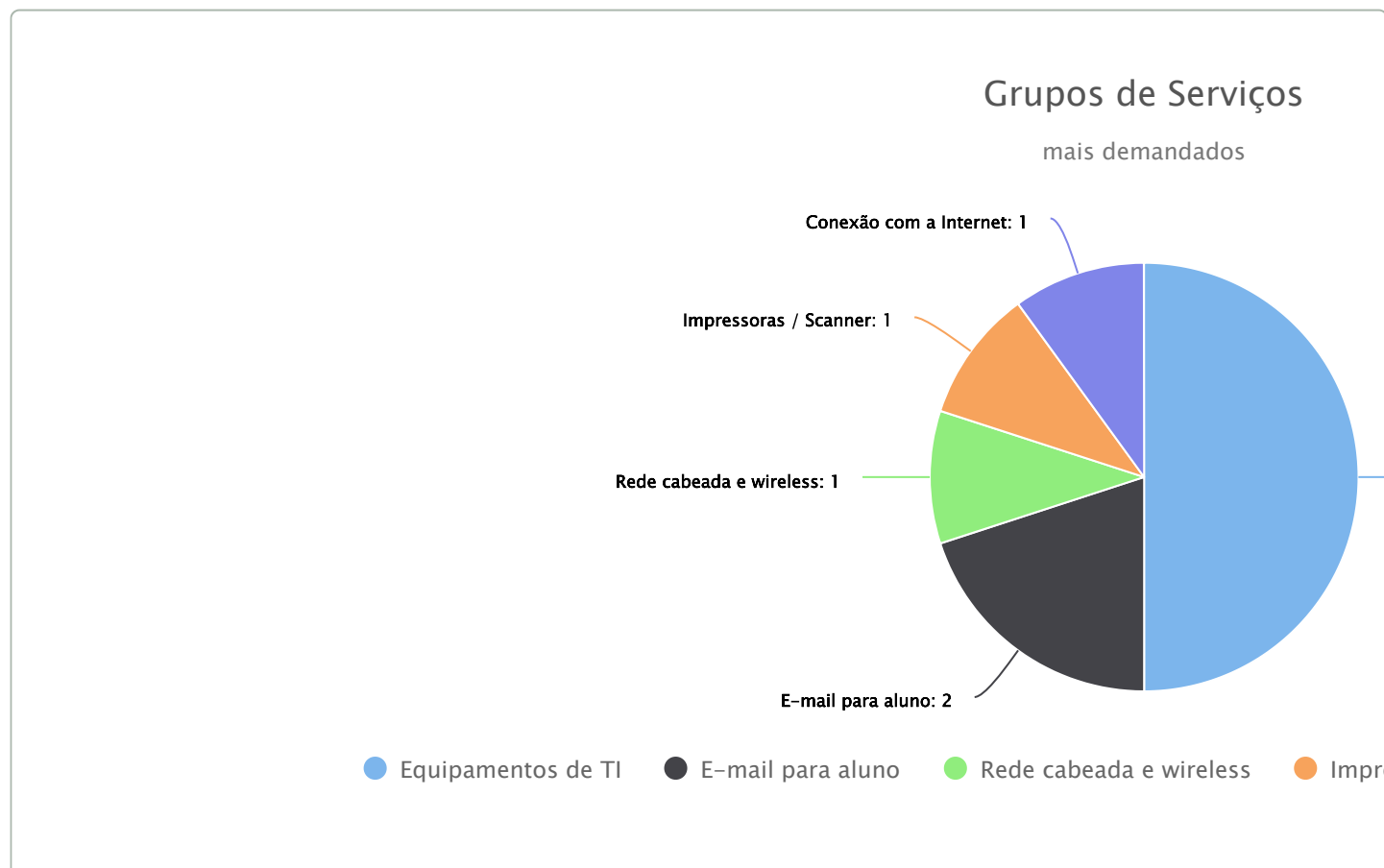
Top 10 Serviços

mais demandados



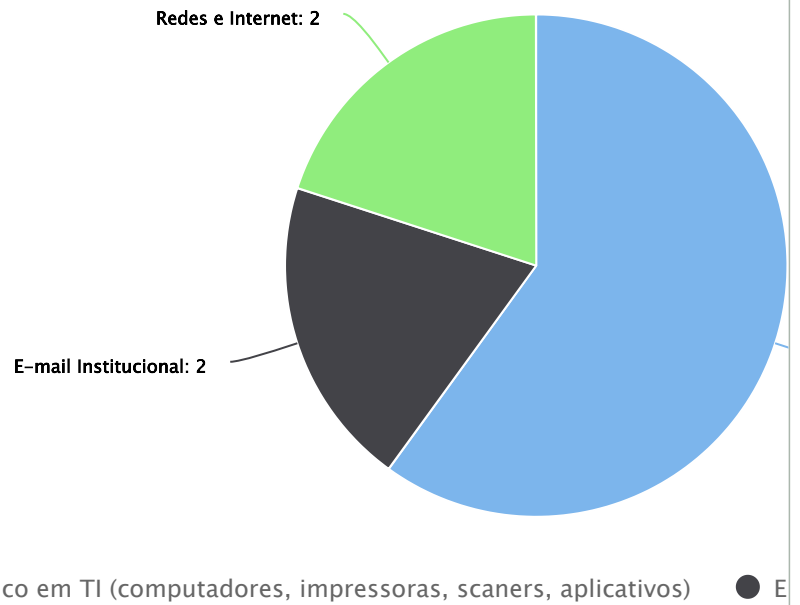
Serviços mais Demandados

#	Serviço	Quantidade de Chamados
1	Informar defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI	5
2	Informar problema em ponto de rede	1
3	Internet cabeada: Informar lentidão, indisponibilidade e problemas no acesso	1
4	Solicitar ajuda na configuração ou utilização de impressora ou scanner	1
5	Solicitar criação do e-mail acadêmico	1
6	Solicitar renomeação de e-mail para corresponder ao nome social do aluno	1



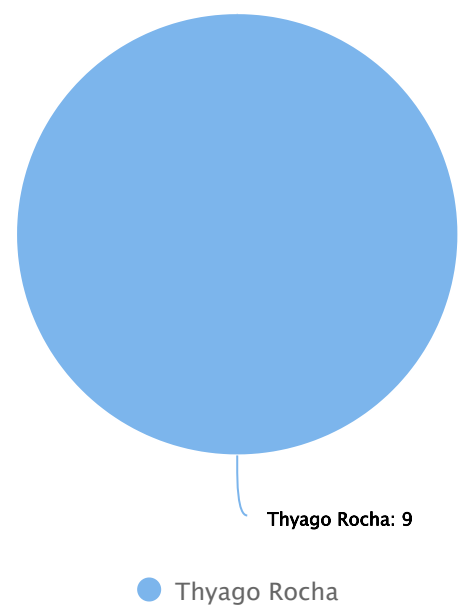
Categorias de Serviços

mais demandadas



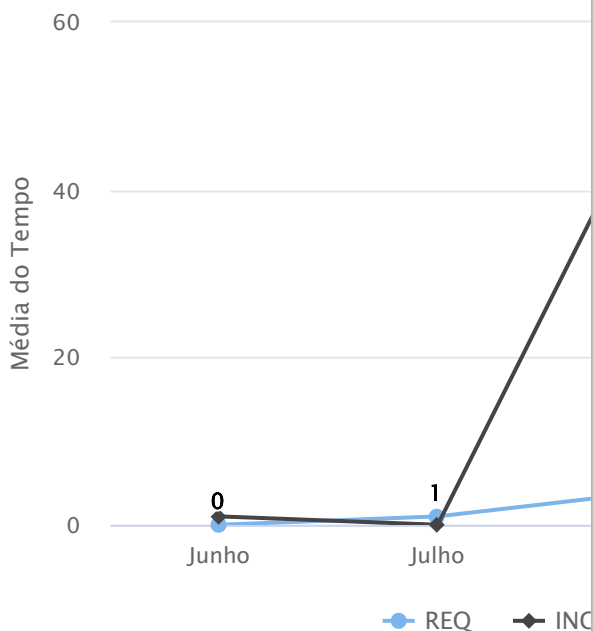
Atendimento

Top 10 Atendentes que mais resolveram chamados



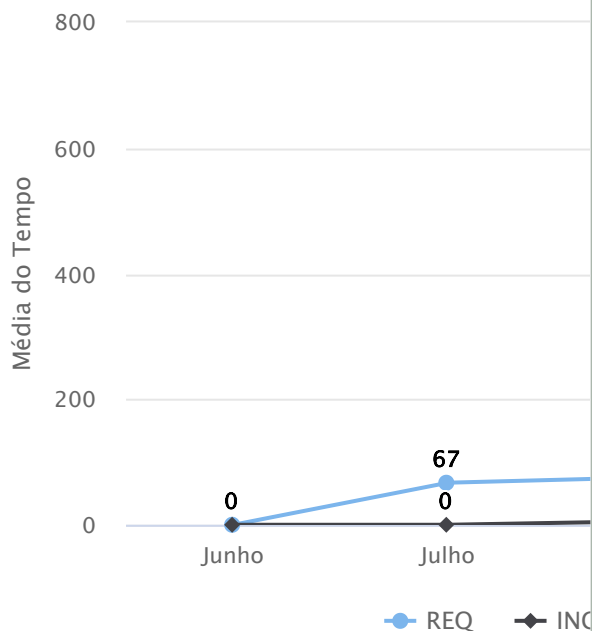
Média do Tempo de Atendimento

(em horas)



Média do Tempo de Resposta

(em horas)



Top 10 Chamados com Maior Tempo de Atendimento

Fechado

REQ #15549

Tempo de Atendimento: **3 dias, 13 horas, 26 minutos**

Interessado: **Francisca Nascimento**

Aberto Em: **03/08/2023 07:50**

Fechado

REQ #15875

Tempo de Atendimento: **19 horas, 26 minutos**

Interessado: **Carlos Ferreira**

Aberto Em: **09/08/2023 14:28**

Top 10 Chamados com Maior Tempo de Resposta

Fechado

INC #15721

Tempo de Atendimento: **9 horas, 11 minutos**

Interessado: **Tiago Facanha**

Aberto Em: **07/08/2023 15:18**

Fechado

INC #15280

Tempo de Atendimento: **53 minutos**

Interessado: **Marcia Maciel**

Aberto Em: **28/07/2023 14:33**

Fechado

INC #15608

Tempo de Atendimento: **42 minutos**

Interessado: **Marcia Maciel**

Aberto Em: **03/08/2023 18:17**

Fechado

INC #15627

Tempo de Atendimento: **41 minutos**

Interessado: **Tiago Facanha**

Aberto Em: **04/08/2023 10:00**

Fechado

REQ #14216

Tempo de Atendimento: **34 minutos**

Interessado: **Stenisia Lavor**

Aberto Em: **23/06/2023 10:24**

Fechado

INC #16451

Tempo de Atendimento: **5 minutos**

Interessado: **Jorge Wattes**

Aberto Em: **21/08/2023 16:43**

Fechado

INC #16453

Tempo de Atendimento: **1 minuto**

Interessado: **Jorge Wattes**

Aberto Em: **21/08/2023 16:46**