

Indicadores

FILTROS:

* Data de Início:

01/01/2023

* Data de Término:

31/12/2023

Unidade Organizacional:

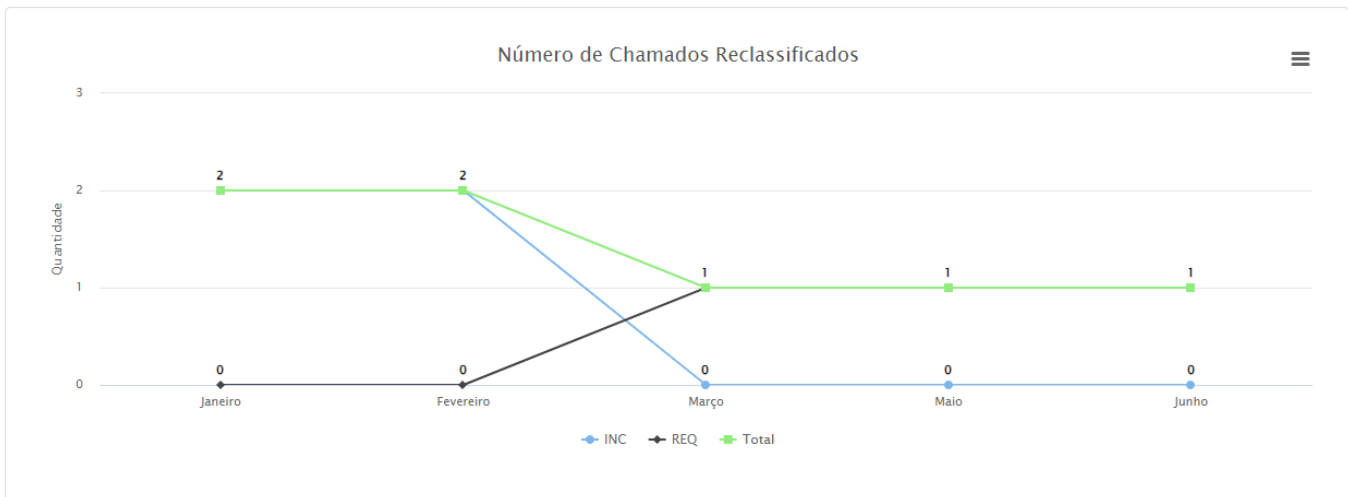
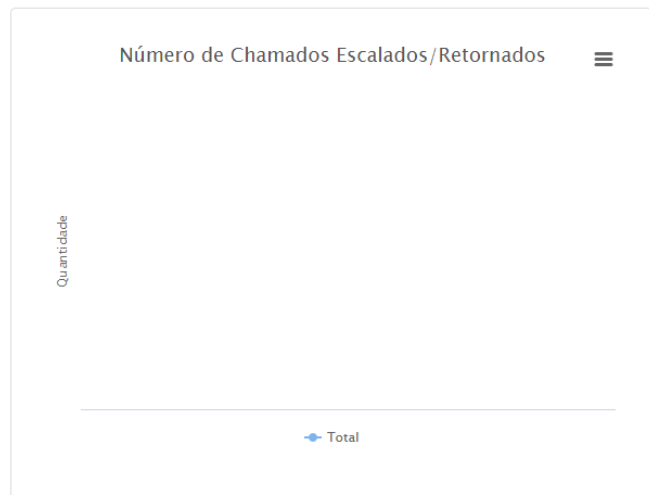
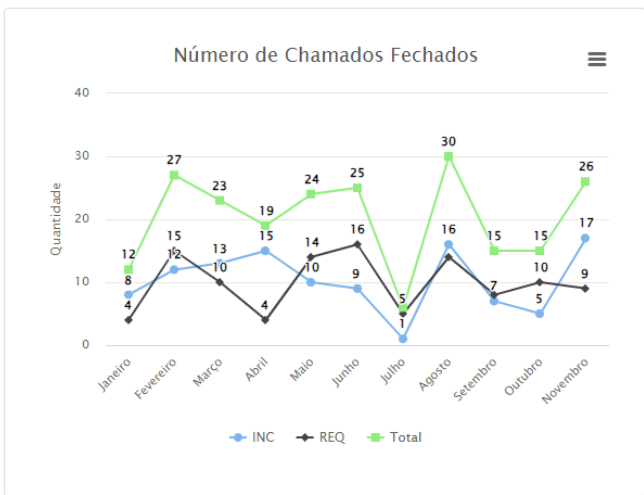
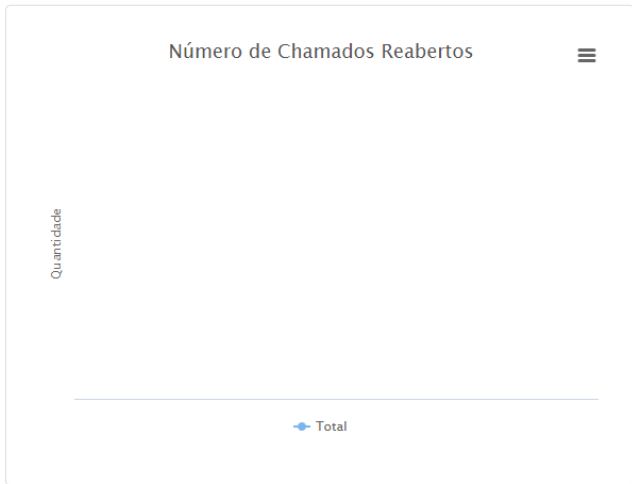
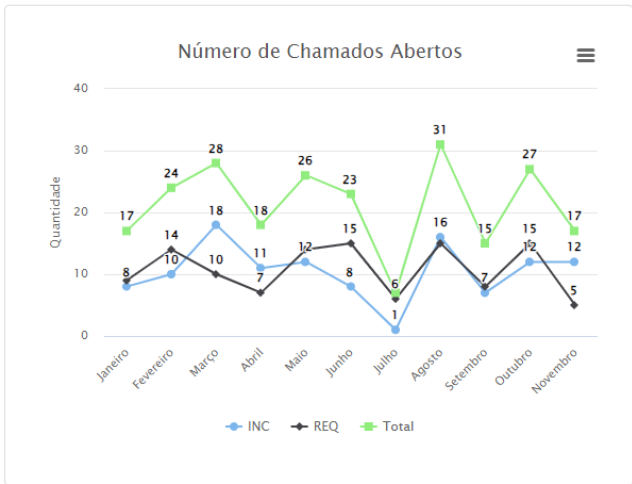
JUAZEIRO

Grupo de Atendimento:

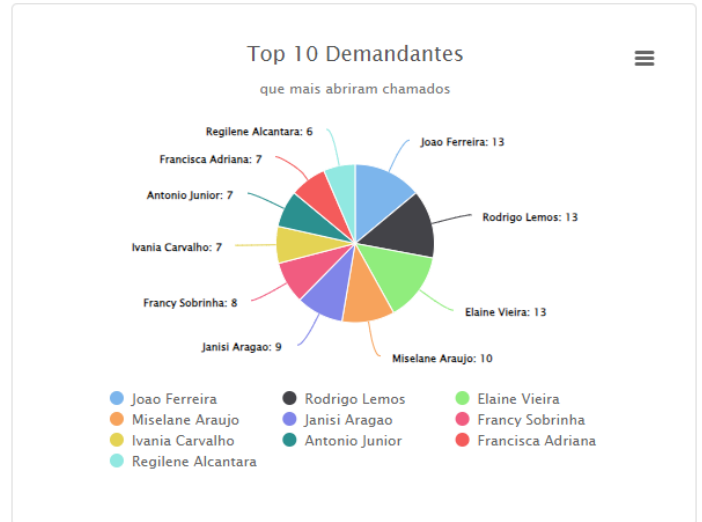
CTI - Juazeiro (Suporte Técnico)

Enviar

Indicadores



Demandantes



Serviços

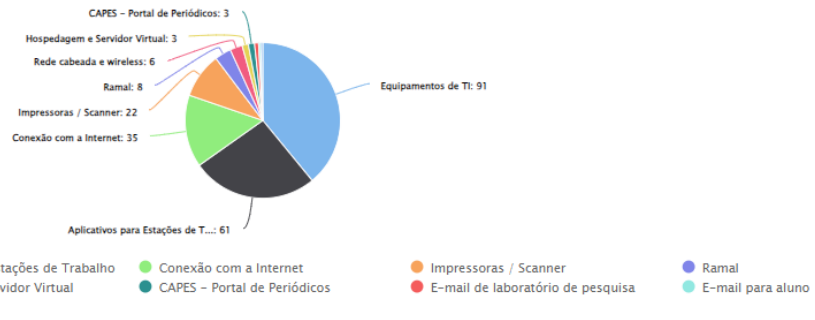


Serviços mais Demandados

#	Serviço	Quantidade de Chamados
1	Informar defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI	61
2	Solicitar instalação, desinstalação ou atualização de software em estação de trabalho	53
3	Internet cabeada: Informar lentidão, indisponibilidade e problemas no acesso	20
4	Solicitar novo equipamento de TI	9
5	Solicitar instalação ou configuração de periférico (Placa de rede, vídeo, etc)	9
6	Informar problema com a conexão de internet móvel	9
7	Informar problemas em impressora ou scanner	8
8	Solicitar mudança de localização de equipamento de TI	6
9	Informar problema ou mau funcionamento de ramal	6
10	Solicitar substituição de toner ou unidade de imagem	6
11	Solicitar ajuda na configuração ou utilização de impressora ou scanner	6
12	Informar problema em ponto de rede	4
13	Solicitar instalação ou configuração de java em computador	4
14	Informar comportamento indesejado de aplicativo da estação de trabalho	3
15	Solicitar repos material de TI	3
16	Solicitar acesso aos períodos CAPES (via CAPE)	3
17	Solicitar criação de máquina virtual	2
18	Internet sem fio: Informar lentidão, indisponibilidade e problemas no acesso	2
19	Internet sem fio: Solicitar acesso à rede	2
20	Internet sem fio: Solicitar configuração de rede	2
21	Solicitar criação do e-mail de laboratório de pesquisa	2
22	Solicitar instalação de ponto de rede	2
23	Solicitar substituição de equipamento TI	2
24	Solicitar instalação do Google Drive para computador	1
25	Solicitar emissão de parecer técnico	1
26	Solicitar compartilhamento de impressora ou scanner	1
27	Informar problema de acesso à máquina virtual	1
28	Informar erro na criação de e-mail setorial	1
29	Solicitar Novo Ramal ou Ativação	1
30	Solicitar transferência da localização de ramal	1
31	Informar dúvida ou problema com e-mail discreto	1
32	Solicitar instalação ou configuração de impressora ou scanner	1

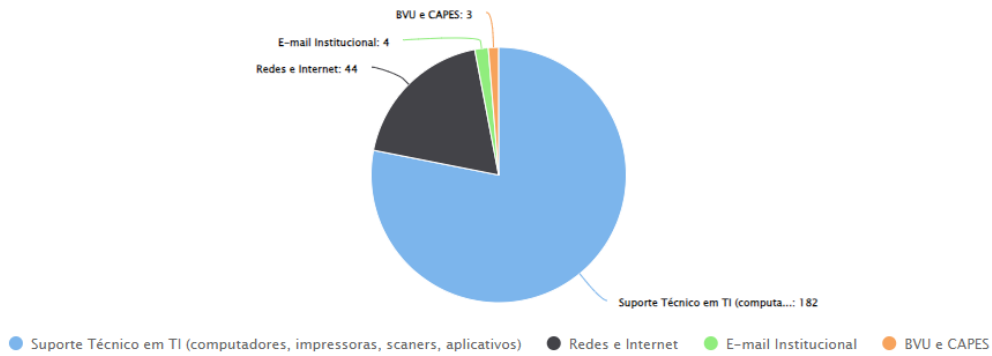
Grupos de Serviços

mais demandados



Categorias de Serviços

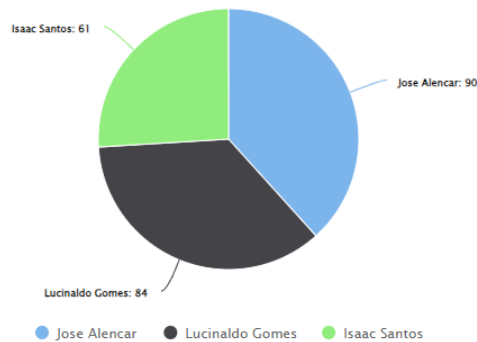
mais demandadas



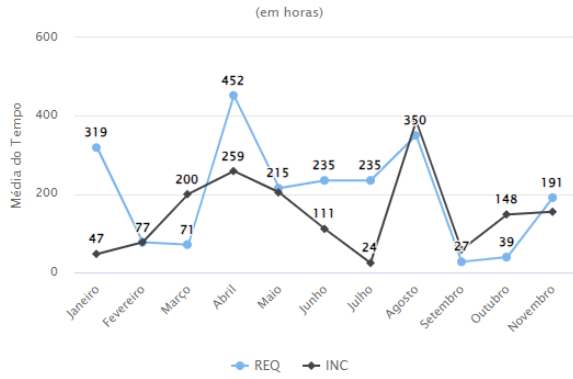
Atendimento

Top 10 Atendentes

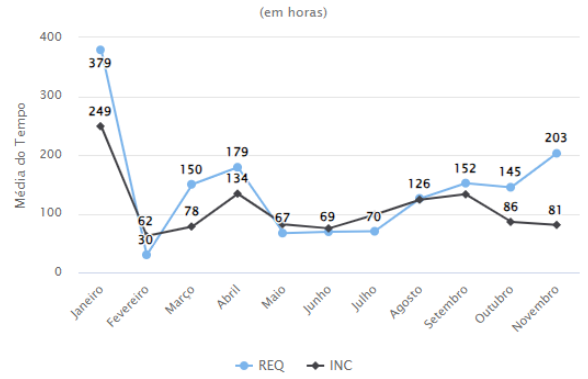
que mais resolveram chamados



Média do Tempo de Atendimento dos Chamados



Média do Tempo de Resposta dos Chamados



Top 10 Chamados com Maior Tempo de Atendimento

<p>Resolvido</p> <p>REQ #14620</p> <p>Tempo de Atendimento: 2 meses, 10 dias, 1 hora, 59 minutos</p> <p>Interessado: Janisi Aragao</p> <p>Aberto Em: 05/07/2023 10:59</p>	<p>Fechado</p> <p>INC #5358</p> <p>Tempo de Atendimento: 1 mês, 28 dias, 1 hora, 31 minutos</p> <p>Interessado: Marcos Gomes</p> <p>Aberto Em: 25/11/2022 10:09</p>	<p>Fechado</p> <p>INC #13839</p> <p>Tempo de Atendimento: 1 mês, 24 dias</p> <p>Interessado: Miselane Araujo</p> <p>Aberto Em: 15/06/2023 11:52</p>	<p>Fechado</p> <p>INC #9035</p> <p>Tempo de Atendimento: 1 mês, 21 dias, 3 horas, 14 minutos</p> <p>Interessado: Elisangela Marques</p> <p>Aberto Em: 17/03/2023 09:54</p>	<p>Fechado</p> <p>REQ #8896</p> <p>Tempo de Atendimento: 1 mês, 16 dias, 21 horas, 51 minutos</p> <p>Interessado: Antonio Junior</p> <p>Aberto Em: 15/03/2023 16:24</p>
<p>Fechado</p> <p>INC #5649</p> <p>Tempo de Atendimento: 1 mês, 14 dias, 24 minutos</p> <p>Interessado: Hysraeel Filho</p> <p>Aberto Em: 08/12/2022 10:20</p>	<p>Fechado</p> <p>INC #2379</p> <p>Tempo de Atendimento: 1 mês, 13 dias, 18 horas, 59 minutos</p> <p>Interessado: Francisca Brasil</p> <p>Aberto Em: 24/08/2022 14:06</p>	<p>Fechado</p> <p>REQ #12840</p> <p>Tempo de Atendimento: 29 dias, 18 horas, 17 minutos</p> <p>Interessado: Francy Sobrinha</p> <p>Aberto Em: 24/05/2023 11:53</p>	<p>Fechado</p> <p>REQ #12632</p> <p>Tempo de Atendimento: 24 dias, 1 hora, 27 minutos</p> <p>Interessado: Regliene Alcantara</p> <p>Aberto Em: 19/05/2023 10:58</p>	<p>Fechado</p> <p>INC #19290</p> <p>Tempo de Atendimento: 21 dias, 19 horas, 18 minutos</p> <p>Interessado: Rodrigo Lemos</p> <p>Aberto Em: 17/10/2023 11:16</p>

Top 10 Chamados com Maior Tempo de Resposta

<p>Em atendimento</p> <p>INC #20201</p> <p>Tempo de Resposta: 1 dia, 5 horas, 15 minutos</p> <p>Interessado: Agio Felipe</p> <p>Aberto Em: 07/11/2023 10:21</p>
