

PÚBLICO

Balanço de chamados · outubro/2026

Volume, tempo de atendimento e concentração por categoria no mês, com comparativo do trimestre.

Aurora · KactuX · 28/10/2026 00:51 · 01 · 27/10/2026 · dados ilustrativos

Ritmo do trimestre

Tempo de atendimento

Checklist da semana

Onde o volume se concentra

Leitura e próximos passos

412

CHAMADOS ABERTOS

87% requisições

2h 14

TEMPO MÉDIO DE 1ª RESPOSTA

meta: 4h

91,4%

RESOLVIDOS NO PRAZO

meta: 90%

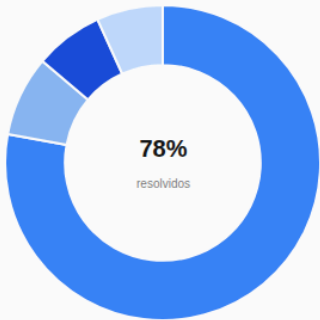
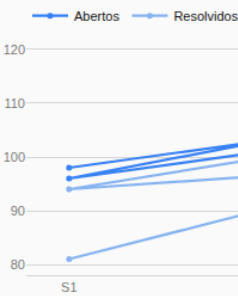
63

BACKLOG ABERTO

9 acima de 7 dias

Ritmo do trimestre

Setembro concentrou o pico de aberturas por causa da virada de projetos; outubro devolveu o ritmo e a fila de resolvidos acompanhou. A diferença entre abertos e resolvidos caiu de 41 para 9 chamados por semana.



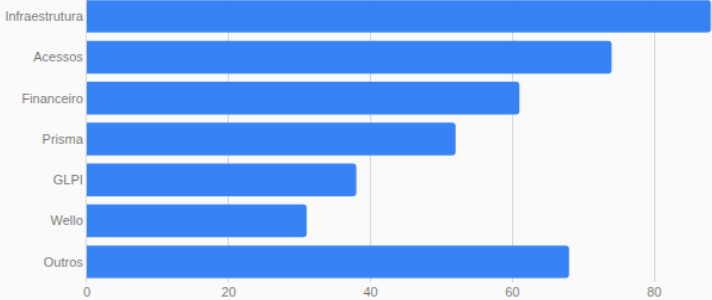
321	Resolvidos	78%
34	Em andamento	8%
29	Pendentes	7%
28	Novos	7%

Onde o volume se concentra

Quatro categorias respondem por dois terços do volume. Infraestrutura e Acessos puxam o tempo médio para cima; Financeiro tem volume alto mas resolução rápida.

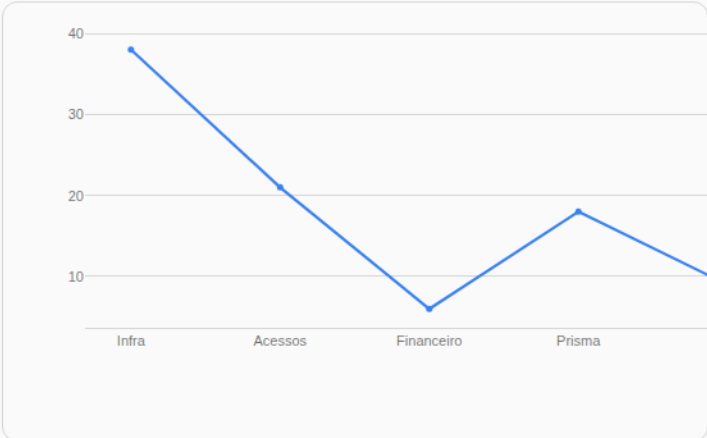
Top categorias

Tipo por mês



Tempo de atendimento

A primeira resposta entrou na meta em todos os meses. O gargalo está na conclusão de Infraestrutura: 14 chamados passaram de 5 dias, quase todos aguardando terceiros.



CATEGORIA	VOLUME	1ª RESPOSTA	CONCLUSÃO	NO PRAZO	STATUS
Infraestrutura	88	2h 05	38h	84%	Atenção
Acessos	74	1h 12	21h	93%	OK
Financeiro	61	0h 48	6h	98%	OK
Prisma	52	2h 30	18h	90%	OK
GLPI	38	1h 40	9h	95%	Atenção

Base: 412 chamados abertos em outubro/2026. Dados ilustrativos para validação do formato.

Leitura e próximos passos

O mês fecha acima da meta de SLA, mas com concentração de risco em Infraestrutura: 14 chamados acima de 5 dias dependem de terceiros.

- Criar fila de escalonamento para chamados de Infraestrutura parados há mais de 5 dias.
- Automatizar a triagem de Acessos, que hoje consome 18% do volume com pedidos repetidos.
- Revisar a categoria Prisma: o tempo de conclusão subiu 4h no trimestre.
- Publicar um painel semanal com os mesmos indicadores deste relatório.

Checklist da semana

O que precisa acontecer para o mês fechar dentro da meta.

- ☒ Revisar os 14 chamados de Infraestrutura acima de 5 dias
Responsável: Gabriel - até sexta
- ☐ Automatizar a triagem de Acessos
Responsável: Diego - próxima sprint
- ☐ Publicar o painel semanal com estes indicadores
Responsável: Aurora - toda segunda
- ☐ Revisar categoria Prisma
Responsável: time de produto