

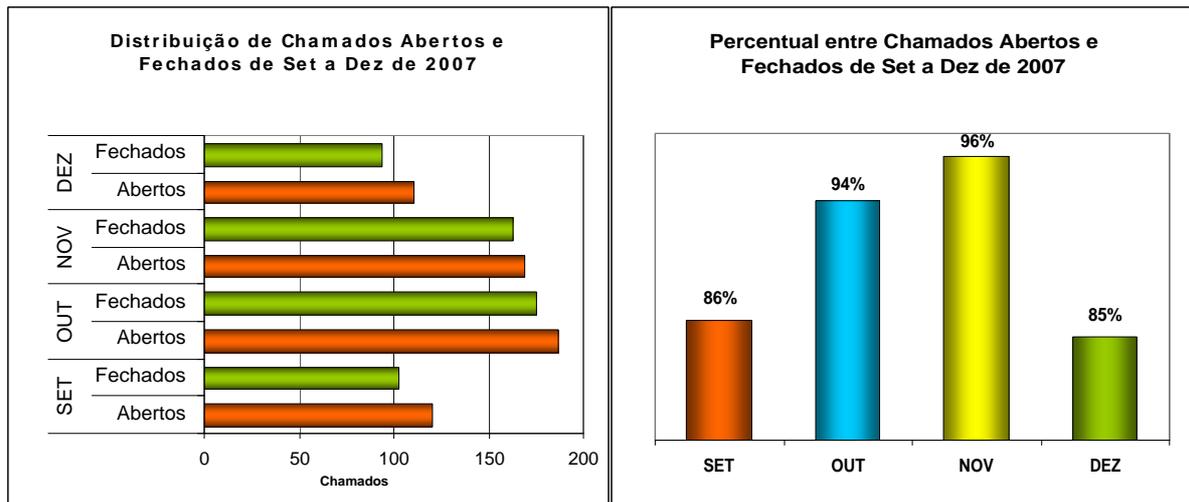
RELATÓRIO DE ATIVIDADES REGISTRADAS NO OCOMON2

PERÍODO DE 01/09/2007 a 31/12/2007

Horas válidas no período: **1180** horas – 72 dias úteis.

QUADRO GERAL DE CHAMADOS NO PERÍODO

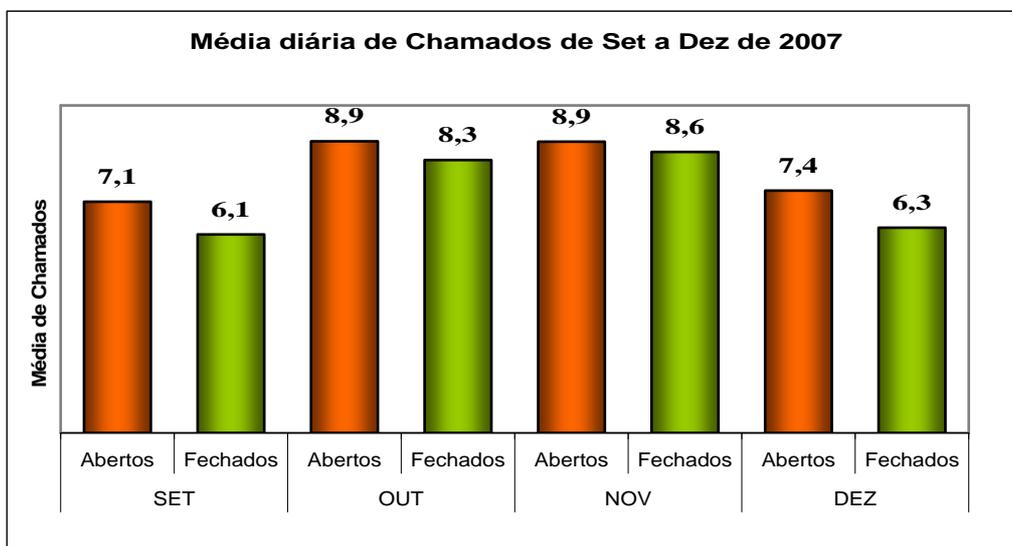
Período	Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total	
	Abertos	Fechados	Abertos	Fechados	Abertos	Fechados	Abertos	Fechados	Abertos	Fechados
Chamados	120	103	187	175	169	163	111	94	587	535
Percentual	-	86%	-	94%	-	96%	-	85%	-	91%



Fonte: Siet – Setor de Infra-estrutura e Telecomunicações

NÚMERO MÉDIO DE CHAMADOS POR DIA

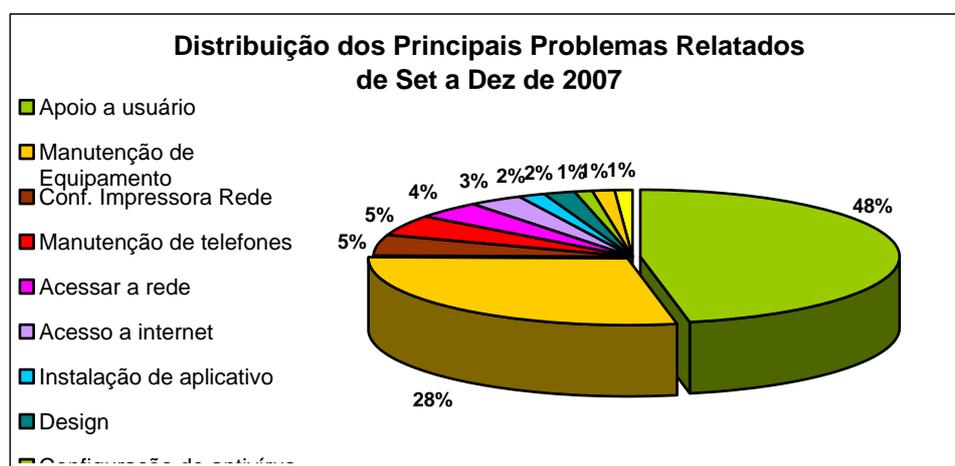
Período	Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total	
	Abertos	Fechados	Abertos	Fechados	Abertos	Fechados	Abertos	Fechados	Abertos	Fechados
Dias Úteis	17		21		19		15		72	
Média Diária	7,06	6,06	8,90	8,33	8,89	8,58	7,40	6,27	8,15	7,43



Fonte: Siet – Setor de Infra-estrutura e Telecomunicações

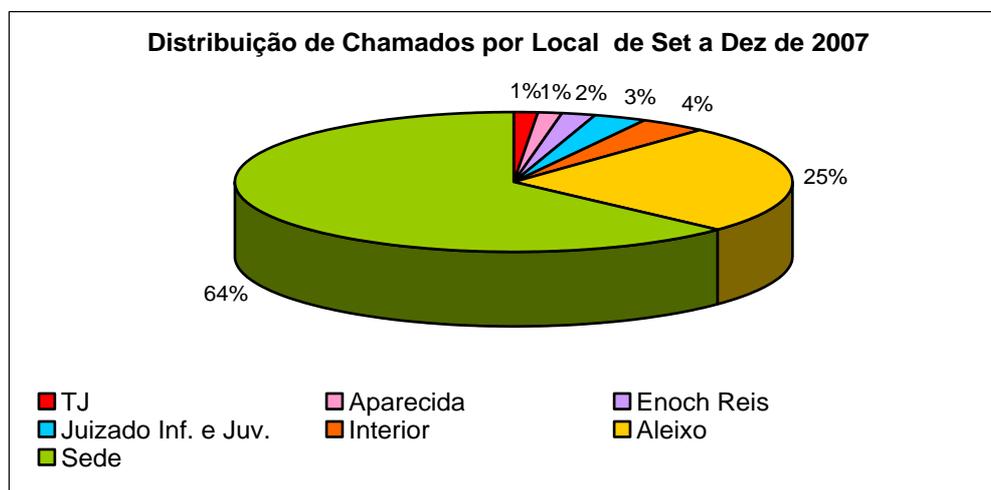
PRINCIPAIS PROBLEMAS RELATADOS

PROBLEMA	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Apoio a usuário	35	74	101	41	251
Manutenção de equipamento	22	48	48	24	142
Configurar impressora de rede	8	10	5	5	28
Manutenção de telefones	16	6	0	4	26
Acessar a rede	4	8	2	8	22
Acesso a internet	7	7	1	3	18
Instalação de aplicativo	1	4	2	3	10
Instalação de periféricos/componentes	5	4	0	0	9
Design	3	6	0	0	9
Configuração de antivírus	1	2	3	1	7
Instalar computador	0	4	0	3	7
Ativação de ponto lógico	1	1	1	0	3
Manutenção de ponto lógico	0	1	0	2	3



Fonte: Siet – Setor de Infra-estrutura e Telecomunicações

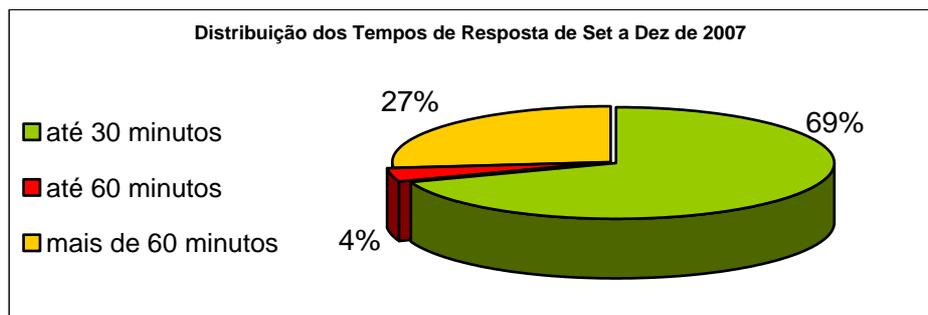
DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADOS POR LOCAL DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2007.



Fonte: Siet – Setor de Infra-estrutura e Telecomunicações

DISTRIBUIÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA

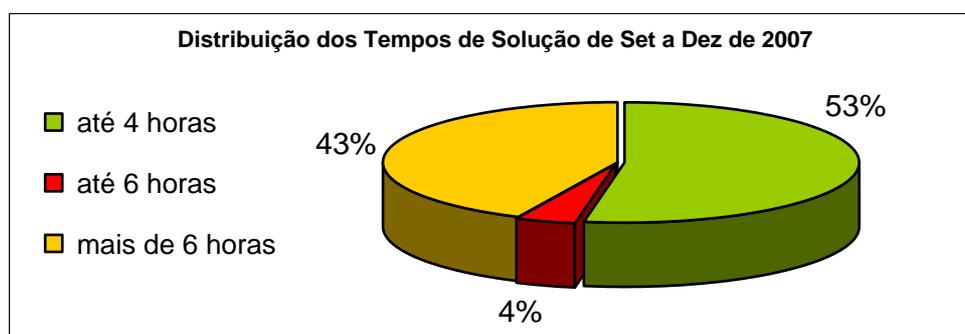
Tempo de Resposta	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
até 30 minutos:	73 70.87%	124 70.86%	106 65.43%	68 72.34%	371 69.48%
até 60 minutos:	3 2.91%	5 2.86%	7 4.32%	6 6.38%	21 3.93%
mais de 60 minutos:	27 26.21%	46 26.29%	49 30.25%	20 21.28%	142 26.59%



Fonte: Siet – Setor de Infra-estrutura e Telecomunicações

Distribuição do Tempo de Solução

Tempo de Solução	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
até 4 horas:	52 50.49%	103 58.86%	85 52.47%	42 44.68%	282 52.81%
até 6 horas:	4 3.88%	7 4%	8 4.94%	3 3.19%	22 4.12%
mais de 6 horas:	47 45.63%	65 37.14%	69 42.59%	49 52.13%	230 43.07%



Fonte: Siet – Setor de Infra-estrutura e Telecomunicações

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.