

Relatórios

- Relatório - Requerimentos pendentes
- Relatório - Acompanhamento de SLA
- Relatório - Atendimento diário
- Relatório - Fluxos específicos
- Relatório - Performance por equipe

Relatório - Requerimentos pendentes

Objetivo da Tela

Essa tela permite visualizar os **requerimentos pendentes** dos alunos, possibilitando o acompanhamento detalhado por área, responsável e tempo de espera, otimizando o atendimento institucional.

| Protocolo | Mensagens Pendentes | Aluno | Área Atual | Responsável | Última Interação | SLA de Espera | Tempo de Espera | SLA de Atendimento | Tempo de Atendimento | Data |
|-----------|---------------------|--------------------------------------|---|---------------------------|------------------|---------------|-----------------|--------------------|----------------------|----------|
| 202400001 | 0 | EMERSON BARRROS DOS SANTOS | COORDENAÇÃO ACADÊMICA - RECURSOS HUMANOS | SEM RESPONSÁVEL | 390 dias | 1 hora | 12 minutos | 2 horas | 590 dias | 01/03/24 |
| 202400001 | 0 | EMERSON BARRROS DOS SANTOS | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARRROS DO SANTOS | 390 dias | 1 hora | 16 minutos | 2 horas | 643 dias | 01/03/24 |
| 202400002 | 0 | EMERSON BARRROS DOS SANTOS | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARRROS DO SANTOS | 484 dias | 1 hora | 56 minutos | 2 horas | 603 dias | 16/02/24 |
| 202400003 | 0 | ARTHUR FRUSCH | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARRROS DO SANTOS | 399 dias | 1 hora | 25 minutos | 2 horas | 471 dias | 19/02/24 |
| 202400025 | 0 | VANESSA JACO DE LIMA BASTOS | COORDENAÇÃO ACADÊMICA - GESTÃO FINANCEIRA | SEM RESPONSÁVEL | 324 dias | 1 hora | 7 minutos | 2 horas | 719 dias | 14/04/24 |
| 202400258 | 0 | ARADNE BARACTARIS JANEZ FRANCISCO | SECRETARIA ACADÊMICA | GISELE DE SOUZA ALMEIDA | 122 dias | 1 hora | 20 minutos | 2 horas | 687 dias | 17/10/24 |
| 202400260 | 0 | ANA CAROLINA CAMPOS RIBEIRO BARRROS | FINANCEIRO | TAYANE CARVALHO DA SILVA | 70 dias | 1 hora | 48 minutos | 2 horas | 534 dias | 18/10/24 |
| 202400273 | 0 | FRANCIELLI ROSA MACHADO | SECRETARIA ACADÊMICA | GISELE DE SOUZA ALMEIDA | 146 dias | 1 hora | 38 minutos | 2 horas | 791 dias | 30/10/24 |
| 202400276 | 0 | VICTORIA GABRIELA SOARES DA COSTA | SECRETARIA ACADÊMICA | GISELE DE SOUZA ALMEIDA | 146 dias | 1 hora | 55 minutos | 2 horas | 755 dias | 01/11/24 |
| 202400286 | 0 | STEPHANI CRISTINA MONTEIRO | FINANCEIRO | FINANCEIRO | 121 dias | 1 hora | 33 minutos | 2 horas | 720 dias | 10/11/24 |
| 202400291 | 0 | TAIS LEITE CARDOSO | FINANCEIRO | TAYANE CARVALHO DA SILVA | 63 dias | 1 hora | 12 minutos | 2 horas | 701 dias | 25/11/24 |
| 202400293 | 0 | ANA LUIZA FABBRI | CORREÇÕES | JUAREZ DONIZETI AMBIRES | 104 dias | 1 hora | 21 minutos | 2 horas | 572 dias | 28/11/24 |
| 202400294 | 0 | ALICIA BUGUAS FOLEGO | CORREÇÕES | SEM RESPONSÁVEL | 111 dias | 1 hora | 23 minutos | 2 horas | 559 dias | 28/11/24 |
| 202400295 | 0 | ELAINE CRISTINA CATALANI DE ARRUDA | CORREÇÕES | SEM RESPONSÁVEL | 111 dias | 1 hora | 55 minutos | 2 horas | 483 dias | 28/11/24 |
| 202400296 | 0 | ANA CAROLINA ARAUJO DE MEDEIROS LUIZ | CORREÇÕES | JUAREZ DONIZETI AMBIRES | 104 dias | 1 hora | 16 minutos | 2 horas | 589 dias | 28/11/24 |

Funcionalidades e Componentes da Tela

1. Filtros de Consulta

- Data:** Permite selecionar uma data específica para consultar os requerimentos.
- Protocolo:** Campo para inserção direta de um número de protocolo, retornando resultados exatos.
- Responsável:** Filtra os requerimentos atribuídos a um responsável específico ou exibe todos (valor padrão: TODOS).
- Área:** Permite escolher uma área administrativa para refinar os resultados.
- Aluno:** Busca por nome do aluno envolvido no requerimento.
- Botão "Pesquisar":** Após configurar os filtros, clique nesse botão para gerar os dados na tabela.

2. Tabela de Resultados

☐ A tabela apresenta todos os requerimentos que atendem aos filtros aplicados, com as seguintes colunas:

- ☐ **Protocolo:** Número único de identificação do requerimento.
- ☐ **Mensagens Pendentes:** Total de mensagens aguardando retorno no processo.
- ☐ **Aluno:** Nome do aluno solicitante.
- ☐ **Área Atual:** Departamento responsável atualmente pelo andamento do requerimento.
- ☐ **Responsável:** Nome do colaborador que está com o atendimento atribuído.
- ☐ **Última Interação:** Tempo desde a última movimentação/interação no requerimento.
- ☐ **SLA de Espera:** Tempo previsto para início do atendimento.
- ☐ **Tempo de Espera:** Tempo real em que o aluno está aguardando retorno.
- ☐ **SLA de Atendimento:** Tempo máximo previsto para resolução do requerimento.
- ☐ **Tempo de Atendimento:** Tempo já consumido desde a abertura até o momento.
- ☐ **Data:** Data de abertura do requerimento.

3. Navegação

- A tabela é paginada e exibe o total de páginas no rodapé, permitindo navegar entre os registros com facilidade.

Para exportar os dados em planilha:

1. Clique no botão **Excel** disponível acima da tabela.
2. O sistema gerará um arquivo .xlsx com os dados filtrados.
3. O relatório exportado incluirá todas as colunas visíveis da consulta.

| Relatório de Requerimentos Pendentes | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------------------|--|--------------------------|------------------|---------------|-----------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Protocolo | Mensagens Pendentes | Aluno | Área Atual | Responsável | Última Interação | SLA de Espera | Tempo de Espera | SLA de Atendimento | Tempo de Atendimento | Data do requerimento |
| 202400001 | | 0 EMERSON BARROS DOS SANTOS | COORDENAÇÃO ACADÊMICA - RECURSOS HUMANOS | SEM RESPONSÁVEL | 390 dias | 1 hora | 12 minutos | 2 horas | 590 dias | 01/03/24 |
| 202400001 | | 0 EMERSON BARROS DOS SANTOS | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARROS DO SANTOS | 390 dias | 1 hora | 16 minutos | 2 horas | 643 dias | 01/03/24 |

Exportação Excel

ATENÇÃO: Todas as informações contidas nesse documento são apenas exemplos de teste

Relatório - Acompanhamento de SLA

Objetivo da Tela

Essa tela permite acompanhar os **indicadores médios de SLA** dos requerimentos por área, possibilitando avaliar o desempenho no atendimento e tempo de espera, facilitando a gestão de prazos e eficiência operacional.

Relatório de Requerimentos Acompanhamento SLA (WPRelReqAcompanhamentoSLA) | 01/000001 | 11/06/2025 10:00:00

Filtros

Data:
Protocolo:
Responsável:
Área:
Aluno:

Executar Pesquisar

Informações

| Área | SLA médio de Espera | Tempo Médio de Espera | SLA médio de Atendimento | Tempo Médio de Atendimento |
|--|---------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| SECRETARIA ACADÊMICA | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 45 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - CIÊNCIAS CONTÁBEIS | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 196 dias |
| CORREÇÕES | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 449 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - ANÁLISE E DESENVOLV. DE SISTEMAS | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 668 dias |
| SECRETARIA ACADÊMICA | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| FINANCEIRO | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 100 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - RECURSOS HUMANOS | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 320 dias |
| FINANCEIRO | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - GESTÃO COMERCIAL | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 728 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - SISTEMAS PARA INTERNET | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 766 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - GESTÃO FINANCEIRA | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 719 dias |
| SUPORTE TÉCNICO | 1 hora | 1 dia | 2 horas | 1 dia |

Página 1 de 1

Ant 1 Seg

Copyright 2025 - Send Solutions Ltda - CNPJ 07.843.169/0001-84

Funcionalidades e Componentes da Tela

1. Filtros de Consulta

Data: Permite selecionar um intervalo de datas para gerar o relatório de SLA.

Protocolo: Campo para buscar por número exato de protocolo.

Responsável: Filtra os dados conforme o colaborador responsável pelo atendimento (valor padrão: TODOS).

Área: Permite selecionar áreas específicas da instituição.

Aluno: Campo para busca pelo nome do aluno relacionado ao protocolo.

Botão "Pesquisar": Executa a consulta com base nos filtros definidos.

2. Tabela de Resultados

☐ A tabela apresenta os dados agregados por área, com indicadores de tempo de atendimento e espera:

☐ **Área:** Nome do departamento/setor responsável pelo atendimento.

☐ **SLA médio de Espera:** Tempo médio previsto até o início do atendimento.

☐ **Tempo Médio de Espera:** Tempo real médio que os requerimentos aguardaram antes de serem atendidos.

☐ **SLA médio de Atendimento:** Tempo médio previsto para conclusão do atendimento.

☐ **Tempo Médio de Atendimento:** Tempo real médio entre a abertura e o encerramento dos requerimentos.

3. Navegação

- A tabela é paginada e exibe os dados de forma agrupada por página, facilitando a visualização por áreas da instituição.

Para exportar os dados do relatório:

1. Clique no botão **Excel** localizado acima da tabela.
2. O sistema irá gerar um arquivo compatível com Excel contendo os dados conforme os filtros aplicados.
3. As colunas do relatório exportado correspondem aos dados visíveis na tela.

| Relatório de Acompanhamento de SLA | | | | |
|--|---------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| Área | SLA médio de Espera | Tempo Médio de Espera | SLA médio de Atendimento | Tempo Médio de Atendimento |
| SECRETARIA ACADÊMICA | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| SECRETARIA ACADÊMICA | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 45 dias |
| SUPORTE TÉCNICO | 1 hora | 1 dia | 2 horas | 1 dia |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - GESTÃO COMERCIAL | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 728 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - GESTÃO FINANCEIRA | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 719 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - CIÊNCIAS CONTÁBEIS | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 196 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - RECURSOS HUMANOS | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 320 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - SISTEMAS PARA INTERNET | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 766 dias |
| COORDENAÇÃO ACADÊMICA - ANÁLISE E DESENVOLV. DE SISTEMAS | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 668 dias |
| FINANCEIRO | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| FINANCEIRO | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 100 dias |
| CORREÇÕES | 1 hora | Não calculado | 2 horas | 449 dias |

Exportação Excel

ATENÇÃO: Todas as informações contidas nesse documento são apenas exemplos de teste

Relatório - Atendimento diário

Objetivo da Tela

Essa tela permite consultar os **requerimentos atendidos em uma data específica**, permitindo o monitoramento diário da atuação das áreas envolvidas no atendimento aos alunos.

Funcionalidades e Componentes da Tela

1. Filtros de Consulta

- Data** (campo obrigatório): Define o dia para o qual se deseja visualizar os atendimentos realizados.
- Protocolo**: Permite localizar um atendimento específico pelo número do protocolo.
- Responsável**: Filtro para selecionar um colaborador específico responsável pelo atendimento (valor padrão: TODOS).
- Área**: Permite restringir a consulta a uma área específica da instituição.
- Aluno**: Campo para busca direta por nome do aluno atendido.
- Botão "Pesquisar"**: Gera os dados na tabela com base nos filtros aplicados.

2. Tabela de Resultados

- A tabela exibe os requerimentos atendidos na data selecionada, com as seguintes informações:
 - Protocolo**: Número identificador do requerimento.
 - Aluno**: Nome do aluno relacionado ao atendimento.
 - Área Atual**: Setor responsável pelo atendimento.
 - Responsável**: Nome do colaborador que realizou o atendimento.
 - Última Interação**: Tempo decorrido desde a última movimentação no processo.
 - SLA de Espera**: Prazo previsto para início do atendimento após a abertura do requerimento.
 - Tempo de Espera**: Tempo efetivo que o requerimento aguardou antes de ser atendido.
 - SLA de Atendimento**: Prazo previsto para conclusão do atendimento.

☐ **Tempo de Atendimento:** Tempo total consumido entre abertura e encerramento do atendimento.

☐ **Data:** Data em que o atendimento foi realizado.

3. Navegação

- A tabela apresenta os dados de forma paginada, permitindo navegação entre os registros atendidos conforme a data consultada.

Para exportar os dados do relatório:

1. Clique no botão **Excel** disponível acima da tabela.
2. Será gerado um arquivo para download com os atendimentos exibidos na tela.
3. As colunas exportadas correspondem exatamente às informações listadas na tabela.

| Relatório de Requerimentos Diários | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---------------------------|--|--------------------------|------------------|---------------|-----------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Protocolo | Aluno | Área Atual | Responsável | Última Interação | SLA de Espera | Tempo de Espera | SLA de Atendimento | Tempo de Atendimento | Data do requerimento |
| 202400001 | EMERSON BARROS DOS SANTOS | COORDENAÇÃO ACADÊMICA - RECURSOS HUMANOS | SEM RESPONSÁVEL | 390 dias | 1 hora | 12 minutos | 2 horas | 591 dias | 01/03/24 |
| 202400001 | EMERSON BARROS DOS SANTOS | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARROS DO SANTOS | 390 dias | 1 hora | 16 minutos | 2 horas | 643 dias | 01/03/24 |

Exportação Excel

ATENÇÃO: Todas as informações contidas nesse documento são apenas exemplos de teste

Relatório - Fluxos específicos

Objetivo da Tela

Essa tela permite visualizar o desempenho por **tipo de requerimento** de acordo com os fluxos cadastrados, oferecendo uma visão consolidada dos indicadores de tempo de espera e atendimento por categoria.

| Tipo Requerimento | SLA médio de Espera | Tempo Médio de Espera | SLA médio de Atendimento | Tempo Médio de Atendimento |
|---|---------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| ATIVIDADE AVALIATIVA - 2811 | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| ATIVIDADE AVALIATIVA - 2811 | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| ATIVIDADE AVALIATIVA - 2811 | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| DP ESPECIAL PARA ALUNOS REGULARES | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| ATIVIDADE AVALIATIVA - 2811 | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| DEPENDENCIA | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| ATIVIDADE AVALIATIVA - 2811 | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| ANÁLISE DE DISPENSA - P/ CIÊNCIAS CONTÁBEIS | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| DP ESPECIAL PARA PROVÁVEIS FORMANDOS | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |

Funcionalidades e Componentes da Tela

1. Filtros de Consulta

Data (campo obrigatório): Define o período para análise dos indicadores por tipo de requerimento.

Protocolo: Permite buscar um requerimento específico pelo número de protocolo.

Responsável: Filtro para selecionar um colaborador específico (valor padrão: TODOS).

Fluxo: Permite refinar a consulta por tipo de fluxo ou visualizar todos (valor padrão: TODOS).

Aluno: Campo para localizar os registros relacionados a um aluno específico.

Botão "Pesquisar": Aplica os filtros configurados e atualiza a tabela de dados.

2. Tabela de Resultados

A tabela exibe os requerimentos agrupados por tipo, com os seguintes indicadores:

Tipo Requerimento: Categoria do requerimento conforme definido no fluxo do sistema.

SLA médio de Espera: Tempo médio previsto para o início do atendimento por tipo de requerimento.

Tempo Médio de Espera: Tempo médio real que os requerimentos esperaram para começar a ser atendidos.

SLA médio de Atendimento: Tempo médio esperado para a conclusão do atendimento.

Tempo Médio de Atendimento: Tempo real médio gasto entre a abertura e o encerramento

de cada tipo de requerimento.

3. Navegação

- A tabela é paginada e permite navegar por todos os tipos de requerimentos listados, oferecendo visão detalhada por página.

Para exportar os dados do relatório:

1. Clique no botão **Excel** acima da tabela de informações.
2. O sistema exportará os dados conforme os filtros aplicados.
3. As colunas incluídas no arquivo serão as mesmas apresentadas na tela.

| Relatório de Fluxo | | | | |
|---|----------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Tipo Requerimento | SLA de Espera | Tempo de Espera | SLA de Atendimento | Tempo de Atendimento |
| ANÁLISE DE DISPENSA - P/ GESTÃO COMERCIAL | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| AVALIAÇÃO SUBSTITUTIVA - PÓS GRADUAÇÃO | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| TRANSFERÊNCIA DE CURSO | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| TRANSFERÊNCIA DE CURSO | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |
| DEPENDÊNCIA | Não calculado | Não calculado | Não calculado | Não calculado |

Exportação Excel

ATENÇÃO: Todas as informações contidas nesse documento são apenas exemplos de teste

Relatório - Performance por equipe

Objetivo da Tela

Essa tela permite acompanhar a **performance individual e por equipe** nos atendimentos realizados, exibindo métricas como tempo de espera, tempo de atendimento, e cumprimento de SLAs. É uma ferramenta essencial para a gestão de produtividade e eficiência operacional.

| Protocolo | Área Atual | Responsável | Última Interação | SLA de Espera | Tempo de Espera | SLA de Atendimento | Tempo de Atendimento | Data |
|-----------|--|---------------------------|-------------------|---------------|-------------------|--------------------|----------------------|----------|
| 20240001 | COORDENAÇÃO ACADÊMICA - RECURSOS HUMANOS | SEM RESPONSÁVEL | 390 dias | 1 hora | 12 minutos | 2 horas | 591 dias | 01/03/24 |
| 20240001 | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | 390 dias | 1 hora | 16 minutos | 2 horas | 643 dias | 01/03/24 |
| 20240002 | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | 404 dias | 1 hora | 56 minutos | 2 horas | 604 dias | 16/02/24 |
| 20240003 | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | 399 dias | 1 hora | 25 minutos | 2 horas | 471 dias | 19/02/24 |
| 20240004 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | menos de 1 minuto | 1 hora | 45 minutos | 2 horas | 2 horas | 05/03/24 |
| 20240005 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | 5 minutos | 1 hora | 26 minutos | 2 horas | 2 horas | 05/03/24 |
| 20240006 | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | 3 dias | 1 hora | 28 minutos | 2 horas | 2 horas | 07/03/24 |
| 20240006 | COORDENAÇÃO ACADÊMICA - RECURSOS HUMANOS | LILIANE AMIKURA YATSU | 3 dias | 1 hora | 46 minutos | 2 horas | 2 horas | 07/03/24 |
| 20240007 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | menos de 1 minuto | 1 hora | 57 minutos | 2 horas | 2 horas | 07/03/24 |
| 20240008 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | menos de 1 minuto | 1 hora | 44 minutos | 2 horas | 2 horas | 07/03/24 |
| 20240009 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | menos de 1 minuto | 1 hora | menos de 1 minuto | 2 horas | 2 horas | 11/03/24 |
| 20240010 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | menos de 1 minuto | 1 hora | 38 minutos | 2 horas | 2 horas | 13/03/24 |
| 20240011 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | menos de 1 minuto | 1 hora | 31 minutos | 2 horas | 2 horas | 15/03/24 |
| 20240012 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | menos de 1 minuto | 1 hora | 35 minutos | 2 horas | 2 horas | 18/03/24 |
| 20240013 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARRIOS DO SANTOS | menos de 1 minuto | 1 hora | 35 minutos | 2 horas | 2 horas | 18/03/24 |

Funcionalidades e Componentes da Tela

1. Filtros de Consulta

- Data:** Permite definir a data de referência para filtrar os atendimentos realizados.
- Protocolo:** Campo para localizar um atendimento específico pelo número do protocolo.
- Responsável:** Filtra os atendimentos com base no colaborador responsável (valor padrão: TODOS).
- Área:** Permite restringir a consulta a uma área específica.
- Aluno:** Campo para busca por nome do aluno relacionado ao atendimento.
- Botão "Pesquisar":** Executa a consulta com base nos filtros definidos.

2. Tabela de Resultados

A tabela exibe os registros de atendimento com base nos filtros aplicados, com os seguintes dados:

- ☐ **Protocolo:** Número identificador do requerimento.
- ☐ **Área Atual:** Área responsável pelo requerimento no momento da consulta.
- ☐ **Responsável:** Nome do colaborador designado ao atendimento.
- ☐ **Última Interação:** Tempo decorrido desde a última movimentação no processo.
- ☐ **SLA de Espera:** Tempo previsto para o início do atendimento.
- ☐ **Tempo de Espera:** Tempo real que o requerimento aguardou até o início do atendimento.
- ☐ **SLA de Atendimento:** Tempo previsto para a finalização do atendimento.
- ☐ **Tempo de Atendimento:** Tempo total gasto no atendimento.
- ☐ **Data:** Data da movimentação ou atendimento.

3. Navegação

- A tabela é paginada e permite a navegação entre registros de diferentes atendimentos realizados pela equipe.

Para exportar os dados do relatório:

1. Clique no botão **Excel** acima da tabela de informações.
2. O sistema gerará um arquivo com os dados filtrados conforme apresentados na tela.
3. As colunas incluídas no Excel serão as mesmas exibidas no relatório.

| Relatório de Performance de Equipe | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--------------------------|-------------------|---------------|-----------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Protocolo | Área Atual | Responsável | Última Interação | SLA de Espera | Tempo de Espera | SLA de Atendimento | Tempo de Atendimento | Data do requerimento |
| 202400001 | COORDENAÇÃO ACADÊMICA - RECURSOS HUMANOS | SEM RESPONSÁVEL | 390 dias | 1 hora | 12 minutos | 2 horas | 591 dias | 01/03/24 |
| 202400001 | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARROS DO SANTOS | 390 dias | 1 hora | 16 minutos | 2 horas | 643 dias | 01/03/24 |
| 202400002 | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARROS DO SANTOS | 404 dias | 1 hora | 56 minutos | 2 horas | 604 dias | 16/02/24 |
| 202400003 | SECRETARIA ACADÊMICA | EMERSON BARROS DO SANTOS | 399 dias | 1 hora | 25 minutos | 2 horas | 471 dias | 19/02/24 |
| 202400004 | SUPORTE TÉCNICO | EMERSON BARROS DO SANTOS | menos de 1 minuto | 1 hora | 45 minutos | 2 horas | 2 horas | 05/03/24 |

Exportação Excel

ATENÇÃO: Todas as informações contidas nesse documento são apenas exemplos de teste