

# Requerimentos

O módulo **Fluxo de Requerimentos** permite que alunos solicitem documentos e serviços acadêmicos de forma digital, agilizando a resposta da instituição.

## ☐ **Funcionalidades:**

- ☐ **Solicitação e Acompanhamento Online de Documentos**
- ☐ **Fluxo de Aprovação e Resolução Personalizável**
- ☐ **Automação de Respostas e Notificações**
- ☐ **Relatórios sobre Demandas e Atendimentos**

☐ **Benefícios:** Redução da burocracia, maior eficiência no atendimento e integração total com a gestão acadêmica.

- Cadastros

- Fluxo de requerimentos
- Turnos

- Relatórios

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

- Requerimentos

- Requerimentos

# Cadastrros

# Fluxo de requerimentos

## ☐ **Confira a Documentação do Fluxo de Requerimentos!** ☐

A funcionalidade de **Fluxo de Requerimentos** já está disponível na aplicação, permitindo a parametrização de todos os tipos de requerimentos utilizados no atendimento aos alunos. Ela é essencial para o controle, vigência, custos e regras de deferimento.

### ☐ **O que você encontrará na página?**

- ☐ Lista completa dos tipos de requerimento disponíveis ☐
- ☐ Situação de ativação, vigência e deferimento de cada item ☐
- ☐ Definições de valor, prazo de pagamento e regras aplicadas ☐
- ☐ Controle de histórico e usuário responsável por alterações ☐

Acesse a documentação e entenda como utilizar o fluxo para manter os requerimentos atualizados e consistentes!

### ☐ **Clique no link abaixo e confira:**

- ☐ [Acesse a documentação](#)

# Turnos

## ☐ Confira a Documentação da Tela Turno de Requisições! ☐

A funcionalidade de **Turno de Requisições** permite parametrizar quais turnos (manhã, tarde, noite etc.) estarão vinculados aos fluxos de atendimento dos requerimentos no sistema. Essa tela contribui para personalizar a experiência e operacionalização dos atendimentos conforme os horários institucionais.

### ☐ O que você encontrará na página?

- ☐ Filtros por nome de turno para facilitar a localização ☐
- ☐ Listagem dos turnos disponíveis para vínculo com tipos de requerimento ☐
- ☐ Ações rápidas para **inserir** ou **editar** turnos cadastrados ⇄

Essa tela é essencial para instituições que organizam o fluxo de atendimento ou análise de requerimentos com base em períodos específicos do dia, otimizando os processos conforme a rotina acadêmica e administrativa.

Acesse a documentação para mais detalhes sobre como utilizar corretamente a funcionalidade!

### ☐ Clique no link abaixo e confira:

- ☐ [Acesse a documentação](#)

# Relatórios

# 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.

Relatório de requerimentos pendentes (WPREReqPendentes) | 10/10/2025 | 10:00:00 AM

Filtros

Data:

Protocolo:

Responsável:

Área:

Aluno:

Exibir

Informações

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 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 DOS SANTOS	390 dias	1 hora	16 minutos	2 horas	643 dias	01/03/24
202400002	0	EMERSON BARROS DOS SANTOS	SECRETARIA ACADÊMICA	EMERSON BARROS DOS SANTOS	404 dias	1 hora	56 minutos	2 horas	603 dias	16/03/24
202400003	0	ARTHUR PRUSCH	SECRETARIA ACADÊMICA	EMERSON BARROS DOS 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	ARIADNE BARRACTARIS JANEZ FRANCISCO	SECRETARIA ACADÊMICA	GISELE DE SOUZA ALMEIDA	122 dias	1 hora	20 minutos	2 horas	687 dias	17/10/24
202400269	0	ANA CAROLINA CAMPOS RIBEIRO BARROS	FINANCEIRO	TAVANE CARVALHO DA SILVA	70 dias	1 hora	48 minutos	2 horas	534 dias	18/10/24
202400273	0	FRANCIELI ROSA MACHADO	SECRETARIA ACADÊMICA	GISELE DE SOUZA ALMEIDA	146 dias	1 hora	38 minutos	2 horas	791 dias	20/10/24
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	STEPHAN CRISTINA MONTEIRO	FINANCEIRO	FINANCEIRO	121 dias	1 hora	33 minutos	2 horas	720 dias	18/11/24
202400291	0	TAIS LEITE CARDOSO	FINANCEIRO	TAVANE 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	ELIANE CRISTINA CATALANI DE ABRUDA	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

Página 1 de 15

Alt 1 2 3 4 5 Seg

Copyright 2025 - Send Soluções Ltda - CNPJ 07.843.108/0001-04

## 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 (WPreReqAcompanhamentoSLA) | 10/2024 | 10/2024 | 10/2024

Filtros

Data:

Protocolo:

Responsável:

Área:

Aluno:

Executar

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

Avi  Stop

Copyright 2025 - Send Soluções 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

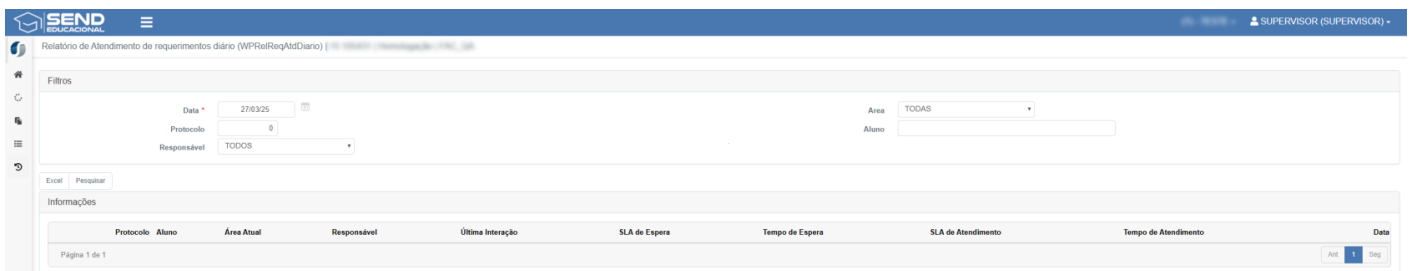
Exportação Excel

**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 - 28/11	Não calculado	Não calculado	Não calculado	Não calculado
ATIVIDADE AVALIATIVA - 28/11	Não calculado	Não calculado	Não calculado	Não calculado
ATIVIDADE AVALIATIVA - 28/11	Não calculado	Não calculado	Não calculado	Não calculado
DP ESPECIAL PARA ALUNOS REGULARES	Não calculado	Não calculado	Não calculado	Não calculado
ATIVIDADE AVALIATIVA - 28/11	Não calculado	Não calculado	Não calculado	Não calculado
DEPENDENCIA	Não calculado	Não calculado	Não calculado	Não calculado
ATIVIDADE AVALIATIVA - 28/11	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 YATSUJ	3 dias	1 hora	45 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**

# Requerimentos

# Requerimentos

## ☑ Confira a Documentação de requerimentos! ☑

O **requerimento** já está disponível em nossa aplicação, oferecendo uma visão completa da sua vida acadêmica e financeira. Para facilitar o uso dessa funcionalidade, preparamos uma documentação detalhada!

### ☑ O que você encontrará na página?

- ☑ Visualização de todos os requerimentos abertos ou finalizados ☑
- ☑ Filtros inteligentes para localizar requerimentos por protocolo, data ou status ☑
- ☑ Indicador de mensagens pendentes para facilitar o acompanhamento das solicitações ☑
- ☑ Acompanhamento de prazos com destaque para a última interação em dias ou horas ☑
- ☑ Detalhes completos sobre matrícula, aluno, tipo de solicitação, responsável e área ☑
- ☑ Botão para criar um novo requerimento de forma prática e direta ☑
- ☑ Acesso rápido à origem do chamado (interno ou externo), com ícones identificadores ☑

Acesse a documentação para entender melhor como aproveitar todos os recursos disponíveis!

### ☑ Clique no link abaixo e confira:

- ☑ [Acesse a documentação](#)