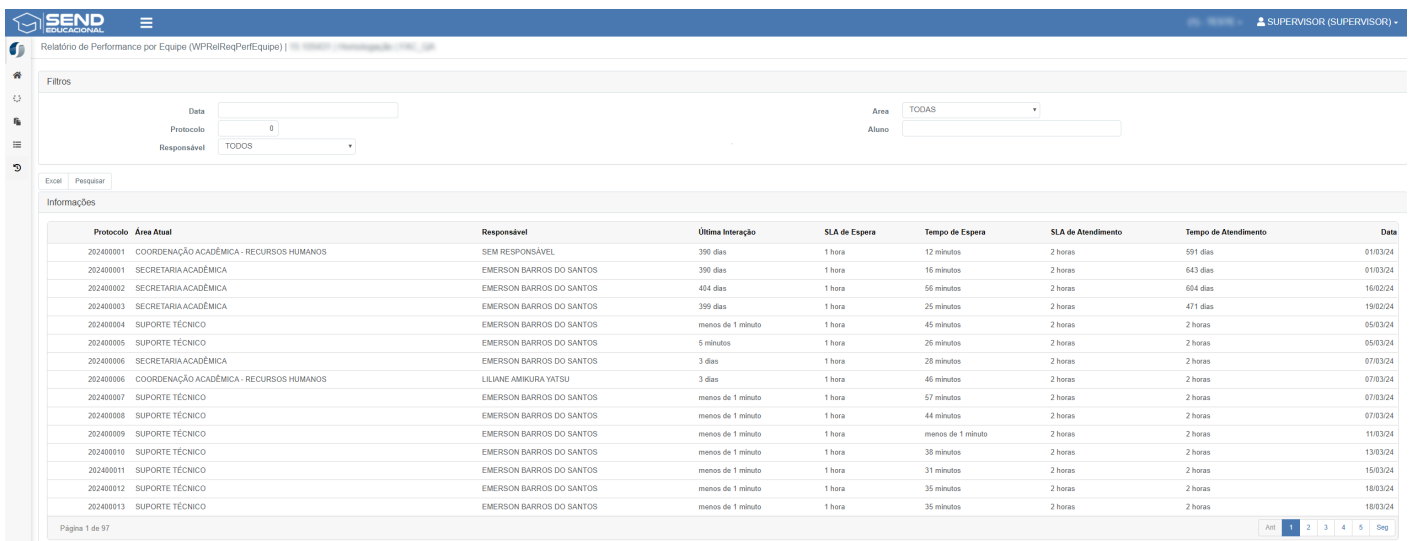


Relatório - Performance por equipe

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 Iteração	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	16/02/24
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	29 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	SUORTE 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

Revisão #2

Criado 27 março 2025 18:31:25 por Erick Maia

Atualizado: 28 março 2025 15:03:09 por Erick Maia