

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 (WPRelRegAcompanhamentoSLA) | 11/2024 | 11/2024 | 11/2024

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	329 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
SUORTE TÉCNICO	1 hora	1 dia	2 horas	1 dia

Página 1 de 1

Ant

1

Seg

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