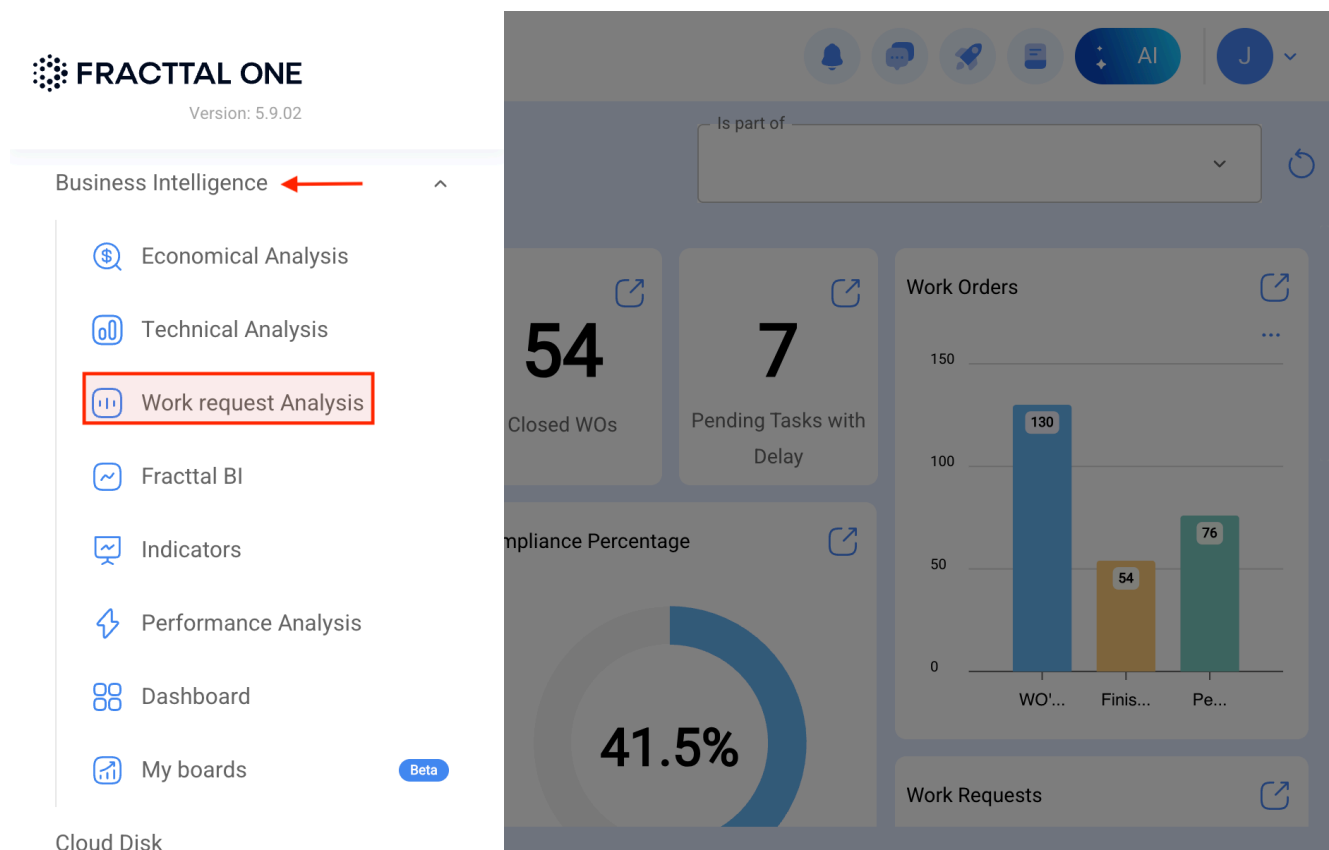


Módulo de Análise de Solicitações

help.fractal.com/hc/pt-br/articles/24915589107213-Módulo-de-Análise-de-Solicitações

No **Fractal One**, a análise de solicitações permite consultar e revisar as informações relacionadas às solicitações registradas na plataforma. Para acessar essas informações, entre no módulo **Inteligência de Negócios** e selecione a opção **Análise de Solicitações**.



Neste módulo, é possível analisar e ter total rastreabilidade das solicitações de trabalho que foram reportadas e gerenciadas na plataforma.

Dashboard

Apresenta um resumo completo da gestão das solicitações de trabalho. Inclui a comparação entre solicitações reportadas e solucionadas, o número total de solicitações, resolvidas e não resolvidas, tempos médios de atendimento, distribuição de solicitações por status e análise das avaliações recebidas. Este painel permite obter uma visão clara do desempenho e da eficiência na gestão das solicitações.

Dashboard

Rating

Assets in Work Request



Date:

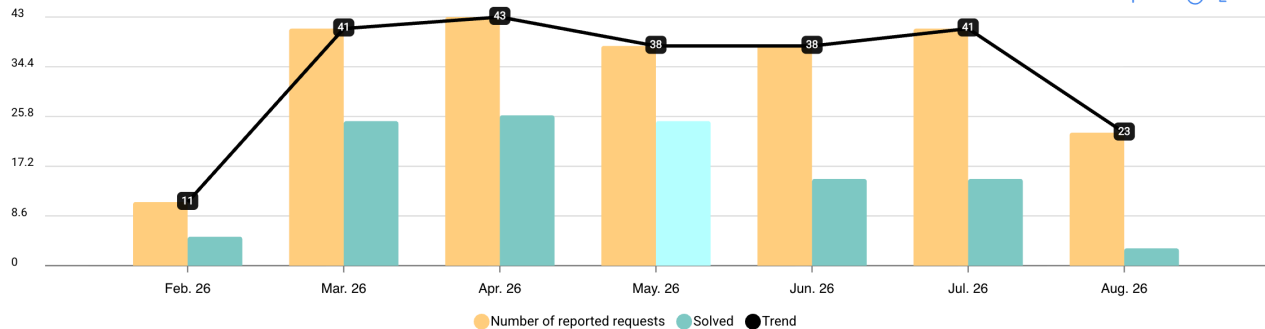
2026-02-19 / 2026-08-19



Created vs Finished Work Request

[Go to Requests](#)

+ - 🖱️ 📐 ...



235

Number Work request Created

114

Number Work request Solved

121

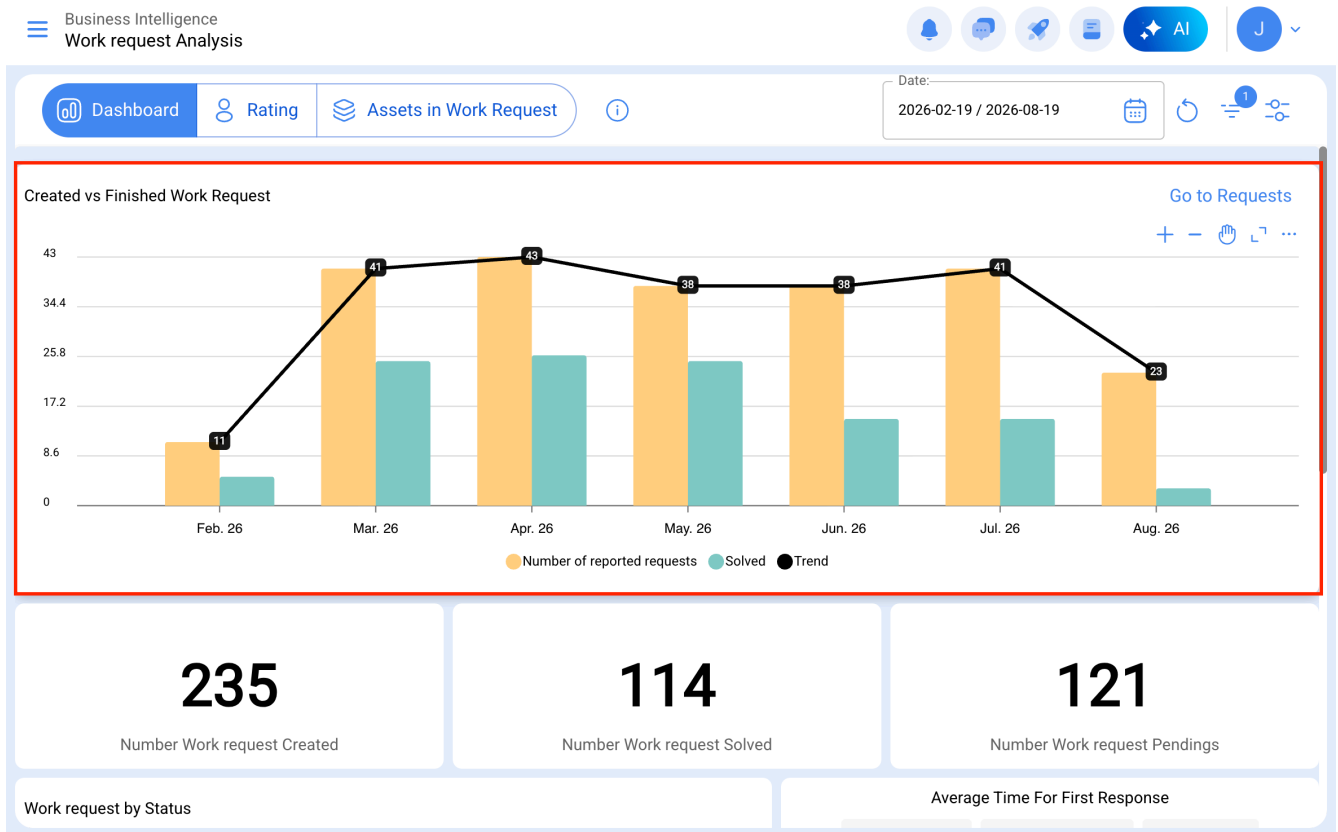
Number Work request Pending

Work request by Status

Average Time For First Response

Serviços solicitados vs Resolvidos

Gráfico de barras que compara as solicitações reportadas versus as solucionadas, acompanhado de uma linha de tendência que destaca a evolução de cada conjunto de dados ao longo do tempo.



- **Número de Solicitações Criadas:** Representa a quantidade total de solicitações de manutenção geradas em um período específico.
- **Número de Solicitações Resolvidas:** Indica o total de solicitações de manutenção que foram satisfatoriamente concluídas.

Solicitações Resolvidas = Resolvida sem OT + Resolvida com OT + Rejeitada + Cancelada

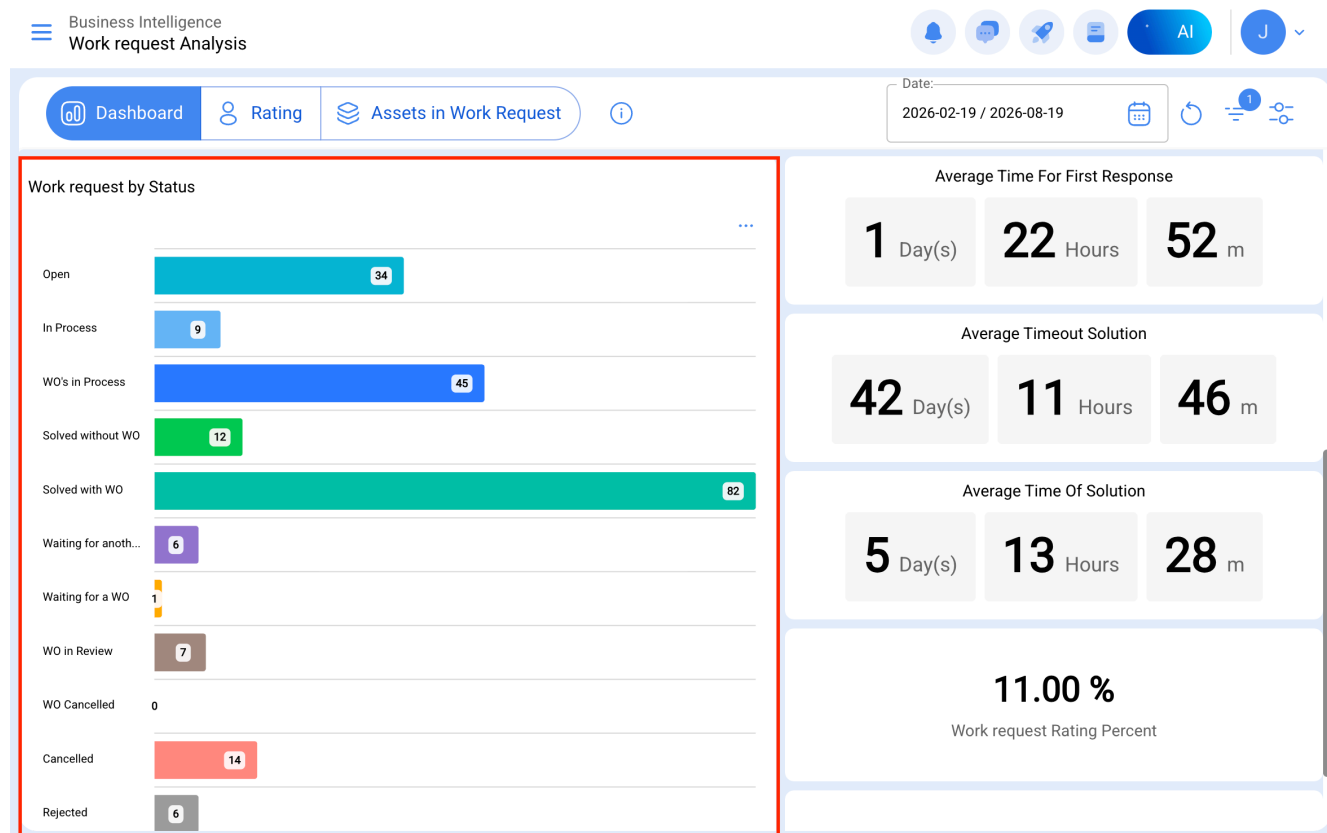
Número de Solicitações Não Resolvidas: Mostra a quantidade de solicitações que ainda requerem atenção ou resolução.

Solicitações Não Resolvidas = Aberta + Em Processo + OT Em Processo + Aguardando Outra OT + Aguardando uma OT + OT Em Revisão + Solicitação Removida de Tarefas Pendentes

Nota: O detalhamento completo das informações está disponível no módulo "Solicitações de Trabalho".

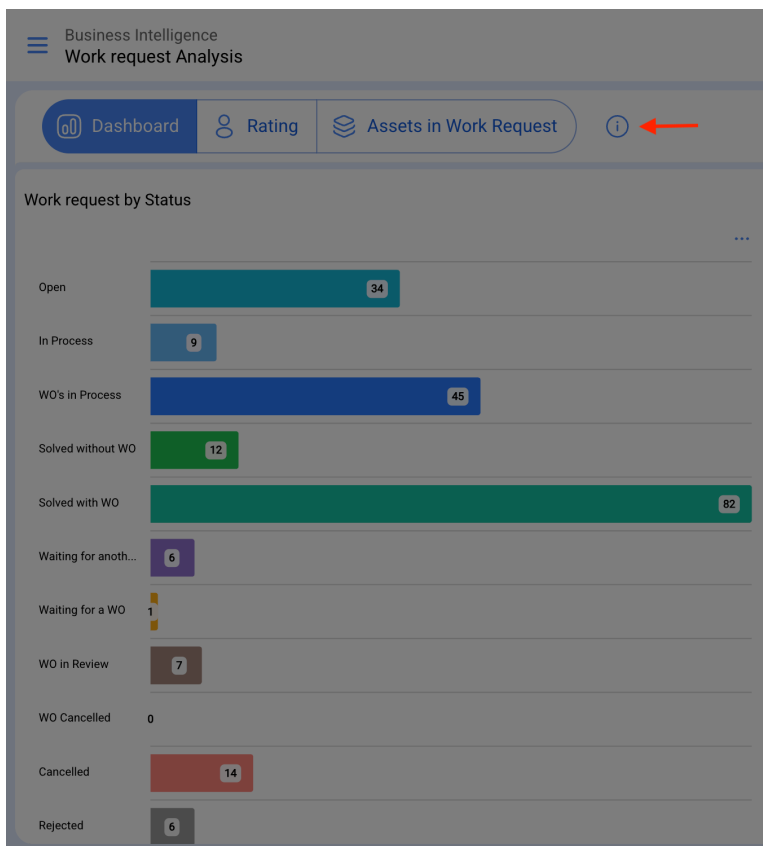
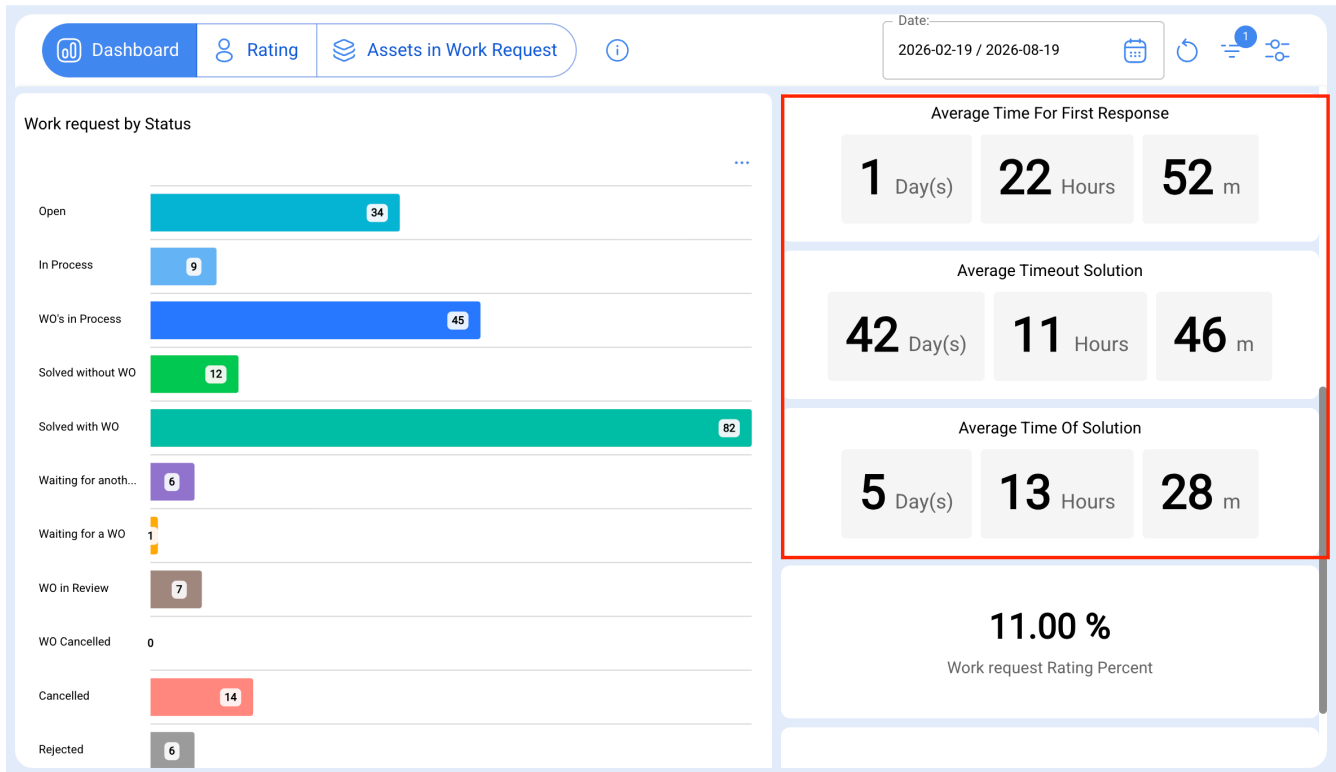
Solicitações por Status

Gráfico de barras horizontais que mostra a distribuição de todas as solicitações em um período determinado, classificadas conforme seu status. Este gráfico permite visualizar claramente a quantidade de solicitações por cada status, facilitando a análise da gestão e o acompanhamento do progresso.



Tempos Médios

- **Tempo Médio para a Primeira Resposta:** Reflete o período médio que decorre desde a criação da solicitação até a primeira interação ou resposta da equipe de manutenção. Este tempo é essencial, pois impacta diretamente no compromisso de fornecer respostas rápidas.
- **Tempo Médio de Espera pela Solução:** Representa o tempo médio que os usuários devem aguardar desde a criação da solicitação até sua completa resolução pela equipe de manutenção.
- **Tempo Médio de Solução:** Indica a duração média que leva para resolver uma solicitação desde o momento de sua criação. Este indicador influencia na eficiência operacional e na satisfação do cliente interno.



Formula

Average Time For First Response

$$AverageTime = \frac{\Sigma(TCS - TC)}{S}$$

Abbreviations

TCS: Date of first state change

TC: Request creation date

S: Number of requests

Average Timeout Solution

$$AverageTime = \frac{\Sigma(TR - TC)}{S}$$

Abbreviations

TR: Resolution date (only if the request is in resolved state, otherwise it is the current date)

TC: Request creation date

S: Number of requests

Average Time Of Solution

$$AverageTime = \frac{\Sigma(TS - TC)}{S}$$

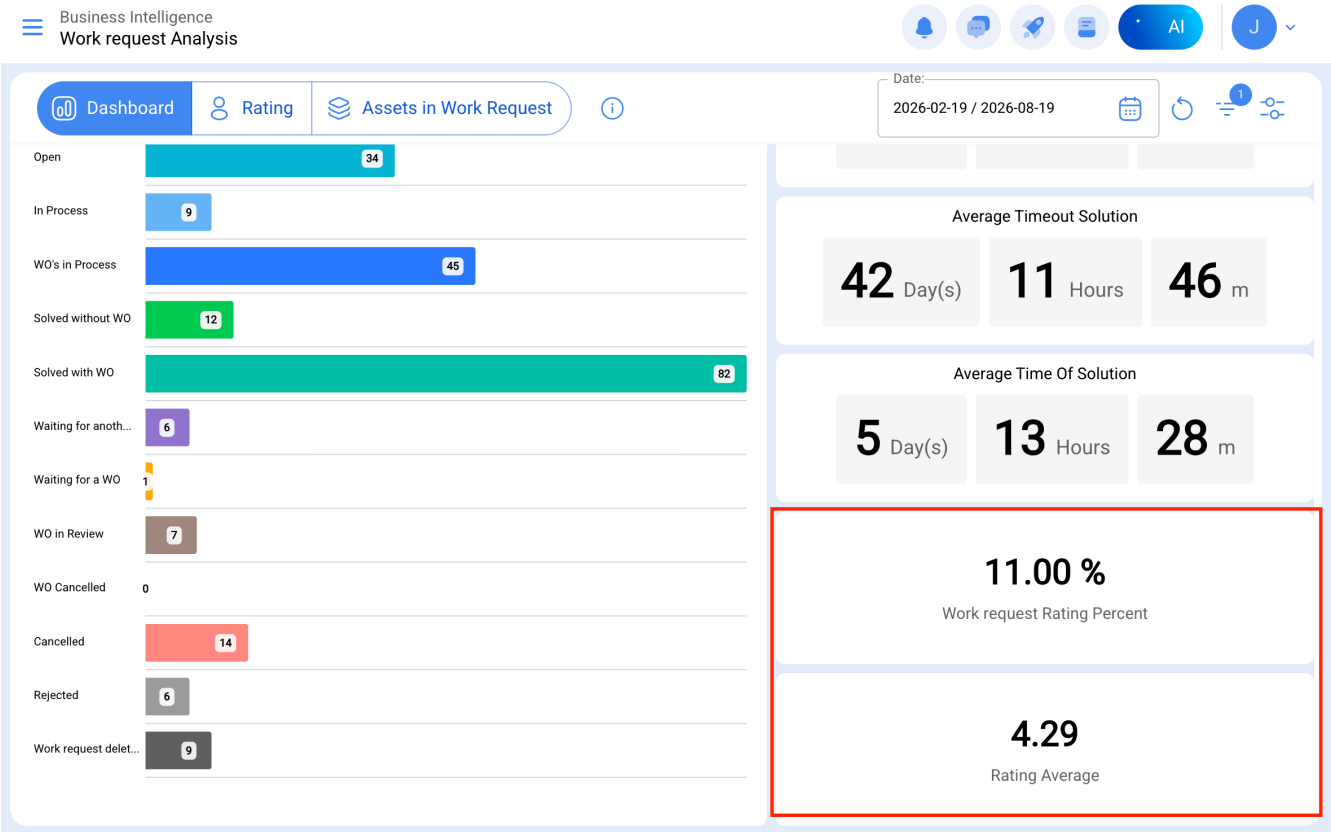
Abbreviations

TS: Solution date (only if the request is resolved with or without WO)

Nota: Este quadro informativo detalha a origem dos dados, garantindo transparência e assegurando a compreensão e confiabilidade das informações.

Percentual e média das avaliações

- **Percentual de Solicitações Avaliadas:** Mostra a porcentagem de solicitações que foram avaliadas ou classificadas pelos usuários após sua resolução. Uma alta taxa de avaliação pode indicar boa satisfação do cliente interno.
- **Avaliação Média:** Representa a pontuação média atribuída pelos usuários às soluções fornecidas pela equipe de manutenção. Serve como indicador chave da qualidade do serviço prestado.



Dentro do Dashboard, os usuários podem baixar gráficos nos formatos SVG, PNG e CSV, oferecendo flexibilidade e facilidade na gestão das informações visuais.

- O formato **SVG** permite escalabilidade sem perda de qualidade, ideal para se adaptar a diferentes plataformas e tamanhos.
- O **PNG** assegura imagens de alta qualidade com transparência, perfeito para compartilhar gráficos de forma clara.
- O **CSV** facilita o acesso aos dados subjacentes em formato tabular, permitindo análises detalhadas e colaboração eficiente.

Essas opções melhoram a experiência do usuário, fomentam a colaboração e garantem uma divulgação eficaz das informações para apoiar decisões informadas.

Qualificação (por responsável)

A qualificação por responsável é um sistema projetado para avaliar e atribuir uma pontuação ao desempenho individual de um responsável, seja um funcionário, líder de equipe ou outra pessoa encarregada de gerenciar as solicitações de trabalho registradas na plataforma.

Business Intelligence
Work request Analysis

AI

J

Dashboard	Rating	Assets in Work Request	Date: 2026-02-19 / 2026-08-19
Responsible	Count Work Request Solved	Rating Average Work Request	
Diego Perez	1	5.00	
DIEGO P FRACTAL	25	1.76	
Franko Garcia	3	0.00	
Guillermo Trejos	2	2.50	
John Coltrane	2	0.00	
Jonas Campos	3	5.00	
Juan Perez	2	0.00	
Marcelo Campos	5	0.00	
MECANICOS ABB	1	0.00	
TECNICO MECANICO CHP1	3	0.00	

Showing 20 of 20

Solicitações por Ativos

Nesta aba, é possível visualizar rapidamente a lista dos ativos que apresentaram solicitações de trabalho, bem como a contagem da quantidade de solicitações de cada um desses ativos. Esse tipo de análise é de extrema importância, pois permite identificar quais são os ativos que apresentaram maior número de eventos que geraram uma solicitação de trabalho não planejada.

 Dashboard  Rating  Assets in Work Request 

Date:

2026-02-19 / 2026-08-19



☐	Asset	Number of reported requests
☐	 { 001-001-xx } equipo 1	1
☐	 { 10001077 } JUMBO XL3	2
☐	 { 10008534 } ROBOT	1
☐	 { 160/01 } LTS 160/01	1
☐	 { 20120002 } CAMION MAN C7 - MOD TGX 18.400 4X2 LL - ...	1
☐	 { 20200025 } SISTEMA CAMARAS VIDEOVIGILANCIA	1
☐	 A3/SPEED 1000 SLIM I { PTQ-UHT-A3SI }	1
☐	 { AA-01-MCA } Aire Acondicionado Oficina Principal	1
☐	 A/A CALL CENTER (PORTATIL) { AA-CC }	2
☐	 { ACS-CE/V ALEGRE } Agua Caliente Sanitaria - Caldera Eléc...	2

Showing 113 of 113