

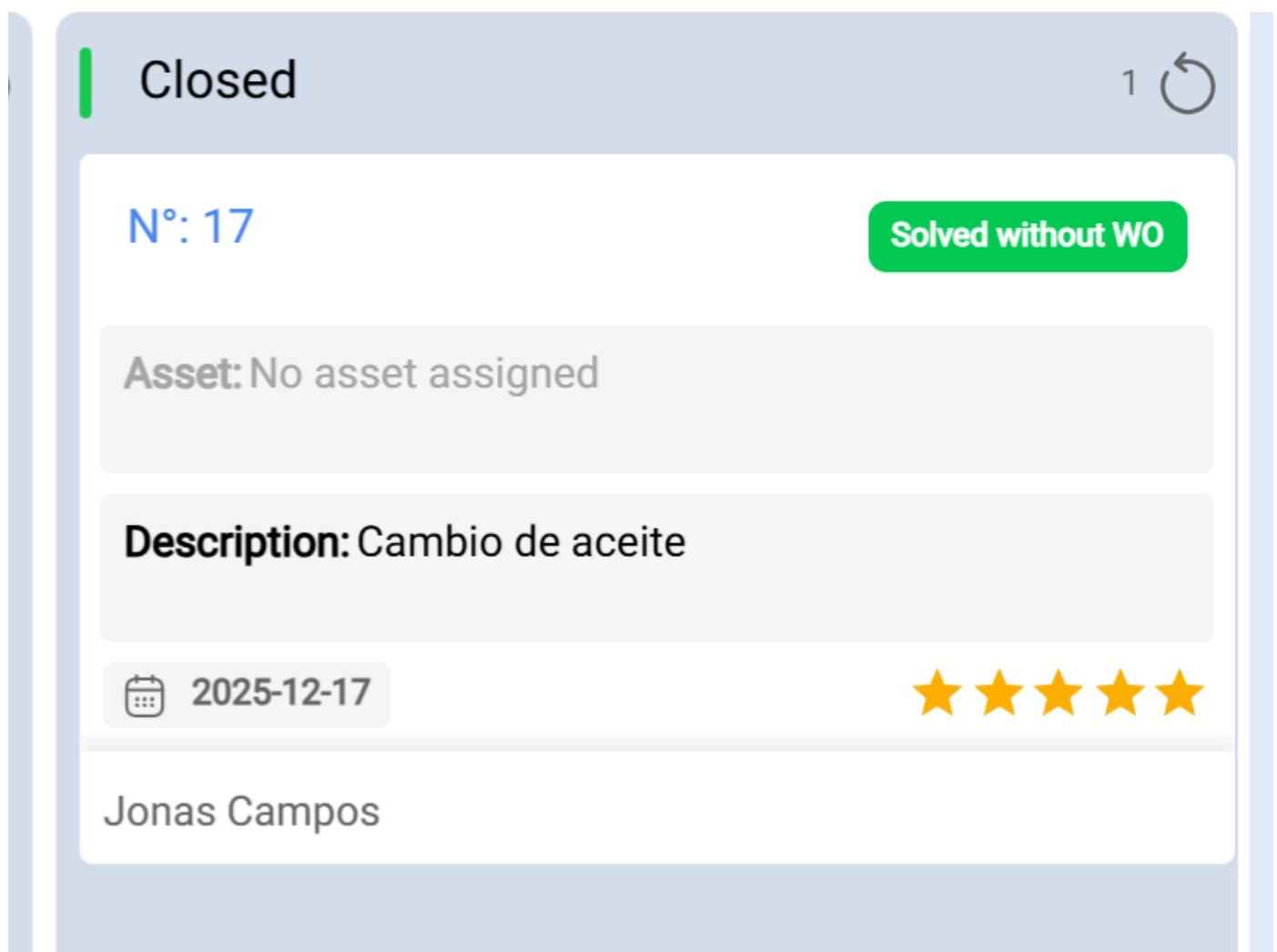
Classificação de Solicitações de Serviço no Fractal One

help.fractal.com/hc/pt-br/articles/45473317194509-Classificação-de-Solicitações-de-Serviço-no-Fractal-One

No **Fractal One**, é possível classificar as solicitações finalizadas, o que oferece maior visibilidade sobre as ações operacionais realizadas.

Classificação de Solicitações na vista Kanban

Na vista **Kanban** de solicitações, localizada na coluna de "**Finalizadas**", os usuários podem identificar facilmente quais solicitações estão pendentes de classificação e quais já foram classificadas.



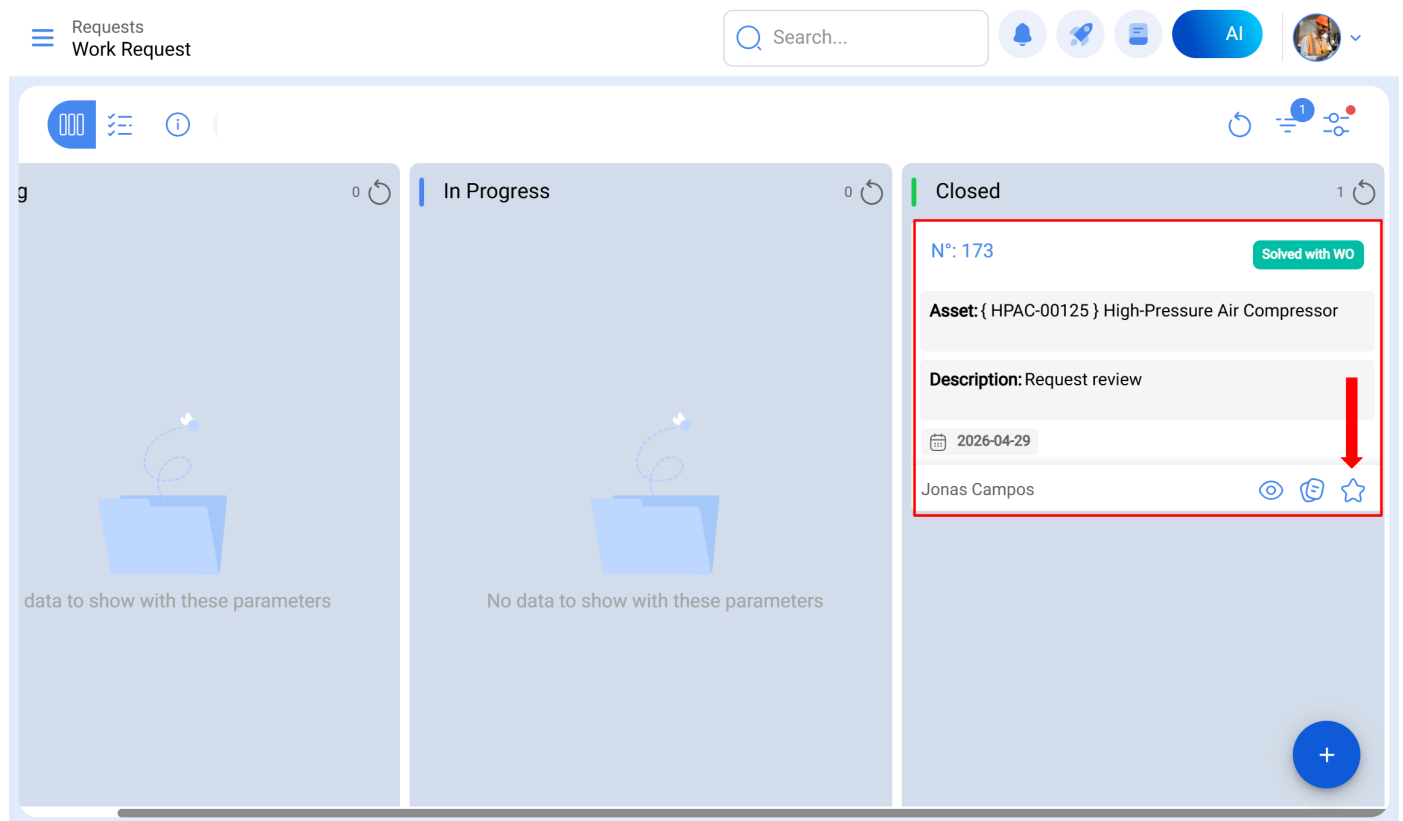
The screenshot displays a Kanban board with a column titled "Closed". In the top right corner of the column, there is a counter "1" and a refresh icon. A card is visible in the column with the following details:

- N°: 17** (in blue text)
- Solved without WO** (in a green rounded rectangle)
- Asset: No asset assigned** (in a light gray rounded rectangle)
- Description: Cambio de aceite** (in a light gray rounded rectangle)
- 2025-12-17** (with a calendar icon)
- ★★★★★** (five yellow stars)
- Jonas Campos** (at the bottom of the card)

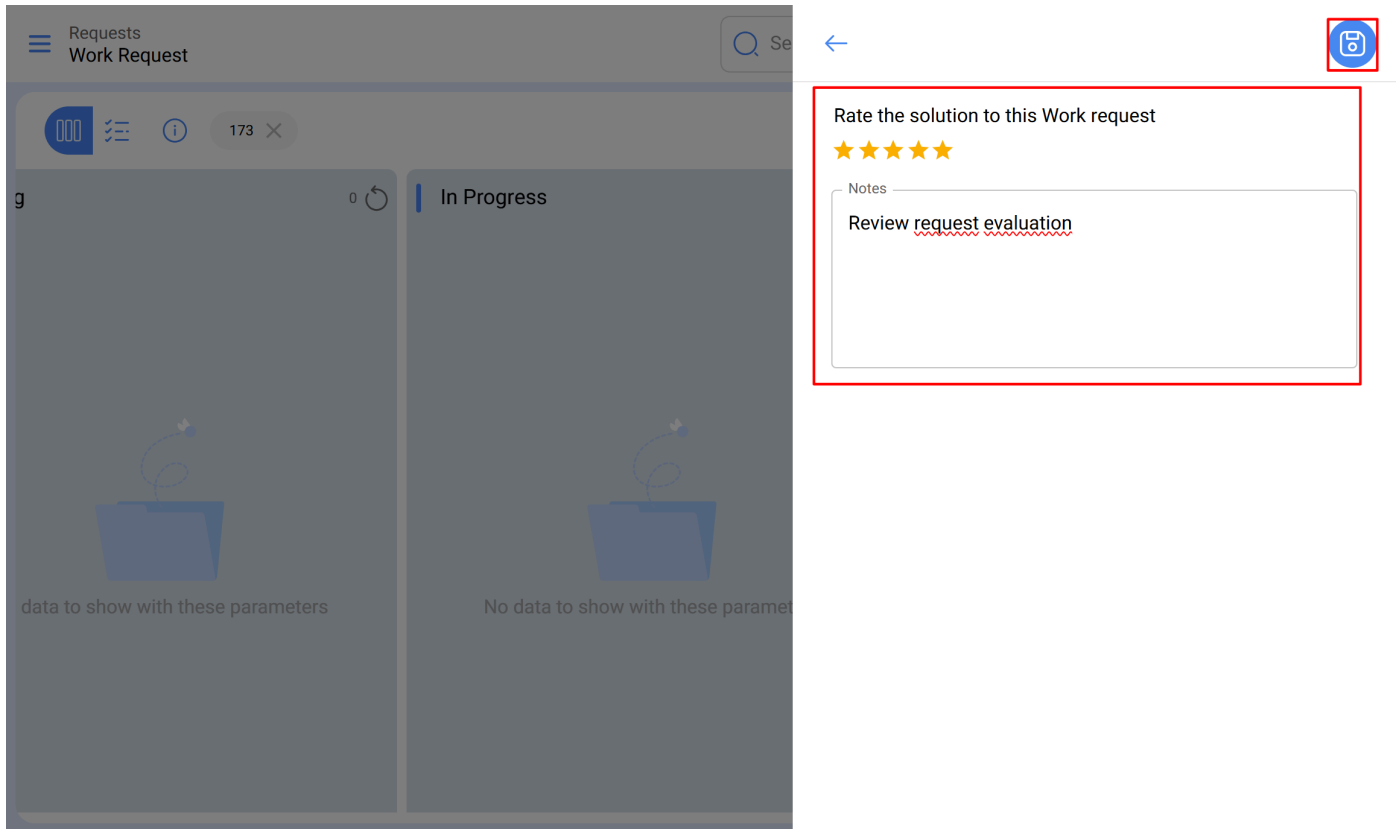
O ícone de classificação estará disponível apenas para o usuário responsável pela solicitação em questão. Isso significa que, embora o responsável pela OT vinculada à solicitação seja diferente do responsável pela revisão, somente o responsável pela solicitação poderá realizar a classificação da solicitação.

Como classificar uma solicitação?

Vá até a coluna de finalizadas e localize a solicitação. Para classificar uma solicitação, basta clicar no ícone que aparece ao lado da solicitação que deseja avaliar.



- Selecione o número de estrelas (de **1 a 5**) que melhor represente sua avaliação conforme o contexto.
- Se desejar, você pode adicionar um comentário para fornecer mais detalhes sobre sua avaliação. Isso pode ajudar a oferecer um feedback mais completo.



Apenas as solicitações **resolvidas** têm a opção de classificação.

Clique em salvar para registrar a operação.

Essa funcionalidade também reflete as informações obtidas diretamente do módulo de **Inteligência de Negócios**, permitindo uma visão mais precisa e detalhada do desempenho dos agentes.

Artigo relacionado: [Análise de Solicitações de Serviço: Qualificação de agentes](#)