

Painel de Controle em Solicitações de Serviço

help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25197339115661-Painel-de-Controle-em-Solicitações-de-Serviço

O **Painel de Controle em Solicitações de Serviços** possibilita o monitoramento detalhado das solicitações registradas no sistema. Nele, é possível acompanhar em tempo real o volume de solicitações criadas, resolvidas e pendentes, além de métricas sobre tempos médios de atendimento e status das solicitações.

Acessando o Painel de Controle

1.

1. No menu principal, acesse **Inteligência de Negócios**.
2. Selecione **Solicitações de Serviços**.

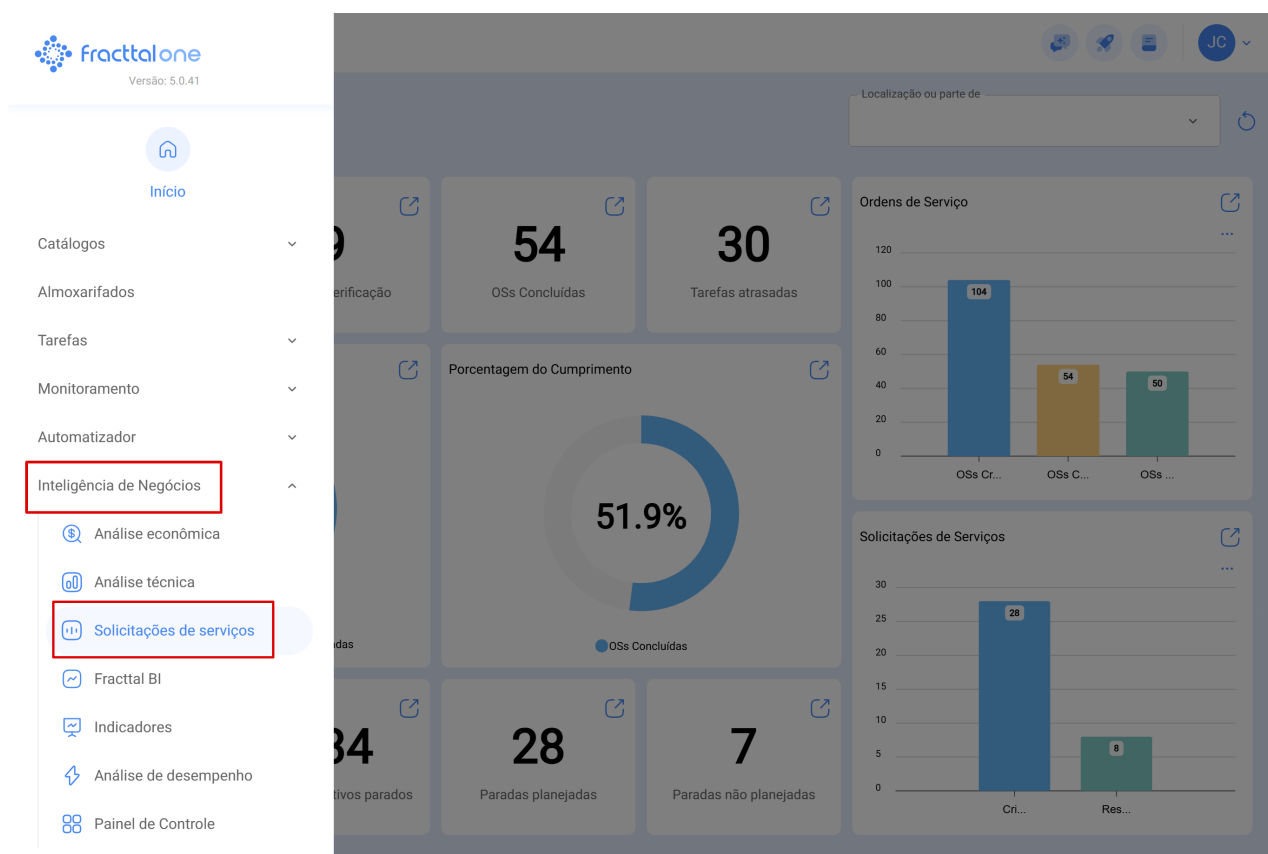
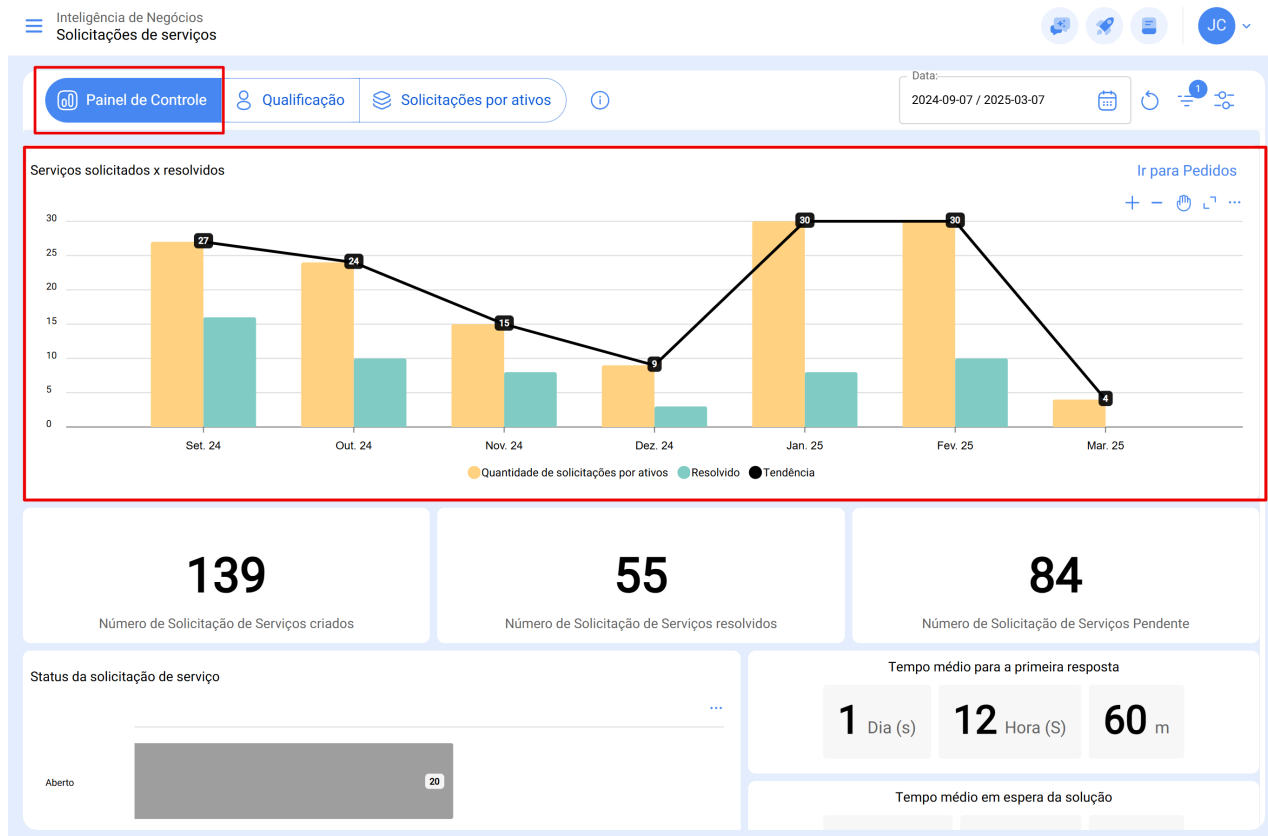


Gráfico – Serviços Solicitados x Resolvidos

O primeiro elemento em destaque no painel é o gráfico **Serviços Solicitados x Resolvidos**, que permite comparar o número de solicitações criadas e concluídas ao longo do tempo. Essa visualização ajuda na análise do fluxo de atendimento e na identificação de possíveis gargalos operacionais.

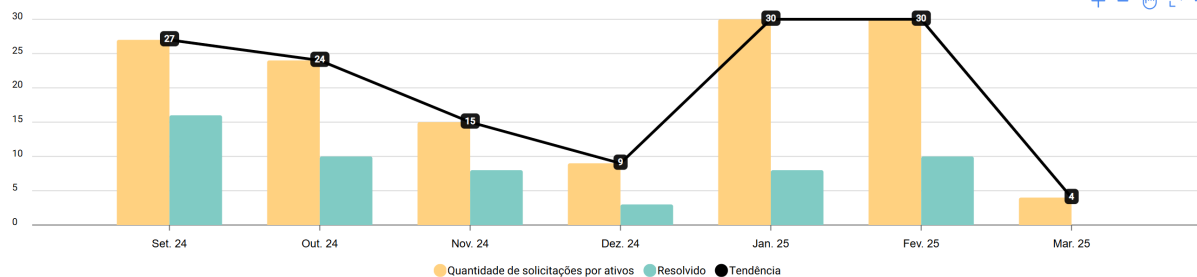


Logo abaixo do gráfico, são exibidos os principais indicadores quantitativos relacionados às solicitações:

- **Número de Solicitações de Serviços Criadas**
- **Número de Solicitações de Serviços Resolvidas**
- **Número de Solicitações de Serviços Pendentes**

Esses indicadores permitem um acompanhamento ágil da demanda e da eficiência operacional da equipe.

Serviços solicitados x resolvidos



139

Número de Solicitação de Serviços criados

55

Número de Solicitação de Serviços resolvidos

84

Número de Solicitação de Serviços Pendente

Status da solicitação de serviço

Aberto



Tempo médio para a primeira resposta

1 Dia (s) 12 Hora (S) 60 m

Tempo médio em espera da solução

48 Dia (s) 2 Hora (S) 56 m

Tempo médio da solução

2 Dia (s) 8 Hora (S) 25 m

4.00 %

Porcentagem de Solicitações Avaliadas

4.83

Status das Solicitações de Serviço

A seção de **Status das Solicitações de Serviço** detalha o estágio em que cada solicitação se encontra dentro do fluxo de atendimento. Essa categorização auxilia na priorização de demandas e no acompanhamento do desempenho da equipe.

139

Número de Solicitação de Serviços criados

55

Número de Solicitação de Serviços resolvidos

84

Número de Solicitação de Serviços Pendente

Status da solicitação de serviço

Aberto



Em processo



OSs em Processo



Resolvido sem OS



Resolvido com OS



Tempo médio para a primeira resposta

1 Dia (s) 12 Hora (S) 60 m

Tempo médio em espera da solução

48 Dia (s) 2 Hora (S) 56 m

Tempo médio da solução

2 Dia (s) 8 Hora (S) 25 m

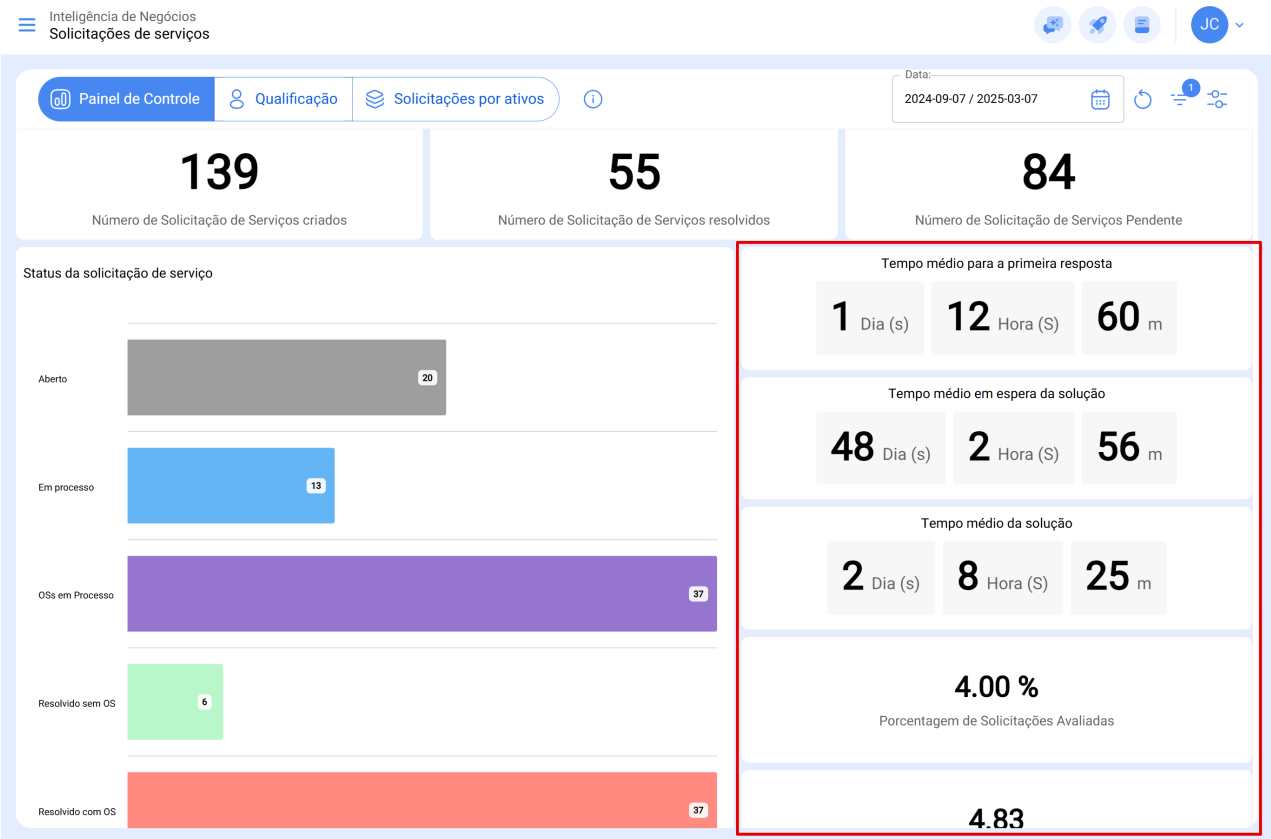
4.00 %

Porcentagem de Solicitações Avaliadas

4.83

Tempo Médio de Atendimento

O **Painel de Controle de Solicitações de Serviço** proporciona uma visão clara e detalhada sobre o desempenho do atendimento. Através de métricas essenciais, é possível monitorar a eficiência da equipe na resolução das solicitações e avaliar a experiência dos usuários com o serviço prestado.



Módulo de Qualificação

O **Módulo de Qualificação** permite avaliar o desempenho dos responsáveis pelo atendimento. Ele fornece uma visão detalhada sobre o número de solicitações atendidas e a média de avaliações recebidas pelos usuários.

Os principais indicadores dessa categoria são:

- **Responsável:** Lista os técnicos e usuários encarregados do atendimento.
- **Quantidade de Solicitações Atendidas:** Mostra o total de solicitações finalizadas por cada responsável.
- **Avaliação Média das Solicitações de Serviço:** Exibe a nota média recebida, baseada no feedback dos usuários.

Painel de Controle Qualificação Solicitações por ativos

Data: 2024-09-07 / 2025-03-07

☐ Responsável	Quantidade de solicitações atendida	Avaliação média das solicitações de serviço
☐ Abelardo Perez	5	0.00
☐ Adrian	3	0.00
☐ Adrian Vargas	1	0.00
☐ ALBERTO FERNANDEZ	5	0.00
☐ Alexander Fuentes (SOLICITANTE SUREXPORT)	1	0.00
☐ Alexander (NRSUR-TECNICO DE VALENCIA)	1	0.00
☐ ANA MORALES - HADES	1	5.00
☐ Carlos Altamar	1	0.00
☐ Diego Vergara	1	0.00
☐ FELICIANO MARTINEZ	1	0.00
☐ FELIPE RIVEROS	1	0.00
☐ JENNIFER ROBUSPACK	2	4.50
☐ Jonas Campos	5	0.00

Mostrando 17 de 17

Solicitações por Ativo

O módulo **Solicitações por Ativo** dentro do painel permite acompanhar quais ativos possuem maior demanda de solicitações. Com essa funcionalidade, é possível identificar tendências, priorizar manutenções e tomar decisões estratégicas para otimizar a gestão dos ativos.

Painel de Controle Qualificação Solicitações por ativos

Data: 2024-09-07 / 2025-03-07

☐ Ativo	Quantidade de solicitações por ativos
☐ { 00001-2 } FA mantenimiento J	1
☐ { 001 CH AEROPUERTO { T-1 } }	1
☐ { 124779874302 } EQUIPO DE DOS BOBINAS Y EIS NUCLEOS	1
☐ { 2 BOBINAS CONCENTRICAS 3 NUCLEOS }	1
☐ { ACT.LOC-0001 } Fracttal Brasil	2
☐ { AEM-01 } AREA DE EMPAQUE	1
☐ { ASCENSOR 01 }	1
☐ { ativo A } Ativo A	1
☐ { BOD-001 } BODEGA PRINCIPAL DE HERRAMIENTAS	1
☐ BOMBA CENTRIFUGA 56 PUMPX EJEMPLO { BOM-57 } H10...	1
☐ { BUF-3 } BUFFER 3	1
☐ { CAM-18 } CAMARA 18	1
☐ Caminhão Báscula Mercedes { CB-05 }	1

Mostrando 50 de 92