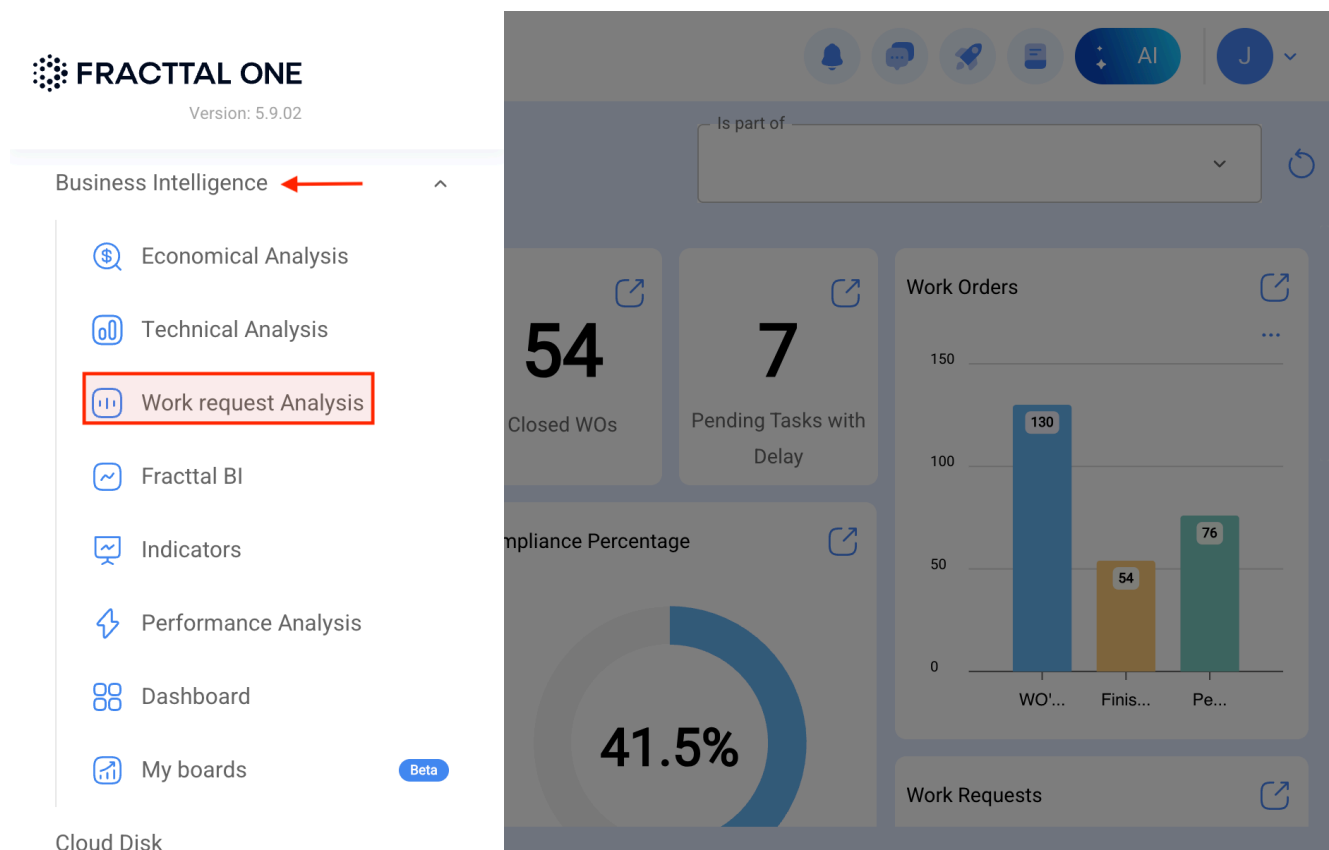


Módulo de Análise de Solicitações

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

No **Fractal One**, a análise de solicitações permite consultar e rever a informação relacionada com as solicitações registadas na plataforma. Para aceder a esta informação, entre no módulo **Inteligência de Negócio** e selecione a opção **Análise de Solicitações**.



Neste módulo poderão ser analisadas e acompanhadas todas as solicitações de trabalho que foram reportadas e geridas na plataforma.

Dashboard

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

Dashboard

Rating

Assets in Work Request



Date:

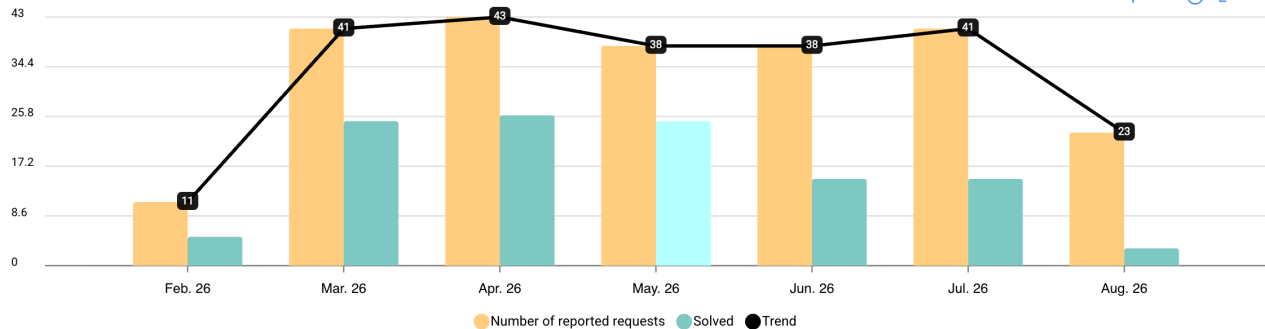
2026-02-19 / 2026-08-19



Created vs Finished Work Request

[Go to Requests](#)

+ - 🖱️ 📐 ...



235

Number Work request Created

114

Number Work request Solved

121

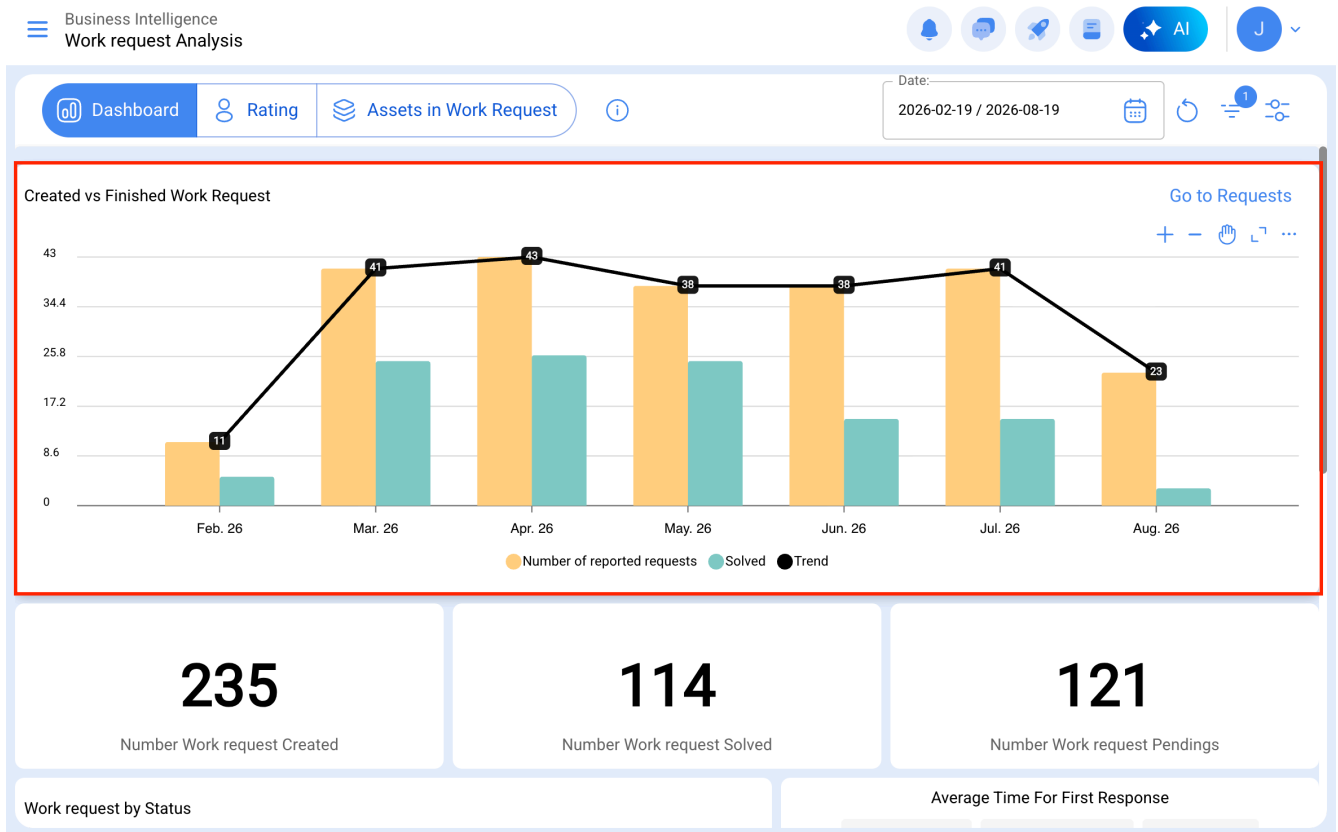
Number Work request Pendings

Work request by Status

Average Time For First Response

Solicitações Reportadas vs Resolvidas

Gráfico de barras que compara as solicitações reportadas versus as resolvidas, acompanhado por 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 num 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

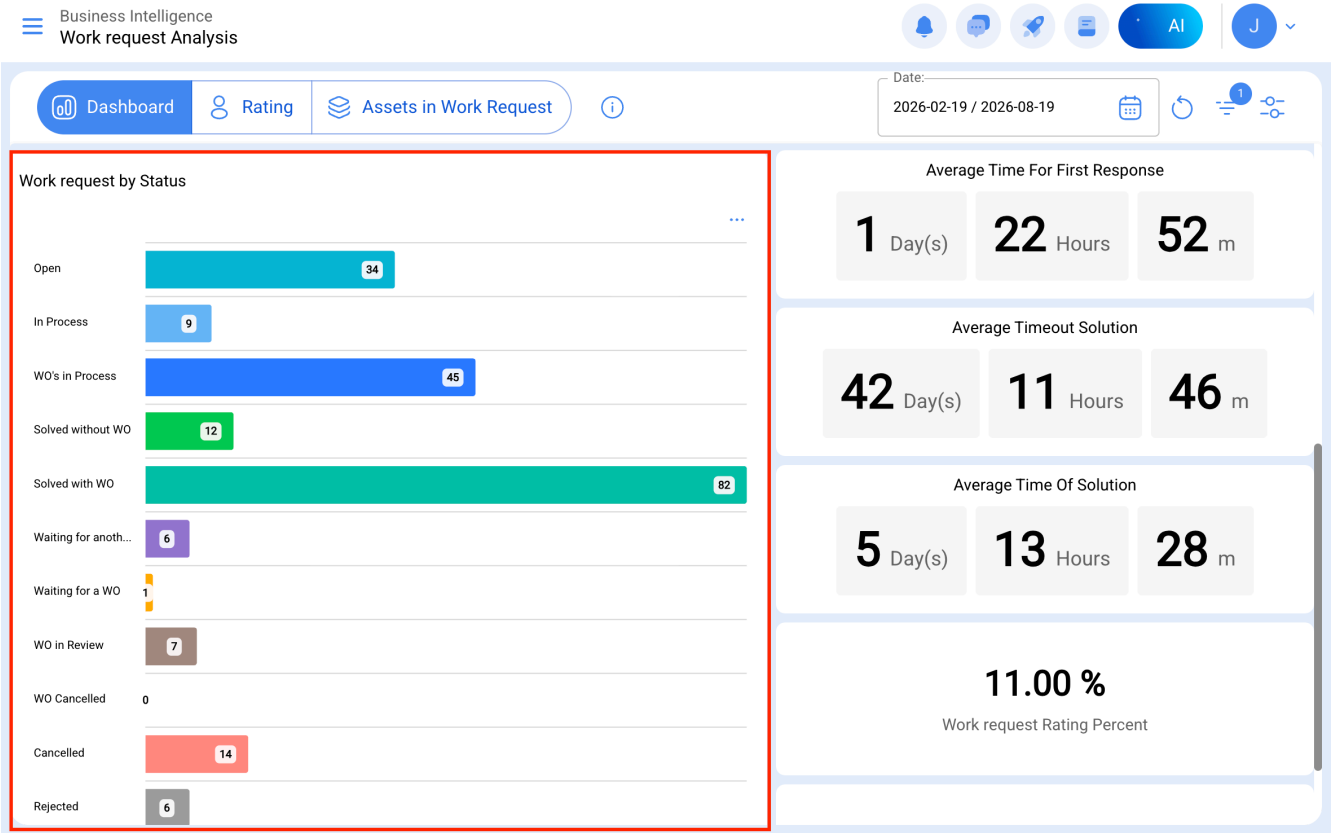
Número de Solicitações Não Resolvidas: Mostra a quantidade de solicitações que ainda requerem atenção ou resolução.

Solicitações Não Resolvidas = Aberta + Em Processo + OT Em Processo + À Espera de Outra OT + À Espera de uma OT + OT Em Revisão + Solicitação Eliminada de Tarefas Pendentes

Nota: O detalhe completo da informação está disponível no módulo "Solicitações de Trabalho".

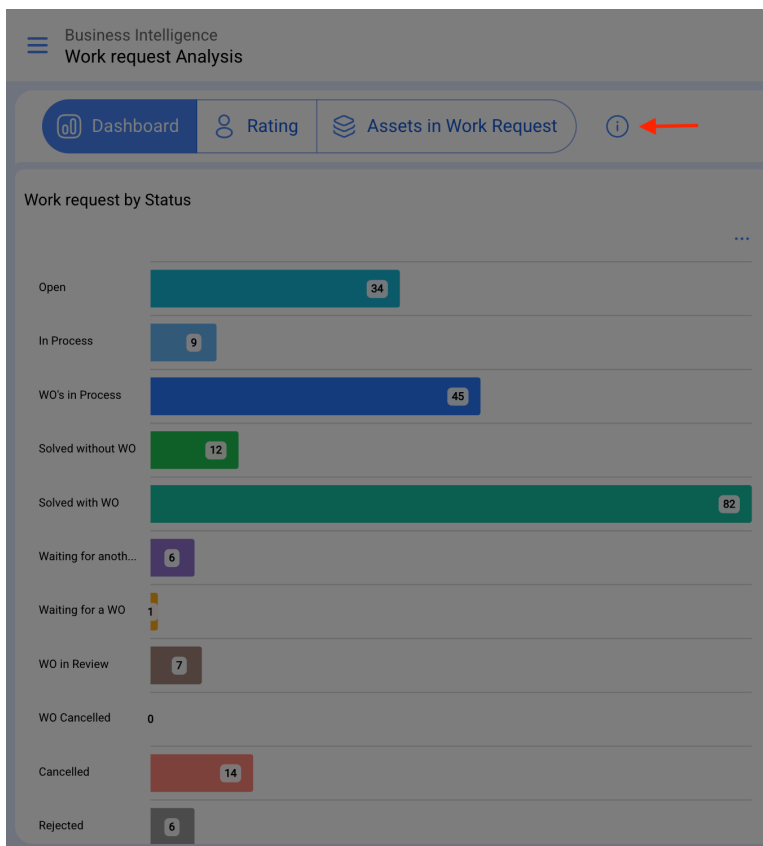
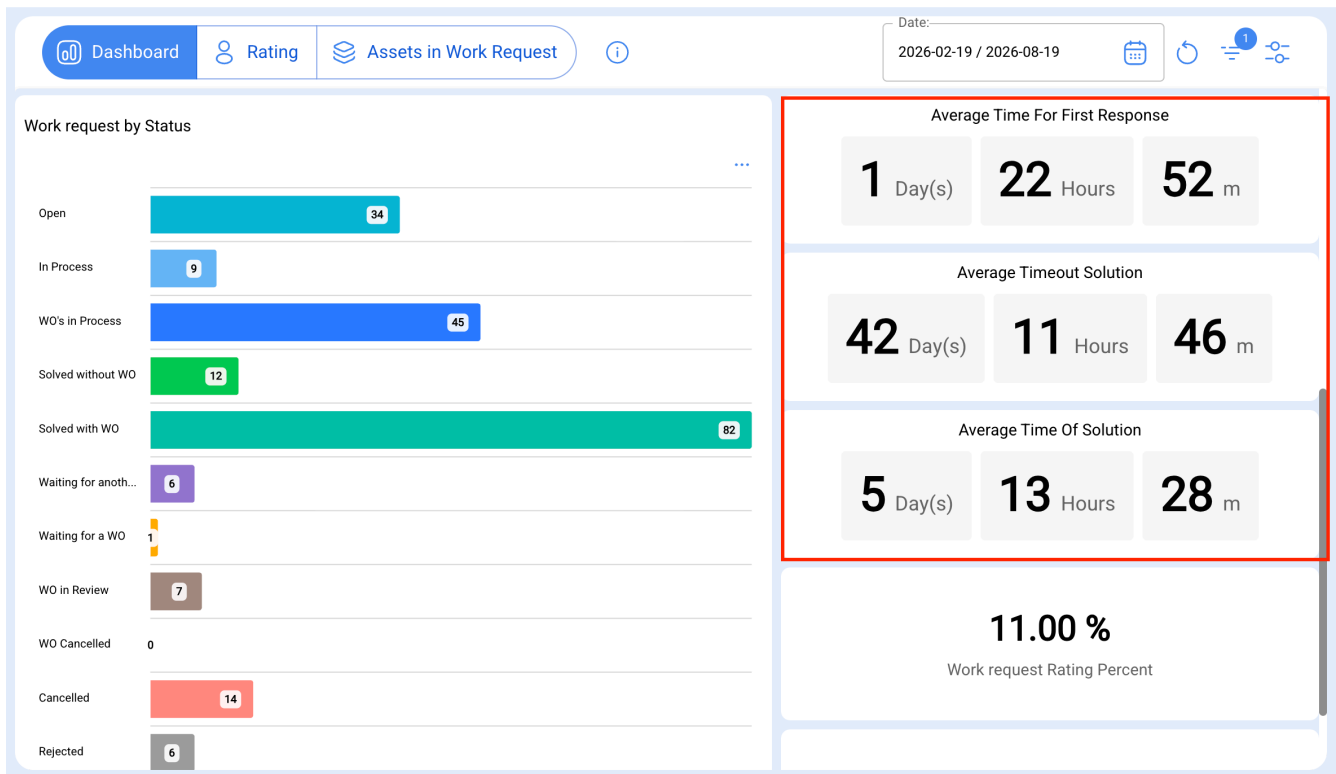
Solicitações por Estado

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



Tempos Médios

- **Tempo Médio para a Primeira Resposta:** Reflete o período médio que decorre desde a criação da solicitação até à primeira interação ou resposta da equipa 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 utilizadores devem esperar desde a criação da solicitação até à sua completa resolução por parte da equipa de manutenção.
- **Tempo Médio de Solução:** Indica a duração média que leva a resolver uma solicitação desde o momento da sua criação. Este indicador influencia a eficiência operacional e a 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

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

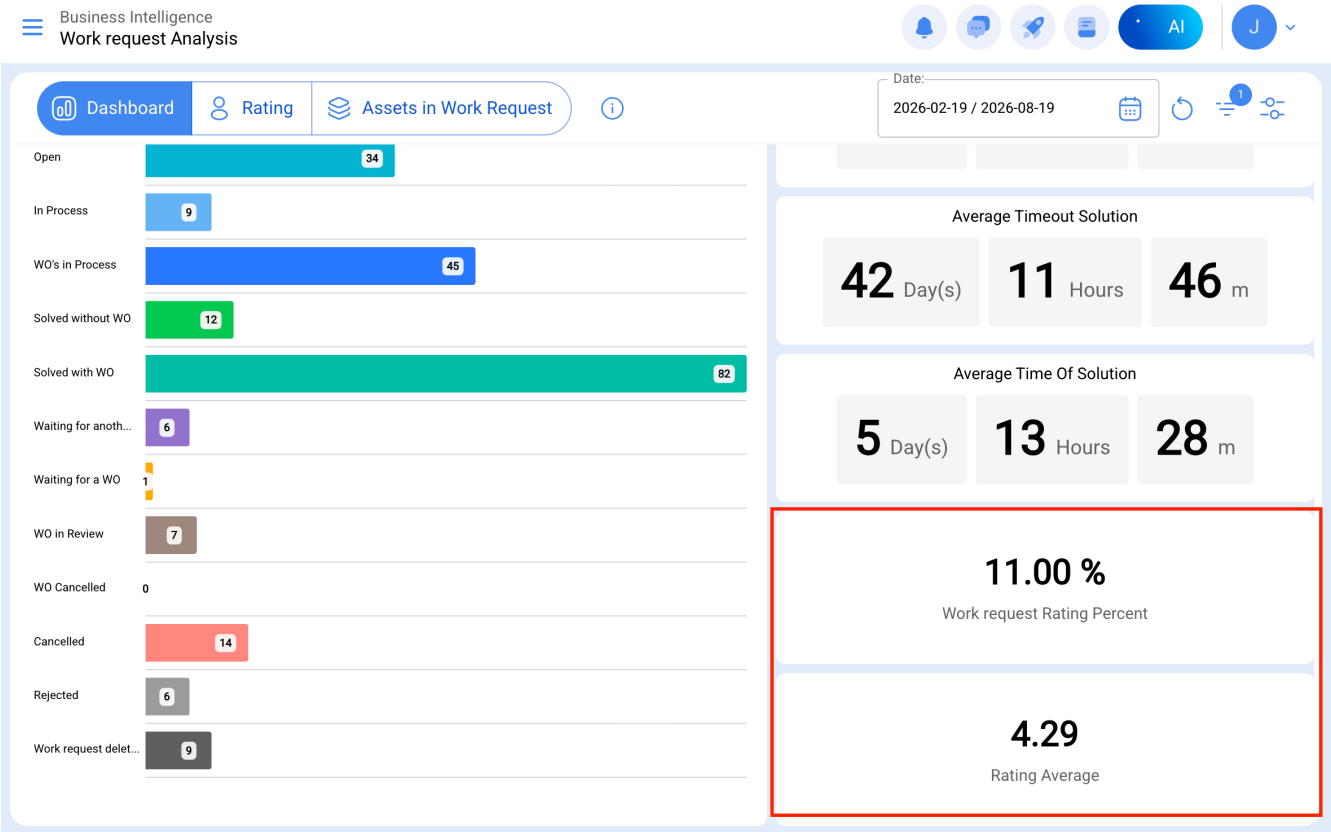
Abbreviations

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 fiabilidade da informação.

Percentagem e média das classificações

- **Percentagem de Solicitações Classificadas:** Mostra a percentagem de solicitações que foram avaliadas ou classificadas pelos utilizadores após a sua resolução. Uma alta taxa de classificação pode indicar uma boa satisfação do cliente interno.
- **Classificação Média:** Representa a pontuação média atribuída pelos utilizadores às soluções fornecidas pela equipa de manutenção. Serve como indicador chave da qualidade do serviço prestado.



Dentro do Dashboard, os utilizadores podem descarregar gráficos nos formatos SVG, PNG e CSV, proporcionando flexibilidade e facilidade na gestão da informação visual.

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

Estas opções melhoram a experiência do utilizador, fomentam a colaboração e asseguram uma difusão eficaz da informação para apoiar decisões informadas.

Classificação (por responsável)

A "Classificação por Responsável" é um sistema concebido para avaliar e atribuir uma pontuação ao desempenho individual de um responsável, seja um colaborador, líder de equipa ou outra pessoa encarregue de gerir as solicitações de trabalho registadas 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

Ativos Reportados

Nesta aba poderá rapidamente saber a lista dos ativos que apresentaram solicitações de trabalho, bem como a contagem da quantidade de solicitações de cada um destes ativos. Este tipo de análise é de suma importância, pois permite identificar quais são os ativos que apresentaram maior quantidade de eventos pelos quais foi levantada uma solicitação de trabalho não planeada.

Dashboard Rating **Assets in Work Request** ⓘ

Date: 2026-02-19 / 2026-08-19 📅 ↺ 1 ⚙️

☐	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