

 Mandioca e Fruticultura	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.002	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	1/5
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA EMISSÃO DE RELATÓRIO DO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

1. OBJETIVO

Apresentar o passo a passo para emissão de relatórios de acompanhamento do módulo da qualidade hospedado no SAGU.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Instrução se aplica aos empregados e /ou conselhos da Embrapa Mandioca e Fruticultura, indicados pela Chefia para executar função de mediador do processo, bem como aos supervisores de setor.

3. DESCRIÇÃO

Para realização de acompanhamento dos chamados submetidos ao módulo da qualidade hospedado no SAGU poderão ser emitidos dois tipos de relatórios, de cunho quantitativo e qualitativo.

Os relatórios quantitativos apresentam as possibilidades de análise abaixo apresentadas:

- Totais por tipo de chamado;
- Totais por solicitante;
- Totais por tipo de classificação;
- Totais por resposta das perguntas da pesquisa de satisfação.

Os relatórios qualitativos apresentam as seguintes possibilidades de análise:

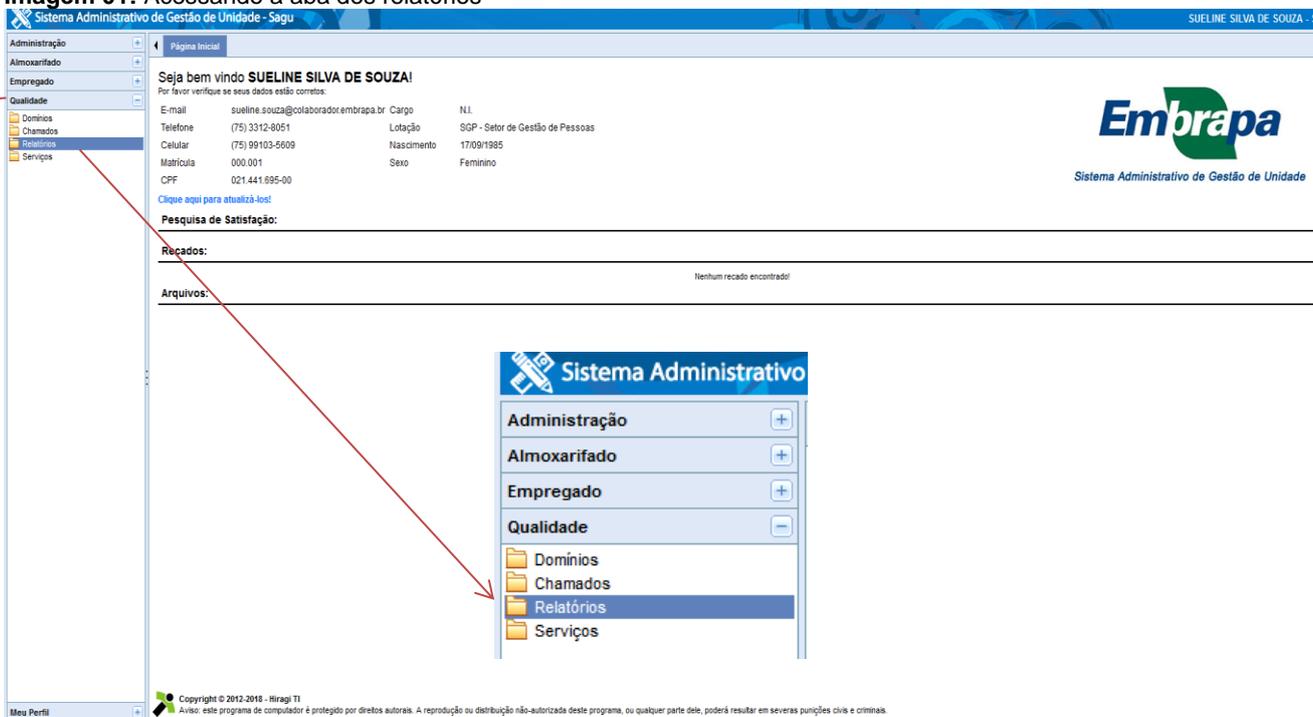
- Lista de detalhada de todos os chamados;
- Lista de detalhada de todas as interações;
- Lista de detalhada de todas as classificações;
- Lista de detalhada de todas as pesquisas de satisfação.

3.1. Emitindo relatório - passo 01

Para emissão de relatórios, basta acessar a página do SAGU com seu login e senha na aba QUALIDADE, acessar a incone com uma pasta nomeada de Relatórios, conforme apresentado na imagem 01.

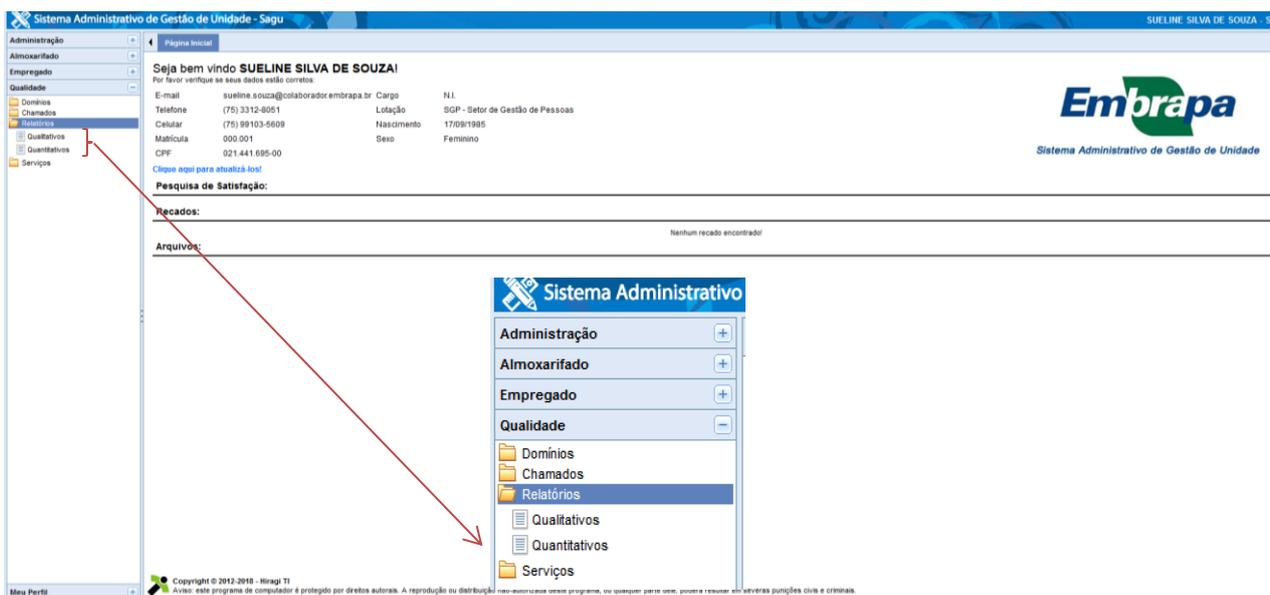
 Embrapa Mandioca e Fruticultura	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	Código IT.NDI.002	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	2/5
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA EMISSÃO DE RELATÓRIO DO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

Imagem 01: Acessando a aba dos relatórios



Ao clicar em relatórios, o mediador (usuário), será remetido as opções de relatórios - qualitativos ou quantitativos - conforme imagem 02.

Imagem 02: Opções de relatórios

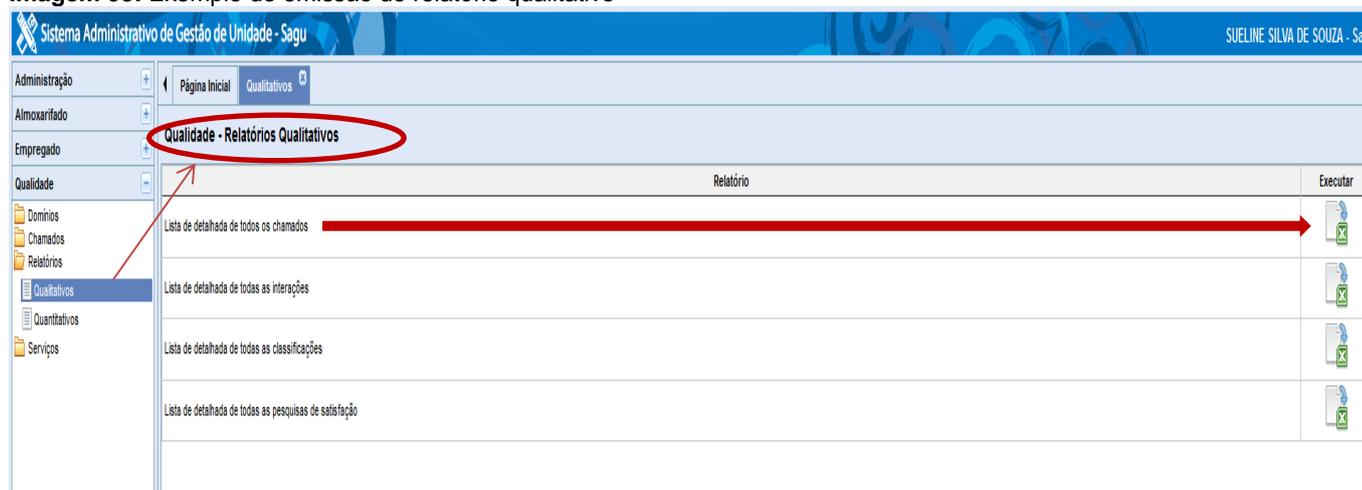


 Mandioca e Fruticultura	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.002	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	3/5
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA EMISSÃO DE RELATÓRIO DO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

3.2. Emitindo relatório - passo 02

Ao optar por relatórios Qualitativos, o mediador irá deparar-se com quatro possibilidades já apresentadas no início desta Instrução. Para emitir o relatório correspondente basta clicar no ícone executar localizado ao lado direito da tela, conforme exemplo apresentado na imagem 03.

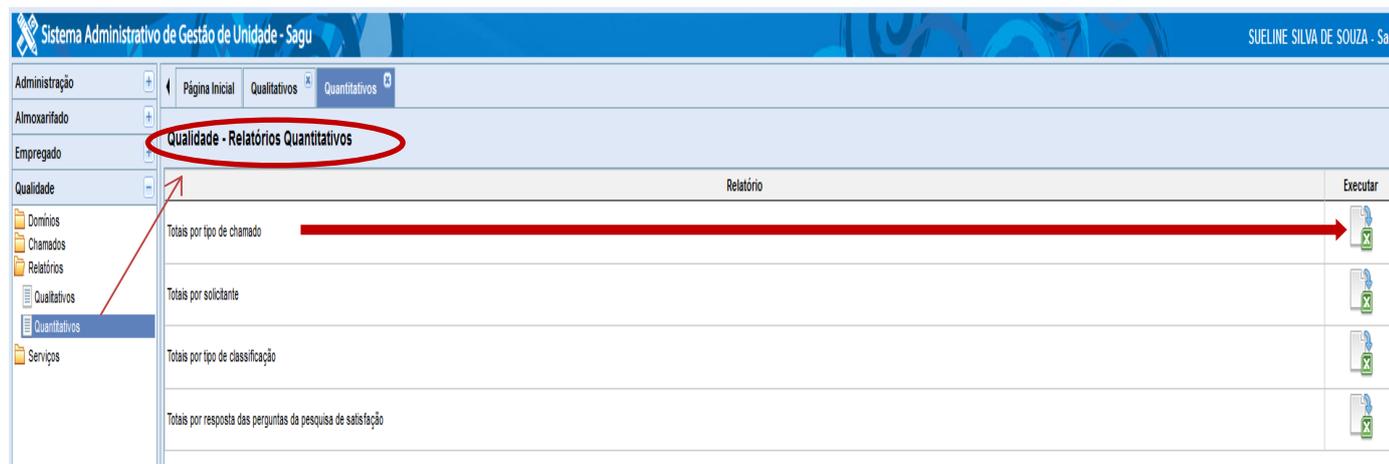
Imagem 03: Exemplo de emissão de relatório qualitativo



Ao clicar no ícone do relatório desejado uma planilha do Excel será aberta com as informações solicitadas.

Procedimento semelhante será adotado para emissão de relatórios Quantitativos, basta clicar na opção referida, escolher o tipo de relatório desejado e clicar no ícone executar localizado ao lado direito da tela, conforme exemplo apresentado na imagem 04 e uma planilha do Excel será aberta com as informações solicitadas.

Imagem 04: Exemplo de emissão de relatório quantitativo



 Mandioca e Fruticultura	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.002	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	4/5
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA EMISSÃO DE RELATÓRIO DO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

3.3. Conhecendo as opções de relatórios

Os relatórios emitidos pelo Sagu podem ser qualitativos ou quantitativos e são apresentados em formato de excel.

Quantitativos

- Totais por tipo de chamado - São apresentadas as seguintes informações: totais por tipo de chamado; totais por situação de chamado (aberto, concluído pelo representante, reaberto, etc); tipos de chamado por situação.
- Totais por solicitante – São apresentadas as seguintes informações totais por solicitante; totais por setor; totais por solicitante e tipo de chamado; totais por setor e tipo de chamado.
- Totais por tipo de classificação - São apresentadas informações com relação os critérios avaliados (complexidade, gravidade, impacto, implicação na segurança e prioridade) com os respectivos níveis atribuídos (baixíssimo, baixo, médio, alto e altíssimo).
- Totais por resposta das perguntas da pesquisa de satisfação - São apresentadas os totais das perguntas de avaliação e bem como das as avaliações.

Qualitativos

- Lista de detalhada de todos os chamados - São apresentadas as seguintes informações: numero do chamado, seu solicitante, o tipo de chamado, data da abertura, a classificação atribuída pelo representante (reclamado), status do chamado (situação) e informações sobre a pesquisa de satisfação acerca do módulo.
- Lista de detalhada de todas as interações - São apresentadas as seguintes informações: numero do chamado, seu solicitante, o tipo de chamado, situação, nome e as interações realizadas bem como as datas.
- Lista de detalhada de todas as classificações - São apresentadas as seguintes informações: numero do chamado, seu solicitante, o tipo de chamado, situação, quem realizou a classificação, os critérios avaliados (complexidade, gravidade, impacto, implicação na segurança e prioridade) com os respectivos níveis atribuídos (baixíssimo, baixo, médio, alto e altíssimo) e quando existente os comentários.
- Lista de detalhada de todas as pesquisas de satisfação - São apresentadas as seguintes informações: numero do chamado, seu solicitante, o tipo de chamado, data da abertura, situação, perguntas de avaliação e as avaliações atribuídas bem como comentários quando existirem.

 Embrapa Mandioca e Fruticultura	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	Código IT.NDI.002	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	5/5
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA EMISSÃO DE RELATÓRIO DO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

4. REGISTROS

Não se aplica ao documento

5. ANEXOS

Não se aplica ao documento.

6. CICLO DE APROVAÇÃO

	Responsável	Função	Nome	Assinatura	Data
Ciclo de Aprovação	Elaboração	Pesquisador/ Supervisor do NDI	Gilmar Souza Santos	Conforme documento impresso	/ /
	Verificação	Chefe Adjunto de Administração	Pedro Canna Brazil Ramos	Conforme documento impresso	/ /
	Aprovação	Chefe Geral	Alberto Duarte Vilarinhos	Conforme documento impresso	/ /