



TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

04/07/2022

Bernardo José Mendes Lopes

Índice

Total de atendimentos nos últimos 15 dias	2
Tempo médio de atendimento por Colaborador.....	4
Total de atendimentos por semana nos últimos 3 anos	6

Total de atendimentos nos últimos 15 dias

Fez-se a análise do total de atendimentos nos últimos 15 dias, para tal fizeram-se duas visualizações onde foi utilizada uma *query sql* para trabalhar a informação da tabela de modo a obter-se apenas a informação pretendida.

Tabela antes de ser trabalhada:

abc gfqueue_desc	123 gfqueuecounter_gfuser_id	abc gfuser_fullname	gfqueuecounter_date	gfqueuecounter_time	gfqueuecounter_called
PC - Obras	1	[REDACTED]	2007-05-19	2007-05-19 14:39:38	2007-05-19 15:49:07
PC - Obras	1	[REDACTED]	2007-05-19	2007-05-19 15:07:32	2007-05-19 15:49:18
PC - Obras	1	[REDACTED]	2007-05-19	2007-05-19 15:11:46	2007-05-19 15:50:21
PC - Obras	1	[REDACTED]	2007-05-19	2007-05-19 15:12:00	2007-05-19 15:50:26
PC - Obras	1	[REDACTED]	2007-05-19	2007-05-19 15:13:50	2007-05-19 15:50:28
PC - Obras	17	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 11:39:17	2007-05-21 12:55:29
PC - Obras	1	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 11:47:32	2007-05-21 12:57:57
PC - Obras	1	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 11:47:41	2007-05-21 12:58:01
PC - Obras	1	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 11:48:21	2007-05-21 12:58:16
PC - Obras	1	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 11:48:30	2007-05-21 13:04:21
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:00:30	2007-05-21 14:21:10
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:08:21	2007-05-21 14:21:38
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:19:44	2007-05-21 14:22:05
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:20:28	2007-05-21 14:22:33
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:21:38	2007-05-21 14:22:53
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:21:50	2007-05-21 14:23:01
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:25:48	2007-05-21 14:23:11
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:31:40	2007-05-21 14:25:10
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:32:00	2007-05-21 14:25:20
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:32:09	2007-05-21 14:25:47
PC - Obras	16	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:32:18	2007-05-21 14:28:57
PC - Obras	18	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:35:03	2007-05-21 17:01:03
PC - Obras	18	[REDACTED]	2007-05-21	2007-05-21 12:35:31	2007-05-21 17:01:52

Query:

```
SELECT
  DATE_FORMAT(gfqueuecounter_time, '%d %b') AS Day,
  COUNT(*) AS total
FROM [REDACTED]
WHERE gfqueuecounter_time BETWEEN CONCAT(Date(NOW())- INTERVAL 14 DAY), ' 09:00:00') and CONCAT(Date(NOW()), ' 20:00:00')
GROUP BY DAY
ORDER BY DAY
```

Figura 1: Query 1

Resultado:

ABC Day	123 total
01 Jul	167
04 Jul	191
05 Jul	127
21 Jun	77
22 Jun	88
23 Jun	79
24 Jun	89
27 Jun	148
28 Jun	112
29 Jun	122
30 Jun	128

Figura 2: Resultado 1

Fez-se uma análise onde se apresentou o número total de atendimentos por dia nos últimos 15 dias com dados percentuais para ajudar na leitura da mesma como podemos ver na Figura 3.

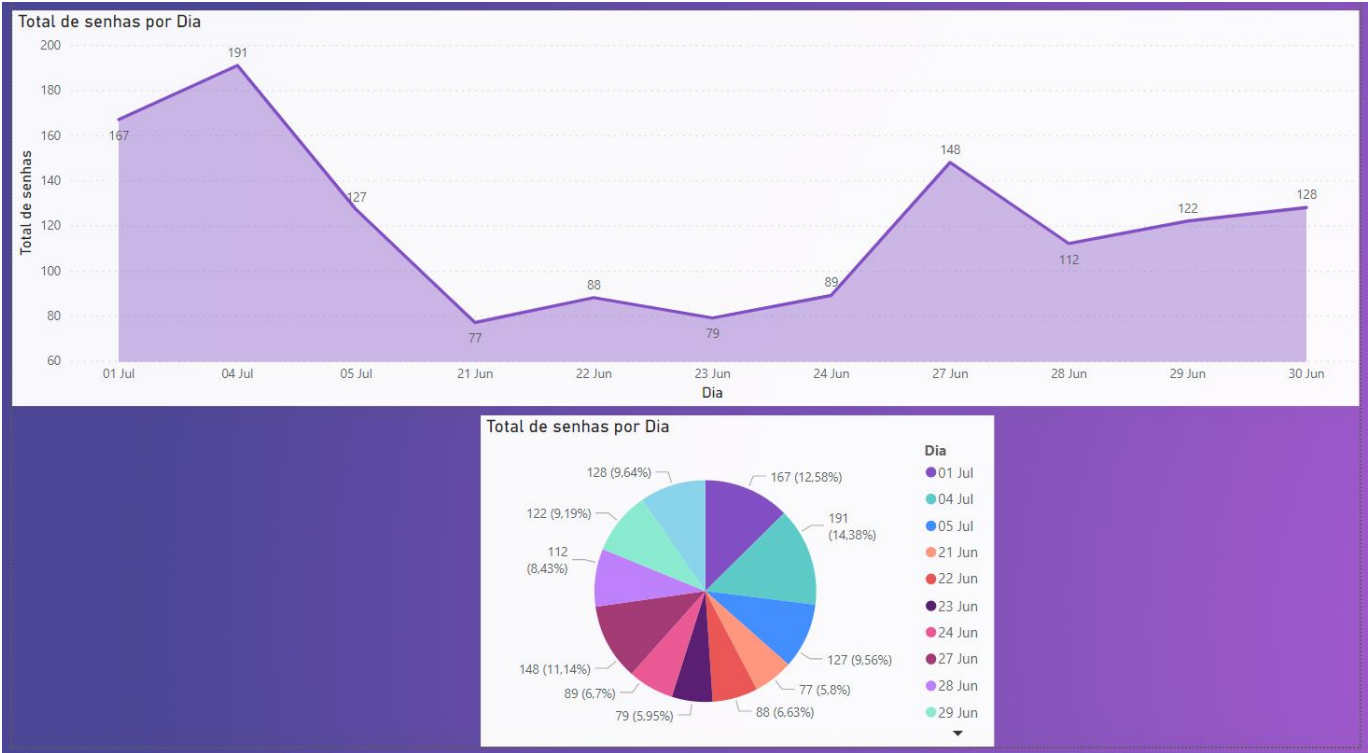


Figura 3: Análise 1

Tempo médio de atendimento por Colaborador

Desenvolveu-se uma análise de tempo médio de atendimento por colaborador, para tal fizeram-se duas visualizações, um gráfico de colunas agrupadas, uma tabela e uma segmentação de dados.

A tabelas antes de ser trabalhada pode ser vista na imagem to tópico acima.

Query:

```
Select gfuser_fullname as Colaborador, AVG(time_attending) as sec, ROUND(AVG(time_attending/60),2) as 'tempo em min'  
FROM [redacted]  
WHERE gfqueuecounter_time BETWEEN CONCAT(Date(NOW())- INTERVAL 730 DAY),' 08:00:00') and CONCAT(Date(NOW()),' 20:00:00')  
GROUP BY gfuser_fullname
```

Figura 4: Query 2

Colaborador	123 sec	123 tempo em min
[redacted]	12	0.2
[redacted]	846.6422	14.11
[redacted]	313	5.22
[redacted]	1,037.8776	17.3
[redacted]	468.3541	7.81
[redacted]	801.6762	13.36
[redacted]	939.8128	15.66
[redacted]	3,130.75	52.18
[redacted]	583.544	9.73
[redacted]	478.3649	7.97

Figura 5: Resultado 2

Na Figuras 8 e 9, demonstra-se a análise que se fez ao atendimento dos colaboradores nos últimos 3 anos podendo-se controlar os dados mostrados na análise utilizando as “Check box’s” demonstradas nas Figuras 6 e 7 presentes no canto superior direito.

Ano

☐ 2020

☐ 2021

☐ 2022

Figura 7: Antes

Ano

☐ 2020

☒ 2021

☒ 2022

Figura 6: Depois

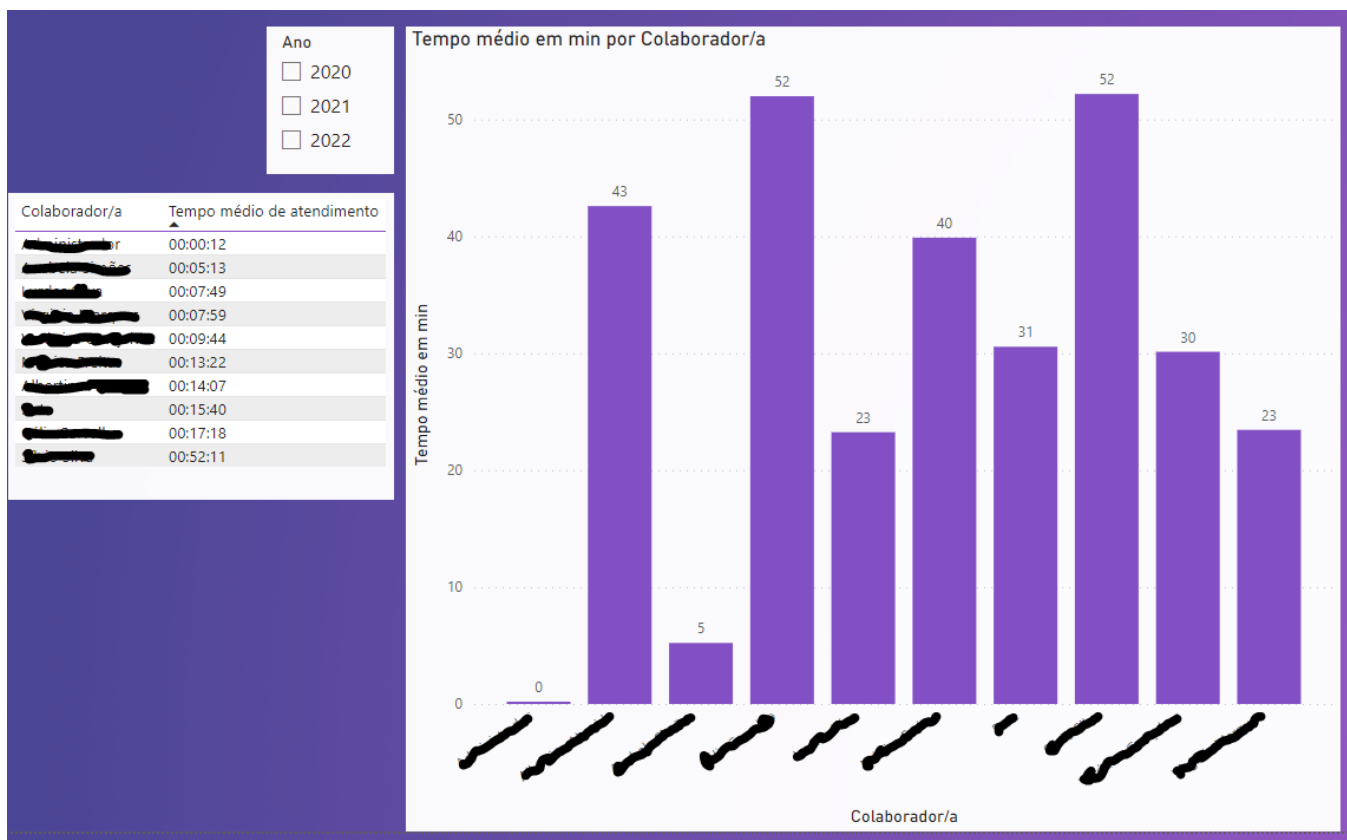


Figura 9: Análise 2



Figura 8: Análise 2 versão 2

Total de atendimentos por semana nos últimos 3 anos

Desenvolveu-se uma análise do total de atendimentos por semana nos últimos 3 anos, como podemos ver na Figura 10 os valores são apresentados por semana do ano para que assim fosse feita uma melhor ordenação dos dados quando apresentados/analizados.

Query:

```
SELECT COUNT(gfqueue_desc) as total, gfqueue_desc, SUBSTRING(CONVERT(gfqueuecounter_time,TIME),1,2) as hora
FROM [DatabaseName]
WHERE gfqueuecounter_time > '2022-06-14 09:00:00' and gfqueuecounter_time < '2022-06-14 18:00:00'
GROUP BY gfqueue_desc, hora
ORDER by hora
```

Figura 10: Query 3

Resultado:

ABC Year	ABC Week	123 total
2020	03 Jan	236
2020	04 Jan	527
2020	05 Jan	639
2020	06 Feb	851
2020	07 Feb	857
2020	08 Feb	806
2020	09 Feb	880
2020	10 Mar	921
2020	11 Mar	834
2020	12 Mar	173
2020	19 May	163
2020	20 May	234
2020	21 May	333
2020	22 May	296
2020	23 Jun	413
2020	24 Jun	286
2020	25 Jun	338
2020	26 Jun	317
2020	27 Jun	162
2020	27 Jul	219
2020	28 Jul	424
2020	29 Jul	332
2020	30 Jul	318
2020	31 Jul	346
2020	31 Aug	407

Figura 11: Resultado 3

Na Figura 12 é apresentado em gráfico de linhas a análise que se desenvolveu onde se mostrou o total de atendimentos por semana nos últimos 3 anos.

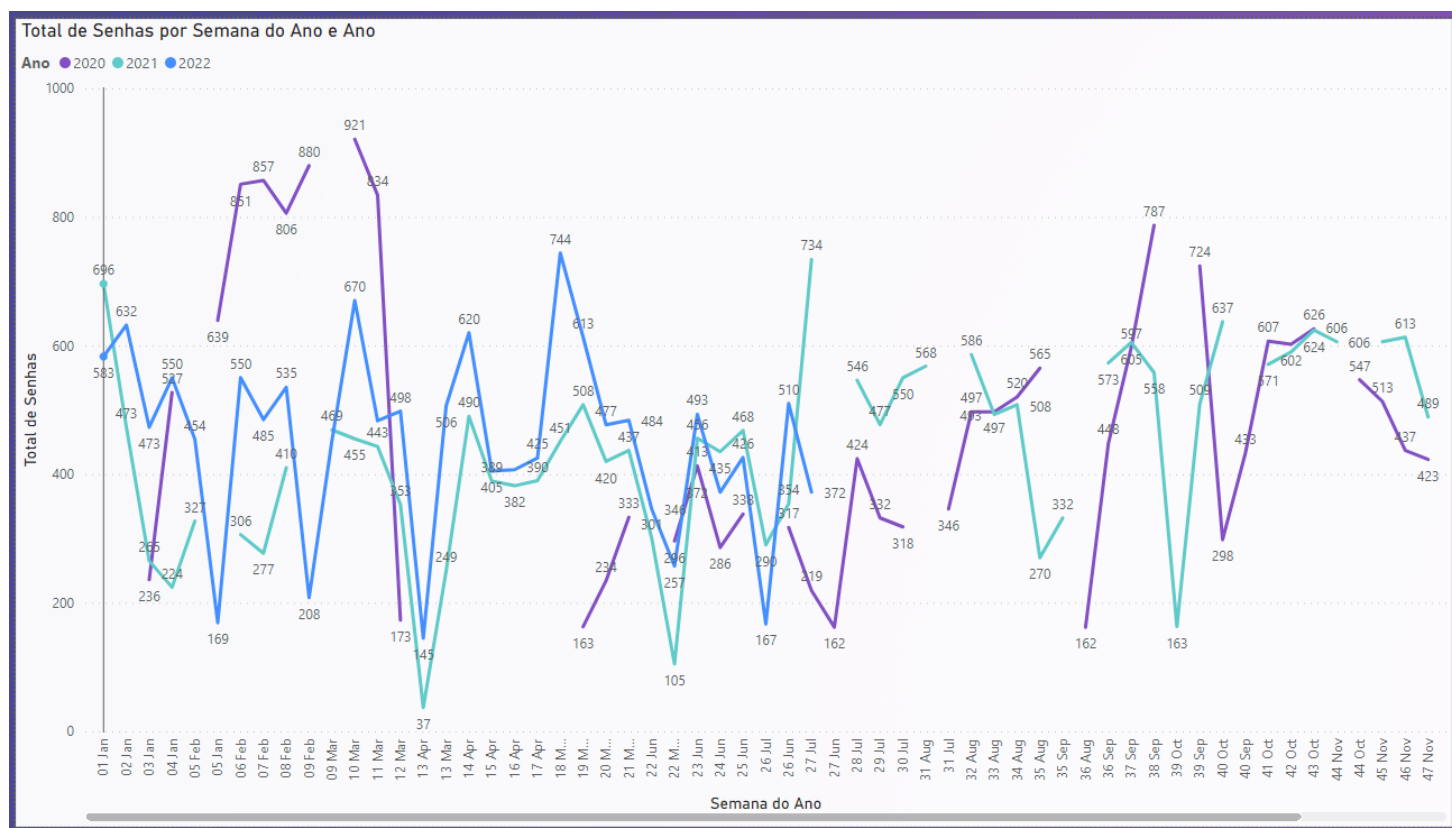


Figura 12: Análise 3