

Manual do POBJ (Fictício) — Guia Rápido

Este manual fictício serve somente para testes do seu assistente de IA. Ele descreve conceitos, telas e boas práticas do POBJ (Painel de Objetivos) em linguagem didática, permitindo que o modelo responda perguntas de forma contextualizada.

Principais tópicos cobertos:

- Período e Filtros (Segmento, Diretoria, Gerência, Agência, Gerente de Gestão, Gerente, Família/Produto, Subproduto e Status).
- Métricas e KPIs (Atingimento, Total, Pontos, Variável, Taxas e SLA).
- Estrutura de Chamados do Omega (status, categorias, prioridade).
- Fluxo de Aprovação e Regras de Negócio comuns.

Atenção: números e telas aqui são fictícios.

1. Período, Filtros e Navegação

O filtro de PERÍODO controla o recorte de análise (por exemplo, Mês Atual, Mês Anterior e Mês Pré-Anterior). Ao alterar o período, todos os KPIs, gráficos e tabelas são recalculados. A lógica dos meses considera o calendário corporativo.

Filtros principais: Segmento, Diretoria Regional, Gerência Regional, Agência, Gerente de Gestão, Gerente, Família/Produto, Subproduto e Status. Seleções múltiplas são combinadas por interseção. O campo ‘Status’ controla a visão de indicadores (por exemplo, Ativos, Em Curso, Concluídos).

Dica: utilize a busca textual para localizar rapidamente uma agência ou gerente específico.

2. KPIs e Métricas

Indicadores topo do painel: ‘Indicadores’, ‘Pontos’ e ‘Variável’. Cada um agrupa resultados do período ativo e respeita os filtros aplicados. O KPI ‘Atingimento’ é exibido por família de produto, acompanhado de um badge de cor indicando faixas de performance (ex.: verde, amarelo, vermelho).

O cálculo de ‘Atingimento’ costuma ser: realizado / meta. Em algumas famílias existe ponderação de pesos ou metas alternadas. Quando aplicável, a régua de atingimento e as regras de arredondamento são indicadas no rodapé do card ou tooltip.

Em relatórios paginados (PDF), reduza o número de famílias visíveis para melhorar a leitura.

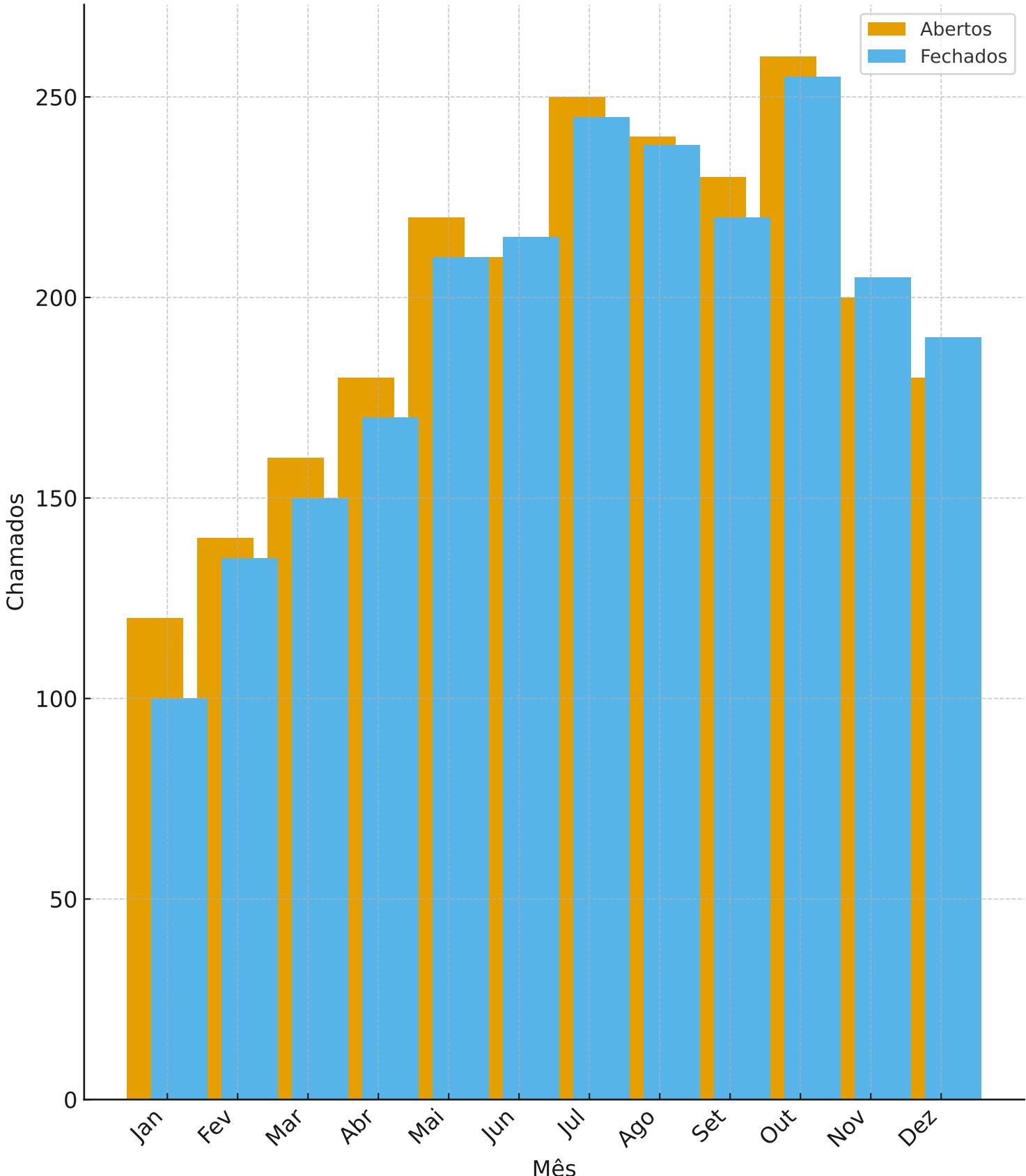
3. Estrutura de Chamados (Omega)

Campos padrão usados no módulo de suporte/ocorrências.

Campo	Descrição	Exemplo
id	Identificador único do chamado	CH-2025-000123
status	Situação atual	novo em_atendimento aguardando resolvido
categoria	Área funcional ou tipo de demanda	Acesso Correção Melhoria Dúvida
prioridade	Nível de urgência	baixa média alta crítica
criado_em	Data/hora de abertura	2025-10-01 09:14:22
fechado_em	Data/hora de fechamento (se houve)	2025-10-03 17:46:05
agente_resp	Atendente responsável	omega_user_042
sla_horas	SLA pactuado (horas úteis)	16
departamento	Unidade responsável	TI Negócios PJ
descricao	Resumo do problema	Erro 403 ao acessar POBJ - perfil gerente

4. Volume de Chamados

Comparativo mensal de aberturas e fechamentos (dados fictícios).



5. Perguntas Frequentes (FAQ)

Q1) Como altero o PERÍODO do POBJ? R: Use o seletor de período no topo do painel. As opções mais comuns são Mês Atual, Mês Anterior e Mês Pré-Anterior.

Q2) Os KPIs não batem com o relatório legado. O que verificar? R: Cheque o período, filtros e se há regras de ponderação ativas para a família/produto. Consulte a régua de atingimento.

Q3) O que significa cada STATUS de chamado no Omega? R: ‘novo’ (aberto), ‘em_atendimento’ (em progresso), ‘aguardando’ (pendência externa), ‘resolvido’ (solução aplicada), ‘fechado’ (encerrado).

Q4) Como exporto um PDF do painel? R: Utilize a ação ‘Exportar’ no cabeçalho do painel. Para impressões A4, prefira o modo compacto e reduza o número de famílias visíveis.