**Relatórios de Gestão – Projeto UpDesk**

O sistema UpDesk prevê a geração de relatórios gerenciais para apoiar a gestão estratégica da organização, com base na análise de dados operacionais e de desempenho. Esses relatórios serão acessíveis ao perfil de **Supervisor** ou **Administrador** e permitirão monitorar a evolução do atendimento, eficiência dos colaboradores e comportamentos recorrentes nos chamados.

**1. Relatório de Evolução dos Chamados**

**Objetivo:** Monitorar o volume de chamados abertos, resolvidos e pendentes ao longo do tempo.  
**Indicadores:**

* Número total de chamados abertos por mês.
* Taxa de resolução dentro do SLA.
* Tempo médio de atendimento.
* Crescimento ou redução de demandas.

**Aplicação:** Identificar sazonalidades, sobrecarga de equipe e crescimento da demanda de suporte.

**2. Relatório de Desempenho dos Funcionários**

**Objetivo:** Avaliar o desempenho dos analistas de suporte (N1 e N2).  
**Indicadores:**

* Quantidade de chamados resolvidos por analista.
* Tempo médio de resolução por funcionário.
* Índice de reaproveitamento de soluções sugeridas pela IA.
* Chamados reabertos por usuário (indicador de qualidade).

**Aplicação:** Apoiar avaliações de desempenho, decisões de treinamento e reconhecimento de talentos.

**3. Relatório de Eficiência da Inteligência Artificial**

**Objetivo:** Avaliar a utilidade e precisão das sugestões oferecidas pela IA.  
**Indicadores:**

* Taxa de aceitação das sugestões da IA.
* Casos resolvidos sem intervenção humana.
* Feedback dos usuários sobre as soluções sugeridas.

**Aplicação:** Reforçar o modelo de aprendizado de máquina e justificar melhorias.

**4. Relatório de Tendências de Mercado / Categorias**

**Objetivo:** Analisar os chamados mais frequentes e categorizar problemas por área/setor.  
**Indicadores:**

* Categorias com maior volume de chamados.
* Palavras-chave mais comuns nas descrições.
* Setores com mais problemas reportados.

**Aplicação:** Apoiar a área de negócios a identificar pontos críticos e oportunidades de melhoria.

**5. Relatório de Histórico de Atendimentos**

**Objetivo:** Permitir a rastreabilidade completa de cada chamado.  
**Conteúdo:**

* Registro cronológico de interações.
* Alterações de status.
* Responsáveis por cada etapa.
* Solução aplicada.

**Aplicação:** Auditoria interna, controle de qualidade e documentação de processos.

**Referências**

* MARRAS, J. P. *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Saraiva, 2017.
* TURBAN, E.; SHARDA, R.; DILLON, C.; KING, D. *Business Intelligence: A Managerial Perspective*. Pearson, 2013.