

RPPA



Líder

Versão 3.01

Capítulo	Página
0 – Fazendo seu login	4
0.1 – Menu de navegação	9
1 – Dashboard	13
2 – Monitorias	18
2.1 – Agendando uma monitoria	20
2.2 – Realizando uma monitoria	26
3 – Análise de resultados	44
3.1 – FCA	47
3.2 – Plano de Ação	55
3.3 – Diário de Bordo	66
4 – Matriz	71
5 – Medições	81
6 – Pendências	86
7 – Monitorias Concluídas	93
8 – Apresentação	103
9 – Link Consolidado	115
10 - Monitoria remota	118

Glossário

Neste manual, adotamos a nomenclatura abaixo:

Nome	Função
Líder	Usuário do RPPA que realiza as monitorias
Técnico	Usuário que o Líder monitora
Coordenador	Usuário responsável por unidade, o qual gerencia um grupo de Líderes e conduz a REMON da sua equipe.
Administrador	Usuário responsável pelas configurações do sistema

Líder

0 - Fazendo seu LOGIN



O primeiro passo para utilizar o RPPA é ter um navegador e conexão com a internet.



Uma vez no navegador, basta acessar o endereço do RPPA.



Independente do navegador, você pode usar alguns desses atalhos para te ajudar!

Atalho	O que faz
F5	Atualiza a página
F11	Deixa a página em tela inteira
Home	Vai para o topo da página
End	Vai para o final da página
Control + Scroll do mouse	Zoom

Agora basta preencher seus dados no formulário de login.

RPPA

Login

Empresa

Usuario

Senha

[Esqueceu sua senha?](#)

Entrar

[Política de privacidade](#) Português (BR) ▾

Qualifin 2017 Versão 0.02.106

Login

Empresa

Usuario

Senha

Esqueceu sua senha?

Entrar

Política de privacidade

Português (BR) ▾

1. Usuários da Claro: **RPPA**
2. Usuários em Parceiros: **RPPA Parceiros**

3. Digite seu nome de **usuário**

4. Digite sua **senha**

5. Clique em **Entrar**

Líder

0.1 – Menu de navegação





AGENDA DE MONITÓRIAS

Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso

MINHAS TAREFAS PENDENTES

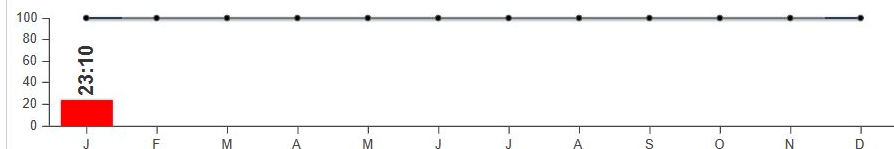
Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	
04/01/2023	04/01/2023		Treina	
05/01/2023	05/01/2023		Trocar	
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o	
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnica	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

GRÁFICOS

Horas de Monitoria

Nro de Horas

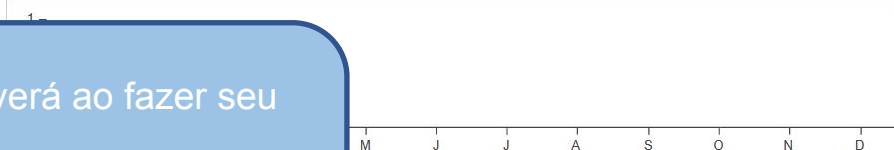
Diário de bordo FCA Plano



Tarefas Pendentes

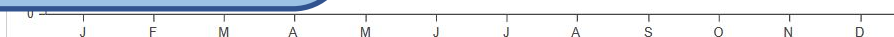
Nro de Tarefas Pendentes

FCA Plano



A primeira coisa que você verá ao fazer seu login, é o seu dashboard.

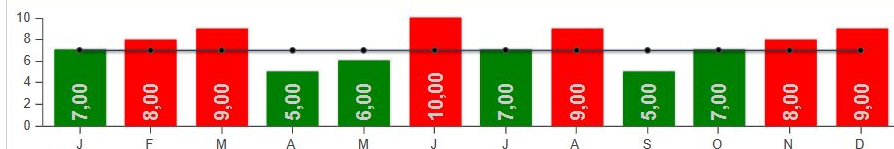
Veremos melhor o que cada parte significa, no próximo capítulo.



Revisita

% de Revisita

FCA Plano



Cumprimento de Agenda (TEC1)

% de Cumprimento de Agenda

FCA Plano

- Início
- Matriz
- Medições
- Pendências
- Monitorias Concluídas
- Apresentação
- Link Consolidado
- Monitoria Remota

No canto esquerdo, você encontra o menu de navegação.

Nova Monitoria

Unidade	Status
TIME-TESTE	Em atraso

Nova Tarefa

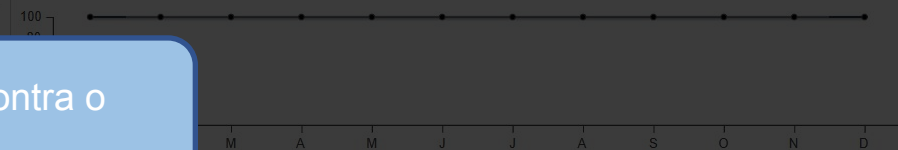
Descrição	Conc.
Treinamento no processo X	<input type="checkbox"/>
Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
2023 17:00 Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
2023 18:00 Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
2023 12:00 Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

GRÁFICOS

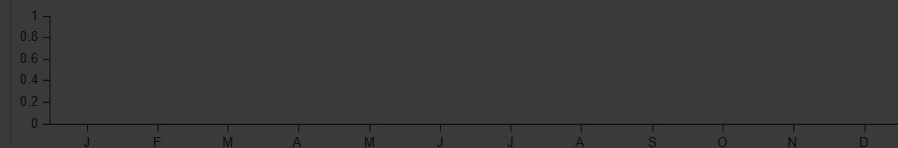
Horas de Monitoria

Nro de Horas

Diário de bordo FCA Plano



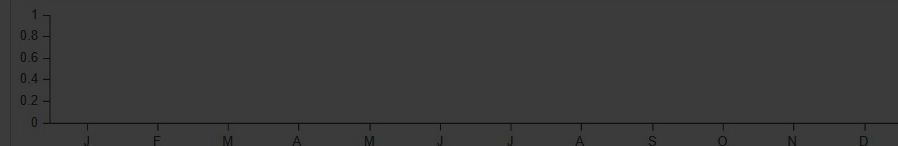
Nro de Tarefas Pendentes



Nota da Remon

Nota da Remon

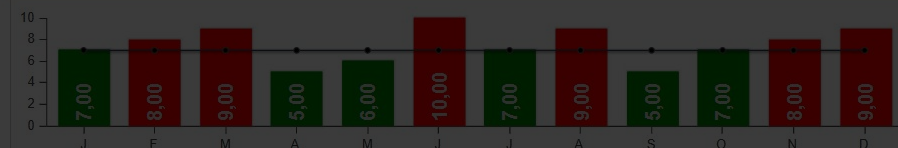
FCA Plano



Revisita

% de Revisita

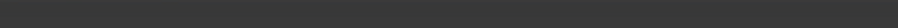
FCA Plano

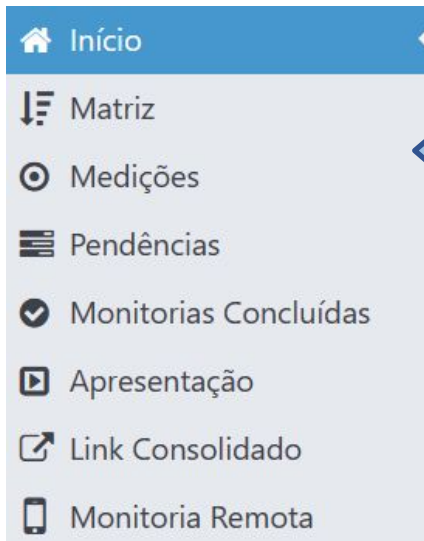


Cumprimento de Agenda (TEC1)

% de Cumprimento de Agenda

FCA Plano





1. **Início:** volta para o dashboard inicial.
2. **Matriz:** verificar as monitorias dos seus técnicos, resultados e processos.
3. **Medições:** ver os gráficos dos seus resultados.
4. **Pendências:** acompanhar as tarefas cadastradas durante as monitorias.
5. **Monitorias Concluídas:** consultar as monitorias realizadas.
6. **Apresentação:** visualizar os resultados para apresentar na REMON.









Líder

1 – Dashboard





O primeiro item do menu, é o dashboard.

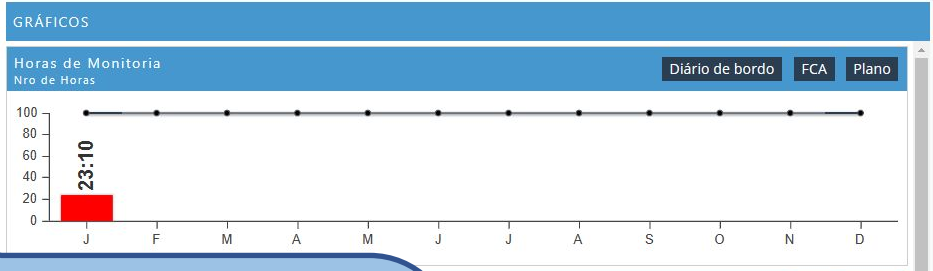
-  Início
-  Matriz
-  Medições
-  Pendências
-  Monitorias Concluídas
-  Apresentação
-  Link Consolidado
-  Monitoria Remota



AGENDA DE MONITORIAS

[Nova Monitoria](#)

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso

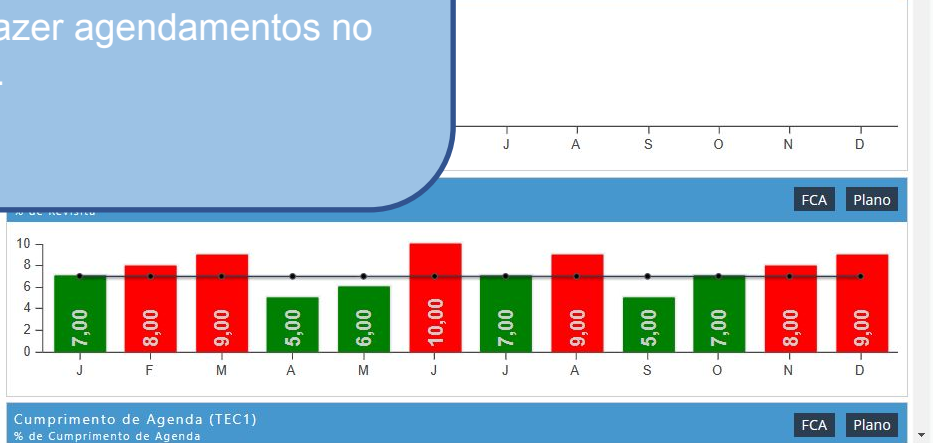
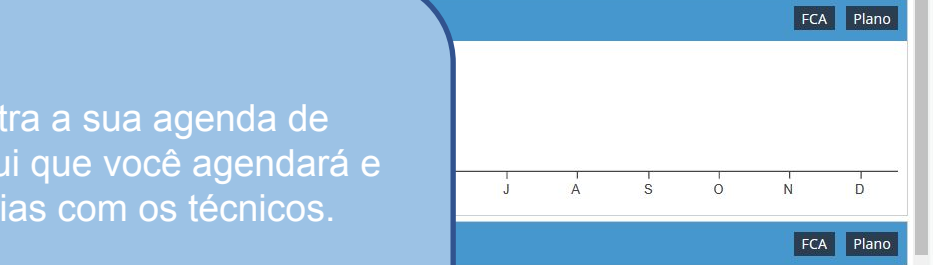


Aqui você encontra a sua agenda de monitorias. É aqui que você agendará e realizará monitorias com os técnicos.

Veremos como fazer agendamentos no próximo capítulo.

MINHAS TAREFAS PENDENTES

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição
04/01/2023	04/01/2023		Treinamento no processo X
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico <input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123 <input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental <input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico. <input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação. <input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico. <input type="checkbox"/>



AGENDA DE MONITÓRIAS

Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso

Aqui você encontra a sua lista de tarefas pendentes. Essas tarefas são adicionadas aqui, clicando em **Nova Tarefa**, ou então durante as monitorias, como veremos no capítulo **Realizando uma Monitoria**.

MINHAS TAREFAS PENDENTES

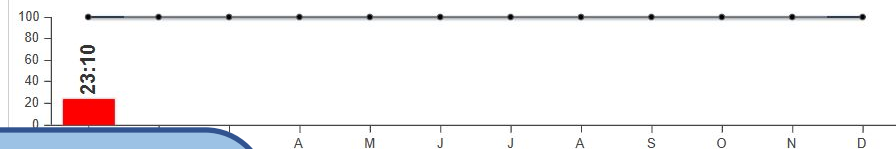
Data de Início	Data de Fim	Lembrete	
04/01/2023	04/01/2023		<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023	Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023	Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	13/01/2023	Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023	Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023	Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023	Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

GRÁFICOS

Horas de Monitoria

Nro de Horas

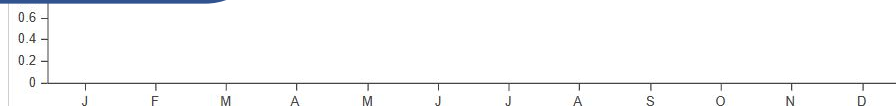
Diário de bordo FCA Plano



FCA Plano

FCA Plano

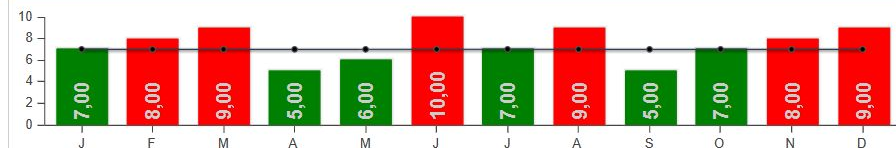
FCA Plano



Revisita

% de Revisita

FCA Plano



Cumprimento de Agenda (TEC1)

% de Cumprimento de Agenda

FCA Plano

AGENDA DE MONITORIAS Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso

Aqui você visualiza os gráficos dos seguintes resultados:

- Horas Monitoria
- Tarefas Pendentes
- Nota da Remon
- Revisita
- Cumprimento de Agenda (TEC1)
- Produtividade
- Técnico Certificado
- TNPS

MINHAS TAREFAS PENDENTES

Data de Início	Data de Fim	Tarefa	Status
04/01/2023	04/01/2023		
05/01/2023	05/01/2023		
05/01/2023	05/01/2023		
10/01/2023	13/01/2023		
10/01/2023	10/01/2023		
11/01/2023	11/01/2023		
11/01/2023	11/01/2023	Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00 Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00 Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00 Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

GRÁFICOS

Horas de Monitoria Diário de bordo FCA Plano

Nro de Horas

Dia	Horas
J	23:10
F	0
M	0
A	0
M	0
J	0
J	0
A	0
S	0
O	0
N	0
D	0

Tarefas Pendentes FCA Plano

Nro de Tarefas Pendentes

Dia	Nro de Tarefas Pendentes
J	0
F	0
M	0
A	0
M	0
J	0
J	0
A	0
S	0
O	0
N	0
D	0

Nota da Remon FCA Plano

Nota da Remon

Dia	Nota da Remon
J	0
F	0
M	0
A	0
M	0
J	0
J	0
A	0
S	0
O	0
N	0
D	0

Revisita FCA Plano

% de Revisita

Dia	% de Revisita
J	7,00
F	8,00
M	9,00
A	5,00
M	6,00
J	10,00
J	7,00
A	9,00
S	5,00
O	7,00
N	8,00
D	9,00

Cumprimento de Agenda (TEC1) FCA Plano

% de Cumprimento de Agenda

Dia	% de Cumprimento de Agenda
J	7,00
F	8,00
M	9,00
A	5,00
M	6,00
J	10,00
J	7,00
A	9,00
S	5,00
O	7,00
N	8,00
D	9,00

Líder

2 – Monitorias





O ponto principal do RPPA são as monitorias.

Neste capítulo veremos como você adiciona as suas monitorias na sua agenda, deixando-as prontas para serem realizadas!

Líder

2.1 – Agendando uma monitoria

AGENDA DE MONITORIAS

Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	

Agende aqui as suas monitorias.

MINHAS TAREFAS PENDENTES

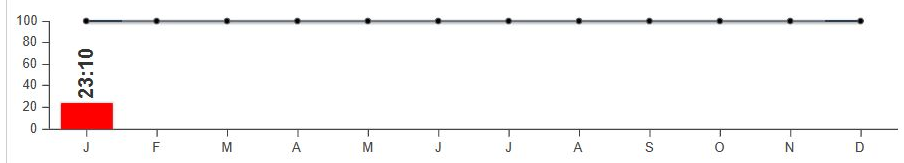
Nova Tarefa

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	Conc.
04/01/2023	04/01/2023		Treinamento no processo X	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

GRÁFICOS

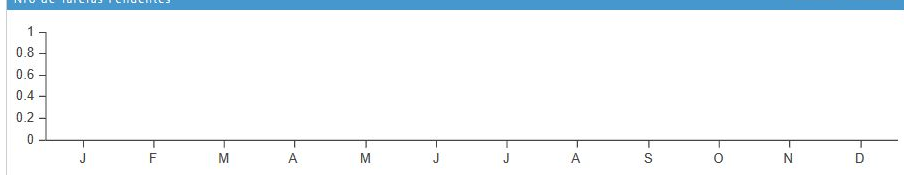
Horas de Monitoria
Nro de Horas

Diário de bordo FCA Plano



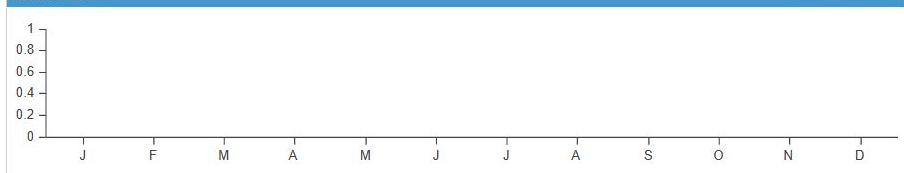
Tarefas Pendentes
Nro de Tarefas Pendentes

FCA Plano



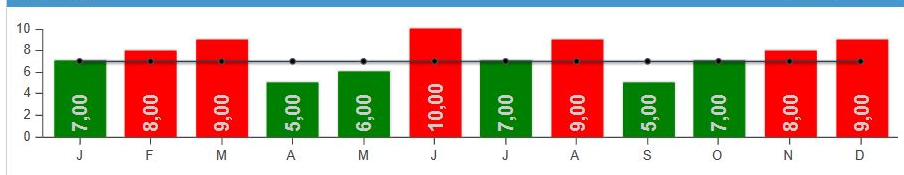
Nota da Remon
Nota da Remon

FCA Plano



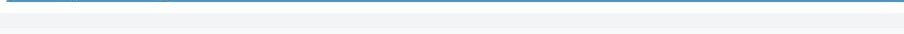
Revisita
% de Revisita

FCA Plano



Cumprimento de Agenda (TEC1)
% de Cumprimento de Agenda

FCA Plano



AGENDA DE MONITÓRIAS

Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso

MINHAS TAREFAS PENDENTES

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	
04/01/2023	04/01/2023		Treinamento	
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o cartão	
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o cartão	
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

GRÁFICOS

Horas de Monitoria
Nro de Horas

Diário de bordo FCA Plano



FCA Plano

FCA Plano

FCA Plano

FCA Plano

FCA Plano

FCA Plano

FCA Plano

Defina o tipo de monitoria que
você quer agendar.

Selecione o tipo de monitoria



Adicionar
Monitoria Residencial

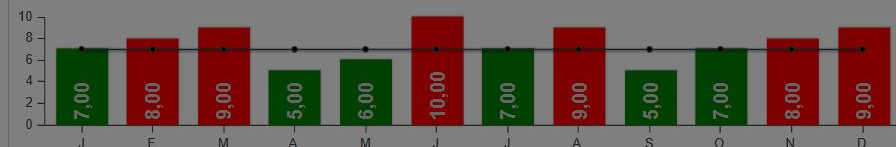


Acessar
Monitoria Remota

Revisita

% de Revisita

FCA Plano



Cumprimento de Agenda (TEC1)

% de Cumprimento de Agenda

FCA Plano

AGENDA DE MONITORIAS

Nova Monitoria

Quando	Hr. Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso

Selecione o Técnico desejado, defina a data da monitoria e um horário de alerta.

MONITORIA

Técnico:

Data: 20/05/2022

Hr. Alerta:

Cancelar

Salvar

MINHAS TAREFAS PENDENTES

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	
04/01/2023	04/01/2023		Treinamento	
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

Ao final, clique em **Salvar**.

GRÁFICOS

Horas de Monitoria
Nro de Horas

Diário de bordo FCA Plano



FCA Plano



FCA Plano



FCA Plano

Cumprimento de Agenda (TEC1)
% de Cumprimento de Agenda

FCA Plano

AGENDA DE MONITÓRIAS

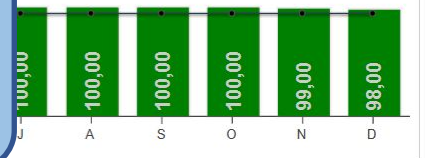
Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso
26/01/2023	18:00	Técnico 01	TIME-TESTE	Agendada

Sua monitoria foi salva e agora aparece em sua agenda!

GRÁFICOS

FCA Plano



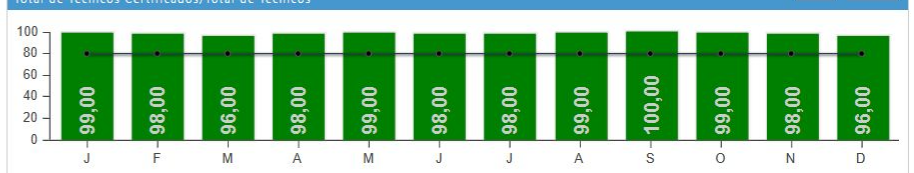
Produtividade
Visitas / dia

FCA Plano



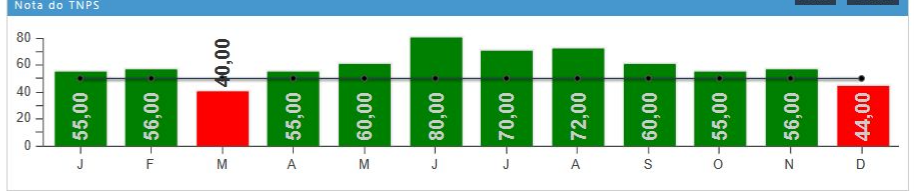
Técnico Certificado

FCA Plano



TNPS

FCA Plano



MINHAS TAREFAS PENDENTES

Nova Tarefa

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	Conc.
04/01/2023	04/01/2023		Treinamento no processo X	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

AGENDA DE MONITORIAS

Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso
26/01/2023	18:00	Técnico 01	TIME-TESTE	Agendada

As monitorias atrasadas ficam em vermelho.

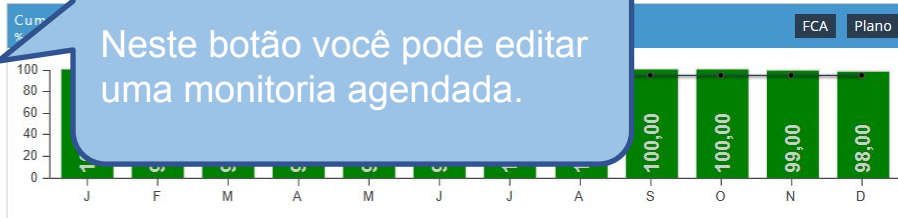
MINHAS TAREFAS PENDENTES

Nova Tarefa

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	Conc.
04/01/2023	04/01/2023		Treinamento no processo X	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

GRÁFICOS

Neste botão você pode editar uma monitoria agendada.



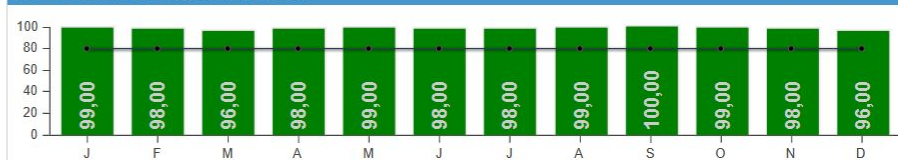
Produtividade

Visitas / dia



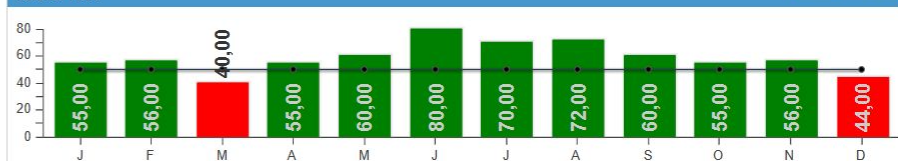
Técnico Certificado

Total de Técnicos Certificados/Total de Técnicos



TNPS

Nota do TNPS



Líder

2.2 – Realizando uma monitoria



AGENDA DE MONITORIAS				
Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso
26/01/2023	18:00	Técnico 01	TIME-TESTE	Agendada

Nova Monitoria

Basta clicar duas vezes para iniciar a monitoria agendada.

MINHAS TAREFAS PENDENTES

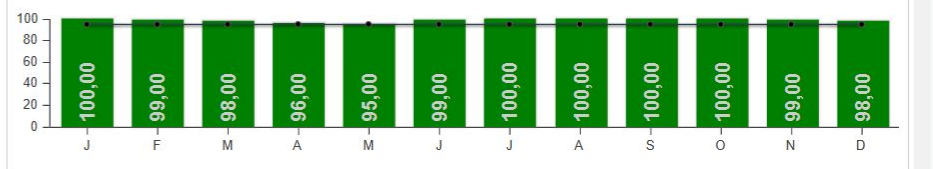
Nova Tarefa

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	Conc.
04/01/2023	04/01/2023		Treinamento no processo X	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnica	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

GRÁFICOS

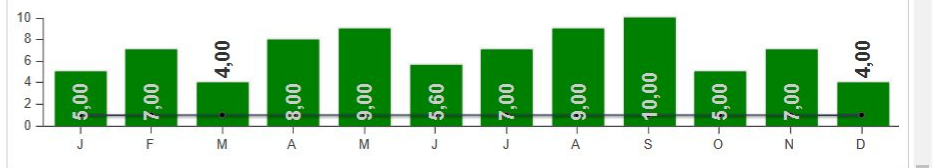
Cumprimento de Agenda (TEC1)
% de Cumprimento de Agenda

FCA Plano



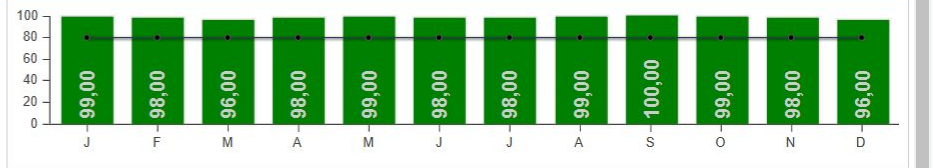
Produtividade
Visitas / dia

FCA Plano



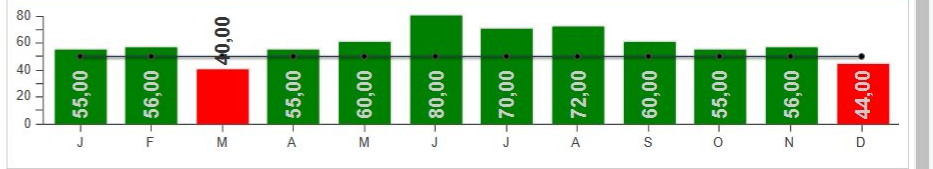
Técnico Certificado
Total de Técnicos Certificados/Total de Técnicos

FCA Plano



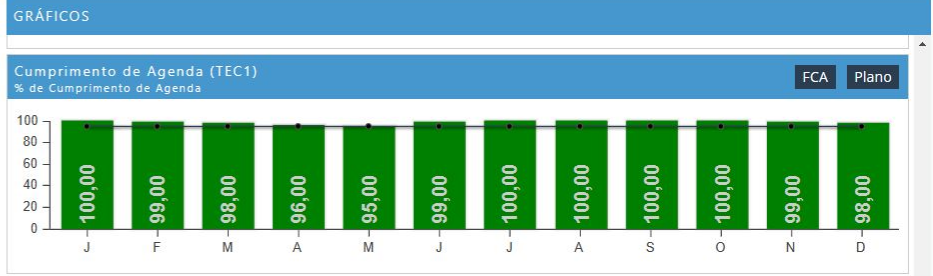
TNPS
Nota do TNPS

FCA Plano



AGENDA DE MONITÓRIAS Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso
26/01/2023	18:00	Técnico 01	TIME-TESTE	Agendada



MINHAS TAREFAS PENDENTES

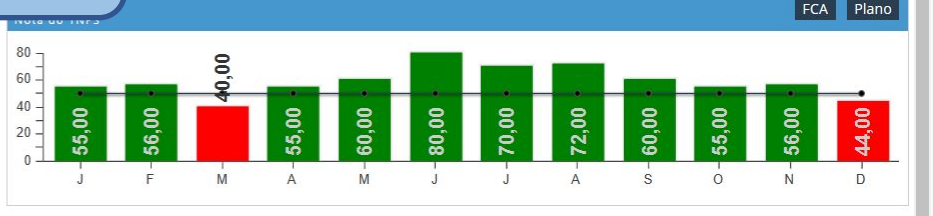
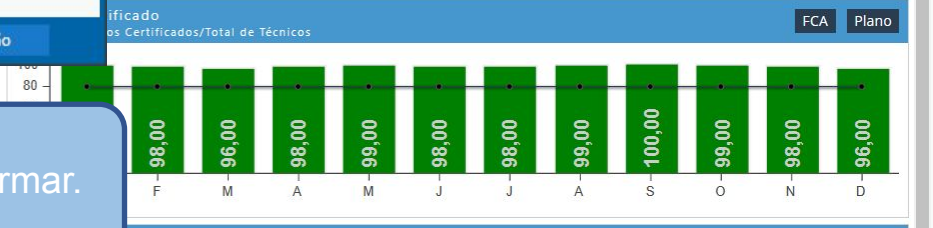
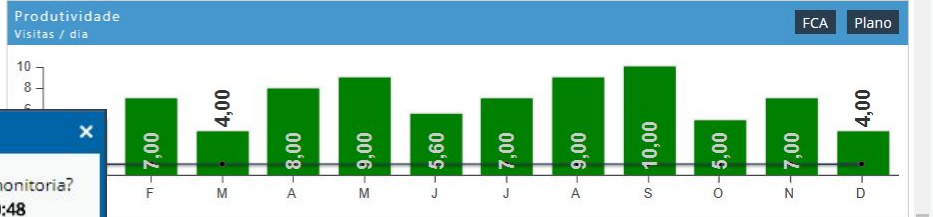
Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição
04/01/2023	04/01/2023		Treinamento no processo X
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramenta
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.

Aviso

Desaja iniciar a monitoria?
15/05/2018 11:20:48

Sim Não

Clique SIM para confirmar.



Monitoria

Campos Checklist Relatos Feedback Pendências Capacitação

Contratos

Nº de Contrato: +

Avançar

Preencha o N° de Contrato do cliente. Pode-se inserir mais de um contrato, se houver..

Para prosseguir, basta clicar em **Avançar**.

Monitoria

Campos Checklist Relatos Feedback Pendências Capacitação

Manual RPPA

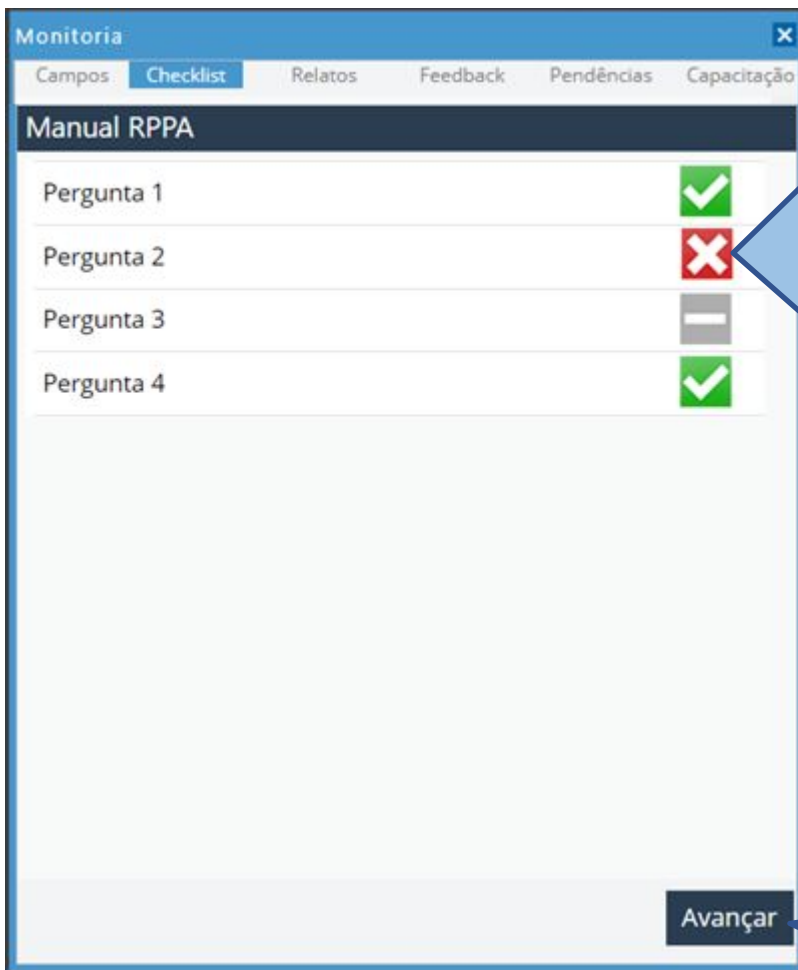
Pergunta 1	✓
Pergunta 2	✗
Pergunta 3	—
Pergunta 4	✓

Avançar

Aqui acontece a parte mais importante da monitoria. Você deve observar a execução do processo pelo técnico e avaliá-lo.

IMPORTANTE:

*Por padrão, todas as perguntas vêm previamente preenchidas com status **OK** (check verde).*



Basta clicar nos ícones, para indicar a sua avaliação quanto ao quesito avaliado:



OK: O técnico executou corretamente a atividade e está aderente ao padrão do processo.



Não OK: O técnico teve alguma falha na atividade, não estando de acordo com o padrão.



Não avaliado: O técnico não foi avaliado neste quesito.

Para prosseguir, basta clicar em **Avançar**.

The screenshot shows a software window titled "Monitoria" with a blue header bar. Below the header, there is a navigation menu with tabs: "Campos", "Checklist", "Relatos" (which is highlighted in blue), "Feedback", "Pendências", and "Capacitação". The main content area is titled "Pergunta 2" and contains a large, empty white rectangular box for text input. At the bottom right of the window, there are two buttons: "Voltar" (light blue) and "Avançar" (dark blue).

Na aba de **Relatos**, descreva as evidências ou ocorrências de todas as perguntas avaliadas com **Não OK**.

Este é um passo importante para identificar onde houve falha no processo.

Monitoria

Campos Checklist **Relatos** Feedback Pendências Capacitação

Pergunta 2

Voltar Avançar

Preencha cada relato individualmente, de acordo com cada quesito **NÃO OK**.

Para prosseguir, basta clicar em **Avançar**.

The screenshot shows a web application window titled "Monitoria". At the top, there is a navigation menu with tabs: "Campos", "Checklist", "Relatos", "Feedback" (which is highlighted), "Pendências", and "Capacitação". Below the menu, there is a "Feedback:" label followed by a text input field and a dropdown arrow. To the right of the input field is a blue button labeled "Adicionar". Below this is a section titled "Manual RPPA" with a large, empty text area for input. At the bottom of the window, there are two buttons: "Voltar" (light blue) and "Avançar" (dark blue).

Aqui você deve preencher o feedback que será dado para o técnico após a aplicação da monitoria com o intuito de **reforçar sua capacitação** no processo e **melhorar o seu desempenho**.

O feedback pode ser considerado como uma **ação** que revela os pontos **positivos e negativos** do trabalho executado tendo em vista a **melhoria do mesmo**.

Monitoria

Campos Checklist Relatos **Feedback** Pendências Capacitação

Feedback: Adicionar

Manual RPPA

Voltar Avançar

Basta preencher o campo feedback de acordo com cada quesito **NÃO OK**.

Para prosseguir, basta clicar em **Avançar**.

Monitoria

Campos Checklist Relatos Feedback **Pendências** Capacitação

Descrição:

Data de Início: 15/05/2018

Data de Fim: 15/05/2018

Data de Lembrete: X

Hr. Alerta: ▾

Concluída:

Data de Conclusão:

Adicionar

Tarefa	Lembrar Em

Voltar **Avançar**

Aqui você pode adicionar tarefas e lembretes para auxiliá-lo na gestão das monitorias.

Preencha a **descrição** da tarefa (o que será feito), datas de **início** e **fim** da tarefa, a data de **lembrete**, e clique em **Adicionar**.

IMPORTANTE:

As tarefas adicionadas são para você mesmo, e não para o técnico.

Monitória

Campos Checklist Relatos Feedback **Pendências** Capacitação

Descrição:

Data de Início: 15/05/2018

Data de Fim: 15/05/2018

Data de Lembrete:

Hr. Alerta:

Concluída:

Data de Conclusão:

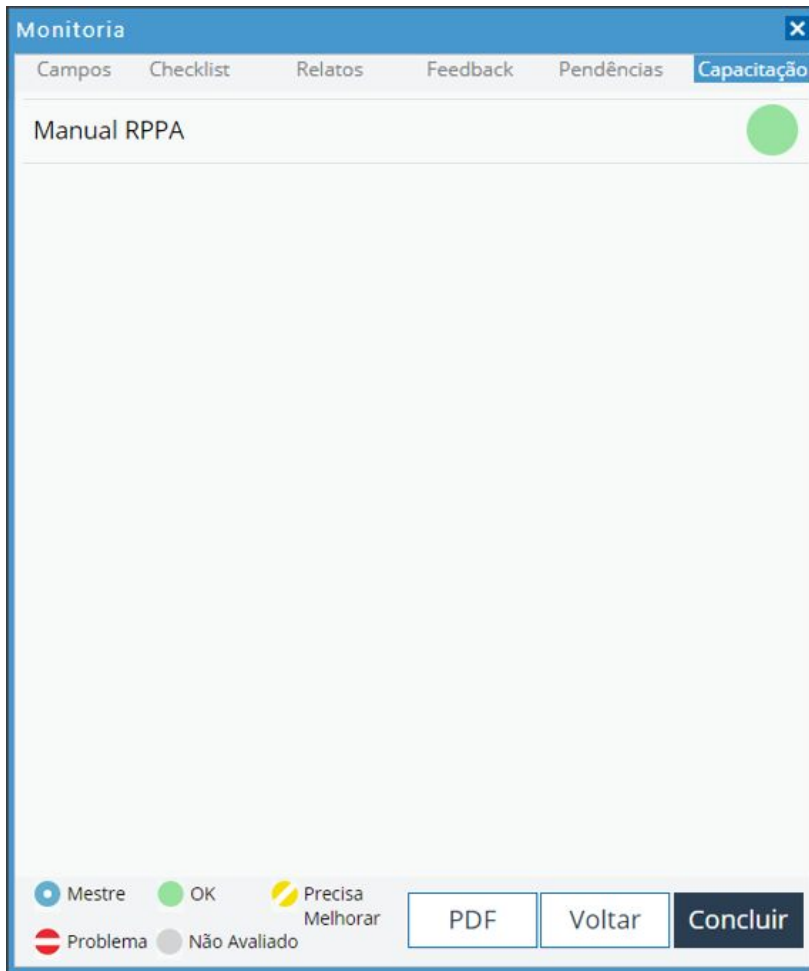
Adicionar

Tarefa	Lembrar Em
Pendência 1	21/5/2018 13:00

Voltar Avançar

Todas as tarefas cadastradas serão exibidas logo abaixo.

Para prosseguir, basta clicar em **Avançar**.

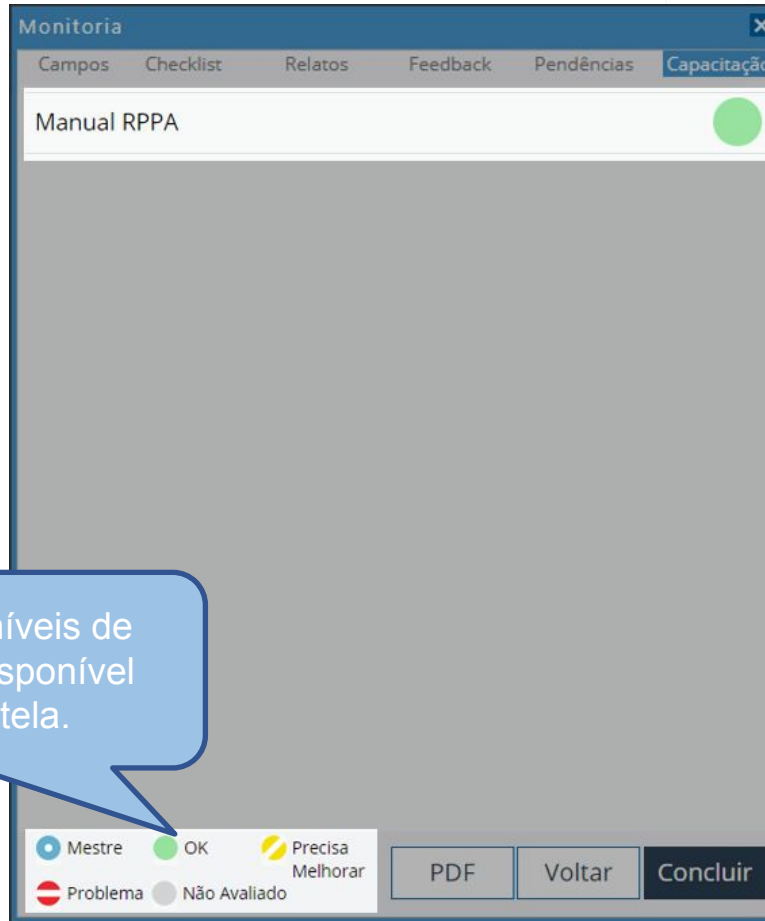


A última aba é a de **Capacitação**. A capacitação indica o resultado final da monitoria do técnico, em todos os quesitos avaliados.

O status de capacitação pode ser:

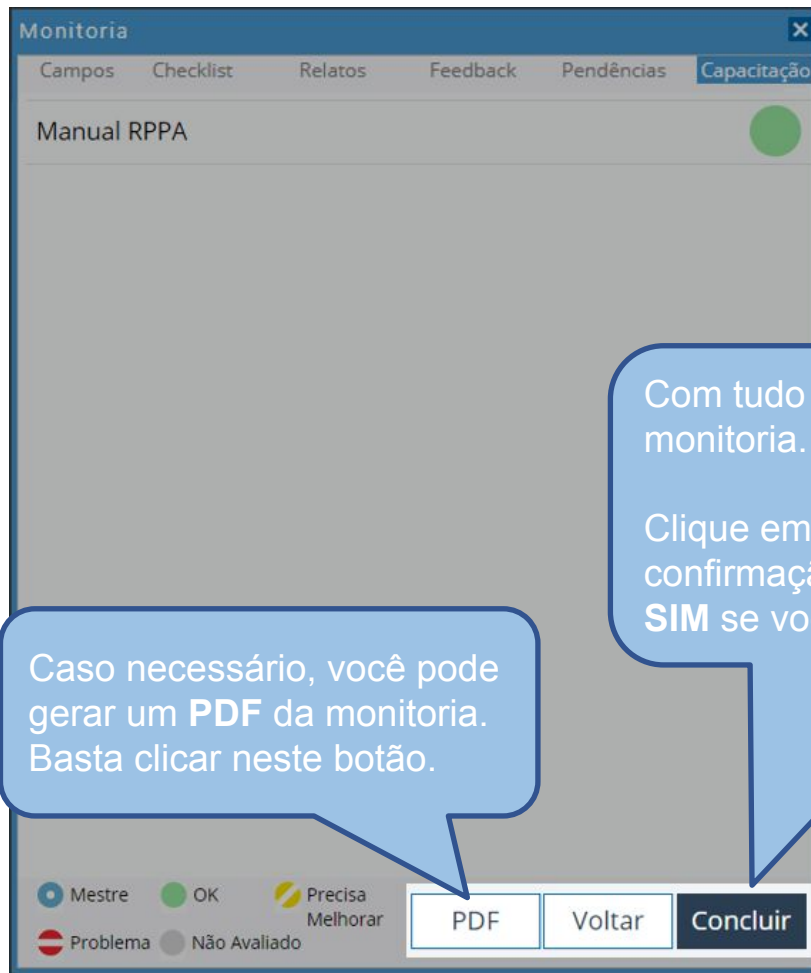
- **Manual**: o líder define manualmente o nível de conhecimento do técnico no processo monitorado.
- **Automática**: o sistema calcula o nível automaticamente, sem intervenção do líder.

Por padrão, a capacitação é **Automática**.



A legenda com os níveis de capacitação está disponível na parte inferior da tela.

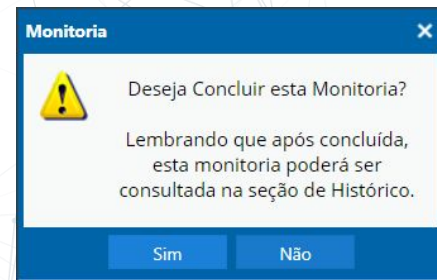
Cada processo será listado individualmente, e deve ter uma nota separada.



Caso necessário, você pode gerar um **PDF** da monitoria. Basta clicar neste botão.

Com tudo pronto, você pode concluir a monitoria.

Clique em Concluir e uma mensagem de confirmação aparecerá. Basta clicar no botão **SIM** se você deseja concluir.



RELATÓRIO DE MONITORIA

LÍDER: Suporte Qualitin
TÉCNICO: Técnico 1

📅 15/05/2018 ⌚ 11:29 -

CHECK-LIST

Manual disponível

- Vídeos colocados no youtube?
- Pergunta 1
- Pergunta 2
Relato da pergunta 2
- Vídeos acessíveis para os usuários?
- Qualidade do áudio está boa?
- Pergunta 3
Relato da pergunta 3
- Pergunta 4
- Vídeo foi gravado com o software atualizado?

FEEDBACK

Manual RPPA

Feedback Manual RPPA

Suporte Qualitin

Técnico 1

O sistema vai exibir o PDF na tela e o arquivo será baixado automaticamente para o seu computador.

Você irá visualizar na parte superior o líder que realizou a monitoria, o técnico que foi monitorado e a data que foi realizada a monitoria.

Em seguida, será possível verificar o checklist e, naquelas perguntas que **não estiverem OK**, constarão os respectivos relatos.

Por último, o feedback de cada processo.

Monitoria

Campos Checklist Relatos Feedback Pendências **Capacitação**

Manual RPPA

Com tudo pronto, você pode concluir a monitoria.

Mestre OK Precisa Melhorar

Problema Não Avaliado


PDF Voltar **Concluir**

Monitoria

Campos Checklist Relatos Feedback Pendências **Capacitação**

Manual RPPA

Monitoria

 Deseja Concluir esta Monitoria?

Lembrando que após concluída, esta monitoria poderá ser consultada na seção de Histórico.

Sim Não

Mestre OK Precisa Melhorar

Problema Não Avaliado

PDF Voltar **Concluir**

Clique no botão **SIM** para confirmar.

Líder

3 – Análise dos resultados





Você pode analisar seus resultados usando as ferramentas de análise disponíveis no RPPA!

AGENDA DE MONITORIAS

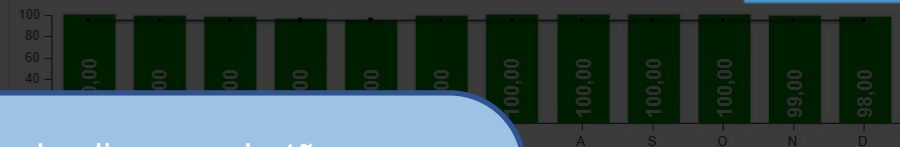
Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso
26/01/2023	18:00	Técnico 01	TIME-TESTE	Agendada

GRÁFICOS

Cumprimento de Agenda (TEC1)
% de Cumprimento de Agenda

FCA Plano



No seu dashboard, você pode clicar nos botões que ficam nos gráficos de resultado para fazer suas análises.

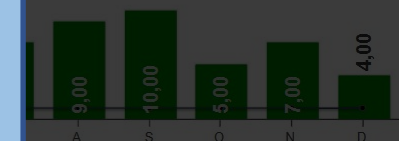
Os botões **FCA** (Fato, Causa, Ação) e **Plano de Ação** estão disponíveis para todos os resultados.

Já o **Diário de Bordo** apenas para o resultado **Horas de Monitoria**.

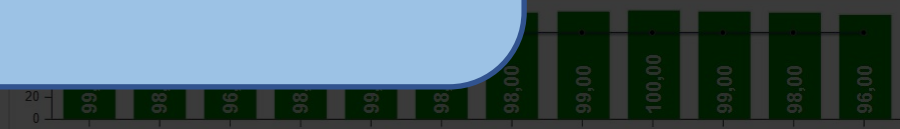
MINHAS TAREFAS PENDENTES

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	
04/01/2023	04/01/2023		Treinar	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

Diário de bordo FCA Plano



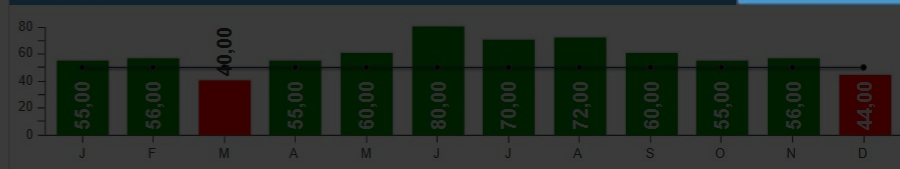
FCA Plano



TNPS

Nota do TNPS

FCA Plano



Líder

3.1 – FCA – Fato, Causa e Ação

AGENDA DE MONITÓRIAS

Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso
26/01/2023	18:00	Técnico 01	TIME-TESTE	Agendada

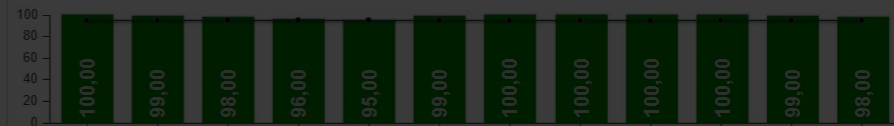
GRÁFICOS

Cumprimento de Agenda (TEC1)

% de Cumprimento de Agenda

FCA

Plano



Você pode fazer um FCA para identificar a causa raiz de problemas em seus resultados.

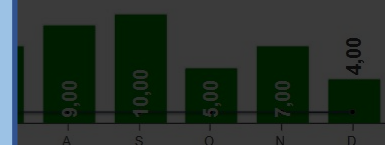
Para criar um FCA, clique no botão em destaque – você pode fazer isso em qualquer resultado.

MINHAS TAREFAS PENDENTES

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	
04/01/2023	04/01/2023		Treinar	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o	<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

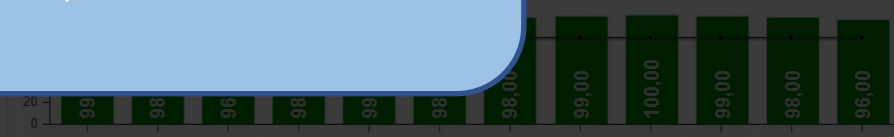
FCA

Plano



FCA

Plano

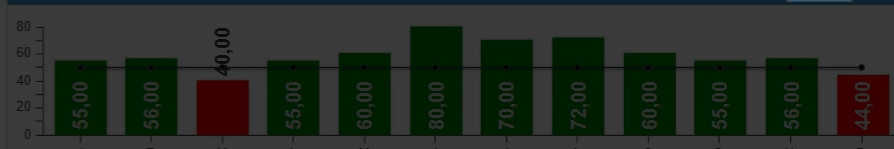


TNPS

Nota do TNPS

FCA

Plano



FCA

Data: 05/2018 Item de Controle: Horas de Monitoria Adicionar

Fato	Causa	Ação	C/E	Quem	Quando	Concluído
------	-------	------	-----	------	--------	-----------

A tela de FCA se abrirá.
Apenas clique em **Adicionar** na
parte superior.

Cadastro FCA ✕

Fato:

Causa:

Ação:

Ação sobre: Efeito Causa

Quem: ▼

Concluir até: 📅

Concluído: 📅

Preencha os campos.

- **Fato:** o que aconteceu de fato, qual problema o indicador está enfrentando.
- **Causa:** O principal motivo pelo qual o problema aconteceu.
- **Ação:** O que será realizado para corrigir a causa (e por consequência, o fato).

Cadastro FCA ✕

Fato:

Causa:

Ação:

Ação sobre: Efeito Causa

Quem: ▼

Concluir até: 📅

Concluído: 📅

Na parte inferior, defina se a ação é sob:

- **Efeito:** solução temporária, que resolve o problema mas não impede de acontecer novamente.
- **Causa:** solução definitiva, que impede que a causa do problema volte a ocorrer.

Defina **QUEM** deverá realizar a ação e uma **DATA** para conclusão.

Ao executar a ação, basta marcar o campo **CONCLUÍDO**.

Cadastro FCA ✕

Fato:

Causa:

Ação:

Ação sobre: Efeito Causa

Quem: ▼

Concluir até: 📅

Concluído: 📅


O último passo, depois de preenchido todo o FCA, é salvar.

FCA

Data: 05/2018 Item de Controle: Horas de Monitoria Adicionar

Fato	Causa	Ação	C/E	Quem	Quando	Concluído
Fato	Causa	Ação	Efeito	Técnico 1	31/05/18	Não

O FCA criado aparecerá na lista, dentro da tela de FCAs.

Você pode clicar no ícone  para abrir a edição do fato-causa-ação.

A janela de FCA se abrirá novamente, permitindo edição dos campos.

Aqui você pode também, excluir o FCA clicando em **APAGAR**.

Editar FCA

Fato: Fato

Causa: Causa

Ação: Ação

Ação sobre: Efeito Causa

Quem: Técnico 1

Concluir até: 31/05/18

Concluído:

Apagar Cancelar Salvar

Líder

3.2 – Plano de ação

AGENDA DE MONITORIAS

Nova Monitoria

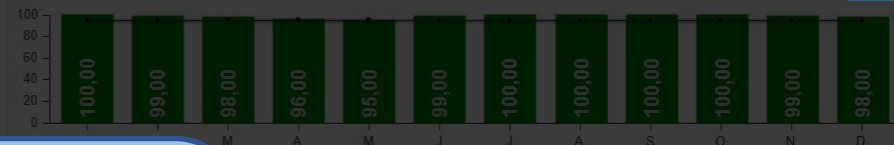
Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso
26/01/2023	18:00	Técnico 01	TIME-TESTE	Agendada

GRÁFICOS

Cumprimento de Agenda (TEC1)
% de Cumprimento de Agenda

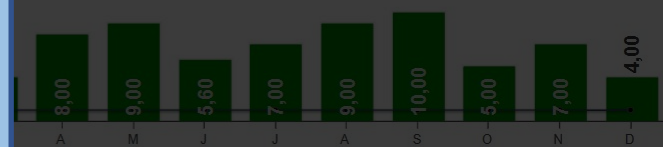
FCA

Plano



FCA

Plano



FCA

Plano

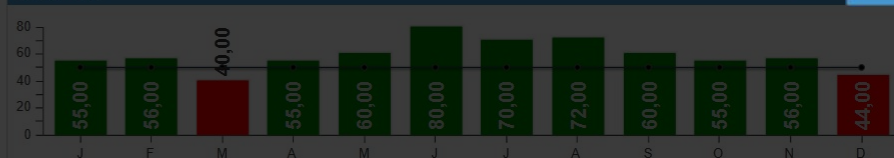


FCA

Plano

TNPS

Nota do TNPS



Para melhorar um resultado, você pode fazer um plano de ação. Para isso, clique em **Plano** no resultado que deseja.

Você pode adicionar um plano em qualquer resultado.

MINHAS TAREFAS PENDENTES

Data de Início	Data de Fim	Tarefa	Completado
04/01/2023	04/01/2023		<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023		<input type="checkbox"/>
05/01/2023	05/01/2023	Trocar o carregador de celular	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	13/01/2023	Troca do celular do técnico	<input type="checkbox"/>
10/01/2023	10/01/2023	Trocar a ferramental	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023	Trocar o celular do técnico	<input type="checkbox"/>
11/01/2023	11/01/2023	Disponibilizar o POP 123	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	Trocar o ferramental	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00 Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00 Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00 Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

Adicionar Plano

Adicionar Ações

Pr.	O Que	Por Que	Como/Onde	Quem	Data Inicial	Data Final	Valor	Concluído	Data Conclusão
-----	-------	---------	-----------	------	--------------	------------	-------	-----------	----------------

A tela de planos de ação se abrirá. Aqui você encontra a lista de planos já criados, ou em branco caso não tenha criado nenhum.

Ao criar um plano de ação, você planeja o que fazer para melhorar seus resultados, de maneira inteligente e mensurável.

Pr.	O Que	Por Que	Como/Onde	Quem	Data Inicial	Data Final	Valor	Concluído	Data Conclusão
-----	-------	---------	-----------	------	--------------	------------	-------	-----------	----------------


Para criar um novo plano, clique em **Adicionar Plano** e para criar uma nova ação, clique no plano desejado e depois em **Adicionar Ações**.


IMPORTANTE:

Você só pode criar ações dentro de planos! Ou seja, você primeiro cria um plano, e depois as ações que fazem parte dele!

Plano de Ação ✕

Nome:

De: 


Até: 

Ao clicar em **Adicionar Plano** abrirá esta janela.

Basta preencher o **nome** do plano e as datas de início e fim do plano.

Ao finalizar, clique em **Salvar**.


Plano de Ação ✕


Prioridade: 


O Que:


Por Que:

Como/Onde:


Quem: 

De: 

Até: 

Valor: 

Concluído:

Quando: 

Ao adicionar uma nova ação para um plano, você verá a seguinte tela.

Nela você preenche os detalhes da ação.

Plano de Ação ✕

Prioridade: ▾

O Que:

Por Que:

Como/Onde:

Quem: ▾

De:

Até:

Valor:

Concluído:

Quando:

Na parte de cima você preenche a prioridade da ação, e também:

- **O que:** que ação será executada.
- **Por que:** motivo ou justificativa da ação.
- **Como/Onde:** defina a forma, os meios utilizados ou o local onde a ação será realizada.

Plano de Ação ✕

Prioridade:

O Que:

Por Que:

Como/Onde:

Quem:

De:

Até:

Valor:

Concluído:

Quando:

Na parte de baixo, você define:

- **Quem:** qual usuário executará a ação.
- **De e Até:** datas de início e fim da ação.
- **Valor:** custo para a ação ser feita.
- **Concluído:** status da ação
- **Quando:** caso a ação seja marcada como **concluído**, preencha a data de conclusão.

Plano de Ação ✕

Prioridade:

O Que:

Por Que:

Como/Onde:

Quem:

De:

Até:

Valor:

Concluído:


Quando:

Não se esqueça de **Salvar!**

Clique em **Salvar e Adicionar Próximo**, para continuar adicionando ações.

Plano de Ação

Adicionar Plano Adicionar Ações

Pr.	O Que	Por Que	Como/Onde	Quem	Data Inicial	Data Final	Valor	Concluído	Data Conclusão
Plano					01/06/18	31/12/18		Não	
1	O que será feito	Por que será feito	Como será feito	Técnico 2	20/07/18	10/12/18		Não	

Ao salvar a ação, ela irá aparecer listada no plano.

Clique neste ícone para editar a ação.

Na tela de edição, além de editar os campos já preenchidos, você também, pode clicar em **Apagar** para excluir uma ação.

Editar Ação ✕

Prioridade: 1 ⬆️⬆️

O Que: O que será feito

Por Que: Por que será feito

Como/Onde: Como será feito

Quem: Técnico 2 ⬇️

De: 20/07/18 📅

Até: 10/12/18 📅

Valor: 0,00 ⬆️⬆️

Concluído:

Quando: 📅

Apagar **Cancelar** **Salvar e Adicionar Próximo** **Salvar**

Líder

3.2 – Diário de bordo

AGENDA DE MONITORIAS

Nova Monitoria

Quando	Hr Alerta	Técnico	Unidade	Status
06/01/2023		Técnico 02	TIME-TESTE	Em atraso
26/01/2023	18:00	Técnico 01	TIME-TESTE	Agendada

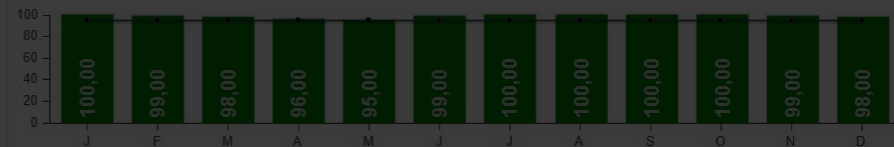
GRÁFICOS

Cumprimento de Agenda (TEC1)

% de Cumprimento de Agenda

FCA

Plano



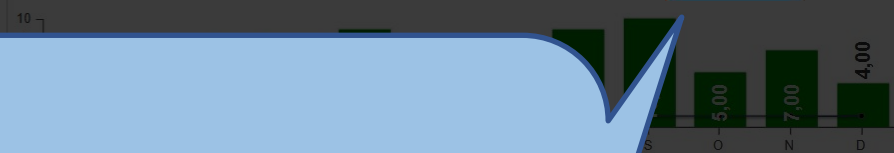
Produtividade

Visitas / dia

Diário de bordo

FCA

Plano



MINHAS TAREFAS PENDENTES

Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Descrição	
04/01/2023	04/01/2023		Treinamento no processo X	
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	
05/01/2023	05/01/2023		Trocar o carregador de celular	
10/01/2023	13/01/2023		Troca do celular do técnico	
10/01/2023	10/01/2023		Trocar a ferramental	
11/01/2023	11/01/2023		Trocar o celular do técnico	
11/01/2023	11/01/2023		Disponibilizar o POP 123	
12/01/2023	12/01/2023		Trocar o ferramental	
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 17:00	Providenciar um suporte para crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>
12/01/2023	12/01/2023	12/1/2023 18:00	Enviar material com dicas de apresentação.	<input type="checkbox"/>
17/01/2023	17/01/2023	17/1/2023 12:00	Verificar o suporte do crachá do técnico.	<input type="checkbox"/>

O **Diário de Bordo** serve para você registrar os motivos que o impediram de cumprir a sua agenda de monitorias.

Para adicionar um comentário clique no botão **Diário de Bordo**.

Data	Motivo	Duração
------	--------	---------

Para adicionar um novo relato, clique em **Adicionar**.

Adicionar

Data: 15/05/2018

Motivo:

Horas:

Minutos:

Cancelar Adicionar

Preencha a data do evento, o motivo que o impediu de aplicar a monitoria e os campos de horas e minutos correspondente ao tempo em que você ficou ocupado com esta atividade.

Para adicionar basta clicar em **Adicionar**.

Diário de Bordo

Adicionar

Data	Motivo	Duração
16/05/2018	Motivo	3:10

Depois de adicionados, os comentários aparecerão em lista.

Clique neste ícone para editar o comentário.

Editar

Data: 16/05/2018

Motivo: Motivo

Horas: 3

Minutos: 10

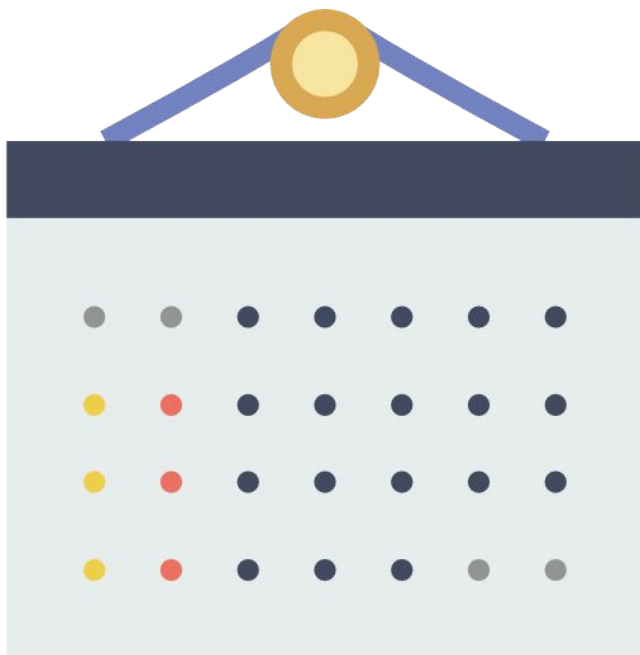
Apagar Cancelar Salvar

Para excluir um comentário, clique em **Apagar**.

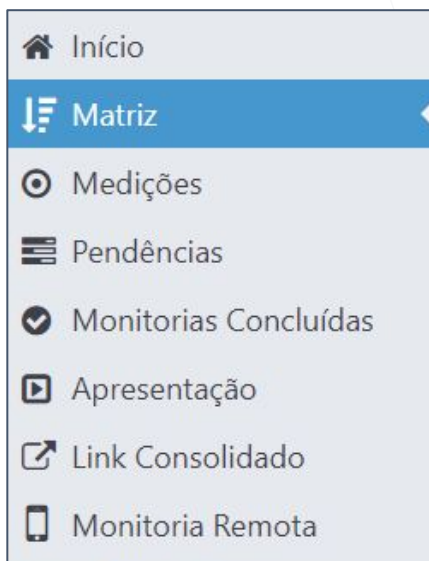
Líder

4 – Matriz





Em **Matriz** você pode visualizar o seu Painel de Monitorias, agendar novas monitorias e verificar os resultados!





		Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Processo		
TÉCNICO 1 - Teste ETN	Opções	Green	Red	Red	Green	Red	Red	Red	White	White	White	White	White	White	Calendar	Dropdown
TÉCNICO 3 - Teste ETN	Opções	Red	Green	Red	Green	Red	Red	Green	White	White	White	White	White	White	Calendar	Dropdown
TÉCNICO 2 - Teste ETN	Opções	Green	Green	Red	Green	Red	Green	Green	White	White	White	White	White	White	Calendar	Dropdown

No painel de monitorias você vê todos os seus técnicos. Aqui você tem diversas opções para gerenciar suas monitorias.

IMPORTANTE:

*A ordem de exibição dos Técnicos neste painel é definida pelo resultado **Técnicos Certificados** e será priorizada a exibição do pior para o melhor desempenho.*



		Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Processo		
TÉCNICO 1 - Teste ETN	Opções	■	■	■	■	■	■	■	□	□	□	□	□	□	📅	⌵
TÉCNICO 3 - Teste ETN	Opções	■	■	■	■	■	■	■	□	□	□	□	□	□	📅	⌵
TÉCNICO 2 - Teste ETN	Opções	■	■	■	■	■	■	■	□	□	□	□	□	□	📅	⌵

Em **Opções** você pode gerenciar os processos dos técnicos e definir para o sistema se eles estão de férias, ou não.

Se você quiser ativar ou desativar um processo, basta marcar na caixa ao lado do nome.

Você pode definir que um técnico está de férias clicando no botão **FÉRIAS** na parte superior direita.

Ao finalizar, não esqueça de **Salvar!**

OPÇÕES MONITORADO

Técnico 2

Férias

Ativar	Processo
<input checked="" type="checkbox"/>	Manual RPPA

Cancelar Salvar



PAINEL DE MONITORIAS



	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Processo		
TÉCNICO 1 - Teste ETN <input type="button" value="Opções"/>	■	■	■	■	■	■	■							📅	⌵
TÉCNICO 3 - Teste ETN <input type="button" value="Opções"/>	■	■	■	■	■	■	■							📅	⌵
✈️ TÉCNICO 2 - Teste ETN <input type="button" value="Opções"/>	■	■	■	■	■	■	■							📅	⌵

Se você selecionar que o técnico está de férias, o sistema indicará no ícone ao lado do nome.



PAINEL DE MONITORIAS



	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Processo		
TÉCNICO 1 - Teste ETN	Opções														⌵
TÉCNICO 3 - Teste ETN	Opções														⌵
TÉCNICO 2 - Teste ETN	Opções														⌵

Ao clicar no ícone do **Calendário**, você poderá agendar uma nova monitoria com este técnico.

O processo de agendamento de monitorias foi visto no capítulo 2.



PAINEL DE MONITORIAS

			Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago
TÉCNICO 1 - Teste	ETN	Opções	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
TÉCNICO 3 - Teste	ETN	Opções	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
TÉCNICO 2 - Teste	ETN	Opções	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Ao clicar neste ícone, aparecerá a legenda referente aos ícones de férias e de status da agenda de Monitoria.

Legenda

-  Técnico de férias
-  Monitoria não cadastrada
-  Monitoria cadastrada
-  Monitoria atrasada



PAINEL DE MONITORIAS



		Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Processo		
TÉCNICO 1 - Teste ETN	Opções	■	■	■	■	■	■	■	□	□	□	□	□	□	📅	⌵
TÉCNICO 3 - Teste ETN	Opções	■	■	■	■	■	■	■	□	□	□	□	□	□	📅	⌵
TÉCNICO 2 - Teste ETN	Opções	■	■	■	■	■	■	■	□	□	□	□	□	□	📅	⌵

Ao clicar no botão de expansão, você verá mais informações sobre cada técnico.

PAINEL DE MONITORIAS

Aqui você visualiza a nota de capacitação nos processos que o técnico é monitorado e também as monitorias que estão agendadas para ele.

TÉCNICO 1 - Teste ETN																			
TÉCNICO 3 - Teste ETN																			
TÉCNICO 2 - Teste ETN																			

Item de Controle	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai
Revisita	3	7	7.3	7	7.5	7	5	7	8	9	10	
Cumprimento de Agenda (TEC1)	99.8	97.8	98.8	99	98.8	99.8	99.8					
Produtividade	6	8	8	7	9	9	5					
Técnico Certificado	Plano	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não

Processo	03/04/2020 17:54:00	02/06/2021 15:52:00	30/09/2021 14:38:00	D. Monitoria
Encerrar atendimento (Cumprir o combinado - Eficiência / ISC / AT3 / OS7)				24/03/2020 29/06/2020
Testar produto (Qualidade ISC)	●	●	●	
Executar os Procedimentos Técnicos conforme os Padrões	●	●	●	
Entender a				

Quando um resultado não atinge a meta, ele fica em vermelho com a borda preta (indicando a necessidade de realizar o FCA).









Líder

5 – Medições





Na tela de medições você visualiza os gráficos dos seus técnicos!

-  Início
-  Matriz
-  **Medições**
-  Pendências
-  Monitorias Concluídas
-  Apresentação
-  Link Consolidado
-  Monitoria Remota



MEDIÇÕES

Suporte Qualitin -
TÉCNICO 1 - Teste
TÉCNICO 2 - Teste
TÉCNICO 3 - Teste

Revisita % de Revisita	7 6	↵
Cumprimento de Agenda (TEC1) % de Cumprimento de Agenda	95 98	↵
Técnico Certificado [Sem descrição para o indicador]	1 1	↵
Produtividade Visitas / dia	15 17	↵

Aqui você visualiza os seus resultados e os resultados dos técnicos.

O número superior representa a **meta** e o número inferior representa o **resultado**.



- Início
- Matriz
- Medições**
- Pendências
- Histórico
- Apresentação
- Link Consolidado
- 4

MEDIÇÕES	
Meus Resultados	
Técnico 1	Revisita % de Revisita
Técnico 2	Cumprimento de Agenda (TEC1) % de Cumprimento de Agenda
Técnico 3	Produtividade Visitas / dia
	Técnico Certificado [Sem descrição p

Você pode selecionar um técnico da lista, e os resultados serão carregados no lado direito.

Clique em cima do indicador desejado para visualizar o gráfico e os resultados.

O número superior representa a meta e o número inferior representa o resultado.

RPPA

suporte Qualitín
Teste

MEDIÇÕES

Meus Resultados

- Técnico 1
- Técnico 2**
- Técnico 3

Cumprimento de Agenda (TEC1)
% de Cumprimento de Agenda

95
99

Produtividade
Visitas / dia

5
7

Mês	Resultado	Meta
Jan	10	3
Fev	7	3
Mar	8	3
Abr	9	3
Mai	5	3
Jun	6	3
Jul	8	3
Ago	6	3
Set	7	5
Out	5	5
Nov	5	5
Dez	5	5

Você poderá alterar e/ou inserir a nota de resultado e meta.

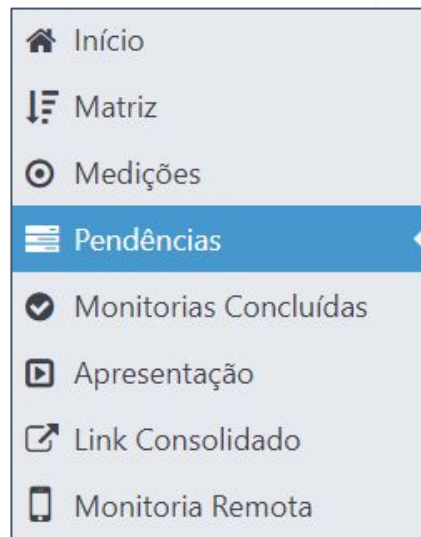
Líder

6 – Pendências





Na tela de **Pendências**, você vê a lista de tarefas adicionadas durante as monitorias e pode adicionar novas tarefas também.





PENDÊNCIAS

FILTRO POR STATUS:

TODAS

Filtrar

+ Novo

Criação	Descrição	Provém de	Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Conclusão
30/09/2021	Nova verificação do checklist		30/09/2021	30/09/2021	30/9/2021 16:30	Não foi concluída
02/09/2019	Solicitar ao RH que disponibilize aos técnicos as políticas de uso dos equipamentos de trabalho.	Monitoria	30/09/2019	30/09/2019		26/09/2019
05/09/2019	Revisar a capacitação para cuidados com a limpeza nas atividades					
20/03/2020	fadsfads					
20/03/2020	fdsafasdfsdfa					
23/03/2020	blablabla					
23/03/2020	Verificar a agenda de monitorias		29/04/2020	29/04/2020	29/4/2020 19:10	31/08/2020
24/03/2020	Teste de tarefa		28/04/2020	28/04/2020	28/4/2020 18:30	31/08/2020
25/03/2020	Realizar uma nova monitoria em 15 dias	Monitoria	08/04/2020	08/04/2020	08/4/2020 13:30	05/02/2021
06/01/2021	123	Monitoria	06/01/2021	06/01/2021	06/1/2021 10:30	05/02/2021
03/04/2020	Recomendar novo treinamento dos processos	Monitoria	03/04/2020	28/04/2021		30/09/2021
26/02/2020	Rafazer a monitoria em 15 dias	Monitoria	29/04/2020	29/09/2021	29/9/2021 10:30	26/10/2021
25/03/2020	Realizar uma nova monitoria em 15 dias	Monitoria	08/04/2020	15/10/2021	15/10/2021 13:30	26/10/2021

Você verá a lista de pendências. Nela, as datas em vermelho precisam de atenção – nos mostram que a tarefa está atrasada.

PENDÊNCIAS

FILTRO POR STATUS:

TODAS

Filtrar

+ Novo

Criação	Descrição	Provém de	Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Conclusão	
30/09/2021	Nova verificação do checklist		30/09/2021	30/09/2021	30/9/2021 16:25		
02/09/2019	Solicitar ao RH que disponibilize aos técnicos as políticas de uso dos equipamentos de trabalho.	Monitoria					
05/09/2019	Revisar a capacitação para cuidados com a limpeza nas atividades	Monitoria					
20/03/2020	fadsfads	Monitoria	20/03/2020	20/03/2020		20/03/2020	
20/03/2020	fdsafasdfsdfa	Monitoria	20/03/2020	20/03/2020	20/3/2020 15:16	20/03/2020	
23/03/2020	blablabla	Monitoria	23/03/2020	23/03/2020	23/3/2020 08:50	23/03/2020	
23/03/2020	Verificar a agenda de monitorias		29/04/2020	29/04/2020	29/4/2020 19:10	31/08/2020	
24/03/2020	Teste de tarefa		28/04/2020	28/04/2020	28/4/2020 18:30	31/08/2020	
25/03/2020	Realizar uma nova monitoria em 15 dias	Monitoria	08/04/2020	08/04/2020	08/4/2020 13:30	05/02/2021	
06/01/2021	123	Monitoria	06/01/2021	06/01/2021	06/1/2021 10:30	05/02/2021	
03/04/2020	Recomendar novo treinamento dos processos	Monitoria	03/04/2020	28/04/2021		30/09/2021	
26/02/2020	Rafazer a monitoria em 15 dias	Monitoria	29/04/2020	29/09/2021	29/9/2021 10:30	26/10/2021	
25/03/2020	Realizar uma nova monitoria em 15 dias	Monitoria	08/04/2020	15/10/2021	15/10/2021 13:30	26/10/2021	

Você pode adicionar uma nova tarefa aqui mesmo, basta clicar em **+Novo**.

NOVA TAREFA ✕

Descrição:

Data de Início: 📅

Data de Fim: 📅

Data de Lembrete: 📅 ✕

Hr. Alerta: ▼

Concluída:

Data de Conclusão: 📅

Excluir

Ao clicar para criar uma nova tarefa, deverá preencher exatamente como vimos durante a monitoria, no capítulo 2.2.

IMPORTANTE:

Essa pendência não vai para o técnico, ela é para você mesmo!



PENDÊNCIAS

FILTRO POR STATUS:

TODAS

Filtrar

+ Novo

Criação	Descrição	Provém de	Data de Início	Data de Fim	Conclusão
30/09/2021	Nova verificação do checklist				Não foi concluída
02/09/2019	Solicitar ao RH que disponibilize aos técnicos as po equipamentos de trabalho.				26/09/2019
05/09/2019	Revisar a capacitação para cuidados com a limpeza				26/09/2019
20/03/2020	fadsfads	Monitoria	20/03/2020	20/03/2020	20/03/2020
20/03/2020	fdsafasdfsdfa	Monitoria	20/03/2020	20/03/2020	20/03/2020 15:16
23/03/2020	blablabla	Monitoria	23/03/2020	23/03/2020	23/3/2020 08:50
23/03/2020	Verificar a agenda de monitorias		29/04/2020	29/04/2020	29/4/2020 19:10
24/03/2020	Teste de tarefa		28/04/2020	28/04/2020	28/4/2020 18:30
25/03/2020	Realizar uma nova monitoria em 15 dias	Monitoria	08/04/2020	08/04/2020	08/4/2020 13:30
06/01/2021	123	Monitoria	06/01/2021	06/01/2021	06/1/2021 10:30
03/04/2020	Recomendar novo treinamento dos processos	Monitoria	03/04/2020	28/04/2021	
26/02/2020	Rafazer a monitoria em 15 dias	Monitoria	29/04/2020	29/09/2021	29/9/2021 10:30
25/03/2020	Realizar uma nova monitoria em 15 dias	Monitoria	08/04/2020	15/10/2021	15/10/2021 13:30

Você pode aplicar um filtro para identificar as monitorias concluídas ou não concluídas, basta selecionar e clicar em **Filtrar**.




PENDÊNCIAS

FILTRO POR STATUS:

TODAS

Filtrar

+ Novo

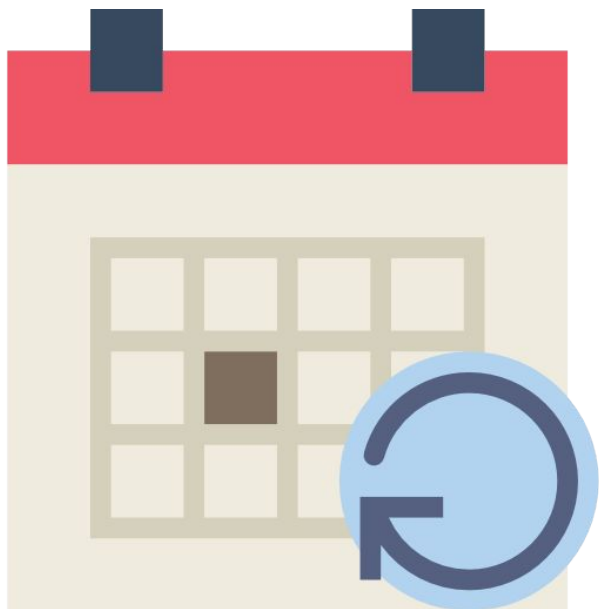
Criação	Descrição	Provém de	Data de Início	Data de Fim	Lembrete	Conclusão	
30/09/2021	Nova verificação do checklist		30/09/2021	30/09/2021	30/9/2021 16:30	Não foi concluída	
02/09/2019	Solicitar ao RH que disponibilize aos técnicos as políticas de uso dos equipamentos de trabalho.	Monitoria	30/09/2019	30/09/2019		26/09/2019	
26/02/2020	Rafazer a monitoria em 15 dias	Monitoria	29/04/2020	29/09/2021	29/9/2021 10:30	26/10/2021	
23/03/2020	Verificar a agenda de monitorias						
03/04/2020	Recomendar novo treinamento dos processos	Monitoria					
24/03/2020	Teste de tarefa						
23/03/2020	blablaba	Monitoria					
20/03/2020	fdsafasdfsfa	Monitoria	20/03/2020	20/03/2020	20/3/2020 15:16	20/03/2020	
20/03/2020	fadsfads	Monitoria	20/03/2020	20/03/2020		20/03/2020	
25/03/2020	Realizar uma nova monitoria em 15 dias	Monitoria	08/04/2020	15/10/2021	15/10/2021 13:30	26/10/2021	
25/03/2020	Realizar uma nova monitoria em 15 dias	Monitoria	08/04/2020	08/04/2020	08/4/2020 13:30	05/02/2021	
06/01/2021	123	Monitoria	06/01/2021	06/01/2021	06/1/2021 10:30	05/02/2021	
05/09/2019	Revisar a capacitação para cuidados com a limpeza nas atividades	Monitoria	05/09/2019	05/09/2019	05/9/2019 10:00	26/09/2019	

Ao passar o mouse sobre uma pendência já cadastrada, você pode editá-la clicando neste ícone.

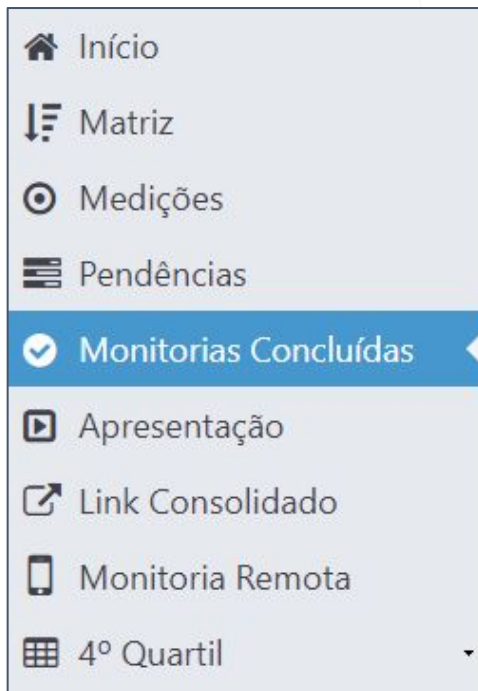
Líder

7 – Monitorias Concluídas





Você pode acompanhar as monitorias que já foram realizadas, clicando em **Monitorias Concluídas**.





MONITORIAS CONCLUÍDAS

UNIDADE: Teste

FILTRO POR DATA:

01/01/2021

ATÉ 31/05/2022

Filtrar

D. Início	D. Fim	Duração	Motivo Alteração	Tempo	Líder	Técnico	Unidade	D. Início Original	D. Fim Original	Realizada no	Checklist	Aceite
21/03/2022 09:51	21/03/2022 10:55	01:04	adddasdadafsd...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	21/03/2022 09:51	21/03/2022 09:55			
30/09/2021 13:38	30/09/2021 14:38	01:00	Teste de monitoria		Suporte Qualitin	TÉCNICO 2	Teste	30/09/2021 14:38	30/09/2021 14:39			
09/08/2021 15:24	09/08/2021 15:28	00:04	1111111111k		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	09/08/2021 15:24	09/08/2021 15:29			
02/06/2021 09:51	02/06/2021 15:52	06:01	2121212122121...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 2	Teste	02/06/2021 09:51	02/06/2021 09:52			
31/05/2021 15:38	31/05/2021 18:42	03:04	ggghghgdgdfgdf		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	31/05/2021 15:38	31/05/2021 15:43			
19/05/2021 16:11	19/05/2021 18:15	02:04	ghhhjhjggghgh		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	19/05/2021 16:11	19/05/2021 16:16			
13/05/2021 10:16	13/05/2021 14:23	04:07	jjgjhghjghjghjgh...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	13/05/2021 10:16	13/05/2021 10:24			
06/05/2021 10:15	06/05/2021 15:28	05:13	hkjhjhjhjkhkh		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	06/05/2021 10:15	06/05/2021 10:29			
06/05/2021 09:35	06/05/2021 16:35	07:00	1231231313132		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	06/05/2021 09:35	06/05/2021 09:35			
28/04/2021	28/04/2021	04:01	1231231231232		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	28/04/2021	28/04/2021			

A tela de histórico será carregada, exibindo as monitorias mais recentes.

MONITÓRIAS CONCLUÍDAS										UNIDADE:	Teste	FILTRO POR DATA:	01/01/2021	ATÉ	31/05/2022	Filtrar
D. Início	D. Fim	Duração	Motivo Alteração	Tempo	Líder	Técnico	Unidade	D. Início Original	D. Fim Original	Realizada no	Checklist	Aceite				
21/03/2022 09:51	21/03/2022 10:55	01:04	addasdacdafdfs...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	21/03/2022 09:51	21/03/2022 09:55							
30/09/2021 13:38					Qualitin	TÉCNICO 2										
09/08/2021 15:24					Qualitin	TÉCNICO 1										
02/06/2021 09:51	15:52	06:01	Z1Z1Z1Z1Z1Z1Z1...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 2	Teste	09:51	09:52							
31/05/2021 15:38	31/05/2021 18:42	03:04	ggghghgdgdfgdfdf		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	31/05/2021 15:38	31/05/2021 15:43							
19/05/2021 16:11	19/05/2021 18:15	02:04	ghhhjhjggghghgh		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	19/05/2021 16:11	19/05/2021 16:16							
13/05/2021 10:16	13/05/2021 14:23	04:07	jjgjjghghghghghgh...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	13/05/2021 10:16	13/05/2021 10:24							
06/05/2021 10:15	06/05/2021 15:28	05:13	hkjhkhghghghghghgh...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	06/05/2021 10:15	06/05/2021 10:29							
06/05/2021 09:35	06/05/2021 16:35	07:00	123123131313213...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 3	Teste	06/05/2021 09:35	06/05/2021 09:35							
28/04/2021	28/04/2021	04:01	123121212121212...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	28/04/2021	28/04/2021							

D. Início e D. Fim representam as datas de aplicação da monitoria registrada pelo Líder no término da aplicação da monitoria.

D. Início Original e D. Fim Original representam as datas reais de início e fim da monitoria registradas pelo sistema.



MONITORIAS CONCLUÍDAS

UNIDADE: Teste

FILTRO POR DATA: 01/01/2021 ATÉ 31/05/2022

Filtrar

D. Início	D. Fim	Duração	Motivo Alteração	Tempo	Líder	Técnico	Unidade	D. Início Original	D. Fim Original	Realizada no	Checklist	Aceite
21/03/2022 09:51	21/03/2022 10:55	01:04	adddasdadafsd...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	21/03/2022 09:51	21/03/2022 09:55			
30/09/2021 13:38	30/09/2021 14:38	01:00	Teste de monitoria		Suporte Qualitin	TÉCNICO 2	Teste	30/09/2021 14:38	30/09/2021 14:39			
09/08/2021 15:24	09/08/2021 15:28	00:04	1111111111k		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	09/08/2021 15:24	09/08/2021 15:29			
02/06/2021 09:51	02/06/2021 15:52	06:01	212121212212121...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 2	Teste	02/06/2021	02/06/2021			
31/05/2021 15:38	31/05/2021 18:42	03:04	ggghghgddgdfgdf...		Suporte Qualitin							
19/05/2021 16:11	19/05/2021 18:15	02:04	ghhhjhjggghghgh		Suporte Qualitin							
13/05/2021 10:16	13/05/2021 14:23	04:07	jjgghghghghghgh...		Suporte Qualitin							
06/05/2021 10:15	06/05/2021 15:28	05:13	hkjhkhghghghghgh...		Suporte Qualitin							
06/05/2021 09:35	06/05/2021 16:35	07:00	123123131313213...		Suporte Qualitin							
28/04/2021	28/04/2021	04:01	123123123123123		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	28/04/2021	28/04/2021			

A coluna Aceite demonstra o status de validação da monitoria pelos Técnicos.

Legenda:

Pendente de aprovação.

Aprovado.

Recusado (*)

(*) no caso de Recusa, o técnico precisará registrar uma justificativa. Você poderá consultar a justificativa passando o mouse sobre o status recusado.



MONITÓRIAS CONCLUÍDAS

UNIDADE: Teste X

FILTRO POR DATA: 01/01/2021 ATÉ 31/05/2022

Filtrar

D. Início	D. Fim	Duração	Motivo Alteração Tempo	Líder	Técnico	Unidade	D. Início Original	D. Fim Original	Realizado	OK	Aceite
21/03/2022 09:51	21/03/2022 10:55	01:04	adddasdadafdsfs...	Suporte Qualitin	TÉCNICO 1						
30/09/2021 13:38	30/09/2021 14:38	01:00	Teste de monitoria	Suporte Qualitin	TÉCNICO 2						
09/08/2021 15:24	09/08/2021 15:28	00:04	1111111111k	Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	09/08/2021 15:24	09/08/2021 15:29			
02/06/2021 09:51	02/06/2021 15:52	06:01	212121212212121...	Suporte Qualitin	TÉCNICO 2	Teste	02/06/2021 09:51	02/06/2021 09:52			
31/05/2021 15:38	31/05/2021 18:42	03:04	ggghghgdgdfgdfdf	Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	31/05/2021 15:38	31/05/2021 15:43			
19/05/2021 16:11	19/05/2021 18:15	02:04	ghhhjhjgghghgh	Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	19/05/2021 16:11	19/05/2021 16:16			
13/05/2021 10:16	13/05/2021 14:23	04:07	jgghghghghghghgh...	Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	13/05/2021 10:16	13/05/2021 10:24			
06/05/2021 10:15	06/05/2021 15:28	05:13	hkjhghghghghghgh...	Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	06/05/2021 10:15	06/05/2021 10:29			
06/05/2021 09:35	06/05/2021 16:35	07:00	123123131313213...	Suporte Qualitin	TÉCNICO 3	Teste	06/05/2021 09:35	06/05/2021 09:35			
28/04/2021	28/04/2021	04:01	123121212121212	Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	28/04/2021	28/04/2021			

Na barra superior você pode filtrar por **Unidade** e/ou **Data**. Depois, basta clicar em **Filtrar**.



MONITORIAS CONCLUÍDAS

UNIDADE: X

FILTRO POR DATA: ATÉ

Filtrar

D. Início	D. Fim	Duração	Motivo Alteração	Tempo	Líder	Técnico	Unidade	D. Início Original	D. Fim Original	Realizada no	Checklist	Aceite
09/08/2021 15:24	09/08/2021 15:28	00:04	1111111111k		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	09/08/2021 15:24	09/08/2021 15:29			
02/06/2021 09:51	02/06/2021 15:52	06:01	2121212122121212...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 2	Teste	02/06/2021 09:51	02/06/2021 09:52			
31/05/2021 15:38	31/05/2021 18:42	03:04	ggghghgddgdfgdfdf		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	31/05/2021 15:38	31/05/2021 15:43			
19/05/2021 16:11	19/05/2021 18:15	02:04	ghhhjhjggghghgh		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	19/05/2021 16:11	19/05/2021 16:16			
13/05/2021 10:16	13/05/2021 14:23	04:07	jjgjjghghghghghgh...		Suporte Qualitin	TÉCNICO 1	Teste	13/05/2021 10:16	13/05/2021 10:24			
06/05/2021 10:15	06/05/2021 15:28											
06/05/2021 09:35	06/05/2021 16:35											
Total:		27:33										

Depois de filtrar e encontrar a monitoria que deseja, você pode dar um duplo clique para abrir as informações detalhadas da monitoria.

Monitoria

T. Modificado Checklist Relatos Feedback Pendências Capacitação

Você pode alterar o período da monitoria abaixo:

Data Inicial: 16/05/2018 08:00 Data Final: 16/05/2018 15:30

Justifique a alteração do tempo.

Justificativa

Nº de Contrato: 123456

Salvar Avançar

Na aba **T. Modificado**, você pode alterar a data inicial e final de monitoria. Basta selecionar a nova data e digitar o horário.

Em seguida, você deverá justificar a alteração das datas.

IMPORTANTE:

O intervalo de tempo limite é de no mínimo 1h e no máximo 8h.

Para seguir para a próxima aba, clique aqui.

The screenshot shows a web application window titled 'Monitoria'. At the top, there are several tabs: 'Campos', 'Checklist', 'Relatos', 'Feedback', 'Pendências', and 'Capacitação'. The 'Checklist' tab is currently selected. Below the tabs, the main content area is titled 'Manual RPPA'. It contains a list of four items, each with a status icon to its right:

Item	Status
Pergunta 1	✓ (Green)
Pergunta 2	✗ (Red)
Pergunta 3	— (Grey)
Pergunta 4	✓ (Green)

At the bottom right of the main content area, there is a dark button labeled 'Avançar'.

Na aba **Checklist** você poderá visualizar os dados da monitoria realizada.

Para seguir para a próxima aba, clique aqui.

Monitoria

Campos Checklist Relatos Feedback Pendências **Capacitação**

Manual RPPA

Caso necessário, você pode gerar um **PDF** da monitoria. Basta clicar neste botão.

Mestre OK Precisa Melhorar

Problema Não Avaliado

PDF Voltar Concluir

RELATÓRIO DE MONITORIA

LÍDER: Suporte Qualitin
TÉCNICO: Técnico 1

15/05/2018 11:29 -

CHECK-LIST

Manual disponível

- Vídeos colocados no youtube?
- Pergunta 1
- Pergunta 2
Relato da pergunta 2
- Vídeos acessíveis para os usuários?
- Qualidade do áudio está boa?
- Pergunta 3
Relato da pergunta 3
- Pergunta 4
- Vídeo foi gravado com o software atualizado?

ACEITE

Pendente

Veja um exemplo do PDF:

Suporte Qualitin Técnico 1

Líder

8 - Apresentação



A apresentação é fundamental para sua REMON, sendo que é nela que você mostrará os resultados para seus gestores!

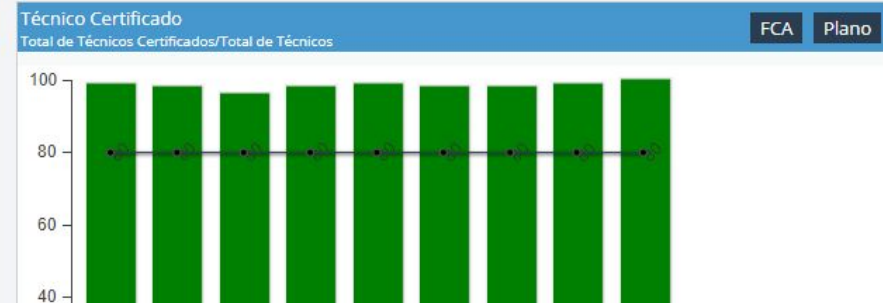
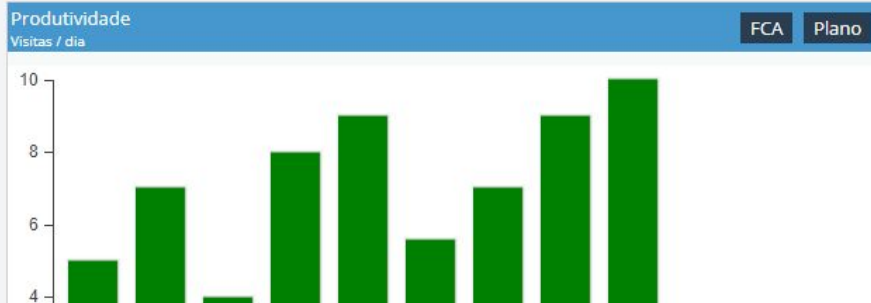
- 🏠 Início
- 📊 Matriz
- 🎯 Medições
- 📄 Pendências
- ✅ Monitorias Concluídas
- ▶️ **Apresentação**
- 🔗 Link Consolidado
- 📱 Monitoria Remota



Apresentação Ata da Reunião

Suporte Qualitin 09/2021 Teste

INDICADORES DO LÍDER INDICADORES DOS TÉCNICOS FCAs PLANOS MONITORIAS DESVIOS RPPA NOTA REMON



Apresentação Ata da Reunião

Suporte Qualitin 09/2021 Teste

INDICADORES DA UN

INDICADORES DO LÍDER

INDICADORES DOS TÉCNICOS

FCAs

PLANOS

MONITORIAS

DESVIOS

RPPA

NOTA REMON

Revisita

% de Revisita

FCA

Plano



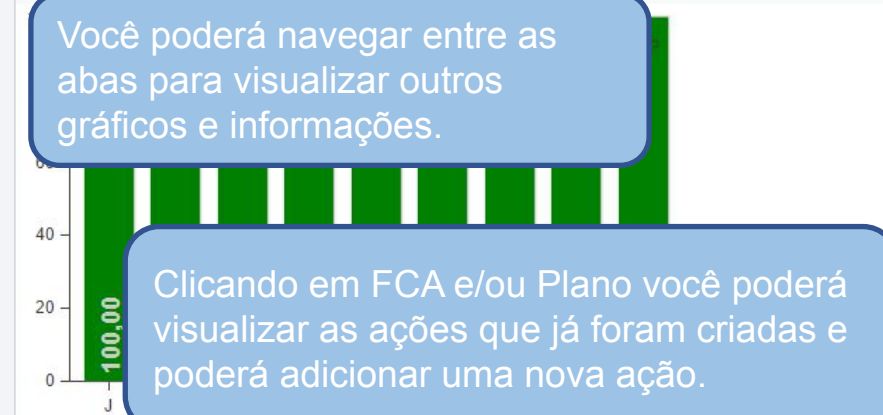
A primeira aba mostra os gráficos dos indicadores da Unidade.

Cumprimento de Agenda (TEC1)

% de Cump...

FCA

Plano



Você poderá navegar entre as abas para visualizar outros gráficos e informações.

Clicando em FCA e/ou Plano você poderá visualizar as ações que já foram criadas e poderá adicionar uma nova ação.

Produtividade

Visitas / dia

FCA

Plano

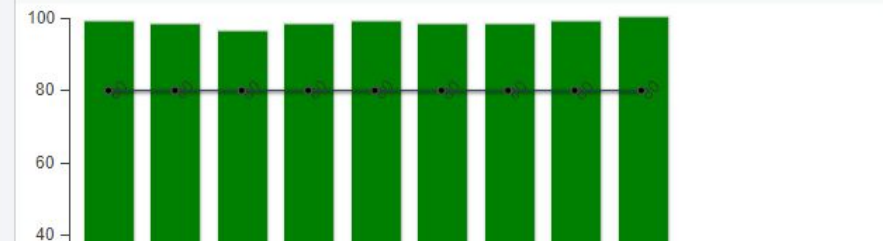


Técnico Certificado

Total de Técnicos Certificados/Total de Técnicos

FCA

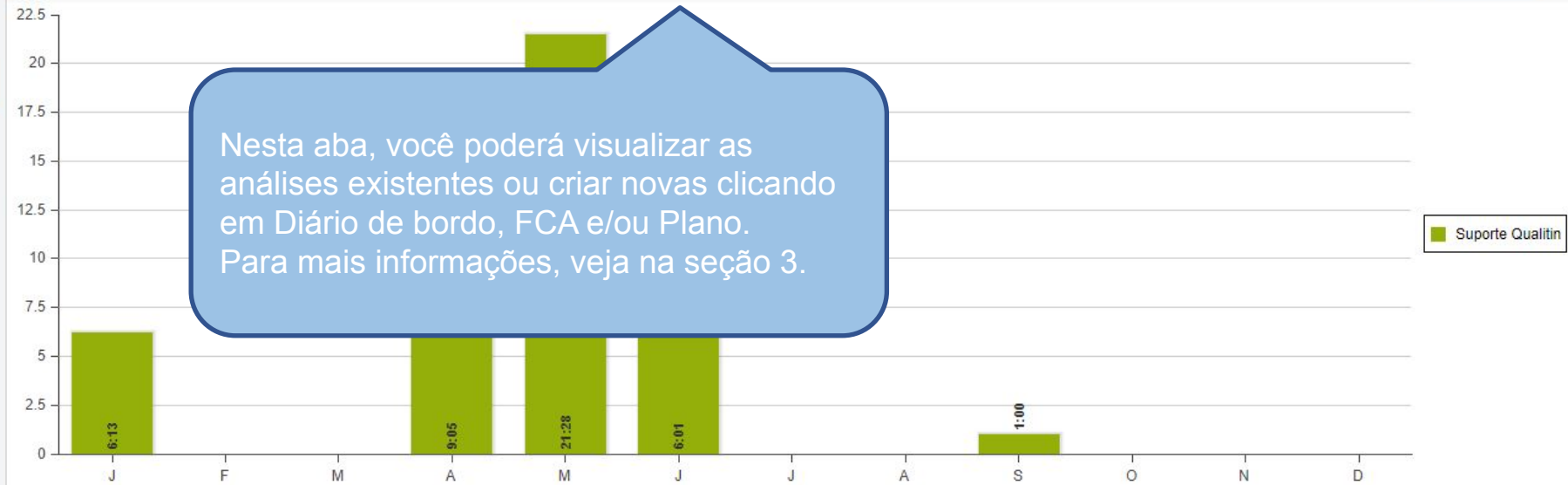
Plano



Horas de Monitoria

Nro de Horas

Diário de bordo FCA Plano 0



Nesta aba, você poderá visualizar as análises existentes ou criar novas clicando em Diário de bordo, FCA e/ou Plano. Para mais informações, veja na seção 3.

Tarefas Pendentes

Nro de Tarefas Pendentes

0

Nota da Remon

Nota da Remon

0





Apresentação Ata da Reunião

Suporte Qualitin 09/2021 Teste

	INDICADORES DA UN	INDICADORES DO LÍDER	INDICADORES DOS TÉCNICOS	FCAs	PLANOS	MONITORIAS	DESVIOS	RPPA	NOTA REMON								
				Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Processo	
TÉCNICO 1 - Teste ETN			Opções	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Red	Green		Calendar
TÉCNICO 3 - Teste ETN			Opções	Red	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Red	Green		Calendar
TÉCNICO 2 - Teste ETN			Opções	Red	Green	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Red	Green		Calendar

Nesta aba você poderá realizar as mesmas ações já vistas na seção **Matriz**.

Apresentação Ata da Reunião

Suporte Qualitin 01/2021 Teste

INDICADORES DA UN	INDICADORES DO LÍDER	INDICADORES DOS TÉCNICOS	FCA's	PLANOS	MONITORIAS	DESVIOS	RPPA	NOTA REMON		
Dono do Item	Item de Controle	Fato	Causa			Ação	C/E	Quem	Quando	Concluído
TÉCNICO 2	Certificado	fato	causa			ação	Causa	Suporte Qualitin	19/02/21	Não

Na tela de FCA você irá visualizar os FCA referentes aos itens da Unidade.

Apresentação Ata da Reunião

Suporte Qualitin 01/2021 Teste

INDICADORES DA UN		INDICADORES DO LÍDER		INDICADORES DOS TÉCNICOS		FCAs	PLANOS	MONITORIAS	DESVIOS	RPPA	NOTA REMON		
Pr.	Item de Controle	O Que	Por Que	Como/Onde	Quem	Data Inicial	Data Final	Valor	Concluído	Data Conclusão			
	▲ Certificado	Plano de melhoria do tecnico				11/02/21	11/03/21					Não	
		oque	pq	como e onde	Suporte Qualitin	11/02/21	19/02/21					Não	
	▲ Revisita	Automatizar os agendamentos				26/03/20	03/04/20					Não	
1		Teste de ação o que fazer	Teste de ação por que fazer	Edição de Como e Onde	Suporte Qualitin	26/03/20	27/03/20					Não	
	Técnico Certificado	Terminar os vídeos do RPPA				23/03/20	25/03/20					Sim	
	Técnico Certificado	Terminar os vídeos do RPPA				23/03/20	25/03/20					Sim	
	Técnico Certificado	Plano				27/03/19	27/06/19					Sim	
	▲ Técnico Certificado	Plano				27/03/19	25/03/20					Não	
		Ação 02			Suporte Qualitin	01/04/19	09/05/19					Não	
		Ação 01			Suporte Qualitin	28/03/19	25/03/20					Não	

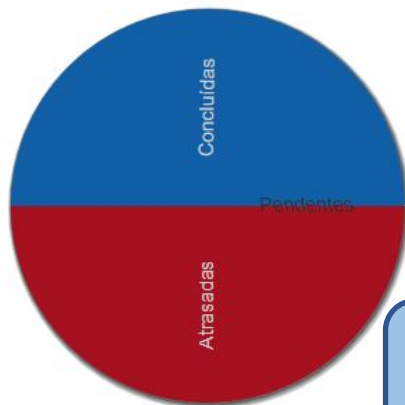
Na tela de Plano você irá visualizar os planos referentes aos itens da Unidade.



Apresentação Ata da Reunião

Suporte Qualitin 09/2021 Teste

INDICADORES DA UN INDICADORES DO LÍDER INDICADORES DOS TÉCNICOS FCAs MONITORIAS DESVIOS RPPA NOTA REMON



Na aba de Monitoria você irá visualizar a lista de monitorias e as tarefas pendentes.

LISTA DE MONITORIAS

Data Agendada	Técnico	Líder	Conclusão	Reag.	Desvios	Aceite
Unidade: Teste						
30/09/2021	TÉCNICO 3	Suporte Qualitin	Não foi concluída	0	0	
30/09/2021	TÉCNICO 2	Suporte Qualitin	30/09/2...	0	0	

Nos gráficos de pizza você visualiza quantas ações estão atrasadas, pendentes e que foram concluídas.

Só será possível abrir uma monitoria se ela estiver concluída.

TAREFAS ABERTAS



TAREFAS PENDENTES

Data Final	Descrição
Unidade: Teste	
30/09/2021	Nova verificação do checklist

Suporte Qualitin 09/2021 Teste

INDICADORES DA UN	INDICADORES DO LÍDER	INDICADORES DOS TÉCNICOS	FCA's	PLANOS	MONITORIAS	DESVIOS	RPPA	NOTA REMON
Pergunta	Processo	Unidade	Erros no mês	Erros acumulados				
▶ A apresentação pessoal está adequada? (uniforme completo, crachá visível, cabelo e barba feita)?			0	25				
▶ A mala de ferramentas está completa e organizada?			0	13				
▶ O PDA / Celular funciona (carregado)?	Ferramental		0	7				
▶ Está organizado (equipamentos no carro), limpo (aparência externa e interna), abastecido e com o estepe em perfeito estado para o uso?	Meios de transporte		0	5				
▶ Fez uso dos EPIs (cinto de segurança paraquedista, talabarte, bota de segurança, luva de segurança, capa de chuva, óculos de segurança, capacete, colete luminoso - n caso de trabalho noturno) e EPC (cones de sinalização)?			0	5				
▶ Técnico possui todos os EPI's e EPC?			0					
▶ Utilizou de forma adequada os EPI's e EPC?			0					
▶ Verificou a agenda das visitas / roteiro?	Receber Ordem de Serviço e Planejar o Atendimento ao Cliente (Impressa ou Eletrônica)		0					
▶ Técnico leu as observações na OS e buscou insumos necessários para atender o cliente?	Receber Ordem de Serviço e Planejar o Atendimento ao Cliente (Impressa ou Eletrônica)		0	1				
▶ Atualizou todos os Status corretamente de acordo com o processo (Deslocamento, Andamento, Refeição, Apoio)?	Deslocamento ao Cliente (Cumprir a agenda - TEC 1)		0	1				

Nesta aba, é possível verificar quais perguntas não foram marcadas como OK no checklist.

Você poderá ver quais as perguntas não estavam OK e a quantidade de erros no mês.

Lembrando que uma pergunta pode fazer parte de mais de uma monitoria. O valor exibido é referente a todas as monitorias.

Você poderá verificar o total de erros em cada pergunta.

Apresentação Ata da Reunião

Suporte Qualitin 09/2021 Teste

INDICADORES DA UN INDICADORES DO LÍDER INDICADORES DOS TÉCNICOS FCAs PLANOS MONITÓRIAS DESVIOS RPPA NOTA REMON

Nesta aba, você terá um resumo geral com todos os técnicos.

MONITÓRIAS

Última monitoria realizada

TÉCNICO 1

TÉCNICO 2

TÉCNICO 3

09/08/21

Você poderá verificar a capacitação de cada técnico

06/05/21

Próxima monitoria

26/10/21

30/09/21

Você poderá consultar a última e a próxima monitoria de cada técnico.

Apresentação Pessoal - AT4



Ferramental



Meios de transporte



Segurança do Trabalho

PROCESSOS

Receber Ordem de Serviço e Planejar o Atendimento ao Cliente (Impressa ou Eletrônica)

Deslocamento ao Cliente (Cumprir a agenda - TEC 1)

Entender a solicitação do cliente (Foco no Cliente - I5 / SE5 / LOG / ISC)

Executar os Procedimentos Técnicos conforme os Padrões

As monitorias são exibidas de acordo com o último mês de monitoria deste técnico.
Ex.: Se um técnico teve como última monitoria, as monitorias que irão aparecer, são todas realizadas neste mês.

Apresentação Ata da Reunião

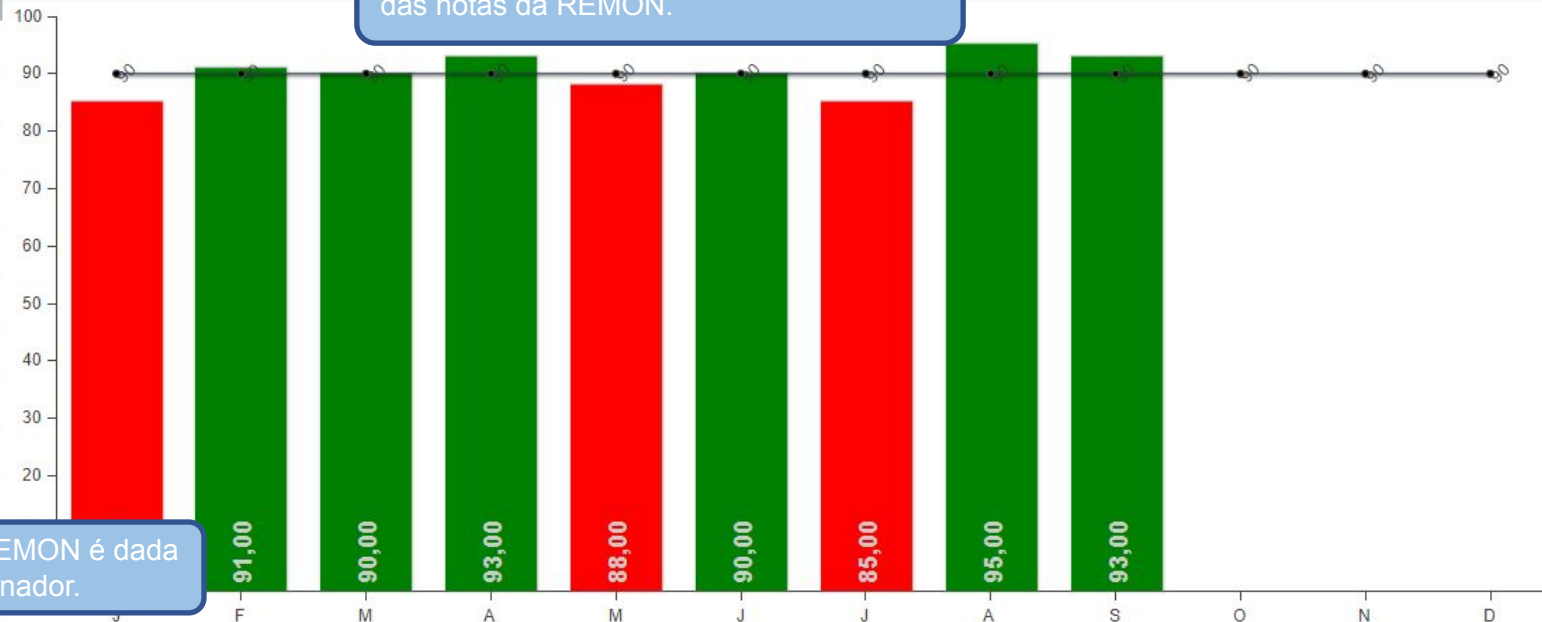
Suporte Qualitin 09/2019 Teste

INDICADORES DA UN INDICADORES DO LÍDER INDICADORES DOS TÉCNICOS FCAs PLANOS MONITORIAS DESVIOS RPPA **NOTA REMON**

Nota da Remon

Nota da Remon

Mês	Nota	Meta
Jan	85	90
Fev	91	90
Mar	90	90
Abr	93	90
Mai	88	90
Jun	90	90
Jul	85	90
Ago	95	90
Set	93	90
Out	90	90
Nov		
Dez		

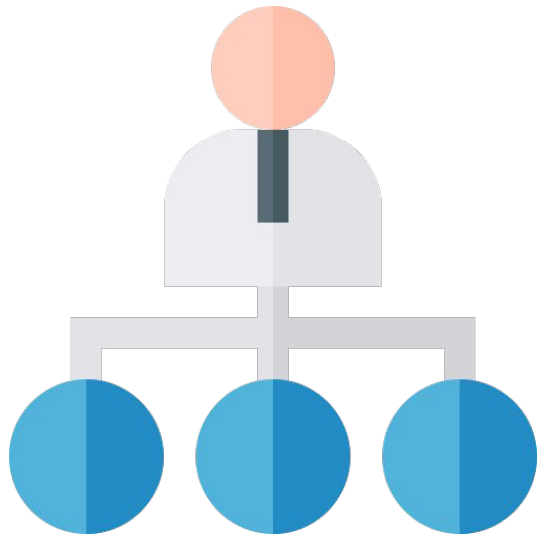


A nota da REMON é dada pelo Coordenador.

Administrador

9 - View: Link Consolidado

No **Link Consolidado**, você pode visualizar os dados consolidados das monitorias por **Regional, Grupo, Cluster e Subcluster**.



- 🏠 Início
- 📄 Matriz
- 🎯 Medições
- 📋 Pendências
- ✅ Monitorias Concluídas
- 📺 Apresentação
- 🔗 Link Consolidado
- 📱 Monitoria Remota



Grupo	Meta	Agendadas	% Agendadas	Executado	% Executado	Próximo
Total Geral	803	2			2,12%	
Regional Leste	268	0			2,99%	
Grupo Bahia/Sergipe (Ricardo Bomfim)	12	0			0%	
Cluster Bahia	10	0	0%	0	0%	0 (0%)
SubCluster Bahia Interior	0	0	0%	0	0%	0 (0%)
SubCluster Salvador	0	0	0%	0	0%	0 (0%)
Cluster Bahia Interior	0	0	0%	0	0%	0 (0%)
Cluster Sergipe	0	0	0%	0	0%	0 (0%)
Grupo Centro-Oeste (Douglas Mendes)	59	0	0%	0	0%	0 (0%)
Grupo Minas Gerais (Hermes Hoffmann)	48	0	0%	0	0%	0 (0%)
Grupo Nordeste (Leandro Cardoso)	32	0	0%	0	0%	0 (0%)
Grupo Norte (Wellington Machado)	43	0	0%	8	18,6%	8 (18,6%)
Grupo Rio e ES (Wagner Brandão)	94	0	0%	0	0%	0 (0%)
Regional São Paulo	392	2	0,51%	4	1,02%	6 (1,53%)
Grupo SP Capital (Jefferson Peres)	220	2	0,91%	2	0,91%	4 (1,82%)
Grupo SP Centro (Evaldo Pereira)	72	0	0%	0	0%	0 (0%)

Você pode filtrar pela data base.

E pode também exportar os dados para Excel.

Você pode expandir até os subclusters para visualizar os dados.

Administrador

10 - Monitoria Remota

Em **Monitoria Remota**, você pode visualizar e extrair a lista consolidada dos técnicos não certificados de acordo com cada Quartil



- 🏠 Início
- 📊 Matriz
- 🎯 Medições
- 📅 Pendências
- ✅ Monitorias Concluídas
- 📺 Apresentação
- 🔗 Link Consolidado
- 📱 **Monitoria Remota**



MONITORIA REMOTA

i Critérios

Unidade: Teste

Data: 04/2022

Login	Técnico
tecnico01	TÉCNICO 1
tecnico02	TÉCNICO 2
tecnico03	TÉCNICO 3

Neste botão você tem os critérios que determinam a exibição dos técnicos em cada Quartil.

Quartil	Fevereiro	Março	Abril	Média	Ação
Quartil 1	15,0	12,0	9,0	12,0	FEEDBACK
Quartil 2	8,0	9,0	10,0	9,0	FEEDBACK

Você pode filtrar por **Unidade** ou **Data**

Critérios ✕

Quartil	Critérios
Revisita	Contém neste relatório os técnicos com média de revisita nos últimos 3 meses maior que 7,5% e Revisita no último mês maior que 7,5%.
COP 360	3 meses não certificado abaixo de 75%.
	3 meses com Quebra acima de 20%.
	3 meses com Aderência abaixo de 90%.
Geolocalização	3 meses abaixo de 60%.
	Pior que a média da área no último mês.
TNPS	Técnicos com a nota do TNPS abaixo de 50.
Técnico não certificado	Dentro de um range de 12 meses o técnico não certificou 2 ou mais meses.

Deslizando a barra de rolagem, você visualiza os dados dos técnicos em cada um dos Quartis.

MONITORIA REMOTA

Critérios

Unidade: Teste

Data: 04/2022

Login	Técnico	U.N.	Regional	Quartil Revisita				Ação Macro	FCA	Feedback	
				Fevereiro	Março	Abril	Média			Feedback	Status
tecnico01	TÉCNICO 1	Teste	Regional Sul	15,0	12,0	9,0	12,0	FEEDBACK	Não	Abrir	Aguardando
tecnico02	TÉCNICO 2	Teste	Regional Sul	8,0	9,0	10,0	9,0	FEEDBACK	Não	Abrir	Reprovado
tecnico03	TÉCNICO 3	Teste	Regional Sul					(Em branco) AÇÃO COM O COP CLARO AÇÃO COM O COP PARCEIRO ADEQUAÇÃO DE EPI ADEQUAÇÃO DE FERRAMENTAL ADEQUAÇÃO DE SMARTPHONE ADEQUAÇÃO DE VEÍCULO ADVERTÊNCIA AJUSTE NA ESCALA ALTERAÇÃO SKILL ALTERAÇÃO U.N ALTO VOLUME DE O.S ATESTADO			

Neste você define uma
Ação Macro para o técnico



MONITORIA REMOTA

Critérios

Unidade: Teste

Data: 04/2022

Login	Técnico	U.N.	Regional	Quartil Revisita					Ação Mac	FCA	Feedback	
				Fevereiro	Março	Abril	Média	Feedback			Status	
tecnico01	TÉCNICO 1	Teste	Regional Sul	15,0	12,0	9,0	12,0	FEEDB	▼ Não	Abrir	Aguardando	
tecnico02	TÉCNICO 2	Teste	Regional Sul	8,0	9,0	10,0	9,0	FEEDB	▼ Não	Abrir	Reprovado	
tecnico03	TÉCNICO 3	Teste	Regional Sul									

Aqui você cria ou visualiza o FCA

Aqui você visualiza o Feedback dado.

Aqui você visualiza o status de aceite do Feedback pelo técnico.

Deslizando a barra de rolagem, você visualiza os dados dos técnicos em cada um dos Quartis.

MONITORIA REMOTA

Critérios

Unidade: Teste

Data: 04/2022

Login	Técnico	U.N.	Quartil COP360											
			Quebra			Aderência			Ação Macro	FCA	Feedback			
			Fevereiro	Março	Abril	Fevereiro	Março	Abril			Feedback	Status		
tecnico01	TÉCNICO 1	Teste												
tecnico02	TÉCNICO 2	Teste												
tecnico03	TÉCNICO 3	Teste												

Quartil COP360

Deslize a barra de rolagem para ver o próximo Quartil.

MONITORIA REMOTA

Critérios

Unidade: Teste

Data: 04/2022

Login	Técnico	U.N.	Quartil Geolocalização							
			GEO até 200 MTS				Ação Macro	FCA	Feedback	
			Fevereiro	Março	Abril	Média			Feedback	Status
tecnico01	TÉCNICO 1	Teste								
tecnico02	TÉCNICO 2	Teste								
tecnico03	TÉCNICO 3	Teste								

Quartil Geolocalização

Deslize a barra de rolagem para ver o próximo Quartil.

MONITORIA REMOTA

Critérios

Unidade: Teste

Data: 04/2022

Login	Técnico	U.N.	TNPS					
			Nota	Ação Macro	Justificativa	FCA	Feedback	
							Feedback	Status
tecnico01	TÉCNICO 1	Teste						
tecnico02	TÉCNICO 2	Teste						
tecnico03	TÉCNICO 3	Teste						

Quartil TNPS

Deslize a barra de rolagem
para ver o próximo Quartil.

MONITORIA REMOTA

Critérios

Unidade: Teste

Data: 04/2022

Login	Técnico	U.N.	Técnico não certificado 12 meses 2021					Plano				
			Qtd	Ação Macro	FCA	Feedback						
						Feedback	Status					
tecnico01	TÉCNICO 1	Teste	6,0	AÇÃO COM O COP CLARO	▼	Não	Q			Não	Q	
tecnico02	TÉCNICO 2	Teste	9,0	FEEDBACK	▼	Não	Q	Abrir	Q	Aprovado	Não	Q
tecnico03	TÉCNICO 3	Teste	8,0	FEEDBACK	▼	Não	Q	Abrir	Q	Aguardando	Não	Q

Quartil Técnico não
certificado 12 meses



MÉTODOS PRÁTICOS PARA RESULTADOS



Visite o Site

Saiba mais sobre
a Qualitin e nossos
produtos em:

www.qualitin.com.br



Fale Conosco

Antes de comprar tire
todas suas dúvidas
com um de nossos
especialistas

Porto Alegre +55 51 3330 7771
São Paulo +55 11 95774-4949

comercial@qualitin.com



Suporte

Dúvidas no uso
de nosso sistema?
Fale com nosso
time de suporte

+55 51 3330 7771
+55 51 9388 7763

suporte@qualitin.com