



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

Relatório de Cobertura de Escala Semanal

4/19/2025

Relatório de Cobertura de Escala Semanal

Para criar um Relatório de Cobertura de Escala Semanal:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Cobertura da Escala Semanal** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Na tela **Intervalo de Datas**:
 - a. **Selecione** uma Data Inicial e uma Data Final no painel **Intervalo de Datas**.
 - b. Selecione **Mostrar Funcionários Necessários** ou **Funcionários Calculados** no painel **Opções**.
 - c. Selecione um das seguintes opções: **Atividade**, **Site**, **Atividade Multi-site** ou **Unidade de Negócios** na lista suspensa do painel **Destino**.
 - d. Clique em **Avançar**.
7. Exiba os totais de funcionários no modo Equivalente a Tempo Integral (FTE) ou homem-hora nesse relatório, selecionando o modo no assistente de relatórios. Selecione o modo marcando ou desmarcando a opção **Mostrar informações de totais de funcionários em homens-hora em vez de FTE**. O valor padrão dessa opção será o mesmo das configurações em **Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora**.
8. Na tela **Dados**, selecione os destinos a serem incluídos no relatório.
A árvore desta página exibe atividades, sites, atividades multi-site ou unidades de negócios (dependendo da escolha na tela Destino). Caso selecione um destino diferente de uma unidade de negócios, as unidades de negócios da árvore serão expandidas para exibir seu conteúdo. É possível fazer várias seleções.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Cobertura de Escala Semanal

Site [cabeçalho]

O nome e o fuso horário da unidade de negócios ou

	do site.
Atividade ou Site [cabeçalho]	O nome da atividade ou site cujas informações aparecem na tabela.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de datas total abrangido pelo relatório.
Intervalo	Os dados são exibidos a cada intervalo de tempo.
Dias	Colunas para cada dia da semana.
Calculados/Necessários	Os funcionários calculados ou necessários por intervalo de tempo. (Estas colunas aparecem caso selecione Mostrar Funcionários Necessários e/ou Funcionários Calculados no Assistente de Relatórios.)
Escalados	O número efetivo de agentes que foram escalados para esta atividade para este intervalo.
Diferença	A diferença entre os funcionários calculados/necessários e os funcionários escalados.
Horas Totais [linha]	O total de pessoas-horas equivalentes a tempo integral para cada dia.

Dica

Quando a previsão para uma Atividade está ausente, o valor padrão para horas pagas por dia (um parâmetro usado para os cálculos de FTE) é 1 hora.