

A top-down view of a person's hands typing on a laptop keyboard. The desk is cluttered with various office supplies: a calculator, a ruler, a pencil, a pair of glasses, a paperclip, and a small container of rubber bands. The laptop screen displays a dashboard with the word 'ACCOUNTING' at the top, a navigation menu with options like 'HOME', 'DEAL', 'INCOME', 'CHARGE', 'REPORTS', 'BUDGET', and 'PROFILE', and a bar chart. A 'UPDATE' button is visible on the right side of the screen. The entire scene is overlaid with a semi-transparent orange-red filter.

# Gestão de Projetos



# HISTÓRIA DO ACELERATO

O **Acelerato** é uma ferramenta online de **comunicação, colaboração e produtividade**, que possui os **módulos de atendimento ao cliente (help desk e service desk), gestão de projetos e auditoria**. Criado em 2012, o **Acelerato** surgiu de uma necessidade da Bluesoft de integrar a equipe de Produto (desenvolvimento) e Serviços (suporte). Após um ano em operação, atendendo às demandas internas da Bluesoft e sendo testado e aprimorado, foi percebido que o mercado também possuía essa necessidade e, em 2013, o Acelerato foi disponibilizado para ser utilizado por outras empresas.

Para nós, é muito importante que os nossos clientes utilizem **todos os recursos que oferecemos**. Um dos pontos mais fortes do **Acelerato** é possuir um atendimento diferenciado para cada cliente. Para isso, possuímos consultores preparados para apoiá-los e ajudá-los a criar um ambiente mais próximo de sua realidade. O nosso atendimento vai além de simplesmente resolver os problemas e as solicitações de nossos clientes. Nós escutamos o que eles têm a dizer, e através disso, estamos em **constante evolução**. Possuímos ferramentas de avaliação e análise com todos os recursos que os nossos clientes necessitam em nossa solução, e **desenvolvemos melhorias contínuas em nosso produto** para agregar maior resultado e sucesso para cada cliente. Fazemos isso dentro de uma **metodologia ágil e assertiva**, assim, de forma mútua, temos a certeza de que os nossos clientes estão felizes e de que estamos no caminho certo.



# CLIENTES

O **Acelerato** ajuda mais de **300 empresas** a atender seus clientes e gerenciar seus projetos. Ajudamos organizações de diversos segmentos e tamanhos.

SYNAPCOM

  
SICOOB

  
ifood

  
moovin  
plataforma e-commerce

DBCorp 

  
ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE SUPERMERCADOS

  
f1

  
GAZIN  
COLCHÕES

 Instituto  
Pró Saber

  
marba  
— desde 1961 —

 D'avó

  
REDEVIDA

  
Sleep  
HOUSE  
COLCHÕES

  
bem  
Darato

  
Public  
SUPERMERCADOS

  
bergaMais  
Mais Economia no Seu Dia a Dia

  
OXAN  
.com.br



# NOSSO OBJETIVO

O objetivo é fazer com que cada usuário alcance a integração entre as mais diversas áreas de sua empresa, através de um único e personalizável sistema online. Para isso, acreditamos que colaboradores que trabalham felizes e satisfeitos farão um trabalho excepcional que manterá os nossos clientes satisfeitos e realizados. Também prezamos por um excelente ambiente de trabalho que agrega valor a cada entrega realizada por nossos colaboradores.



# CONFIGURAÇÕES

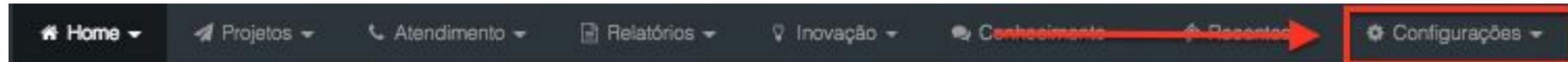
Nesta etapa irei demonstrar como criar alguns processos como:

- ✓ Tipos de Tickets
- ✓ Categorias
- ✓ Subcategorias
- ✓ Workflows



# TIPOS DE TICKETS

Para realizar a criação dos dados, selecione o módulo de **configurações > tipos de tickets**:



Em tipos de tickets, você vai conseguir criar suas demandas:



The image shows a configuration page for ticket types. It features a table with two columns: 'Nome' and 'Cor'. The table contains three rows: 'Defeito' with 'ROSA', 'Demanda' with 'AZUL', and 'História' with 'VERDE\_AGUA'. Below the table are two input fields: 'Nome da demanda que deseja' and 'Uma cor que deseja'. A 'Salvar' button is located at the bottom right. Red arrows point to the 'Nome' and 'Cor' columns in the table, and the 'Salvar' button.

Nome	Cor
Defeito	ROSA
Demanda	AZUL
História	VERDE_AGUA

Nome da demanda que deseja

Uma cor que deseja

Salvar



# CATEGORIAS

Para realizar a criação das categorias, selecione o módulo de **configurações > categorias**:

Home / Categorias

## Categorias

Filtrar categoria

- > CHAMADO 4
- ▼ DEMANDA 1

Backlog  
nenhuma subcategoria  
nenhum ticket vinculado

+ Nova categoria de Demanda

NENHUMA CATEGORIA SELECIONADA  
Para visualizar as subcategorias cadastradas é necessário selecionar uma **categoria**

NENHUMA SUBCATEGORIA SELECIONADA  
Para visualizar as subcategorias cadastradas é necessário selecionar uma **categoria**

+ Nova categoria

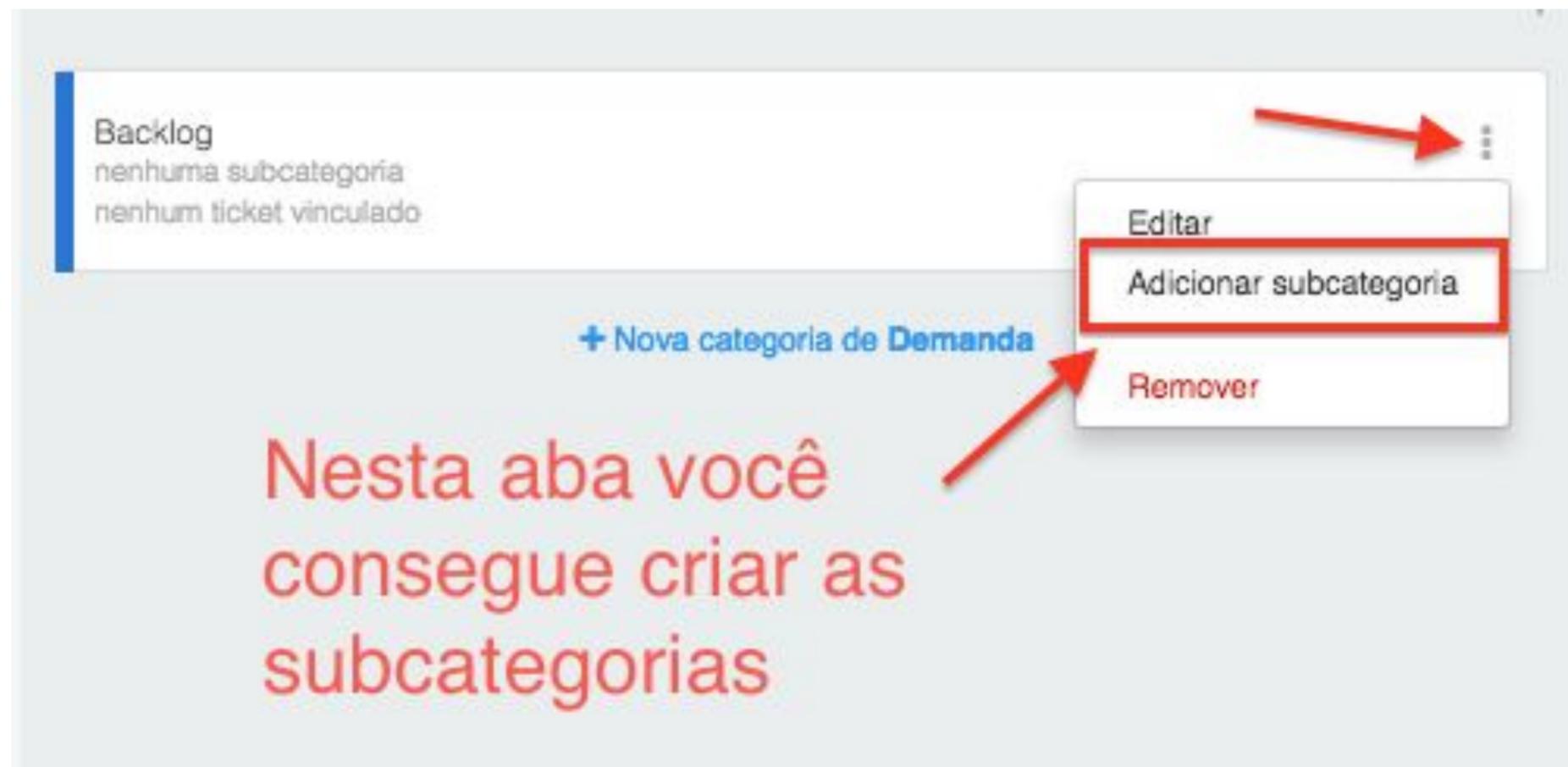
Para criar uma nova categoria

Após criar uma categoria, você consegue criar por aqui também



## CRIAÇÃO DAS SUBCATEGORIAS

Após criação das categorias, você consegue criar as subcategorias, para direcionar suas demandas:



Backlog  
nenhuma subcategoria  
nenhum ticket vinculado

+ Nova categoria de Demanda

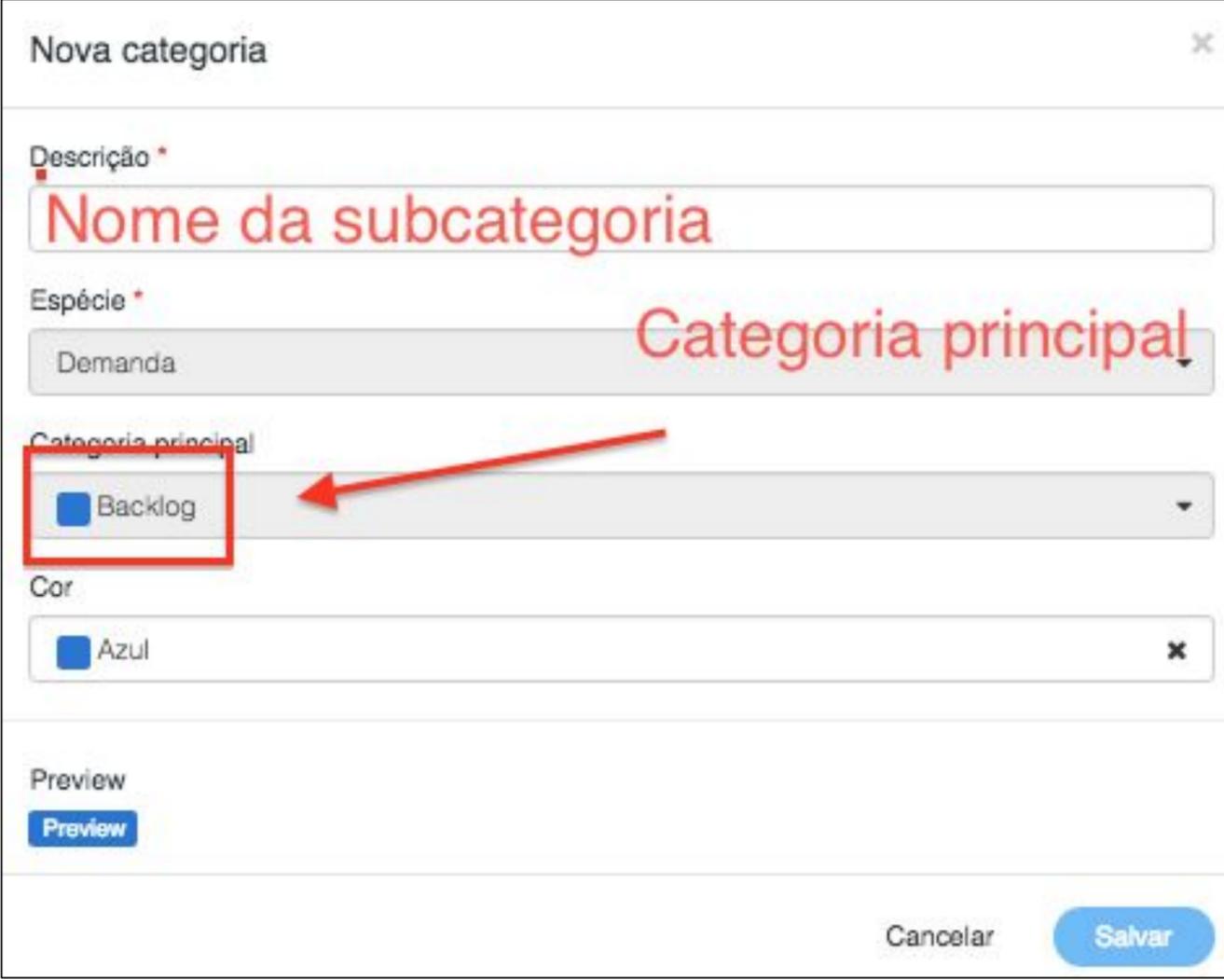
Editar  
Adicionar subcategoria  
Remover

Nesta aba você consegue criar as subcategorias



## CRIAÇÃO DAS SUBCATEGORIAS

Após selecionar **Adicionar Subcategoria**, o sistema vai abrir uma janela para a criação do mesmo:



The image shows a screenshot of a web application window titled "Nova categoria" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and elements:

- Descrição \***: A text input field containing "Nome da subcategoria".
- Espécie \***: A dropdown menu with "Demanda" selected. A red annotation "Categoria principal" is placed to the right of the dropdown.
- Categoria principal**: A dropdown menu with "Backlog" selected. A red box highlights the "Backlog" option, and a red arrow points from the "Categoria principal" annotation to this box.
- Cor**: A color selection field with "Azul" selected and a close button (X) on the right.
- Preview**: A section with a "Preview" button.
- Buttons**: "Cancelar" and "Salvar" buttons at the bottom right.



## CRIAÇÃO DAS SUBCATEGORIAS

Após a criação da **Subcategoria 1**, você consegue criar uma nova subcategoria dentro da Subcategoria 1, direcionando ainda mais sua demanda:

The screenshot displays a user interface for managing categories. On the left, a sidebar titled 'Categorias' lists 'CHAMADO' (4 items) and 'DEMANDA' (1 item), with 'DEMANDA' selected. Below it, a 'Backlog' card shows '1 subcategoria' and 'nenhum ticket vinculado'. A '+ Nova categoria de Demanda' button is at the bottom. The main content area has a filter 'Filtrar categoria dentro de Backlog' set to 'Backlog' (1 item). A card titled 'Formatação' shows 'nenhuma subcategoria' and 'nenhum ticket vinculado'. A context menu is open over this card, with options 'Editar', 'Adicionar subcategoria', and 'Remover'. A '+ Nova subcategoria em Backlog' button is also visible. On the right, a message states 'NENHUMA SUBCATEGORIA SELECIONADA' and 'Para visualizar as subcategorias cadastradas é necessário selecionar uma categoria'. Red arrows and text annotations point to the '+ Nova subcategoria em Backlog' button (labeled 'Adicionar uma Subcategoria 1') and the 'Adicionar subcategoria' menu item (labeled 'Adicionar uma Subcategoria 2').



# WORKFLOW

Para realizar a criação do workflow, selecione Configurações > Workflows:

Cadastro de workflow

**Dados do workflow**

Nome \*  
Meu Primeiro Workflow

Tipo de workflow \*  
 Linear  Complexo

**Etapas** Para criar uma nova etapa [+ Adicionar etapa](#)

Início	  
+ Fazendo	  
+ Testando	  
Feito	  

Legenda: ▶ Etapa de execução || Etapa de fila

Etapa de início do leadtime reduzido: Início

Etapa de término do leadtime reduzido: Feito

**Ações** + Adicionar ação

Descrição

Mover tickets da espécie **Chamado** para a etapa **Início** ao receber comentários após finalizado.

Voltar [Salvar](#)

**Nesta etapa você irá configurar para qual etapa deseja que o sistema crie apontamentos automáticos de seus colaboradores, sendo, play para criar apontamentos e pause para a etapa de espera do cliente.**



# WORKFLOW

**Etapas** + Adicionar etapa

Início	 
+ Fazendo	   
+ Testando	   
Feito	  

Nesta etapa você consegue editar a etapa do workflow

Nesta parte, você indica qual etapa deseja calcular os níveis de serviço da sua equipe

Legenda: ▶ Etapa de execução || Etapa de fila ⓘ

Etapa de início do leadtime reduzido: Início

Etapa de término do leadtime reduzido: Feito

**Ações** + Adicionar ação

**Editar etapa** ← Edição da etapa do workflow

Nome da etapa \*  
Fazendo

Tipo da etapa **Ignorar o cálculo do SLA em uma determinada etapa**  
 Fila  Execução

Ignorar no calculo de SLA ←

Cancelar Salvar Etapa



# PROJETO

Nesta etapa irei demonstrar o layout e as funcionalidades do Módulo de Projetos:

- ✓ Criação de um novo Projeto
- ✓ Listas
- ✓ Releases
- ✓ Demandas
- ✓ Data Limite de Entrega
- ✓ Modo Lista
- ✓ Modo Quadro



# CRIAÇÃO DE UM PROJETO

No módulo de Projetos, selecionar novo Projeto:

Nome \*

|Nome do Projeto

Equipe Responsável \*

Minha Primeira Equipe de Projetos

Status \*

Em Andamento

Organização

-- Seleccione --

Horas Contratadas

Workflow de Produto + crie um novo

Atendimento ao Cliente

Workflow de Tarefas + crie um novo

Atendimento ao Cliente

Descrição do projeto

<> ¶ B I S ✎ - ☰ ☷ ☹ 🔗 📺

Descrição de todo Projeto.

Cancelar Salvar

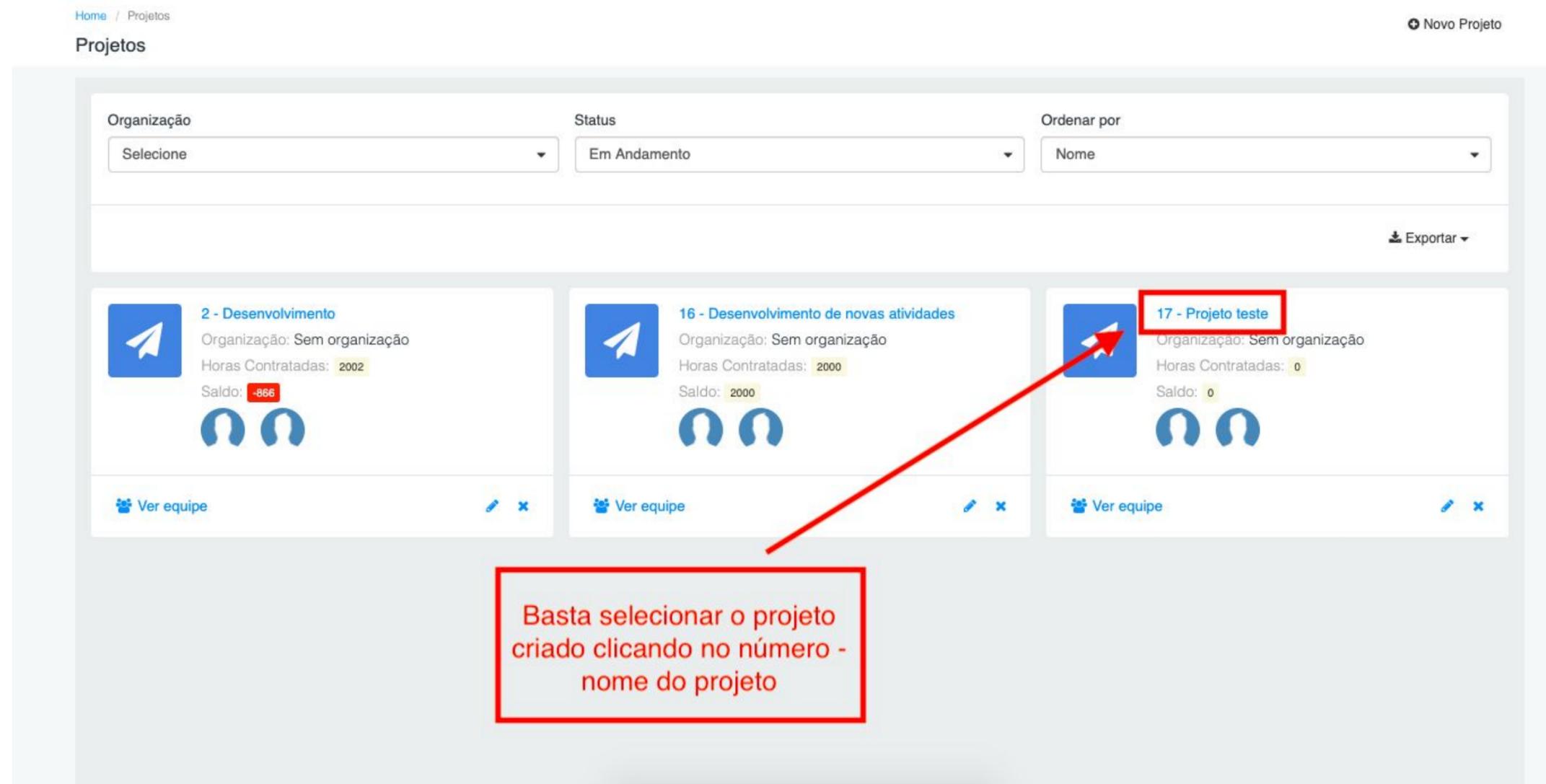
Equipe Responsável pelo Projeto

Quantidade de horas prevista para realizar este projeto



# COMO CRIAR AS LISTAS E SPRINTS DENTRO DO PROJETO

Ao criar um novo projeto, você será direcionado a página que contém todos os projetos em andamento no seu sistema:



Home / Projetos + Novo Projeto

Projetos

Organização: Seleccione | Status: Em Andamento | Ordenar por: Nome

Exportar

 <b>2 - Desenvolvimento</b> Organização: Sem organização Horas Contratadas: 2002 Saldo: -866  Ver equipe	 <b>16 - Desenvolvimento de novas atividades</b> Organização: Sem organização Horas Contratadas: 2000 Saldo: 2000  Ver equipe	 <b>17 - Projeto teste</b> Organização: Sem organização Horas Contratadas: 0 Saldo: 0  Ver equipe
---	--	--

Basta selecionar o projeto criado clicando no número - nome do projeto



# RELEASES

Selecionando o Projeto, você poderá dar início as configurações das listas e releases desse projeto:

Clicando no símbolo “+” você poderá criar suas listas que serão como pastas para poder organizar as demandas e atividades seja por tipos de serviço ou por colaboradores

Você também poderá criar suas releases / sprints para planejar a execução das atividades semanais, mensais e etc..

#	Título	Categoria	Prioridade	Tipo	Valor	Esforço
136	Bem-vindo ao Acelerato	Módulo de Projetos	Mandatário	Nova funcionalidade	0	
149	Melhoria de produto x	Módulo de Auditoria	Desejável	Melhoria	0	
150	Customização de site	Módulo de Auditoria	Diferencial	Melhoria	0	20
153	Primeiros Passos: Adicionando pessoas no ticket	Módulo de Atendimentos	Diferencial	Defeito	0	10
156	Dúvida sobre produto X	Módulo de Atendimentos	Mandatário	Defeito	0	30
163	Solicitação de orçamento para implantação	Módulo de Auditoria	Diferencial	Melhoria	0	
180	Dúvida operacional	Módulo de Auditoria	Mandatário	Melhoria	0	10
201	Dúvida no Fina			Defeito	0	
216	Solicito nf DO			Melhoria	0	30



# DEMANDAS

Ao criar as listas e releases desse projeto, você pode criar e incluir as demandas no mesmo. Clicando no botão ações (no canto superior direito).

Home / Projetos / Projeto F / Todos

Projeto F -  
Horas Contratadas: 100 - Horas Utilizadas: 82 - Saldo de Horas: 18 - Visualizar detalhes

Nesta ação, você consegue criar uma nova demanda! E direciona-lá para a lista desejada

Ações ▾

- + Nova demanda
- Editar projeto

Lista Quadro de Demandas Quadro de Tarefas Burncharts Cumulative Flow Diagram Vazão Média Relatório de Entrega

E também para demandas já criadas, você consegue selecionar inúmeras demandas e direcionar para as listas e/ou releases que deseja. Basta selecionar e arrastar para qual lista/release deseja

<input type="checkbox"/>	195	analise de requisitos para implantacao	Nenhuma	Média	Melhorias / Novo Recurso	-/-	8	Em teste	03/11/2016	-/-	Alex_Agente	semana 1
<input checked="" type="checkbox"/>	217	titulo	Nenhuma	Sem prioridade	-/-	-/-	-/-	Em aprovação	04/11/2016	-/-	-/-	semana 1
<input checked="" type="checkbox"/>	341	titulo shift	Execução de Rotina	Média	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Início	16/03/2017	-/-	Alex_Agente	Agosto
<input checked="" type="checkbox"/>	376	teste b	Execução de Rotina	Média	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em teste	13/04/2017	-/-	Alex_Agente	semana 1
<input type="checkbox"/>	407	Duvida	Nenhuma	Alta	-/-	-/-	-/-	Início	-/-	-/-	-/-	semana 1
<input type="checkbox"/>	417	Duvida	Execução de Rotina	Sem prioridade	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Início	-/-	-/-	-/-	semana 1

Releases +

- Nenhuma
- Dezembro
- Novembro
- Outubro
- Setembro
- Agosto
- semana 1
- Julho



# DATAS LIMITE DE ENTREGAS

No **Projeto > lista de demandas**, você consegue visualizar de forma clara, as demandas que estão **para vencer** (cinza), **vencendo** (laranja) e **atrasadas** (vermelho), assim você consegue verificar o andamento das entregas e cobrar a equipe se necessário.

Pesquisar  Exibir 50 resultados por página Exibir / Ocultar colunas

#	Título	Categoria	Prioridade	Tipo	Valor	Esforço	Status	Data Limite	Impedimento	Responsável	Release
335	novo recurso	Execução de Rotina	Média	Melhorias / Novo Recurso	120	9	Em aprovação	15/03/2017	Guto Stahl	Alex_Agente	Outubro
517	Folha de Pagamento	Testes	Alta	Melhorias / Novo Recurso	100	20	Início	18/09/2017	-/-	-/-	Outubro
397	2 via de boleto	Execução de Rotina	Sem prioridade	Alteração / Criação Acesso	50	10	Início	29/09/2017	-/-	-/-	Outubro
518	Folha de Pagamento	Testes	Alta	Melhorias / Novo Recurso	25	-/-	Em desenvolvimento	05/09/2017	-/-	-/-	Outubro
195	analise de requisitos para implantacao	Nenhuma	Média	Melhorias / Novo Recurso	-/-	8	Em teste	03/11/2016	-/-	Alex_Agente	semana 1
217	titulo	Nenhuma	Sem prioridade	-/-	-/-	-/-	Em aprovação	04/11/2016	-/-	-/-	semana 1
333	desenvolvimento novo	Execução de Rotina	Sem prioridade	Melhorias / Novo Recurso	-/-	-/-	Em teste	17/03/2017	-/-	-/-	Julho
341	titulo shift	Execução de Rotina	Média	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Início	16/03/2017	-/-	Alex_Agente	Agosto
348	solicitacao	Nenhuma	Baixa	Alteração / Criação Acesso	-/-	-/-	Em aprovação	22/03/2017	-/-	Alex_Agente	Julho
355	titulo cofema	Execução de Rotina	Alta	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em análise	30/03/2017	-/-	Alex_Agente	Julho
376	teste b	Execução de Rotina	Média	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em teste	13/04/2017	-/-	Alex_Agente	semana 1
384	atividade de rpoejto	Execução de Rotina	Alta	Melhorias / Novo Recurso	-/-	9	Em análise	15/05/2017	-/-	Guto Stahl	Nenhuma
387	titulo do atneidmento	Execução de Rotina	Média	Melhorias / Novo Recurso	-/-	-/-	Início	02/05/2017	-/-	Alex_Agente	Nenhuma
401	titulo	Execução de Rotina	Sem prioridade	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em desenvolvimento	12/05/2017	-/-	Guto Stahl	Outubro



# MODO LISTA

No modo lista, você consegue verificar todas as demandas que estão no projeto em geral:

Pesquisar  Exibir 50 resultados por página Exibir / Ocultar colunas

#	Título	Categoria	Prioridade	Tipo	Valor	Esforço	Status	Data Limite	Impedimento	Responsável	Release
335	novo recurso	Execução de Rotina	Média	Melhorias / Novo Recurso	120	9	Em aprovação	15/03/2017	Guto Stahl	Alex_Agente	Outubro
517	Folha de Pagamento	Testes	Alta	Melhorias / Novo Recurso	100	20	Início	18/09/2017	-/-	-/-	Outubro
397	2 via de boleto	Execução de Rotina	Sem prioridade	Alteração / Criação Acesso	50	10	Início	29/09/2017	-/-	-/-	Outubro
518	Folha de Pagamento	Testes	Alta	Melhorias / Novo Recurso	25	-/-	Em desenvolvimento	05/09/2017	-/-	-/-	Outubro
195	analise de requisitos para implantacao	Nenhuma	Média	Melhorias / Novo Recurso	-/-	8	Em teste	03/11/2016	-/-	Alex_Agente	semana 1
217	titulo	Nenhuma	Sem prioridade	-/-	-/-	-/-	Em aprovação	04/11/2016	-/-	-/-	semana 1
333	desenvolvimento novo	Execução de Rotina	Sem prioridade	Melhorias / Novo Recurso	-/-	-/-	Em teste	17/03/2017	-/-	-/-	Julho
341	titulo shift	Execução de Rotina	Média	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Início	16/03/2017	-/-	Alex_Agente	Agosto
348	solicitacao	Nenhuma	Baixa	Alteração / Criação Acesso	-/-	-/-	Em aprovação	22/03/2017	-/-	Alex_Agente	Julho
355	titulo cofema	Execução de Rotina	Alta	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em análise	30/03/2017	-/-	Alex_Agente	Julho
376	teste b	Execução de Rotina	Média	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em teste	13/04/2017	-/-	Alex_Agente	semana 1
384	atividade de projeto	Execução de Rotina	Alta	Melhorias / Novo Recurso	-/-	9	Em análise	15/05/2017	-/-	Guto Stahl	Nenhuma
387	titulo do atneidmento	Execução de Rotina	Média	Melhorias / Novo Recurso	-/-	-/-	Início	02/05/2017	-/-	Alex_Agente	Nenhuma
401	titulo	Execução de Rotina	Sem prioridade	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em desenvolvimento	12/05/2017	-/-	Guto Stahl	Outubro



# MODO QUADRO

No modo quadro, você consegue visualizar as demandas de cada equipe em uma forma de kanban virtual, selecionando a demanda e arrastando para a etapa que deseja:

The image shows a Kanban board with five columns representing workflow stages: 'Início' (9 items), 'Em análise' (2 items), 'Em aprovação' (3 items), 'Em desenvolvimento' (3 items), and 'Em teste' (3 items). Each task card includes a number, a date, and a title. A red box highlights a task card in the 'Em aprovação' column, with a red arrow pointing to it from the label 'demanda'. Another red arrow points from the label 'Etapas do workflow' to the column headers. The board also features team avatars and a 'Impedido' status label on one of the cards.

Etapa	Quantidade	Item	Id	Data	Título	Status
Início	9	Folha de Pagamento	#517	18/09/2017		
Início	9	2 via de boleto	#397	29/09/2017		
Início	9	teste	#484			
Início	9	Workflow para níveis de categoria	#519			
Início	9	titulo do atneidmento	#387	02/05/2017		
Em análise	2	titulo cofema	#355	30/03/2017		
Em análise	2	atividade de rpoejto	#384	15/05/2017		
Em aprovação	3	novo recurso <b>Impedido</b>	#335	15/03/2017		Impedido
Em aprovação	3	solicitacao	#348	22/03/2017		
Em aprovação	3	titulo	#217	04/11/2016		
Em desenvolvimento	3	Folha de Pagamento	#518	05/09/2017		
Em desenvolvimento	3	titulo	#401	12/05/2017		
Em desenvolvimento	3	titulo daniel	#511	06/09/2017		
Em teste	3	desenvolvimento novo	#333	17/03/2017		
Em teste	3	teste b	#376	13/04/2017		
Em teste	3	analise de requisitos para	#195	03/11/2016		



# RELATÓRIOS

Nesta etapa, irei demonstrar os relatórios para que vocês possam coletar e gerenciar os projetos, a equipe e as datas de entrega:

- ✓ Demandas
- ✓ Tags
- ✓ Apontamentos
- ✓ Data limite de Entrega



# RELATÓRIO DE DEMANDAS

Neste relatório, você consegue verificar todas as demandas abertas e finalizadas, o tempo de vida, a equipe, colaborador responsável e diversos filtros para direcionar ainda mais, este relatório.

Equipe: Seleccione Projeto: Seleccione Status: Seleccione

Responsável: Seleccione Tipo de Ticket: Seleccione Categoria: Seleccione

Referência: Data Inicial de 14/08/2017 até 14/09/2017 Ordenar por: Data de Criação Descendente Agrupar por: Sem Agrupamento

**Diversos filtros**

Exportar Buscar

### Demandas

#	Título	Projeto	Equipe	Tipo de Ticket	Categoria	Status	Responsável	Data Limite	Tempo de vida	Leadtime Reduzido
519	<a href="#">Workflow para níveis de categoria</a>	Projeto F	Equipe de Projeto	Melhorias / Novo Recurso	Alteração / Criação de Acesso	Início			8d 2h	
518	<a href="#">Folha de Pagamento</a>	Projeto F	Equipe de Projeto	Melhorias / Novo Recurso	Testes	Em desenvolvimento		05/09/17	8d 5h	
517	<a href="#">Folha de Pagamento</a>	Projeto F	Equipe de Projeto	Melhorias / Novo Recurso	Testes	Início		18/09/17	8d 6h	
511	<a href="#">título daniel</a>	Projeto F	Equipe de Projeto	Ajustes / Bug	Ajustes / Bugs	Em desenvolvimento	 Alex_Agente	06/09/17	20d 2h	
505	<a href="#">instalação do Software</a>	Projeto C	Equipe de Projeto	Alteração / Criação Acesso	Alteração / Criação de Acesso	Em Aberto	 Alex_Agente	04/09/17	22d 4h	1d 23h
504	<a href="#">Estrutura do projeto</a>	Projeto C	Equipe de Projeto	Alteração / Criação Acesso	Execução de Rotina	Em Aberto	 Alex_Agente	07/09/17	22d 4h	1d 23h
503	<a href="#">análise de requisitos</a>	Projeto C	Equipe de Projeto	Análise / Relatórios	Execução de Rotina	Em Aberto		04/09/17	22d 4h	1d 23h
502	<a href="#">desenvolvimento de novo recurso modulo ...</a>	Projeto A	Equipe de Projeto	Melhorias / Novo Recurso	Execução de Rotina	Para Testar	 Alex_Agente	06/09/17	22d 4h	1d 23h
498	<a href="#">Estrutura do projeto</a>	Projeto D	Equipe de Projeto	Alteração / Criação Acesso	Execução de Rotina	Em Aberto	 Alex_Agente	07/09/17	22d 23h	5m 45s



# RELATÓRIO DE TAGS

Neste relatório, você conseguirá visualizar quais tags foram utilizadas nas demandas e quantas vezes ela foi utilizada nos chamados.

The screenshot shows a web interface for a 'RELATÓRIO DE TAGS'. At the top, there are several filter dropdowns: 'Espécie de Ticket' (Todas), 'Status', 'Categoria' (Selecione), 'Tipo de Ticket' (Selecione), 'Projeto' (Todos), and 'Período' (De 26/03/2019 à 25/04/2019). A blue 'Buscar' button is on the right. Below the filters is a table with two columns: 'Tags' and 'Ocorrências'. The 'Tags' column lists: chat, bug-antigo, meta, fast, bug-regressao, @test\_case, and @campos\_personalizados. The 'Ocorrências' column lists: 14 Ocorrências, 12 Ocorrências, 6 Ocorrências, 5 Ocorrências, 5 Ocorrências, 2 Ocorrências, and 2 Ocorrências. Red boxes and arrows highlight these elements with explanatory text.

**Annotations:**

- Aqui você consegue visualizar os nomes das tags utilizadas
- Aqui você consegue visualizar o número de vezes que elas foram utilizadas
- Clicando no número de ocorrências, você poderá visualizar as solicitações / chamados associados a essas tags com o | Título | Número do Atendimento | Solicitante Final | Status |

Tags	Ocorrências
chat	14 Ocorrências
bug-antigo	12 Ocorrências
meta	6 Ocorrências
fast	5 Ocorrências
bug-regressao	5 Ocorrências
@test_case	2 Ocorrências
@campos_personalizados	2 Ocorrências



# RELATÓRIO DE APONTAMENTOS

Neste relatório, você consegue acompanhar todas as interações e apontamentos feitos por cada membro da sua equipe:

Filtrar Por \*  
Projeto Projeto F Categoria Selezione Período De 15/08/2017 à 14/09/2017

Podendo exportar para Excel e PDF → Exportar → Buscar

Projeto F  
Totais por tipo de apontamento:  
Atuação: Quantidade total apontada pelo agente Quantidade: 38:55 Hs Valor: R\$ 0,00 Quantidade debitável: 38:55 Hs Valor debitável: R\$ 0,00

Alex\_Agente ← Qual agente realizou este apontamento Total Valor R\$ 0,00 Horas 38:55 Hs Debitável Valor R\$ 0,00 Horas 38:55 Hs

Tipo de apontamento: Atuação

Descri...	Ticket		Categoria	Bonificado	Data de Lançamento	Tempo	Valor Total	
Atuou	#496 titulo claudia	Nesta parte fica os tipos de categorias de cada demanda, a data, o horário e o tempo atuado de lançamento deste apontamento.	Execução de Rotina	Não	22/08/2017 16:38:00	01:24 Hrs	R\$ 0,00	
Atuou	#496 titulo claudia		Execução de Rotina	Não	23/08/2017 09:00:00	00:28 Hrs	R\$ 0,00	
Atuou	#511 titulo daniel		Ajustes / Bugs	Não	25/08/2017 14:30:00	03:30 Hrs	R\$ 0,00	
Atuou	#511 titulo daniel		Ajustes / Bugs	Não	28/08/2017 09:00:00	07:12 Hrs	R\$ 0,00	
Atuou	#518 Folha de Pagamento		Testes	Não	06/09/2017 12:32:00	05:28 Hrs	R\$ 0,00	
Atuou	#518 Folha de Pagamento		Testes	Não	07/09/2017 09:00:00	09:00 Hrs	R\$ 0,00	
Atuou	#518 Folha de Pagamento		Testes	Não	08/09/2017 09:00:00	09:00 Hrs	R\$ 0,00	
Atuou	#518 Folha de Pagamento		Testes	Não	11/09/2017 09:00:00	02:53 Hrs	R\$ 0,00	
						<b>Total</b>	<b>38:55 Hrs</b>	<b>R\$ 0,00</b>



# RELATÓRIO DE DATAS LIMITES

Neste relatório, você consegue verificar de forma rápida, quais demandas foram entregues em dia e as que foram entregues em atraso, em qual projeto foi e quem foi o responsável por resolver esta demanda.

#	Título	Projeto	Etapa	Responsável	Status	Data Limite
195	analise de requisitos para implantacao	Projeto F	Em teste	 Alex_Agente	Atrasado	03/11/16
217	titulo	Projeto F	Em aprovação		Atrasado	04/11/16
335	novo recurso	Projeto F	Em aprovação	 Alex_Agente	Atrasado	15/03/17
341	titulo shift	Projeto F	Início	 Alex_Agente	Atrasado	16/03/17
333	desenvolvimento novo	Projeto F	Em teste		Atrasado	17/03/17
348	solicitacao	Projeto F	Em aprovação	 Alex_Agente	Atrasado	22/03/17
355	titulo cofema	Projeto F	Em análise	 Alex_Agente	Atrasado	30/03/17
376	teste b	Projeto F	Em teste	 Alex_Agente	Atrasado	13/04/17
387	titulo do atneidmento	Projeto F	Início	 Alex_Agente	Atrasado	02/05/17
401	titulo	Projeto F	Em desenvolvimento	 Guto	Atrasado	12/05/17
384	atividade de rpoeito	Projeto F	Em análise	 Guto	Atrasado	15/05/17
518	Folha de Pagamento	Projeto F	Em desenvolvimento		Atrasado	05/09/17
511	titulo daniel	Projeto F	Em desenvolvimento	 Alex_Agente	Atrasado	06/09/17
517	Folha de Pagamento	Projeto F	Início		A encerrar	18/09/17
397	2 via de boleto	Projeto F	Início			29/09/17

**Status de finalização da demanda**



# RELATÓRIO DE ENTREGAS

Este relatório fica disponibilizado em uma das abas do Projeto:



The screenshot shows a project dashboard for 'Projeto F'. The top section displays project statistics: 'Horas Contratadas: 100 - Horas Utilizadas: 82 - Saldo de Horas: 18 - Visualizar detalhes'. Below this is a navigation menu with several tabs: 'Lista', 'Quadro de Demandas', 'Quadro de Tarefas', 'Burncharts', 'Cumulative Flow Diagram', 'Vazão Média', and 'Relatório de Entrega'. The 'Relatório de Entrega' tab is highlighted with a red box. A red arrow points from the text 'Resumo de horas realizadas de um projeto e a quantidade que falta (média)' to the project details section.

Projeto F -  
Horas Contratadas: 100 - Horas Utilizadas: 82 - Saldo de Horas: 18 - Visualizar detalhes

Resumo de horas realizadas de um projeto e a quantidade que falta (média)

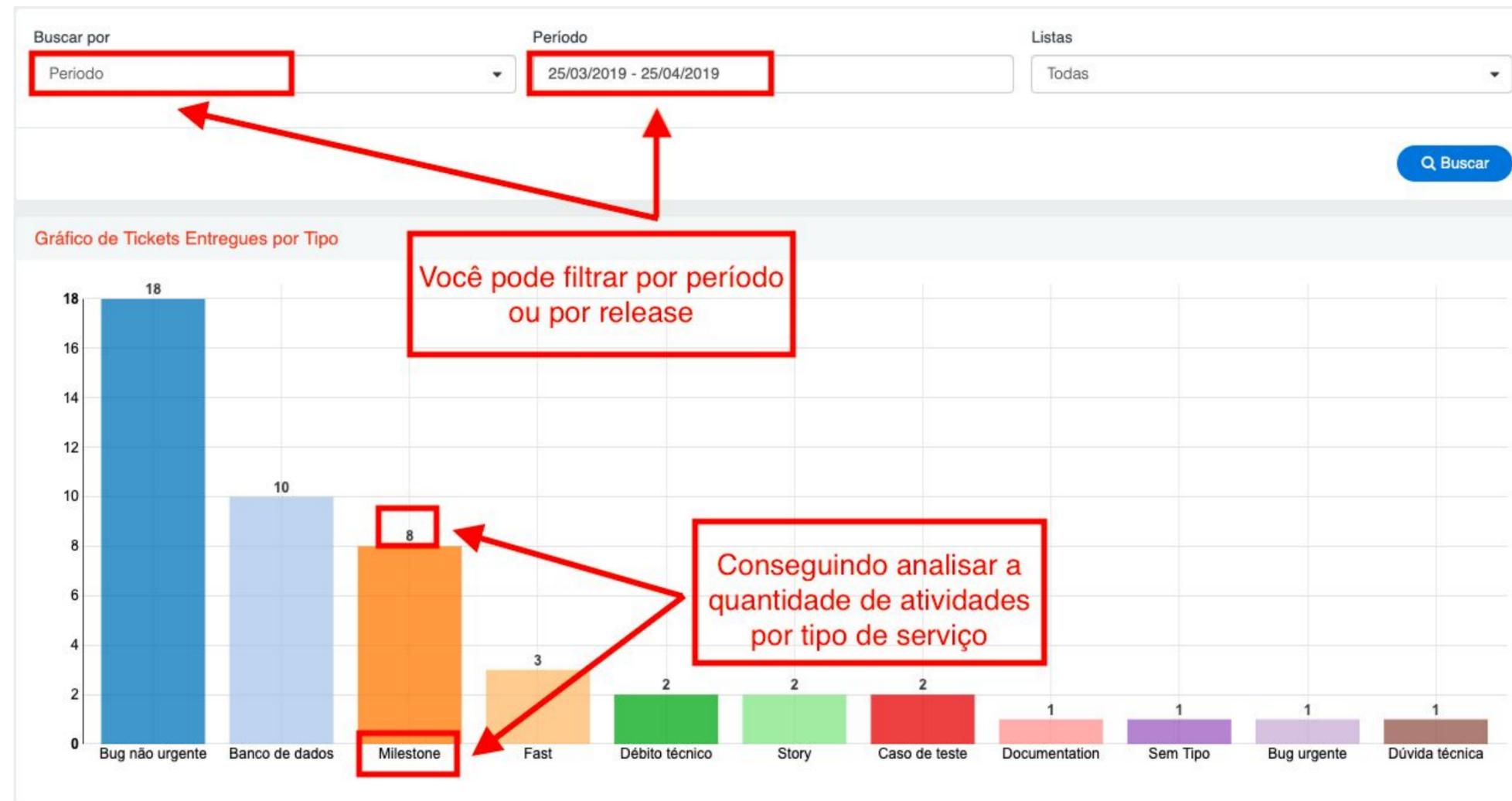
Lista Quadro de Demandas Quadro de Tarefas Burncharts Cumulative Flow Diagram Vazão Média Relatório de Entrega

Neste relatório, você consegue acompanhar como está o andamento deste Projeto e se sua equipe está dando conta das demandas e tarefas a serem realizadas.



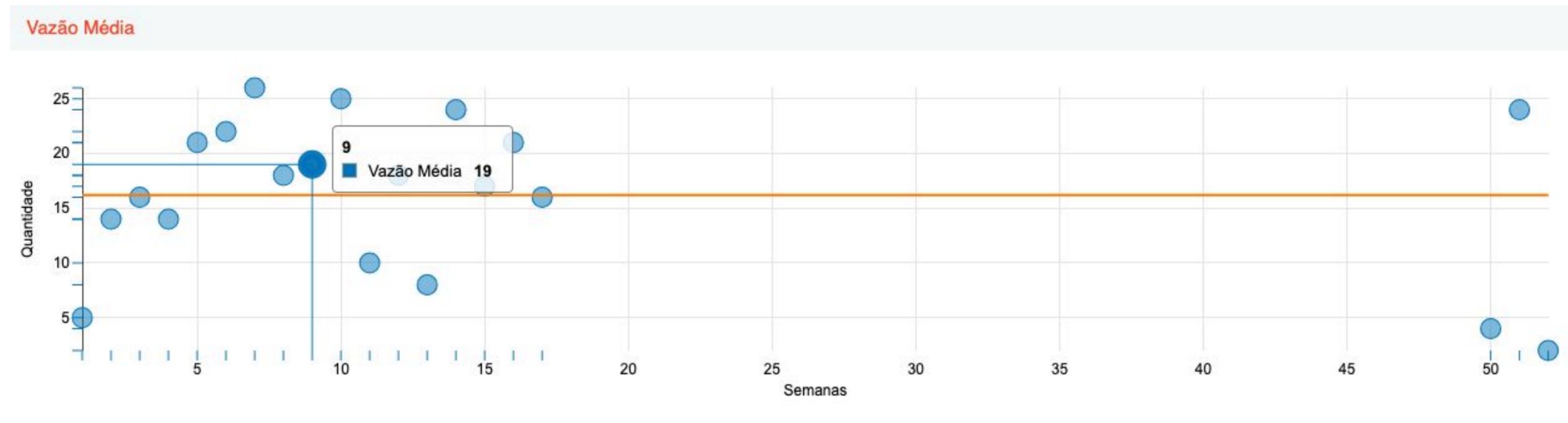
## RELATÓRIO DE ENTREGAS

Neste relatório é disponibilizado o Gráfico de Entregas por Tipo de Demanda. Você consegue visualizar em um determinado período, qual foi e a quantidade de demandas por tipo que foram entregues pela sua equipe.



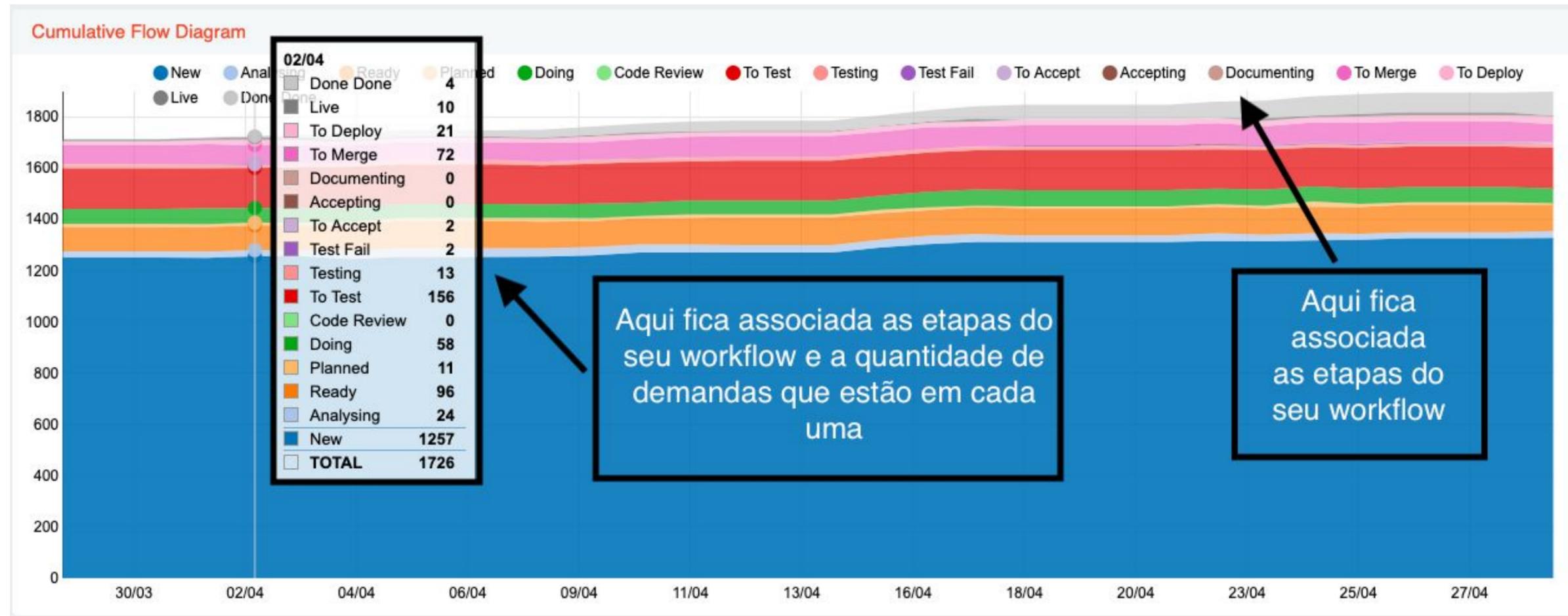
## RELATÓRIO DE ENTREGAS

Neste relatório gráfico é voltado a Análise de Entrega de Desenvolvimento, nele podemos observar a média de entrega do time nas últimas 20 semanas, na linha central indicamos a média de todas elas, assim podemos comparar o desempenho do time.



## RELATÓRIO DE ENTREGAS

Neste relatório gráfico, você poderá medir o volume de demandas contidas em cada processo do seu workflow. Passando o mouse e vendo a evolução dia à dia!



## RELATÓRIO DE ENTREGAS

Aqui você conseguirá analisar todas as demandas que já foram entregues no período que você selecionar. Analisando as demandas com as datas limites e podendo verificar se a mesma foi entregue na data prevista, em atraso ou adiantado.

#	Título	Categoria	Prioridade
100927	[CASO DE TESTE] Criando campos com filtros por espécie de ticket @campos_personalizados	Geral	Baixa
100942	[CASO DE TESTE] Validar edição e utilização dos campos com filtros @campos_personalizados	Geral	Sem Prioridade
94891	Acelerato Chat - Integração com Rocket Chat feature/#94891-Rocket-Chat-Integration feature/poc-rocket-chat meta	Atendimento	Alta
100790	Adicionar parâmetro de Tipo de Ticket para campos personalizados no Workflow feature/100790_campo_pers_workflow_tp_ticket	Projetos	Alta
100975	Alguns chamados aparecem com fontes diferentes da padrão bug-antigo hotfix/100975_Ticket_com_fonte_diferente_ao_padrao	Atendimento	Baixa
100773	Alguns emails não abrem chamados e retornam com o log	Atendimento	Sem Prioridade
100857	Alteração de Plano de Mensal para Anual	Geral	Média
100704	Alterar boleto de pagamento Netvistos	Monitor / Financeiro	Sem Prioridade
100641	Alterar texto na opção Permitir comentario ao enviar feedback feature/100642_texto_configuracoes_help_desk	Atendimento	Sem Prioridade
100796	Anexos do email daniela@techmag.com.br não estão salvando nos chamados.	Atendimento	Sem Prioridade
89444	Campos customizáveis nos tickets (demandas/chamados/oportunidades) por tenant epic	Atendimento	Média
100364	Campos Personalizados (Fase 1): Criar tela de Campos Personalizados para Tickets do tipo	Técnica	Alta



# COMENTÁRIOS FINAIS

Gostaria primeiramente de agradecer pelo interesse em nossa ferramenta e contato.

Creio que o **Acelerato** poderá ajudá-los e muito na criação, estratégia e desenvolvimento de novos projetos, interagindo um colaborador com o outro, gerenciando todo o projeto e a equipe responsável.

Espero que tenham gostado da apresentação e me coloco a disposição para ajudá-los nas dúvidas, treinamentos e configurações da conta.

**Obrigado!**





**(11) 5543-5406**

comercial@acelerato.com

**acelerato.com**

Alameda dos Maracatins, 426,  
Moema - São Paulo, SP.

---

**Obrigado!**

