**Exemplo de modelo de relatório de fim de turno**

|  |  |
| --- | --- |
| Nome do funcionário | Marta Hicks |
| Departamento | Atendimento ao cliente |
| Posição | Representante sênior |
| Data | 21/07/20XX |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Atividade | Hora de início | Hora de término | Descrição |
| Contas | 9h | 17h | Auxiliou os clientes com consultas sobre faturamento e atualizações de contas. Lidou com encaminhamentos da equipe júnior.  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
| Outros comentários |
| Resolveu 85% das consultas no primeiro contato.  |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Nome do funcionário | Marta Hicks |
| Assinatura |   |
| Nome do líder da equipe | Henry McNeal |
| Assinatura |   |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Resumo do turno: detalhes sobre tarefas concluídas e problemas enfrentados. |
| Concluiu 25 consultas de clientes. Resolveu uma grande discrepância na conta de um cliente de longo prazo. Enfrentou desafios com uma interrupção do sistema que atrasou os tempos de resposta em 30 minutos.  |
| Tarefas em aberto | Necessidade de acompanhamento com o TI para abordar o tempo de inatividade do sistema. O problema do cliente XYZ precisa de nova investigação amanhã. |
| Outros comentários | Solicitarei treinamento sobre o sistema para os membros mais novos da equipe.  |
| Verificação de inventário/equipamentos | O sistema telefônico e os fones de ouvido estão funcionando corretamente. O computador estava lento durante a interrupção, mas retomou a velocidade normal após a reinicialização. |

**Modelo de relatório de fim de turno**

|  |  |
| --- | --- |
| Nome do funcionário |  |
| Departamento |  |
| Posição |  |
| Data |  |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Atividade | Hora de início | Hora de término | Descrição |
|  |  |  |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
| Outros comentários |
|  |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Nome do funcionário |  |
| Assinatura |  |
| Nome do líder da equipe |  |
| Assinatura |  |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Resumo do turno: detalhes sobre tarefas concluídas e problemas enfrentados. |
|  |
| Tarefas em aberto |  |
| Outros comentários |  |
| Verificação de inventário/equipamentos |  |

|  |
| --- |
| **AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**Artigos, modelos ou informações disponibilizados pela Smartsheet no site são apenas para referência. Trabalhamos para manter as informações atualizadas e corretas, mas não damos garantia de qualquer natureza, seja explícita ou implícita, a respeito da integridade, precisão, confiabilidade, adequação ou disponibilidade do site ou das informações, dos artigos, dos modelos ou dos gráficos relacionados contidos no site. Portanto, toda confiança que você depositar nas informações será estritamente por sua própria conta e risco. |