

Tutorial de Afastamento e

Distribuição Automática

SAPIENS

Sistema de AGU de Inteligência Jurídica

Versão 1.3.2

2018

**AFASTAMENTO**

A partir da versão 1.3.2, o SAPIENS levará em consideração o **dia corrente** para avaliar o afastamento no momento da distribuição, **independentemente dos prazos de início e fim da tarefa.**

* O SAPIENS **não** permitirá distribuição de tarefas **no dia** para um usuário que esteja afastado, exceto:
	+ Se o usuário estiver no período de **Aquecimento**, E
	+ Se o **prazo final** da tarefa for **posterior** ao **final efetivo** do afastamento.

**Datas de afastamento**

O SAPIENS define 4 (quatro) datas para afastamento:

* Início e o final do **Efetivo Afastamento**. Este prazo indica o afastamento real do usuário;
* Início do **bloqueio de distribuição de tarefas**, que pode ser em data **igual ou anterior** ao **início** do afastamento. Este prazo indica quando o usuário **não deve mais receber tarefas**. Este período também é chamado de **Pré-férias**;
* Final do **bloqueio de distribuição de tarefas**, que pode ser em data **igual ou anterior** ao **fim** do afastamento. Este prazo indica quando o usuário, apesar de ainda afastado, **pode voltar a receber tarefas**. Este período também é chamado de **Aquecimento**.
* Os prazos de **bloqueio de distribuição de tarefas** são **OPCIONAIS**. Caso o usuário não informe prazos, o SAPIENS assumirá os mesmos prazos do **Efetivo Afastamento**.



Utilizando o exemplo acima de afastamento – no caso, um afastamento por **férias** de **30 dias (01/09/2018 a 30/09/2018)**, que poderá ser configurado pelo **Administrador, Coordenador** ou pelo **próprio usuário**, temos a seguinte linha do tempo:



**DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA**

As tarefas do SAPIENS podem ser distribuídas por distribuição **MANUAL** ou **AUTOMÁTICA**.

1. **DISTRIBUIÇÃO MANUAL**

A distribuição **MANUAL** do SAPIENS sempre obedecerá ao seguinte fluxo:

1. O distribuidor escolherá o usuário responsável pela tarefa, desde que:
	1. O usuário responsável **não** esteja **afastado** ou em **pré-férias**; e
	2. A unidade **não** seja configurada para **Protocolo**; e
	3. Se o setor tiver a configuração **Distribuidor**, o usuário responsável tenha este perfil.

Caso contrário, o distribuidor não poderá escolher diretamente aquele usuário como responsável pela tarefa.

1. **DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA**

A partir da versão 1.3.2, a distribuição **AUTOMÁTICA** do SAPIENS obedece a uma nova cadeia de regras. Algumas dessas regras poderão ser personalizadas ou desabilitadas pelo gestor (Administrador) da unidade, na aba SETORES, o que pode afetar diretamente o resultado da distribuição.



Nossa recomendação é **NÃO** alterar, em regra, a configuração padrão no sistema.

A sequência da distribuição **AUTOMÁTICA** segue o fluxo a seguir:

1. **AFASTAMENTO**: todos os usuários que tem bloqueio de distribuição no dia corrente são **EXCLUÍDOS** da distribuição. Usuários bloqueados são:
	1. Usuários em **PRÉ-FÉRIAS**;
	2. Usuários **AFASTADOS**;
	3. Usuários em **AQUECIMENTO**, porém cujo prazo de **CONCLUSÃO** da tarefa seja **menor ou igual** ao de seu prazo de afastamento.
2. **PREVENÇÃO ABSOLUTA:** entende-se por prevenção absoluta critérios que se sobrepõem a **qualquer** outro critério para distribuição automática.

As regras de prevenção absoluta **NÃO SÃO** configuráveis.

2.1. **PREVENÇÃO ABSOLUTA - TAREFA ABERTA:** Caso algum usuário na lista de distribuição tenha tarefa **ABERTA** no NUP **principal ou vinculado**, há prevenção absoluta e ele receberá a tarefa.

2.2. **PREVENÇÃO ABSOLUTA - DÍGITO/CENTENA:** Se houver definição de dígito ou centena na lotação do usuário disponível, e houver batimento, há prevenção absoluta e ele receberá a tarefa.

 **Observação:** Caso mais de um usuário possua o mesmo dígito ou centena (múltiplos donos), haverá balanceamento de carga apenas entre eles. Observar o item 3 para detalhes.

1. **BALANCEAMENTO DE CARGA - DÍGITOS LIVRES (OU MÚLTIPLOS DONOS DE DÍGITO/CENTENA)**

3.1. A quantidade **média** de distribuições por dia de trabalho (descontando os bloqueios de distribuições) é calculada. O setor pode configurar o período de equalização como **7 dias** ou **30 dias**.

**Observações:**

1. A tarefa ter sido concluída **não interfere** na média de distribuições.
2. A tarefa **redistribuída** entra no cômputo da média de todos os usuários.
3. O período de equalização **sempre** é contato para o passado, **a partir do dia corrente**.

3.2. Na composição da média de distribuições, podem ser contadas apenas as tarefas distribuídas **automaticamente (opção PADRÃO)**, ou **todas as tarefas**. Esta opção é **configurável** pelo setor.

3.3. O usuário que não tiver nenhum dia trabalhado no período da equalização recebe automaticamente a **média de** **todos os usuários disponíveis**.

**Exemplo:**

* + **Usuário A:** Média de 7,5 tarefas recebidas
	+ **Usuário B:** Média de 13,5 tarefas recebidas
	+ **Usuário C:** Média de 11 tarefas recebidas
	+ **Usuário D (novo):** Terá média de 10,67 tarefas recebidas (7,5 + 13,5 + 11 dividido por 3).

3.4. O SAPIENS apura quantas distribuições de **balanceamento de carga** cada usuário **já recebeu** no dia corrente.

 3.5. Caso algum usuário já tenha recebido distribuição **no dia corrente**, ele é **excluído** da distribuição, e o SAPIENS repetirá esta exclusão até que **todos** os usuários disponíveis para distribuição tenham recebido pelo menos **uma tarefa** via **balanceamento de carga** no dia.

3.6. **DIVERGÊNCIA MÁXIMA DIÁRIA**: O SAPIENS verifica a diferença percentual entre quantas tarefas por **balanceamento de carga** foram recebidas por cada usuário **no dia corrente** e quantas foram recebidos pelo usuário que possui **menor média** de tarefas no período de equalização.

 3.7. Caso esta porcentagem ultrapasse a **divergência máxima diária**, ainda que este usuário tenha a **menor média** de tarefas do setor, ele é **excluído** da distribuição.

**Exemplo:**

* + **Usuário A:** Recebeu no dia **4 tarefas**, e tem média de **8,25** tarefas recebidas
	+ **Usuário B:** Recebeu no dia **2 tarefas**, e tem média de **13** tarefas recebidas
	+ **Usuário C:** Recebeu no dia **2 tarefas**, e tem média de **10,25** tarefas recebidas
	+ **Usuário D:** Recebeu no dia **2 tarefas**, e tem média de **10** tarefas recebidas

O **Usuário A**, ainda que permaneça com a **menor média** do setor, ultrapassou a **divergência máxima diária** por ter recebido uma quantidade de tarefas maior que os demais usuários no dia, e, portanto, não receberá a **próxima tarefa**, que será distribuída entre os demais usuários.

A finalidade da **DIVERGÊNCIA MÁXIMA DIÁRIA** é evitar a sobrecarga de usuários que estiveram ausentes, seja por férias ou licença. No entanto, mesmo com este mecanismo de divergência, o usuário com a menor média de tarefas continuará recebendo um número maior de tarefas, e a tendência será a **convergência** das médias ao longo do tempo.

A **divergência máxima diária** é **configurável** pelo setor, entre **pequena (opção PADRÃO)** e **grande**. Recomendámos a configuração **grande** SOMENTE nos setores onde haja uma média **baixa** de distribuição de tarefas.

3.8. **PREVENÇÃO RELATIVA:** Prevenção relativa é uma opção **configurável** pelo setor **(opção padrão: HABILITADA)**. Quando a **prevenção relativa** está ativa, o SAPIENS verificará, entre os novos usuários disponíveis para distribuição, já tendo considerado a **divergência máxima diária**, se algum deles já **encerrou** tarefa no **mesmo** **NUP**. Se sim, ele recebe **automaticamente** a distribuição.

 **Observação:** Caso mais de um usuário possua tenha encerrado tarefa no **mesmo NUP**, o usuário que encerrou a tarefa **mais recente** será escolhido.

3.9. **MENOR MÉDIA:** Após a **prevenção relativa**, caso ela tenha sido aplicada, o usuário com a **menor média** de tarefas recebidasrecebe a distribuição automática.

3.10. **SORTEIO:** Havendo empate na média entre **dois ou mais** usuários, haverá **sorteio** na distribuição automática.

1. **RESUMO DA ORDEM DE DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA**
2. **PREVENÇÃO ABSOLUTA - TAREFA ABERTA (OBRIGATÓRIA)**
3. **PREVENÇÃO ABSOLUTA - DÍGITO/CENTENA (OPCIONAL E CONFIGURÁVEL)**
4. **BALANCEAMENTO DE CARGA (OBRIGATÓRIA)**
5. **DIVERGÊNCIA MÁXIMA DIÁRIA (OBRIGATÓRIA E CONFIGURÁVEL)**
6. **PREVENÇÃO RELATIVA - TAREFA CONCLUÍDA (OPCIONAL)**
7. **SORTEIO (OBRIGATÓRIA)**