

Manual
Visão Geral Na Ponta do Lápis – Módulo Gestor.
1.0



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. SOBRE ESTE MANUAL	3
3. REALIZANDO O ACESSO À VISÃO GERAL	4
3.1. TELA DE LOGIN	4
4. APRESENTAÇÃO DE INTERFACE	5
4.1. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO/REJEIÇÃO POR CATEGORIA.....	5
4.2. TOP 10 - ESCOLAS COM O MAIOR NÚMERO DE RELATOS.....	6
4.3. AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DE SATISFAÇÃO / REJEIÇÃO DAS ESCOLAS.....	7
4.4. PAINEL DE SITUAÇÕES	8
4.4.1. ATENDIMENTO DE RELATO	9
4.4.2. DESCONSIDERAR RELATO.....	15

1. INTRODUÇÃO

A tela Visão Geral é um Painel de Controle, apresentação visual das informações mais importantes e necessárias, consolidadas e ajustadas em uma tela para um fácil acompanhamento.

Visa administrar e/ou gerenciar os relatos e/ou questionário informados no aplicativo móvel *Na Ponta do Lápis*.

Pode ser acessado utilizando os navegadores de Internet Explorer 

Google Chrome  e Mozilla Firefox. 

2. SOBRE ESTE MANUAL

Este Manual foi planejado para servir como guia de utilização do painel de controle do aplicativo móvel *Na Ponta do Lápis*.

Ele pretende apresentar as funções básicas desta ferramenta visando facilitar a utilização da mesma no gerenciamento e solução dos relatos, bem como a administração do resultado do questionário, garantindo a integridade e veracidade das informações.

Nesta ferramenta os relatos são analisados e solucionados mediante campo de atuação de cada gestor¹.

É medido, também, o nível de satisfação dos usuários diretos² ou indiretos³ através do questionário.

Sua leitura é recomendada para quem deseja conhecer melhor o funcionamento geral e utilização.

A seguir você poderá entender suas principais divisões e algumas funções básicas.

¹ Tipos de Gestor: Diretores / Secretário (a) Municipal / Secretário (a) Estadual / Superintendente / Prefeito

² Usuário Direto: Defina-se por usuário direto todo aquele usuário que se beneficiará diretamente com a solução dos relatos. (Aluno / Diretor / Professores)

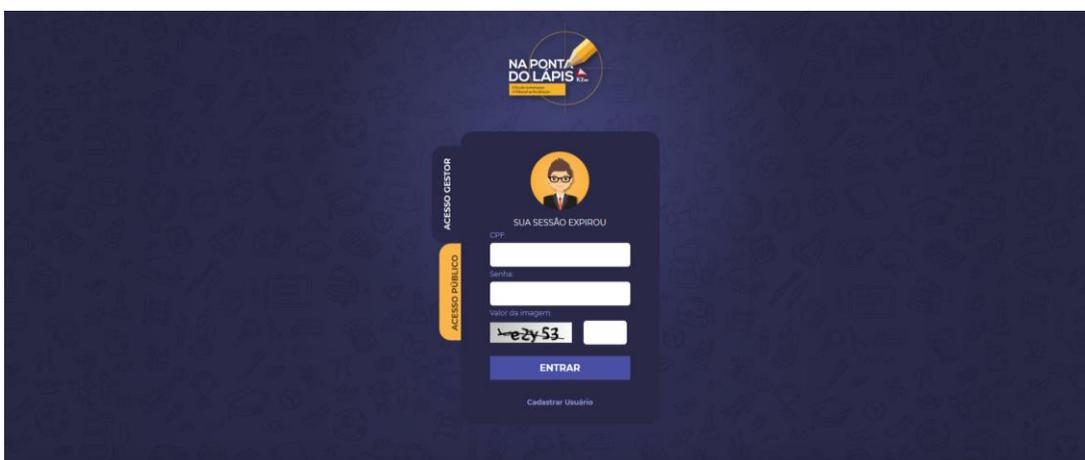
³ Usuário Indireto: Defina-se por usuário indireto todo aquele usuário que se beneficiará indiretamente com a solução dos relatos (Pais de Aluno / Funcionários / Outros)

3. REALIZANDO O ACESSO À VISÃO GERAL

3.1. TELA DE LOGIN

O usuário gestor⁴ será cadastrado no Sistema de Gestão de Identidade – SGI. Após o cadastramento, o mesmo receberá a confirmação por e-mail para cadastro da senha pessoal.

Na interface de Login do sistema, é necessário digitar Usuário e a Senha de acesso.

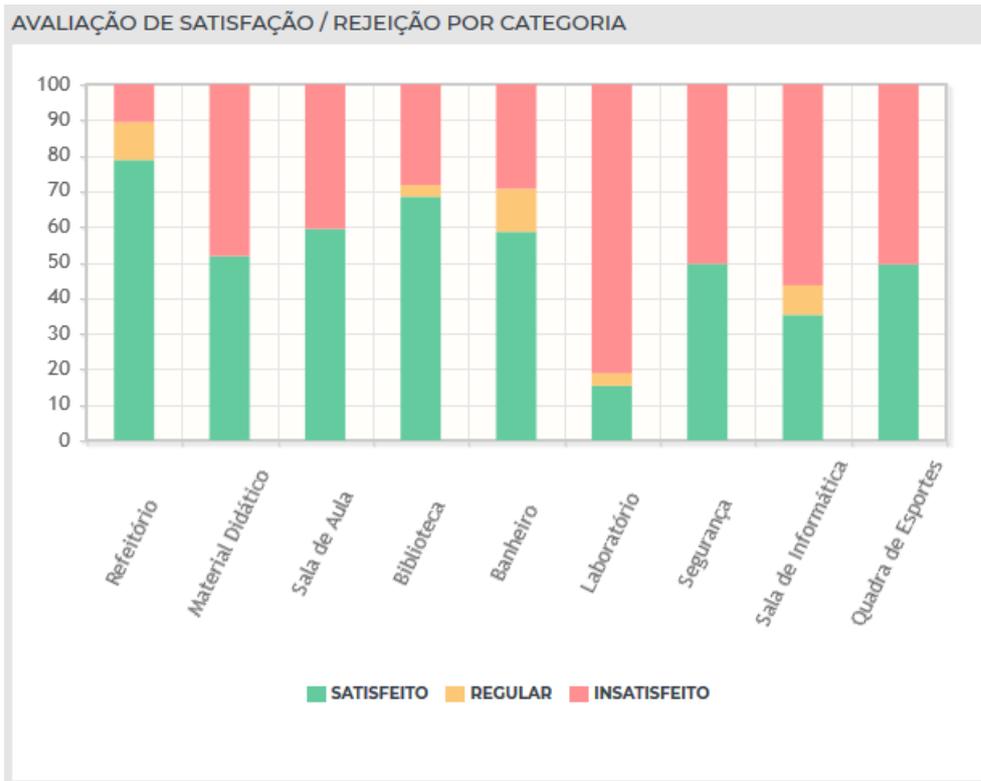


⁴ Tipos de Gestor: Diretores / Secretário (a) Municipal / Secretário (a) Estadual / Superintendente / Prefeito

4. APRESENTAÇÃO DE INTERFACE

4.1. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO/REJEIÇÃO POR CATEGORIA

Neste quadro será exibido um gráfico de barras em que o eixo horizontal exibe temas do questionário e o eixo vertical exibe a porcentagem de satisfação, variando de 0% a 100%.



O gráfico possui a legenda:

■ Satisfeito
 ■ Regular
 ■ Insatisfeito

4.2. TOP 10 - ESCOLAS COM O MAIOR NÚMERO DE RELATOS

Neste quadro é exibido um *ranking*⁵ contendo o Top 10 das escolas que possuem maior número de relatos.

TOP 10 - ESCOLAS COM O MAIOR NÚMERO DE RELATOS		
	ESCOLA	QTDE.
1º	Escola A	38
2º	Escola B	38
3º	Escola C	31
4º	Escola D	30
5º	Escola E	27
6º	Escola F	24
7º	Escola G	21
8º	Escola H	21
9º	Escola I	19
10º	Escola J	16

Clicando na quantidade de relatos, é possível verificar a situação em que se encontram:



Obs.: Quando acionada uma situação que contenha relatos, o sistema irá redirecionar para a tela de atendimento, que será vista mais adiante.

⁵ Ranking: classificação ordenada de acordo com critérios determinados.

4.3. AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DE SATISFAÇÃO / REJEIÇÃO DAS ESCOLAS

Neste quadro é exibido o nível de satisfação das escolas em relação aos temas do questionário, medido em porcentagem.

AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DE SATISFAÇÃO / REJEIÇÃO DAS ESCOLAS DE SABARÁ

CATEGORIA	ESCOLA	SATISFEITO	REGULAR	INSATISFEITO
Banheiro	Escola A	55,56%	11,11%	33,33%
Banheiro	Escola B	40,00%	10,00%	50,00%
Banheiro	Escola C	20,00%	0,00%	80,00%
Banheiro	Escola D	40,00%	0,00%	60,00%
Banheiro	Escola E	60,00%	20,00%	20,00%
Banheiro	Escola F	26,67%	13,33%	60,00%
Banheiro	Escola G	80,00%	0,00%	20,00%
Banheiro	Escola H	70,00%	20,00%	10,00%
Banheiro	Escola I	60,00%	0,00%	40,00%
Banheiro	Escola J	50,00%	10,00%	40,00%
Banheiro	Escola K	80,00%	0,00%	20,00%
Banheiro	Escola L	60,00%	0,00%	40,00%
Banheiro	Escola M	80,00%	20,00%	0,00%
Banheiro	Escola N	80,00%	0,00%	20,00%
Banheiro	Escola O	75,00%	0,00%	25,00%
Banheiro	Escola P	50,00%	10,00%	40,00%
Banheiro	Escola Q	66,67%	6,67%	26,67%
Banheiro	Escola R	70,00%	20,00%	10,00%
Banheiro	Escola S	63,16%	10,53%	26,32%
Banheiro	Escola T	100,00%	0,00%	0,00%

Esses níveis são medidos por meio das respostas do questionário disponibilizado no aplicativo móvel do *Na Ponta do Lápis*. As respostas são medidas em positivo, negativo e regular.

Atribui-se então a porcentagem positiva para **Satisfeito**, porcentagem negativa para **Insatisfeito** e porcentagem Regular permanece como **Regular**.

4.4. PAINEL DE SITUAÇÕES

O quadro *Painel de Situações* permite administrar os relatos do município ou escola.



Os relatos cadastrados por meio do aplicativo possuem a situação *em validação*, pois ainda não houve intervenção nestes relatos.

Quando admitido um ou mais relatos, a situação passa a ser *em análise*. Nesta fase é dado o parecer do gestor⁶, possível solução e prazo;

Após dado o parecer do gestor, a situação passa a ser *em andamento*. A partir dessa fase, começa a contar o prazo de cumprimento do que foi proposto como solução;

Passados os dias sem resolver o relato, a situação se altera para *em atraso*.

E após cumprida a solução proposta, dentro ou fora do prazo estipulado, a situação termina como *resolvido*.

Há ainda a possibilidade de *desconsiderar* um relato, porém esta situação deverá ser administrada com cautela. Veja alguns casos:

- Foto/Conteúdo proibido;
- Textos ofensivos;
- Informação incoerente (não condiz com a realidade da escola, ou a escola relatada não é a mesma.)

Obs.: **Não** se enquadra na situação *desconsiderar*:

- Falta de recursos humanos/financeiros – deve-se resolver este relato;
- Licitação em curso – o relato se mantém na situação *em andamento*, mesmo que com isso atrase o prazo;

⁶ Tipos de Gestor: Diretores / Secretário (a) Municipal / Secretário (a) Estadual / Superintendente / Prefeito

4.4.1. ATENDIMENTO DE RELATO

Para atender um ou mais relatos, o usuário deverá acionar a situação *em validação*.



Então será exibida a tela com a situação selecionada *em validação*, os filtros pré-selecionados: todas as escolas e todas as categorias. Os relatos serão ordenados por categoria e em ordem alfabética.

The screenshot shows the 'VISÃO GERAL' interface with the following elements:

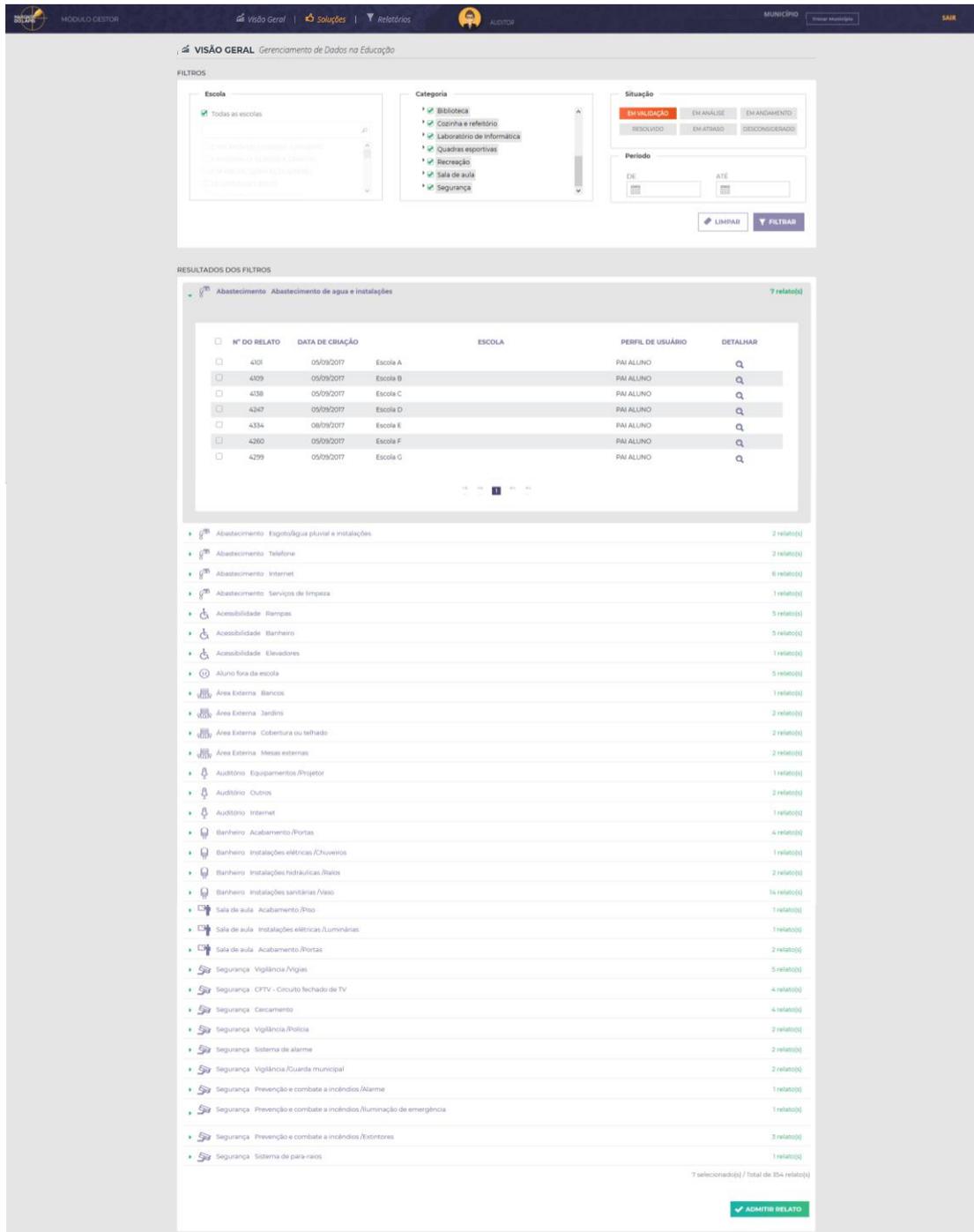
- FILTROS (Filters):**
 - Escola:** 'Todas as escolas' selected.
 - Categoria:** 'Todas as Categorias' selected, with sub-categories like 'Abastecimento', 'Acessibilidade', 'Área Externa', 'Auditório', and 'Banheiro' also checked.
 - Situação:** 'EM VALIDAÇÃO' selected, with other options 'EM ANÁLISE', 'EM ANDAMENTO', 'RESOLVIDO', 'EM ATRASO', and 'DESCONSIDERADO'.
 - Período:** Fields for 'DE' and 'ATE' with calendar icons.
 - Buttons: 'LIMPAR' and 'FILTRAR'.
- RESULTADOS DOS FILTROS (Filter Results):** A list of categories with their respective report counts:
 - Abastecimento - Abastecimento de água e instalações: 5 relato(s)
 - Abastecimento - Telefone: 1 relato(s)
 - Abastecimento - Espetrologia pluvial e instalações: 1 relato(s)
 - Abastecimento - Serviços de limpeza: 2 relato(s)
 - Acessibilidade - Rampas: 4 relato(s)
 - Acessibilidade - Banheiro: 2 relato(s)
 - Aluno fora da escola: 7 relato(s)
 - Área Externa - Cobertura ou telhado: 1 relato(s)
 - Área Externa - Muros externos: 1 relato(s)

O usuário irá verificar qual categoria irá atender, e clicar onde está escrito o número de relatos daquela categoria.

O sistema irá exibir o quadro com os relatos e as informações:

- N° do Relato
- Data de Criação
- Escola
- Perfil de Usuário
- Detalhar

O usuário poderá admitir vários relatos, basta que marque o *checkbox*⁷ dos relatos desejados, role a página para baixo ao máximo e acione a opção *Admitir Relato*.

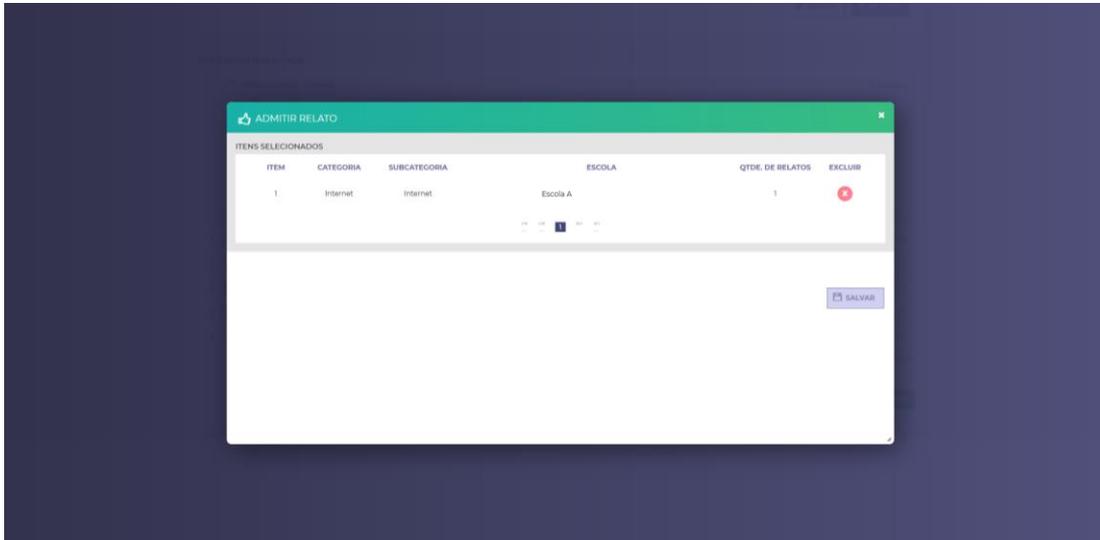


The screenshot displays the 'VISÃO GERAL' interface for 'Gerenciamento de Dados na Educação'. It features a filter section with 'Escola', 'Categoria', and 'Situação' options. Below the filters, a table lists reports under the category 'Abastecimento de água e instalações'. The table includes columns for 'Nº DO RELATO', 'DATA DE CRIAÇÃO', 'ESCOLA', 'PERFIL DE USUÁRIO', and 'DETALHAR'. A '7 relato(s)' indicator is visible at the top right of the table. At the bottom right, there is a green button labeled 'ADMITIR RELATO'.

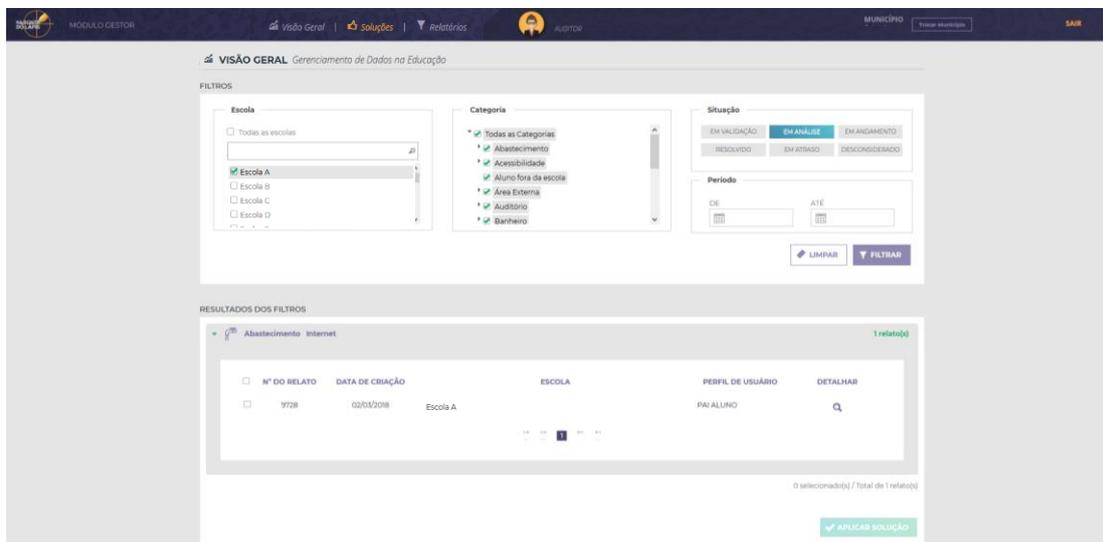
Nº DO RELATO	DATA DE CRIAÇÃO	ESCOLA	PERFIL DE USUÁRIO	DETALHAR
<input type="checkbox"/> 4301	05/09/2017	Escola A	PAI ALLINO	Q
<input type="checkbox"/> 4309	05/09/2017	Escola B	PAI ALLINO	Q
<input type="checkbox"/> 4338	05/09/2017	Escola C	PAI ALLINO	Q
<input type="checkbox"/> 4347	05/09/2017	Escola D	PAI ALLINO	Q
<input type="checkbox"/> 4334	06/09/2017	Escola E	PAI ALLINO	Q
<input type="checkbox"/> 4260	05/09/2017	Escola F	PAI ALLINO	Q
<input type="checkbox"/> 4299	05/09/2017	Escola G	PAI ALLINO	Q

⁷ Checkbox: Usado para questões de sim/não ("questões de marcar x"), sendo representado por um botão, que é marcado/desmarcado quando clicado. Podem ser selecionadas, simulando uma lista de seleção múltipla.

O sistema exibirá uma *pop-up*⁸ com a confirmação da ação de admitir o relato. O usuário deverá acionar o *salvar*.

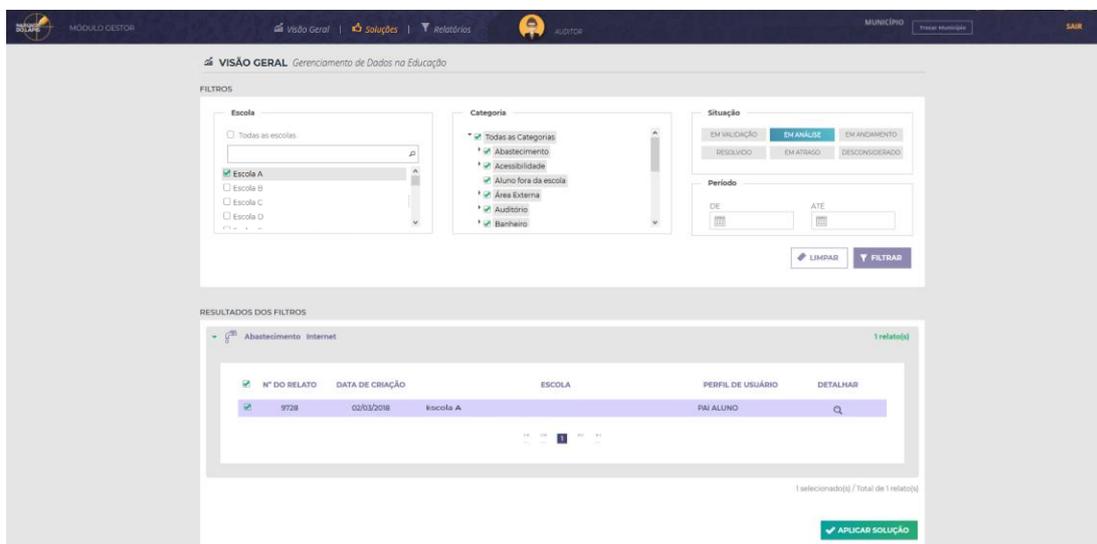


No filtro de situação, o usuário deverá selecionar *em análise* e acionar a opção *filtrar*.



⁸ Pop-up: Janela que surge ao acionar um link ou botão através de comando, tecla, clique ao usuário.

Para adicionar um parecer, o usuário deverá selecionar o relato e acionar a opção *aplicar solução*.



FILTROS

Escola

- Todas as escolas
- Escola A
- Escola B
- Escola C
- Escola D

Categoria

- Todas as Categorias
- Abastecimento
- Acessibilidade
- Aluno fora da escola
- Área Externa
- Auditorio
- Banheiro

Situação

EM VALIDAÇÃO | **EM ANÁLISE** | EM ANDAMENTO

RESOLVIDO | EM ATRAGO | DESCONGELADO

Período

DE: [] ATE: []

RESULTADOS DOS FILTROS

Abastecimento - Internet 1 relato(s)

N° DO RELATO	DATA DE CRIAÇÃO	ESCOLA	PERFIL DE USUÁRIO	DETALHAR
9728	02/03/2018	escola A	PAI ALUNO	<input type="button" value="Q"/>

1 selecionado(s) / Total de 1 relato(s)

O sistema abrirá uma *pop-up*⁹ contendo os detalhes do relato:

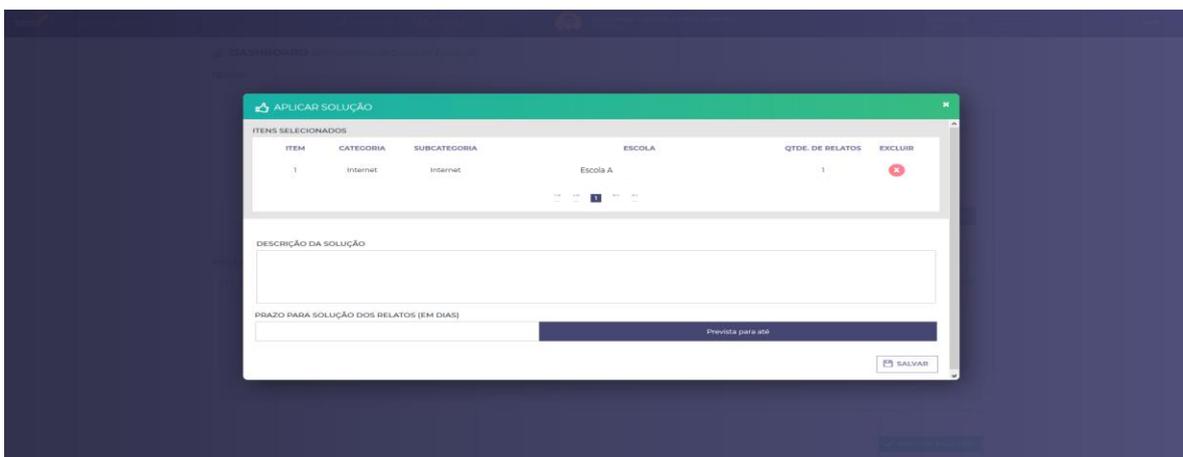
- Item
- Categoria
- Subcategoria
- Escola
- Quantidade de Relatos
- Excluir

A informação *quantidade de relatos* exibe a quantidade selecionada no ato de admitir e analisar o relato, como mostrado anteriormente.

A opção de *excluir* retira a admissão do relato e ele retorna para a situação *em validação*.

⁹ Pop-up: Janela que surge ao acionar um link ou botão através de comando, tecla, clique ao usuário.

A *pop-up*¹⁰ exibe também campos para adicionar a descrição da solução e o prazo previsto para atendimento.



Após informados a descrição da solução e o prazo de atendimento e acionado a opção salvar, a situação do relato se altera para *em andamento*.

O prazo deve ser informado em dias, mesmo que ultrapasse meses ou anos. A partir do momento que se informa o prazo em dias, o sistema inicia a contagem de tempo. Se o relato não for atendido até o último dia do prazo, a situação se altera para *em atraso*.

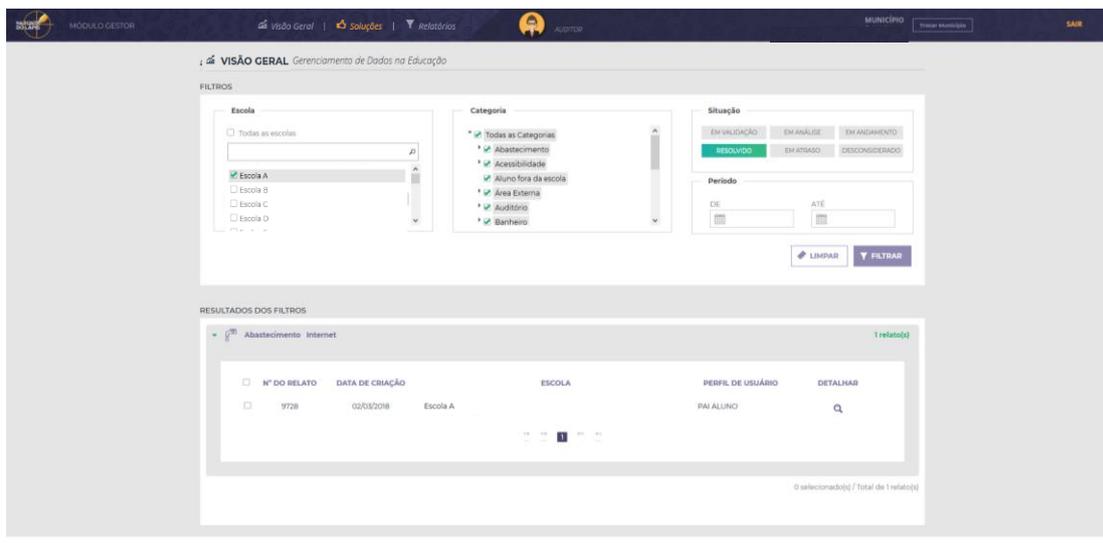
Para atender a um relato o usuário, deverá selecioná-lo e acionar a opção *solucionar relato*.

O sistema abrirá uma *pop-up* contendo os detalhes do relato:

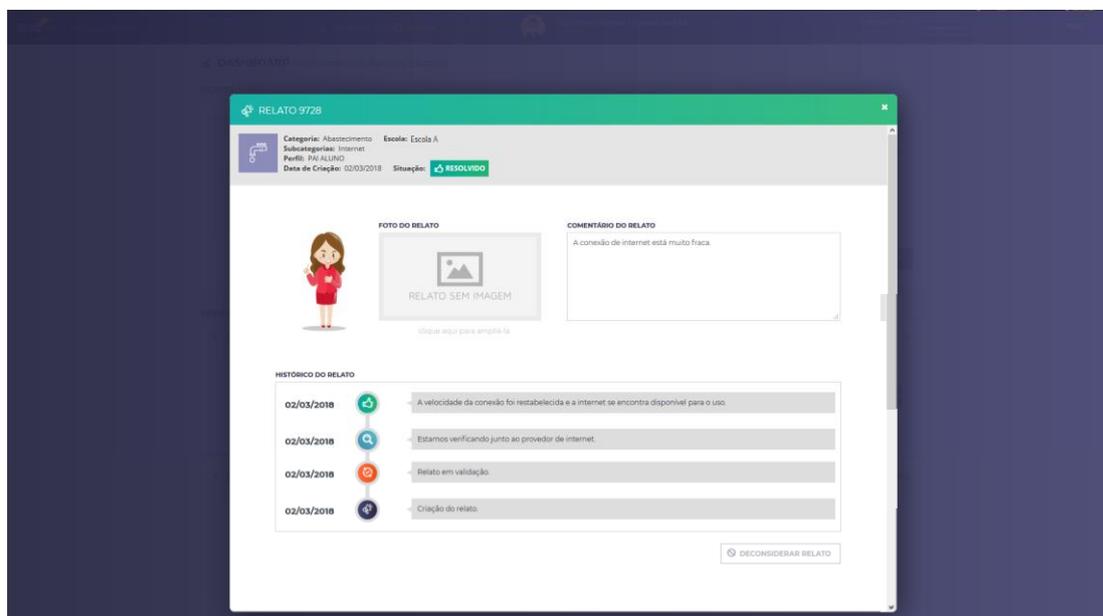
- Item
- Categoria
- Subcategoria
- Escola
- Quantidade de Relatos
- Excluir

¹⁰ Pop-up: Janela que surge ao acionar um link ou botão através de comando, tecla, clique ao usuário.

E o campo para adicionar a descrição da solução. Após adicionada a solução, o usuário irá acionar a opção *salvar*. O sistema salva a solução do relato e o mesmo altera sua situação para *resolvido*, e ficará disponível para futuras consultas no menu da situação *resolvido*.

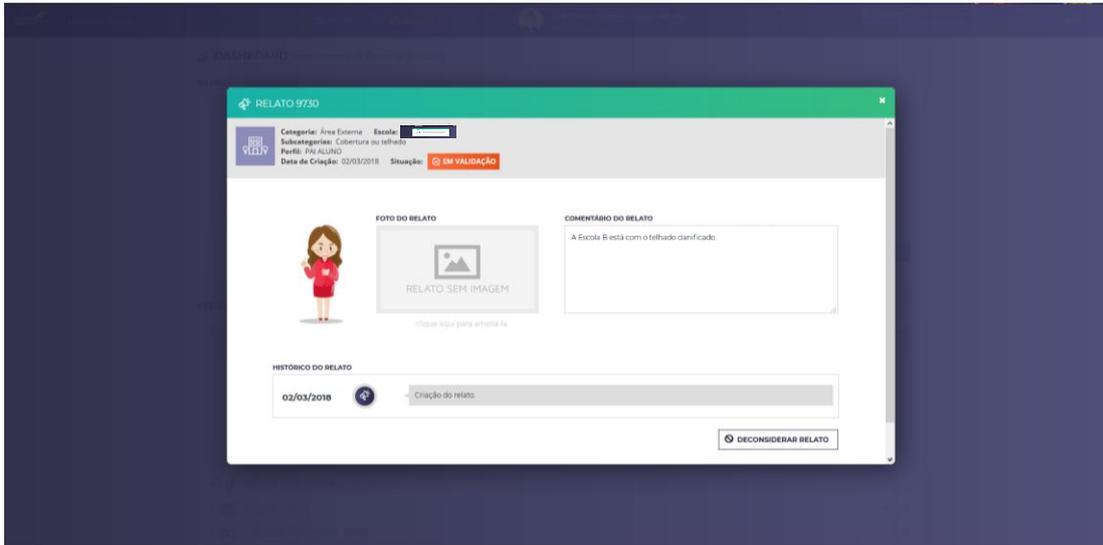


Acionando a opção *detalhar* representada pelo símbolo da lupa, o usuário poderá acompanhar todo andamento do relato.



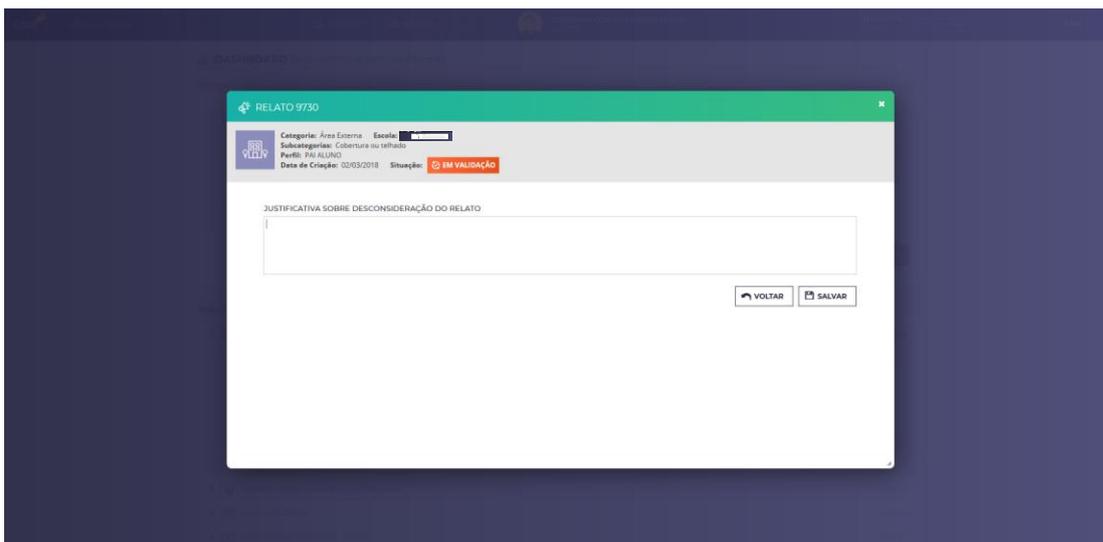
4.4.2. DESCONSIDERAR RELATO

Um relato pode ainda ser desconsiderado. Mas como dito no item 4.4, a função de *desconsiderar* deve ser administrada com cautela. Um exemplo prático é quando o relato não condiz com a escola, como mostra a imagem abaixo.



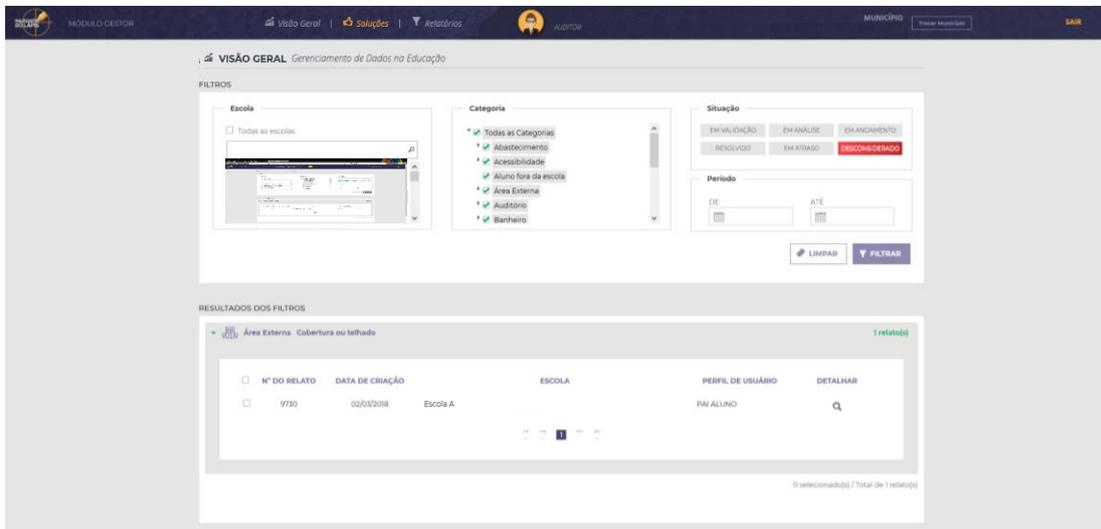
Como se pode ver, o relato é a respeito de uma escola, mas o relator está vinculado à outra escola. Nesse caso basta que acione a opção *desconsiderar relato*.

Será aberta uma *pop-up*¹¹ para inserção da justificativa, que é extremamente importante.



¹¹ Pop-up: Janela que surge ao acionar um link ou botão através de comando, tecla, clique ao usuário.

O usuário informa a justificativa e aciona a opção *salvar*. A situação será alterada para *desconsiderado*, e o mesmo estará disponível no menu de situações na opção *desconsiderado*.



Acionando a opção *detalhar* representada pelo símbolo da lupa, o usuário poderá visualizar a justificativa adicionada à opção *desconsiderar*.

