

Manual
Visão Geral Na Ponta do Lápis – Módulo
Público. 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. VISUALIZAÇÃO DE RELATO	8

1. INTRODUÇÃO

A tela de 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 serve como guia de utilização do painel de controle do aplicativo móvel *Na Ponta do Lápis*.

Ele pretende apresentar as funções básicas da ferramenta Visão Geral, visando facilitar a utilização do mesmo na visualização dos relatos.

Nessa ferramenta os relatos são apresentados para visualização e acompanhamento público¹ em suas várias situações. Além disso 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 da ferramenta Visão Geral e sua utilização.

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

¹ Público: Toda e qualquer pessoa que queira acompanhar os relatos e atendimentos de seu município ou escola.

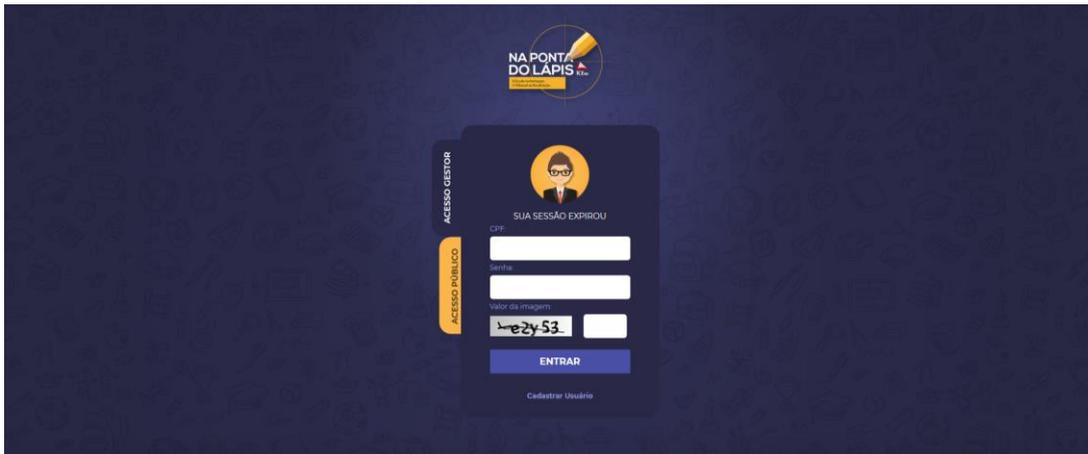
² Usuário Direto: Defina-se por usuário direto todo aquele usuário que se beneficiará diretamente com a solução dos relatos. (Aluno / Diretor / Professores)

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)

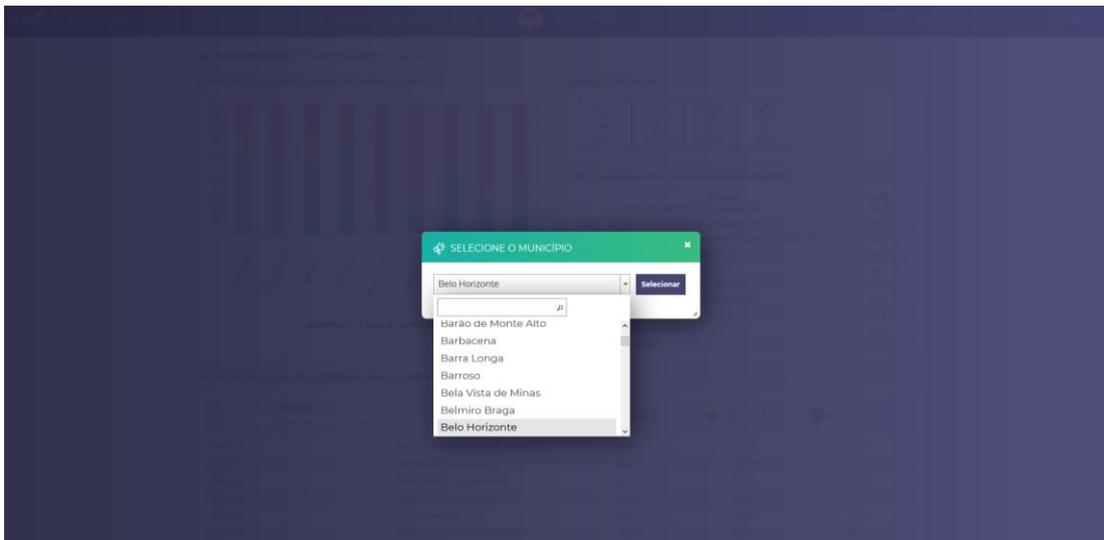
3. REALIZANDO O ACESSO À VISÃO GERAL

3.1. TELA DE LOGIN

O usuário público⁴ não possui *login* (usuário e senha). Basta que acione a opção *Acesso Público*.



Após isso, o usuário deverá selecionar o município para visualizar seus relatos.

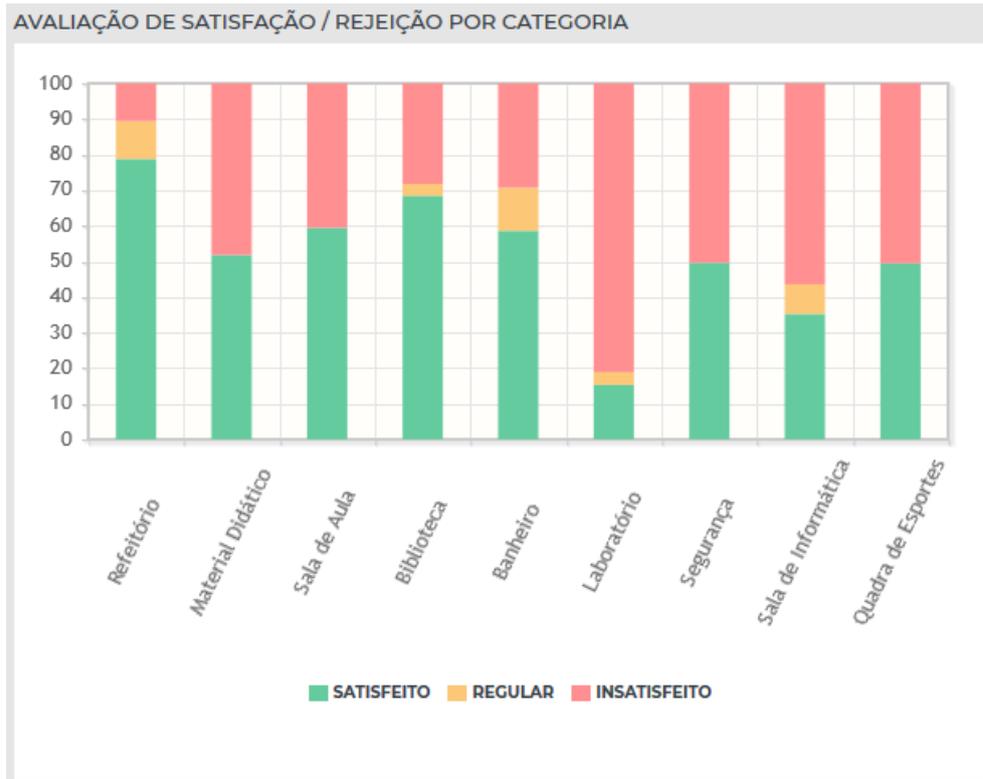


⁴ Público: Toda e qualquer pessoa que queira acompanhar os relatos e atendimentos de seu município ou escola.

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:



QUANTIDADE DE RELATOS POR SITUAÇÃO			
0	31	0	0
Solução em análise	Solução em andamento	Solução em atraso	Relatos resolvidos

Obs.: Quando acionado 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%

Estes níveis são medidos através 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 visualizar os relatos do município ou escola.



Quando a situação é *em análise*, nesta fase é dado o parecer do gestor, a possível solução e prazo.

Após dado o parecer do gestor, a situação passa a ser *em andamento*. A partir desta 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*.

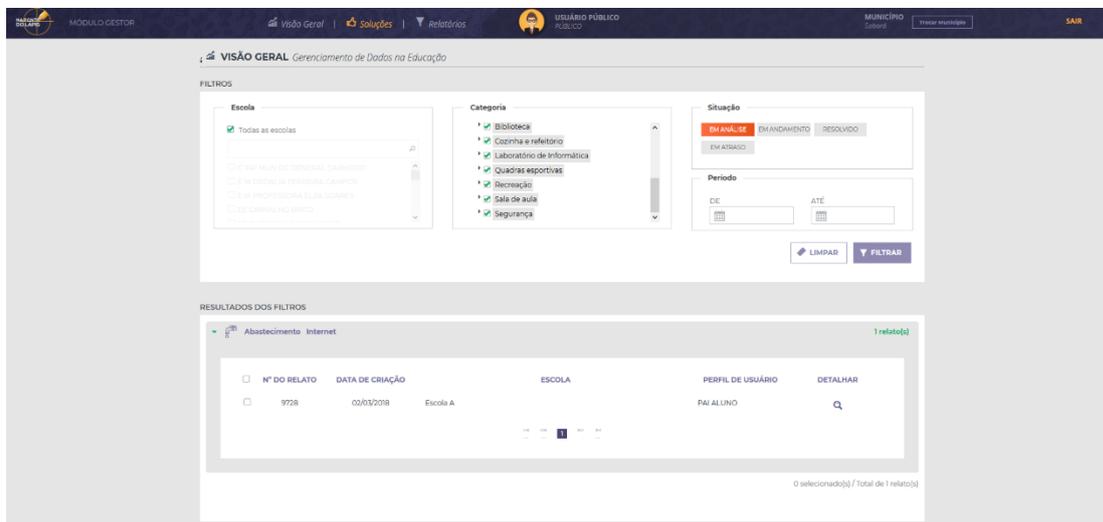
E após cumprida a solução proposta, dentro ou fora do prazo estipulado, a situação termina como *resolvido*.

4.4.1. VISUALIZAÇÃO DE RELATO

Para visualizar os relatos, o usuário deverá acionar a situação.

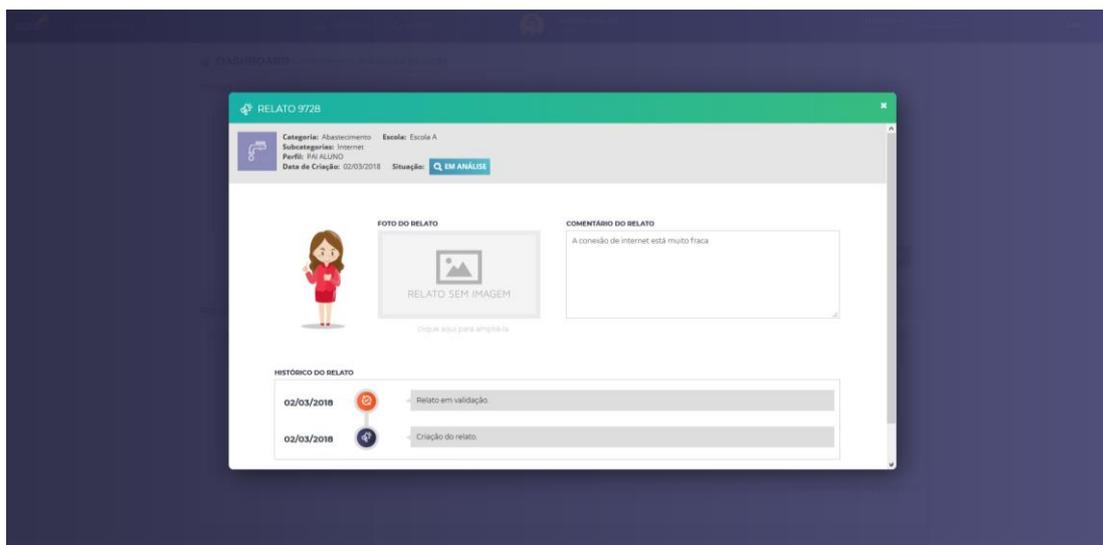


O usuário irá verificar qual categoria deseja visualizar, e clicar onde está escrito o número de relatos daquela categoria.

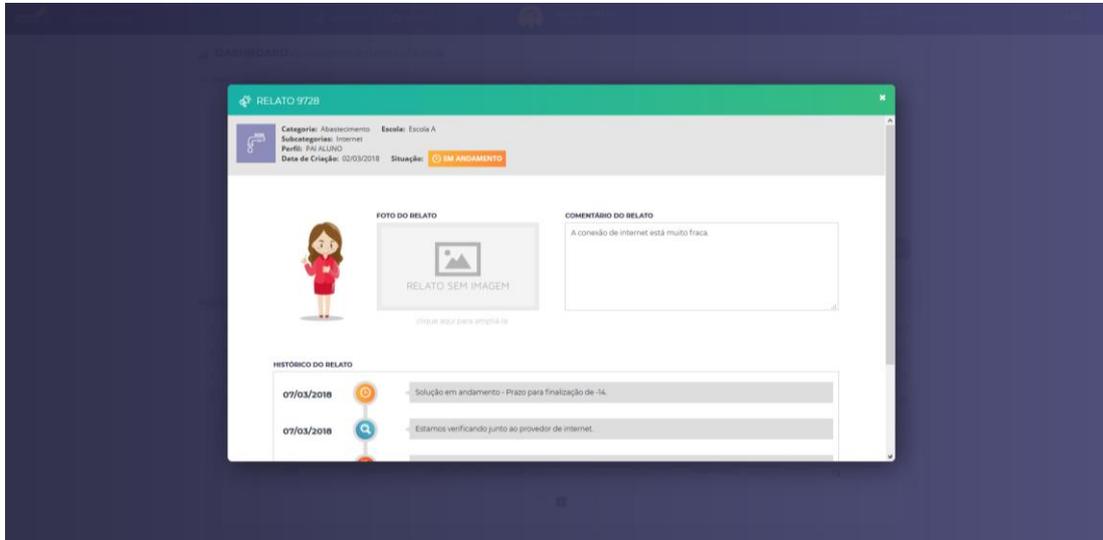


Para visualizar outras situações, categorias ou escolas, basta que marque a opção desejada e acione a opção *filtrar*. O sistema então irá recarregar a página trazendo as informações filtradas.

Para detalhar o relato que está *em análise*, o usuário deverá acionar a opção detalhar, que está representada pelo símbolo da lupa.



Após dado o parecer de solução e prazo do gestor, o relato se torna *em andamento*. Neste momento o usuário consegue detalhar o relato para visualizar o parecer.

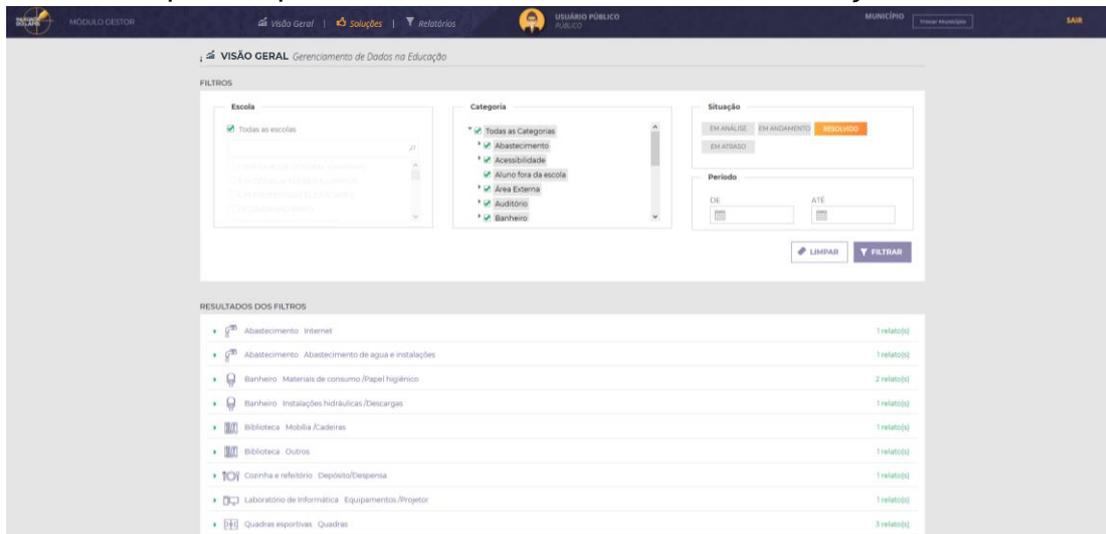


O prazo é informado em dias, mesmo que ultrapasse meses ou anos. A partir do momento que se informa o prazo em dias, o sistema inicia a contagem de tempo. Se o relato não for atendido até o último dia do prazo, a situação se altera para *em atraso*.

Após o gestor adicionar a solução, em atraso ou não, a situação se altera para *resolvido*.



E ficará disponível para futuras consultas no menu da situação *resolvido*.



Para detalhar o relato que está *resolvido* o usuário deverá acionar a opção detalhar, que está representada pelo símbolo da lupa.

