



# SIGRC

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO  
DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

## **MANUAL DO USUÁRIO**

### MÓDULO RESOLUÇÃO

## Sumário

<b>1. Introdução</b> .....	<b>4</b>
1.1. O que é o SIGRC? .....	4
1.2. Quem utiliza o SIGRC? .....	4
1.3. Solução de Atendimento SP156 .....	4
1.4. Canais de Atendimento SP156 .....	4
1.5. Como funciona o SIGRC? .....	5
1.6. Repositório único de solicitações .....	5
1.7. Respostas ao cidadão .....	5
1.8. Módulos do SIGRC .....	6
1.9. Acessar o SIGRC .....	7
1.10. Navegador e endereço .....	7
1.11. Primeiro acesso .....	7
1.12. Recuperar senha .....	8
1.13. tela inicial .....	9
1.14. Alterar a senha .....	9
1.15. Carta De Serviços à(o) Cidadã(o) .....	11
<b>2. RELATÓRIO “SOLICITAÇÕES DETALHADAS – NOVA VERSÃO”</b> .....	<b>14</b>
2.1. Qual é o objetivo deste relatório? .....	14
2.2. Qual é a fonte deste relatório? .....	14
2.3. Perfil de acesso a este relatório .....	15
2.4. Como acessar este relatório? .....	15
2.5. Filtros .....	16
2.6. Filtro Nº do protocolo .....	16
2.7. Filtro Ótica .....	16
2.8. Filtro Status da solicitação .....	16
2.9. Filtros Data inicial” e “Data final .....	17
2.10. Filtro Tipo de solicitação .....	17
2.11. Filtro Caixa de resolução .....	18
2.12. Filtro “Serviço” .....	18
2.13. Conteúdo do relatório .....	18

<b>3. RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO – ÓRGÃO.....</b>	<b>21</b>
3.1. Qual é o objetivo deste relatório?.....	21
3.2. Qual é a fonte deste relatório? .....	21
3.3. Perfil de acesso a este relatório.....	21
3.4. Como acessar este relatório? .....	21
3.5. Filtros .....	23
3.6. Filtros caixa de resolução .....	23
3.7. Filtro ano .....	23
3.8. Filtro mês .....	23
3.9. Conteúdo do relatório.....	24
3.10. Tabela resumo .....	24
3.11. Gráfico canal de entrada da solicitação .....	25
3.12. Tabela solicitações por setor .....	26
3.13. Tabela serviços mais solicitados.....	27
3.14. Gráfico solicitações recebidas e fechadas.....	28
3.15. Gráfico quantidade de solicitações dos 5 principais serviços .....	28
3.16. Gráfico estoque.....	29
3.17. Tabela 10 serviços mais solicitados por distrito .....	29
<b>4. RELATÓRIO ORIGEM DE ESTOQUE.....</b>	<b>31</b>
4.1. Qual é o objetivo deste relatório?.....	31
4.2. Qual é a fonte deste relatório? .....	31
4.3. Perfil de acesso a este relatório .....	32
4.4. Como acessar este relatório? .....	32
4.5. Filtros .....	33
4.6. Filtro Prefeitura Regional .....	33
4.7. Filtro Resolução .....	33
4.8. Filtro Serviço .....	33
4.9. Filtro Data de Referência .....	33
4.10. Conteúdo do relatório .....	34
4.11. Tabela.....	34
4.12. Exemplo de relatório extraído .....	34

<b>5. PAINEL DE INDICADORES (DASHBOARD)</b> .....	<b>35</b>
5.1. Como acessar? .....	35
5.2. Conteúdo do relatório.....	35
5.3. Aba “análise geral (dados diários)” .....	35
5.4. Aba “análise geral (dados MENSAls)” .....	36
5.5. Aba “área do(a) servidor(a)” .....	36
5.6. Aba “área do(a) supervisor(a)” .....	37
5.7. Dicas de utilização .....	37

## 1. Introdução

### 1.1. O QUE É O SIGRC?

O Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) é o sistema de registro e de tratamento de demandas de cidadãos e cidadãs da Prefeitura Municipal de São Paulo.

### 1.2. QUEM UTILIZA O SIGRC?

- Atendentes da Central de Atendimento SP156;
- Atendentes do Descomplica SP;
- Servidores das Praças de Atendimento das Subprefeituras;
- Todos os servidores envolvidos no tratamento das demandas<sup>1</sup>.

### 1.3. SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO SP156

O SIGRC integra o projeto Solução de Atendimento SP156, programa que tem como objetivos integrar, ampliar e melhorar o atendimento aos cidadãos.

### 1.4. CANAIS DE ATENDIMENTO SP156

Atualmente, os canais de atendimento SP156 são:

- Central de Atendimento Telefônica SP156;
- Portal de Atendimento on-line SP156: [www.sp156.prefeitura.sp.gov.br](http://www.sp156.prefeitura.sp.gov.br);
- Aplicativo móvel SP156;
- Além disso, há uma parceria com as Praças de Atendimento das Subprefeituras e com o Descomplica SP.

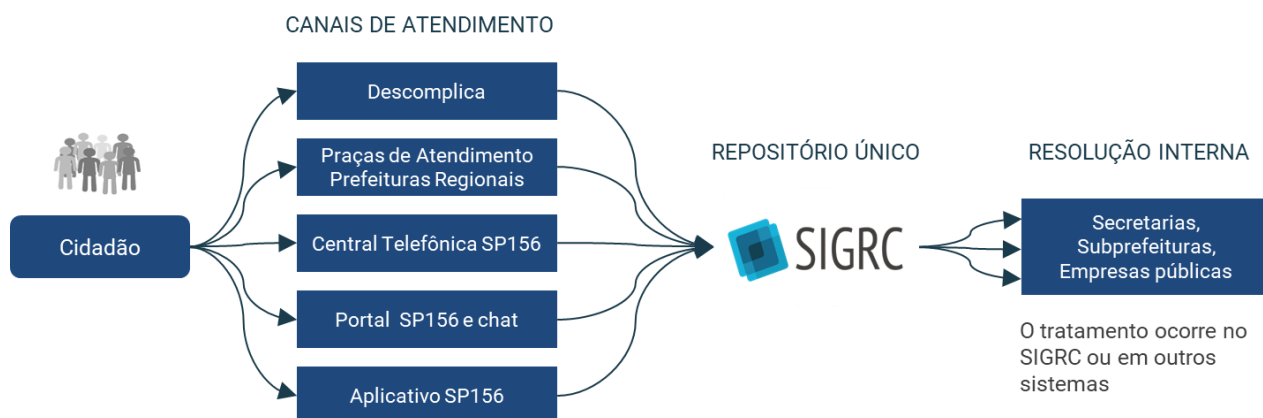


<sup>1</sup> Atualizar o status da solicitação aberta pelo cidadão para representar os tratamentos que estão sendo feitos na unidade.

### 1.5. COMO FUNCIONA O SIGRC?

### 1.6. REPOSITÓRIO ÚNICO DE SOLICITAÇÕES

O SIGRC atua como um repositório único de demandas, independentemente do canal de atendimento utilizado para registro.







### 1.7. RESPOSTAS AO CIDADÃO

O SIGRC também permite enviar atualizações sobre o andamento de uma solicitação para o cidadão, caso ele tenha cadastrado e-mail ou realizar a consulta por um dos canais de atendimento.



## 1.8. MÓDULOS DO SIGRC

O SIGRC oferece diferentes módulos com diversas funcionalidades. O módulo a qual um usuário tem acesso é determinado por sua função na Prefeitura com base na melhor forma de organização do fluxo de trabalho da unidade.

	Módulo	Público	Funcionalidades
 Perfil	Perfil	Todos os usuários do SIGRC	Alterar senha.
 Atendimento	Atendimento	Central de Atendimento SP156 e Praças de Atendimento	Atender cidadão e registrar solicitação/informação. Localizar solicitações anteriores e informar atualização para cidadã(o).
 Resolução	Resolução Gestor	Servidores que tratam demandas  Supervisor/ Coordenador <sup>2</sup>	Receber, alterar <i>status</i> , encaminhar e finalizar demanda.  Receber, alterar <i>status</i> , encaminhar e finalizar demanda. Atribuir solicitações para membros da equipe, desatribuí-las e verificar o que está atribuído para os usuários.
 Relatórios	Relatórios	Supervisor/ Coordenador	Emitir relatórios prontos, acessar cubo estatístico e ferramentas mapa e painel gerencial.

<sup>2</sup> A relação do módulo com o público é uma sugestão da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos – (CASP) da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), porém a unidade pode solicitar os acessos aos módulos que facilitarão o seu fluxo de trabalho.  
Última atualização 06/03/2020

## 1.9. ACESSAR O SIGRC

### 1.10. NAVEGADOR E ENDEREÇO

O SIGRC é um sistema *web* - que pode ser acessado por meio de qualquer computador conectado à internet. Recomenda-se utilizar o navegador *Chrome* para acessá-lo no seguinte endereço:



[www.sigrc.prefeitura.sp.gov.br](http://www.sigrc.prefeitura.sp.gov.br)

### 1.11. PRIMEIRO ACESSO

O cadastro pode ser solicitado aos administradores locais. A lista de administradores locais está disponível na Wiki do SIGRC, em: <http://wiki.govit.prefeitura.sp.gov.br/index.php?title=SIGRC>

Será necessário fornecer as seguintes informações:

- Nome completo;
- E-mail da prefeitura;
- Login PRODAM (letra maiúscula + 6 dígitos);
- Perfil de acesso;
- Caixas.

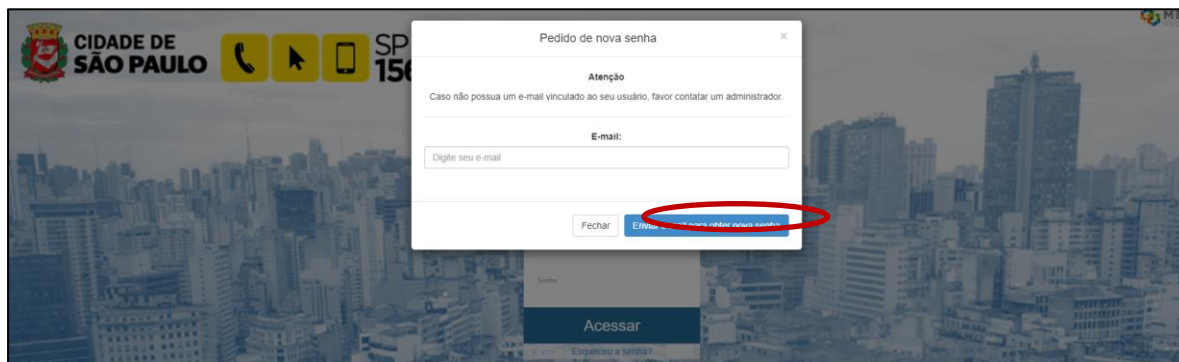
Após ter sido cadastrado, use o usuário e senha recebidos na tela inicial do SIGRC e clicar em “Acessar”:





## 1.12. RECUPERAR SENHA

Se o usuário esquecer a senha, clicar em [Esqueceu a senha?] embaixo do botão [Acessar] e depois informar o e-mail cadastrado no sistema. Caso retorne uma mensagem de erro, isso indica que o seu *login* foi cadastrado sem e-mail. Nesse caso, peça para o administrador local solicitar a inclusão do e-mail.



### 1.13. TELA INICIAL

Ao entrar no SIGRC, logo após clicar em [Acessar], o usuário encontrará a tela de galeria de módulos, onde serão exibidos apenas os módulos de acordo com as permissões de perfil do usuário.

Os usuários com o perfil “Resolução” só terão acesso ao módulo [Perfil] (troca de senha), e [Resolução]. Os usuários com o perfil “Resolução gestor” terão acesso também ao módulo [Relatórios]<sup>3</sup>.

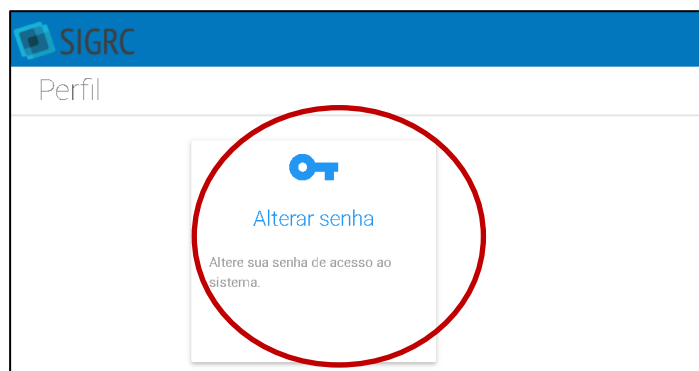
### 1.14. ALTERAR A SENHA

É recomendado que após o primeiro acesso, a senha seja alterada, para garantir a segurança da informação do usuário.

Para tal, clicar em [Perfil].



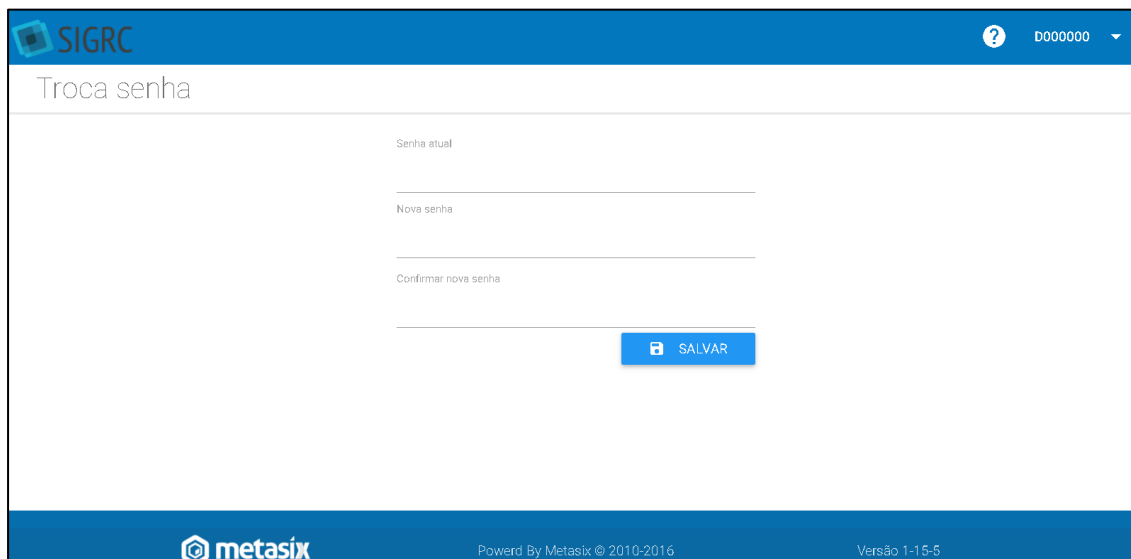
Selecionar [Alterar senha].



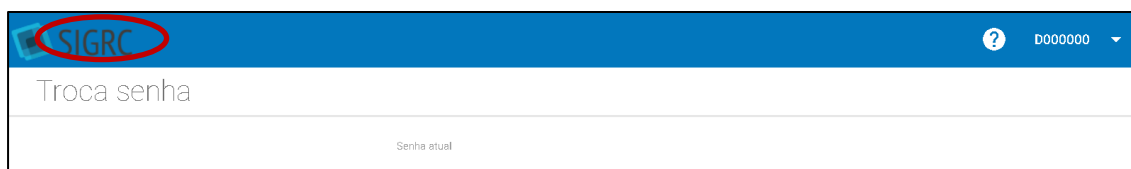
<sup>3</sup> Neste caso, no módulo [Relatórios] ele não acessará o [Cubo de dados]. Para acessar essa ferramenta, pedir acesso específico conforme orientação do item 3.2.

Escolher uma nova senha.

Não existe a obrigatoriedade de usar maiúscula, minúscula, número, letra e caracteres especiais, mas o sistema é sensível a maiúscula e minúscula.



A qualquer momento, para voltar, clicar no logo do SIGRC no canto superior esquerdo da página.



## 1.15. CARTA DE SERVIÇOS À(O) CIDADÃ(O)

A Carta de Serviços à(o) Cidadã(o) da Prefeitura de São Paulo é o conjunto de informações sobre serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo e sobre como acessá-los, orientando a população de forma simples e transparente e aumentando a satisfação em relação à administração municipal.

Seu objetivo é “informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.”










A Carta é uma evolução do Guia de Serviços (lançado em novembro de 2016 no [Portal de Atendimento SP156](#)) e preserva a inovação de ter o mesmo conteúdo em qualquer dos canais:

### CARTA DE SERVIÇOS À POPULAÇÃO EM 4 PASSOS







---


**1** Acesse o Portal de Atendimento:  
**sp156.prefeitura.sp.gov.br**

**2** Escolha o tema que mais se relaciona com o que você procura:

 <b>Animais</b> <small>Como focos de dengue, pragas e animais silvestres</small>	 <b>Bilhete Único</b> <small>Como Bilhete Único Comum, vale transporte e estudante</small>	 <b>Cidadania e assistência social</b> <small>Como pessoa em situação de rua, direitos humanos e programas sociais</small>
 <b>Finanças</b> <small>Como IPTU, ISS e Nota Paulista</small>	 <b>Lixo e limpeza</b> <small>Como varrição, coleta de lixo domiciliar e coleta de lixo reciclável</small>	 <b>Meio Ambiente</b> <small>Como áreas, córregos e parques</small>
 <b>Rua e bairro</b> <small>Como tapa buraco, zeladoria da cidade e PSIU</small>	 <b>Trânsito e Transporte</b> <small>Como circulação de veículos, ônibus e táxis</small>	 <b>Outros assuntos</b> <small>Clique aqui para ver mais</small>

**3** **SE O SERVIÇO ESTIVER NA TELA EM DESTAQUE:**  
Escolha entre os mais solicitados do tema:

 Denúncia sobre o mau uso do parque por usuários	 Manutenção e limpeza de parques públicos municipais	 Poda ou remoção de árvores ou vegetação em parques
 Reforma e revitalização de praças	 WiFi Livre SP - Reclamação de problemas na conexão	 Não encontrou o serviço que estava procurando? <small>Clique aqui para ver mais</small>

Caso não encontre, clique aqui 

**4** **PRONTO!**  
Esta é a tela da Carta de Serviços.  
Nela você tem acesso às informações que procura!

Central 156 - Elogio  
Caminho: [Início](#) > [Canais de Atendimento](#) > [Central 156](#) > [Central 156 - Elogio](#)

INFORMAÇÃO      SOLICITAÇÃO      ARQUIVADO

**O QUE É**  
É o registro de elogio ao atendimento da Central Telefônica 156 da Prefeitura Municipal de São Paulo.  
A central fornece informações sobre mais de 900 serviços da Prefeitura e abre solicitações para mais de 300 serviços. A execução do serviço é feita pelo órgão responsável.

**QUANDO SOLICITAR**  
Quando a cidadã ou o cidadão quiser se manifestar, fazendo um elogio ao atendimento da Central Telefônica 156.

**PÚBLICO-ALVO**  
Cidadã ou cidadão interessados em se manifestar a respeito do atendimento da Central Telefônica 156.

**REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES**  
[Informações necessárias para solicitação:](#)  
Nome (opcional);  
Telefone (opcional);  
E-mail (opcional);  
CPF (opcional);  
Data e horário da ligação.

**PRAZO MÁXIMO**  
30 dias.

**TAXAS OU PREÇO PÚBLICO**

Na tela de cada serviço, 12 itens compõem a ficha técnica de um serviço específico. Todas essas informações da Carta de Serviços são de responsabilidade dos órgãos executores, bem como a atualização dessas informações.

Itens que compõem a carta (ou ficha técnica de cada serviço):

- O que é;
- Quando solicitar;
- Público-alvo (novo);
- Requisitos, documentos e informações;
- Prazo máximo;
- Taxas ou preço público;
- Canais para solicitar;
- Principais etapas;
- Legislação;
- Observações;
- Órgão responsável (novo);
- Manifestação sobre o serviço (novo).



As atualizações são solicitadas por pontos focais indicados pelos gabinetes de órgãos para a Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP) da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) que, além de fazer as publicações, coordena o trabalho da Carta em toda a Prefeitura.

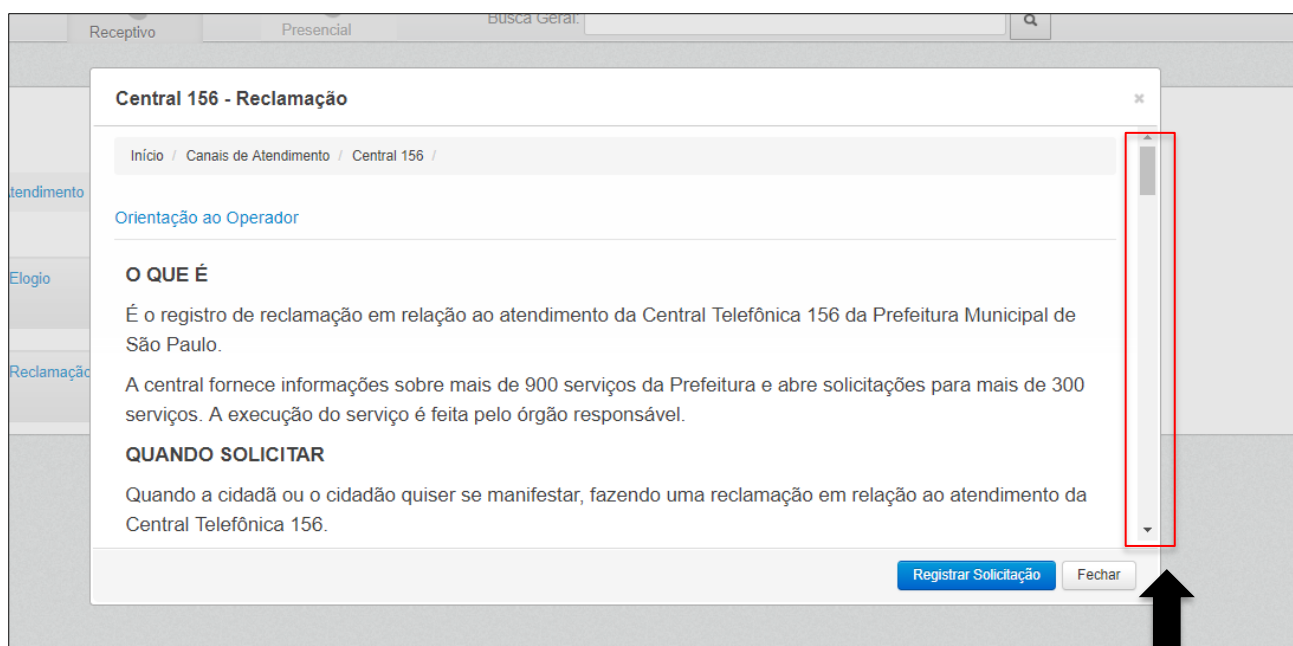
As informações que não respondem exatamente as 12 perguntas da carta (ficha técnica) de um serviço, mas que podem facilitar a compreensão dos serviços, podem ficar disponíveis nos canais SP156 e parceiros em uma outra estrutura: Dúvidas Frequentes, dispostas em pergunta e resposta. (Você irá aprender na Aula 4)

**Carta de Serviços:** disponível no Portal de Atendimento SP156; aplicativo SP156; Descomplica SP; Central Telefônica SP156 e praças das Subprefeituras (SIGRC – módulo Atendimento).

**Dúvidas Frequentes:** disponível na Central Telefônica SP156 e praças das Subprefeituras (SIGRC – módulo Atendimento); Descomplica SP (no sistema Gestão de Conhecimento – GC).

Já as funções **registrar solicitação** (Você irá aprender na Aula 4) e todo o tratamento de uma solicitação (que acontece no SIGRC - módulo Resolução) só são possíveis nos casos de serviços solicitáveis. Hoje, cerca de 400 são solicitáveis via SIGRC.

## CARTA DE SERVIÇO SIGRC – MÓDULO ATENDIMENTO



**Barra de Rolagem**

## 2. RELATÓRIO “SOLICITAÇÕES DETALHADAS – NOVA VERSÃO”

### 2.1. QUAL É O OBJETIVO DESTES RELATÓRIO?

Este relatório tem como objetivo apresentar, de forma detalhada, as diferentes informações (tipo de serviço, órgão responsável, status, etc) associadas a um protocolo de solicitação, de acordo com os filtros selecionados ao extrair o relatório.

### 2.2. QUAL É A FONTE DESTES RELATÓRIO?

Este relatório tem como fonte a **base de dados** do SIGRC e apresenta a situação dos protocolos no momento em que o relatório é extraído. É possível que dois relatórios extraídos com os mesmos filtros, mas em datas diferentes, apresentem pequenas variações de valores, uma vez que os status, caixas de resolução e tipos de serviço podem ser alterados com o tempo, conforme os usuários tratam as solicitações, encaminhando, reclassificando ou finalizando os protocolos.

Os filtros selecionados e o momento em que o relatório é extraído são indicados nas últimas linhas do relatório, após sua extração:

2	FILTROS DE EXTRAÇÃO	
3	Caixa de resolução:	
4		SMADS
5		SMADS-CAPE
6		SMADS-Gestão SUAS
7		SMADS-CGB
8	Nº do protocolo:	
9		0
10	Período:	
11		de 19/10/2018 até 22/10/2018
12	Serviços:	
13		Abordagem social a Pessoa em Situação de Rua
14	Status da solicitação:	
15		ABERTA
16		RELACIONADA
17		EM ANDAMENTO
18	Tipo de solicitação:	
19		--TODOS--
20	Ótica:	
21		ABERTURA
22	Gerado por:	X505365
23	Data de extração:	22/10/2018 15:49:8
24		

Ainda, é possível que o relatório possa apresentar pequenas variações de valores em relação ao Cubo de Dados, o qual faz registros históricos diários da situação do banco de dados, como “fotografias” diárias, enquanto o relatório apresenta sempre a situação do banco de dados no momento em que o relatório é extraído, de forma atualizada. Portanto, se uma solicitação estava com status “Em andamento” quando a

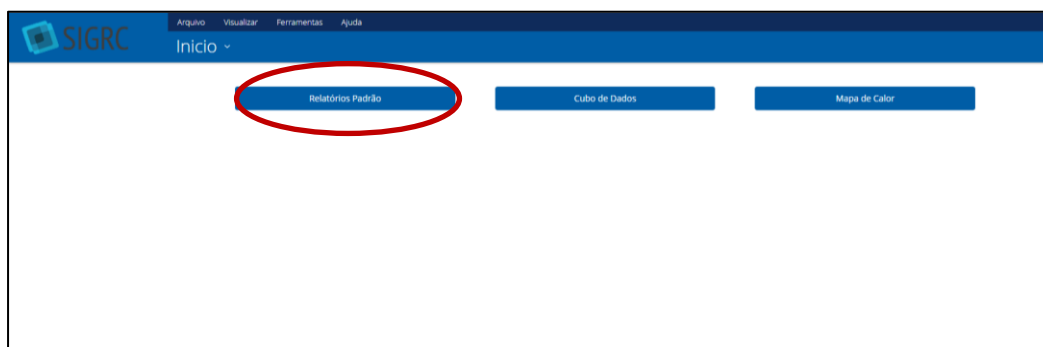
fotografia do Cubo foi tirada, mas tiver sido finalizada posteriormente, essa atualização será observada no relatório, que é sensível às atualizações do banco de dados, ou na fotografia do dia seguinte do Cubo.

### 2.3. PERFIL DE ACESSO A ESTE RELATÓRIO

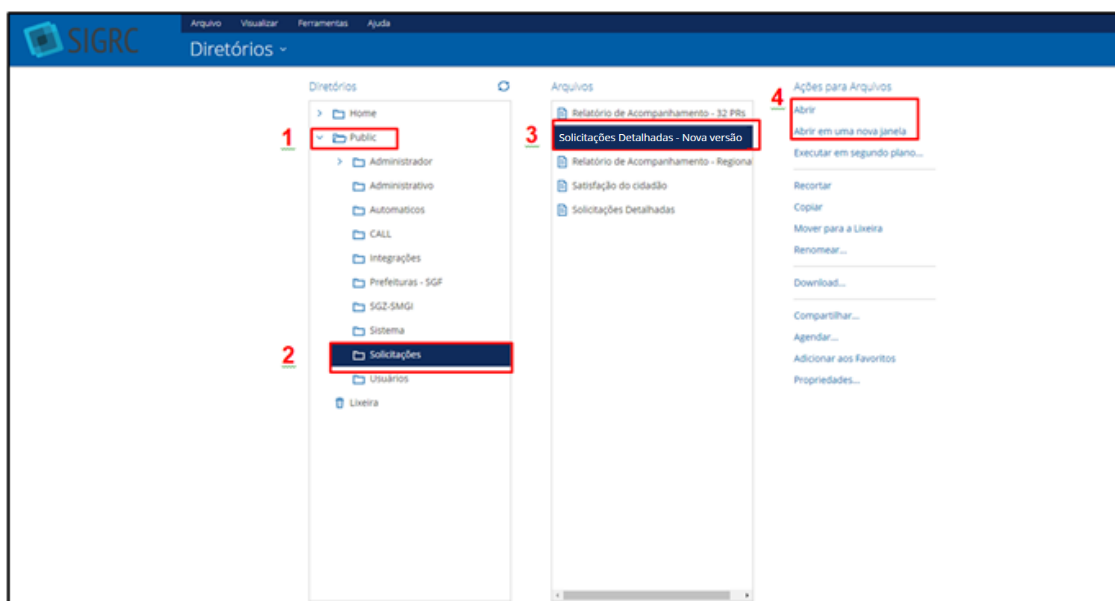
Todos os usuários do SIGRC com ao perfil **Resolução Gestor** podem acessar este relatório.

### 2.4. COMO ACESSAR ESTE RELATÓRIO?

Para acessar este relatório, clique em “Relatórios Padrão”, na tela inicial do módulo Relatórios.



Depois, acesse a pasta “Public” e a subpasta “Solicitações”. Clique em “Abrir” ou em “Abrir em uma nova janela” ou dê um clique duplo sobre o nome do relatório:





## 2.5. FILTROS

O relatório possui os filtros descritos a seguir, os quais, obrigatoriamente, devem ser selecionados antes da extração do relatório.

## 2.6. FILTRO Nº DO PROTOCOLO

Se o usuário estiver buscando informações sobre protocolos específicos, basta indicar neste filtro quais são os protocolos de interesse, separados por (,) vírgula. Caso o usuário esteja interessado em saber quais são todos os protocolos de determinada caixa de resolução ou serviço, basta inserir “0” neste filtro.

## 2.7. FILTRO ÓTICA

Se selecionada a opção “**Abertura**”, o relatório irá considerar todas as solicitações recebidas no período entre as datas indicadas nos filtros “Data inicial” e “Data final”, indicando o status e a caixa de resolução dos protocolos no momento em que o relatório é extraído.

Se selecionada a opção “Parecer”, o relatório irá indicar todas as solicitações que receberam um parecer (ou seja, um histórico) entre as datas indicadas nos filtros “Data inicial” e “Data final”, independentemente de quando essas solicitações foram recebidas. Se um mesmo protocolo tiver recebido mais de um parecer no período, ele se repetirá no relatório, o qual apresentará uma linha para cada parecer do protocolo. Quando selecionada a opção “Abertura”, os protocolos não se repetem, pois apenas o último histórico é considerado.

A opção “Abertura” é útil quando se quer saber qual é a situação atual dos protocolos. Já a opção “Parecer” deve ser utilizada para obter registros históricos como, por exemplo, a quantidade de finalizações realizadas no período, independentemente da data de abertura das solicitações finalizadas, ou a quantidade de reiterações recebidas no período.

## 2.8. FILTRO STATUS DA SOLICITAÇÃO

Se a opção “Abertura” for selecionada no filtro “Ótica”, o filtro “Status da solicitação” apresentará como opções os status principais dos protocolos (“Aberta”, “Em andamento”, “Relacionada”, “Desagrupada”, “Em aprovação”, “Cancelada” ou Finalizada”).

Se a opção “Parecer” for selecionada no filtro “Ótica”, o filtro “Status da solicitação” apresentará como opções todas as possibilidades de histórico (exemplo: “Indeferido”, “Reiteração”, “Reclassificada”, dentre outros).

É possível selecionar mais de uma opção ao mesmo tempo. Para tanto, basta pressionar a tecla “Ctrl” do teclado e selecionar as opções desejadas.

### Exemplos:

- Se selecionada a opção “**Abertura**” no filtro “Ótica” e as opções “Aberta” e “Em andamento” no filtro “Status da solicitação”, o relatório irá apresentar todas as solicitações recebidas no período indicado nos filtros “Data inicial” e “Data final” e que no momento em que o relatório está sendo extraído estão com “Aberta” ou “Em andamento” como status.
- Se selecionada a opção “**Parecer**” no filtro “Ótica” e as opções “Finalizado” e “Indeferido” no filtro “Status da solicitação”, o relatório irá apresentar todas as solicitações que receberam a ação de finalizar ou indeferir no período indicado nos filtros “Data inicial” e “Data final”, independentemente de quando foram recebidas.

## 2.9. FILTROS DATA INICIAL” E “DATA FINAL

Nestes filtros devem ser selecionadas as datas inicial e final do período que se deseja analisar.

## 2.10. FILTRO TIPO DE SOLICITAÇÃO

Nesse filtro deve ser escolhido o(s) tipo(s) de solicitação. As opções de seleção são as seguintes:

- **Agrupada:** são as “solicitações-filha”, isto é, solicitações agrupadas a solicitações mais antigas e ainda não tratadas, que se referem a mesma demanda
- **Mãe:** são as solicitações mais antigas às quais uma ou mais solicitações-filhas estão agrupadas
- **Única:** são as solicitações que não possuem nenhuma outra solicitação associada, isto é, não são nem “solicitações-filha”, nem “solicitações-mãe”.

É possível selecionar mais de uma opção ao mesmo tempo. Para tanto, basta pressionar a tecla “Ctrl” do teclado e selecionar as opções desejadas.

Para mais informações, acesse as seções “Agrupamento automático” e “Agrupamento Manual” do “Manual SIGRC – Módulo Resolução” pelo link: <http://wiki.govit.prefeitura.sp.gov.br/index.php?title=SIGRC>.

## 2.11. FILTRO CAIXA DE RESOLUÇÃO

Nesse filtro devem ser selecionadas as caixas de resolução cujas solicitações se desejam analisar. Estarão disponíveis como opção de seleção nesse filtro apenas as caixas às quais o usuário tem acesso.

O relatório considera as caixas nas quais as solicitações se encontram no momento em que o relatório é extraído. Portanto, se uma solicitação for encaminhada para uma caixa que o usuário não tem acesso, essa solicitação não estará no relatório.

É possível selecionar mais de uma opção ao mesmo tempo. Para tanto, basta pressionar a tecla “Ctrl” do teclado e selecionar as opções desejadas.

## 2.12. FILTRO “SERVIÇO”

Nesse filtro devem ser selecionados os serviços cujas solicitações desejam analisar. Apesar de estarem disponíveis no filtro todos os serviços existentes (ativos e inativos), o relatório apresentará dados apenas dos serviços cujas solicitações estão nas caixas que o usuário tem acesso

É possível selecionar mais de uma opção ao mesmo tempo. Para tanto, basta pressionar a tecla “Ctrl” do teclado e selecionar as opções desejadas.

## 2.13. CONTEÚDO DO RELATÓRIO

O relatório possui as seguintes colunas:

Nome da coluna	Descrição da Coluna	Formato	Ordem
Protocolo da solicitação	Número do protocolo de solicitação	Número. Ex: 20628643	1
Protocolo de atendimento	Número do protocolo de atendimento, registrado quando uma solicitação é aberta pela Central Telefônica 156	Número. Ex: 2018-0034917281	2
Solicitante	Nome completo do munícipe que realizou a solicitação. Quando o solicitante for anônimo, será exibido “Anônimo”	Texto. Ex: José da Silva	3
CPF	CPF do munícipe que realizou a solicitação	Número. Ex: 01234567891	4
Telefone	Telefone do munícipe que realizou a solicitação	Número. Ex: (11) 12345678	5
Data de Abertura	Data de cadastro da solicitação	Data. Ex: 12/06/2018	6

Hora da Abertura	Horário de cadastro da solicitação	Hora. Ex: 09:06:00	7
Canal	Canal por meio do qual a solicitação foi cadastrada	Texto. Ex: Portal Online	8
Tema	Tema no qual o serviço solicitado está inserido, de acordo com a estrutura do guia de serviços.	Texto. Ex: Rua e Bairro	9
Assunto	Assunto no qual o serviço solicitado está inserido, de acordo com a estrutura do guia de serviços.	Texto. Ex: Buraco e Pavimentação	10
Serviço	Serviço ao qual se refere a solicitação	Texto. Ex: Tapa-Buraco	11
Campos de formulário	Dados do formulário dinâmico da solicitação, isto é, estão concatenadas nessa coluna as respostas dadas pelo munícipe às perguntas de formulário no momento em que a solicitação é aberta.	Texto. Ex: Local de incidência:: Residência	12
Descrição do atendimento	Descrição da demanda feita pelo munícipe	Texto. Ex: Buraco crescendo ao poucos	13
Logradouro	Logradouro do endereço da solicitação	Texto. Ex: Rua Libero Badaró	14
Número	Número do endereço da solicitação	Texto. Ex: 425	15
CEP	CEP do endereço da solicitação	Texto. Ex: 01234-567	16
Prefeitura Regional Administrativa	Prefeitura Regional do endereço da solicitação (divisão oficial do município)	Texto. Ex. Sé	17
Prefeitura Regional Operacional	Divisão adotada para os serviços de zeladoria de SMSUB.	Texto. Ex. Pinheiros	18
Distrito	Distrito do endereço da solicitação	Texto. Ex: Bom Retiro	19
Setor	Setor fiscal do endereço da solicitação	Número. Ex: 18	20
Quadra	Quadra fiscal do endereço da solicitação	Número. Ex: 71	21

Latitude	Latitude do endereço da solicitação	Double. Ex: - 23.5318759	22
Longitude	Longitude do endereço da solicitação	Double. Ex: - 46.6267614	23
Caixa de resolução	Caixa de resolução na qual a solicitação se encontra no momento em que o relatório é extraído.	Texto. Ex: SMPR- CPO-SPO-Butantã	24
Tipo de solicitação	Informa se a solicitação é “Agrupada-mãe”, “única” ou “Agrupada-filha”	Texto. Ex: “Única”	25
Protocolos agrupados	Se a linha se referir a uma solicitação mãe, este campo informa quais são as solicitações filhas associadas.	Número. Ex: 20628643; 20654935	26
Histórico	Histórico da solicitação. Se for selecionada a opção “Parecer”, no filtro “Ótica”, essa coluna indicará todos os históricos associados a um protocolo. Se for selecionada a opção “Abertura” no filtro “Ótica”, o conteúdo dessa coluna será igual ao da coluna “Último histórico”.	Texto. Ex: Finalizado	27
Último histórico	Último histórico registrado na solicitação na data em que o relatório é extraído. Independentemente da opção selecionada no filtro “Ótica”, essa coluna sempre indicará o último histórico do protocolo.	Texto. Ex: Indeferido	28
Status atual	Status atual da solicitação. Independentemente da opção selecionada no filtro “Ótica”, essa coluna sempre indicará o status atual do protocolo.	Texto. Ex: Serviço executado	29
Resposta	Resposta informada pelo(a) servidor(a) ao munícipe.	Texto. Ex: Serviço executado	30
Operador/Servidor	Servidor(a) que inseriu o último histórico	Texto. Ex. José da Silva	31
Data do parecer	Data de registro do último histórico	Data. Ex: 12/06/2018	32
Hora do parecer	Horário de registro do último histórico.	Hora. Ex: 09:06:00	33

### 3. RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO – ÓRGÃO

#### 3.1. QUAL É O OBJETIVO DESTES RELATÓRIO?

Este relatório tem como objetivo apresentar, de forma agregada, dados das solicitações cujo último histórico foi alterado no período mensal, e pelas caixas selecionadas no filtro do relatório. Com este relatório é possível analisar de forma rápida a origem das solicitações que foram tratadas durante o período selecionado, de qualquer órgão da Prefeitura de São Paulo que recebe solicitações por meio dos canais de atendimento SP156 (Central Telefônica SP156, Portal de Atendimento SP156, Aplicativo SP156 e Praças de Atendimento das Subprefeituras).

#### 3.2. QUAL É A FONTE DESTES RELATÓRIO?

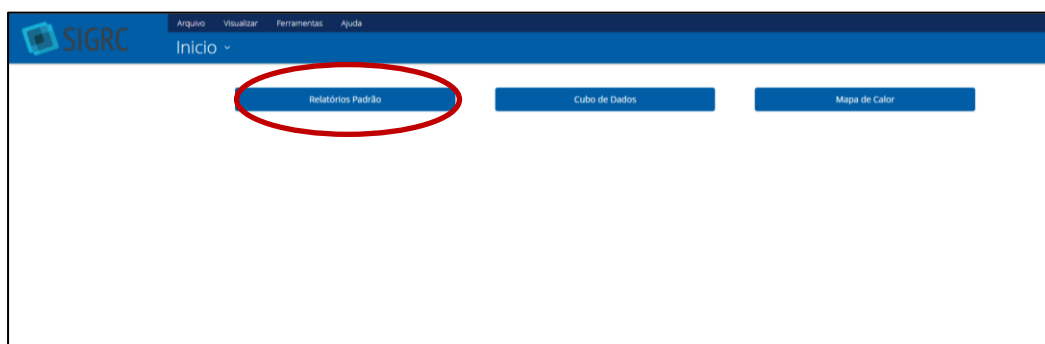
Este relatório tem como fonte o Cubo de Dados do SIGRC (ótica “Mensal”), e, portanto, é possível que sejam observadas variações entre os valores apresentados por este relatório e pelo relatório “Solicitações Detalhadas”, pois este relatório, por ter o Cubo de Dados como fonte, apresenta dados históricos, como uma “fotografia” da situação das solicitações no último dia do mês, enquanto o relatório “Solicitações Detalhadas” apresenta a situação dos dados no momento em que o relatório é extraído. Para mais informações sobre as características do Cubo de Dados, ler “Guia Rápido SIGRC – Cubo de Dados” disponível na Wiki do SIGRC.

#### 3.3. PERFIL DE ACESSO A ESTE RELATÓRIO

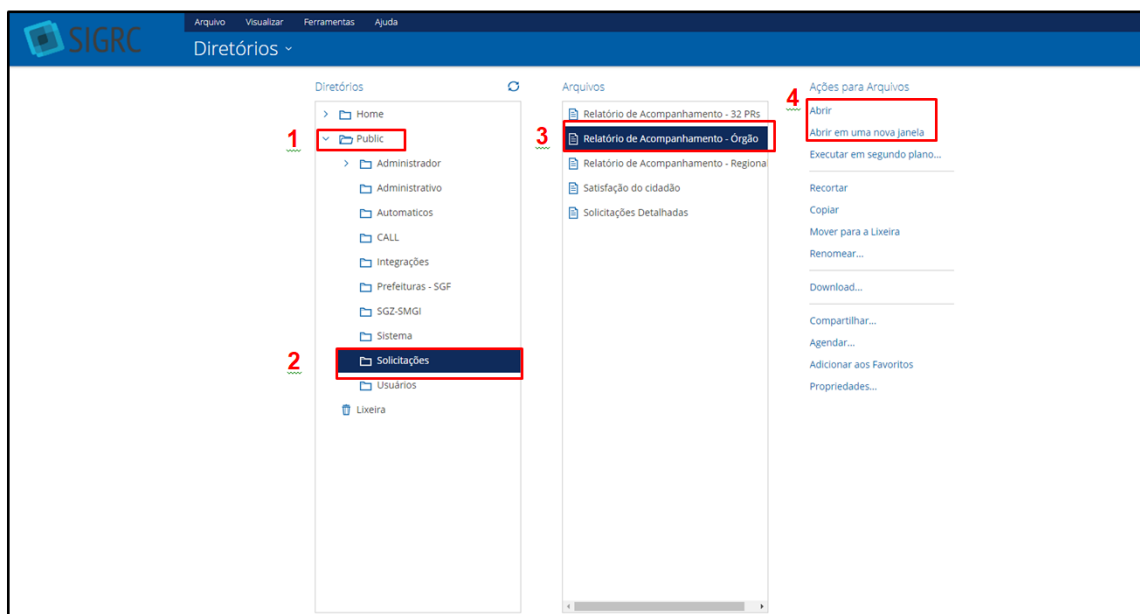
Todos os usuários do SIGRC com acesso ao perfil **Resolução Gestor** podem acessar este relatório.

#### 3.4. COMO ACESSAR ESTE RELATÓRIO?

Para acessar este relatório, clique em “Relatórios Padrão”, na tela inicial do módulo Relatórios:



Depois, acesse a pasta “Public” e a subpasta “Solicitações”. Clique em “Abrir” ou em “Abrir em uma nova janela” ou dê um clique duplo sobre o nome do relatório:



### **3.5. FILTROS**

O relatório possui os filtros descritos a seguir, os quais, obrigatoriamente, devem ser selecionados antes da extração do relatório.

### **3.6. FILTROS CAIXA DE RESOLUÇÃO**

Neste filtro devem ser selecionadas as caixas de resolução cujos dados serão considerados no relatório.

É possível selecionar mais de uma caixa ao mesmo tempo e, para tanto, basta pressionar a tecla “Ctrl” e clicar nas caixas desejadas.

Ao final do relatório são listadas todas as caixas selecionadas no filtro e consideradas no relatório.

### **3.7. FILTRO ANO**

Neste filtro deve ser selecionado o ano cujos meses se deseja analisar.

### **3.8. FILTRO MÊS**

Neste filtro deve ser selecionado o mês que se deseja analisar. O mês selecionado neste filtro refere-se ao ano selecionado no filtro “Ano”.



### 3.9. CONTEÚDO DO RELATÓRIO

Este relatório é composto por um conjunto de gráficos e tabelas com formatação fixa, cujos dados considerados referem-se aos filtros selecionados antes da extração do relatório.

### 3.10. TABELA RESUMO

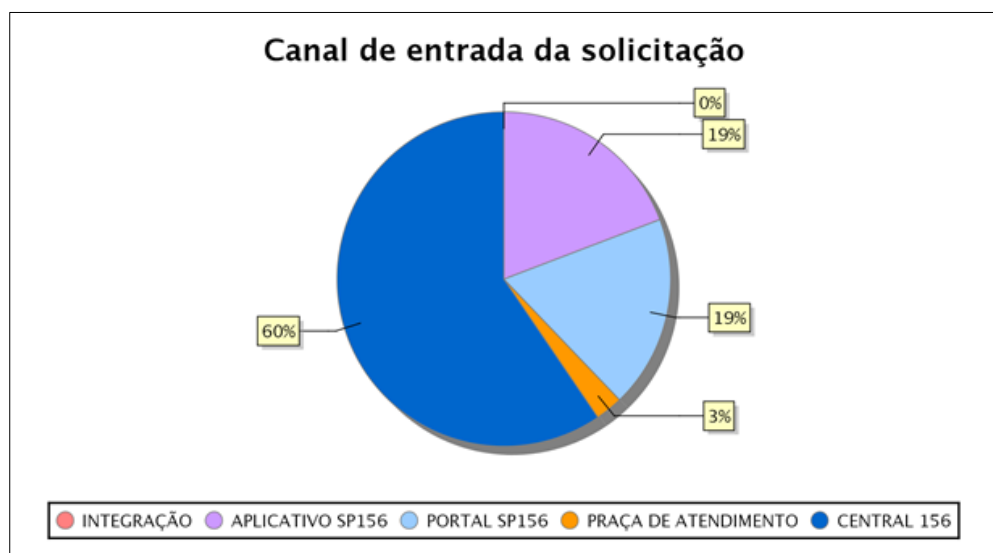
Fonte CUBO SIGRC	Usuário:
<b>Solicitações recebidas em 2017:</b>	42.177
<b>Solicitações recebidas no mês:</b>	447
<b>Solicitações concluídas no mês:</b>	272
<b>Solicitações reabertas no mês:</b>	3
<b>Estoque:</b>	1.367
<b>% de conclusão:</b>	15%
<b>Idade média de estoque:</b>	225 dia(s)
<b>Tempo médio de atendimento (TMA):</b>	37 dia(s)
<b>% de conclusão das solicitações abertas no mês:</b>	37%

Esta tabela apresenta dados gerais de todas as caixas de resolução consideradas no relatório (selecionadas no filtro “Caixa de Resolução”) de forma agregada e tem as seguintes características:

Linha	Descrição da Linha	Formato	Fonte de dados	Ordem
Solicitações recebidas em 2017	Quantidade de solicitações recebidas em 2017	Número	Medida – Cubo: “Recebidas no mês”	1
Solicitações recebidas no mês	Quantidade de solicitações recebidas no mês selecionado no filtro	Número	Medida – Cubo: “Recebidas no mês”	2
Solicitações concluídas no mês	Quantidade de solicitações concluídas no mês selecionado no filtro (considerando a conclusão de solicitações recebidas no mês do relatório e em meses anteriores)	Número	Medida – Cubo: “Concluídas no mês”	3
Solicitações reabertas no mês	Quantidade de solicitações que receberam o histórico “Chamado reiniciado” no mês selecionado no filtro, ou seja, que foram reabertas pelos munícipes (a funcionalidade de reabertura está sendo descontinuada)	Número	Dados de produção	4

Estoque	Quantidade de solicitações em estoque até o final do mês selecionado no filtro	Número	Medida – Cubo: “Estoque até o mês”	5
% de conclusão	[solicitações concluídas no mês]/[(solicitações recebidas no mês) + (estoque até o mês anterior)]  Observação: considerando a conclusão de solicitações recebidas no mês do relatório e em meses anteriores	Valor percentual	Medidas – Cubo: “Recebidas no mês”, “Concluídas no mês” e “Estoque até o mês”	6
Idade média do estoque	[Idade total do estoque]/[Estoque até o mês]	Número	Medidas – Cubo: “Idade total do estoque” e “Estoque até o mês”	7
Tempo médio de atendimento (TMA)	[Tempo total de atendimento do mês]/[Concluídas no mês]  Observação: considerando a conclusão de solicitações recebidas no mês do relatório e em meses anteriores	Número	Medidas – Cubo: “Tempo total de atendimento do mês” e “Concluídas no mês”	8
% de conclusão das solicitações abertas no mês	[solicitações recebidas e concluídas no mês]/[solicitações recebidas no mês]	Valor percentual	Dados de produção	9

### 3.11. GRÁFICO CANAL DE ENTRADA DA SOLICITAÇÃO



Este gráfico de pizza distribui as solicitações recebidas no mês de referência do relatório pela dimensão “Canal de atendimento” do Cubo, indicando o percentual das solicitações que foram cadastradas por cada canal de atendimento no mês de referência do relatório.

### 3.12. TABELA SOLICITAÇÕES POR SETOR

SOLICITAÇÕES POR SETOR				
Unidade	Recebidas	% Conclusão	TMA (dias)	Estoque
CAIXA GENÉRICA A	162	18.35	38	822
CAIXA GENÉRICA B	5	4.02	56	171
CAIXA GENÉRICA C	280	13.84	34	374

Esta tabela apresenta dados gerais das caixas de resolução consideradas no relatório (selecionadas no filtro “Caixa de Resolução”) e tem as seguintes características:

Coluna	Descrição da Coluna	Formato	Fonte de dados	Ordem
Unidade	Listagem das caixas de resolução consideradas no relatório	Texto	Dimensão – Cubo: “Caixa”	1
Recebidas	Quantidade de solicitações recebidas no mês selecionado no filtro	Número	Medida – Cubo: “Recebidas no mês”	2
% Conclusão	[solicitações concluídas no mês]/[(solicitações recebidas no mês) + (estoque até o mês anterior)]  Observação: considerando a conclusão de solicitações recebidas no mês do relatório e em meses anteriores	Valor percentual	Medidas – Cubo: “Recebidas no mês”, “Concluídas no mês” e “Estoque até o mês”	3
TMA (dias)	[Tempo total de atendimento do mês]/[Concluídas no mês]  Observação: considerando a conclusão de solicitações recebidas no mês do relatório e em meses anteriores	Número	Medidas – Cubo: “Tempo total de atendimento do mês” e “Concluídas no mês”	4
Estoque	Quantidade de solicitações em estoque até o final do mês selecionado no filtro	Número	Medida – Cubo: “Estoque até o mês”	5

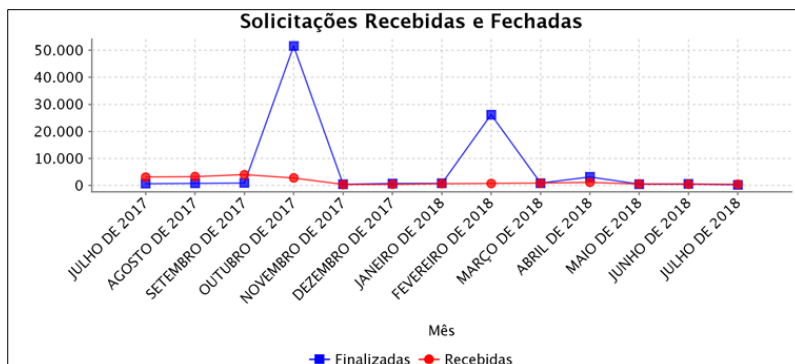
### 3.13. TABELA SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

10 SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS					
Tema	Assunto	Serviço	Recebidas	Concluídas	TMA-dias
Canais de Atendimento	Portal SP156	Correção de cadastro Portal SP156	140	37	45
Canais de Atendimento	Central 156	Reclamação da Central 156	89	13	29
Lixo e limpeza	Varição e limpeza urbana	Reclamação de falta de varrição	45	47	11
Lixo e limpeza	Remoção de grandes objetos	Remoção de grandes objetos em vias públicas	39	47	77
Lixo e limpeza	Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	Remoção de entulho em via pública	31	42	7
Canais de Atendimento	Central 156	Sugestão para a Central 156	30	19	20
Lixo e limpeza	Lixeira	Instalação e remoção de lixeira	24	22	10
Canais de Atendimento	Central 156	Elogio para a Central 156	21	2	7
Lixo e limpeza	Conduta de funcionários	Elogio	5	0	0
Lixo e limpeza	Coleta seletiva	Reclamações sobre coleta seletiva	5	5	4

Esta tabela apresenta dados gerais dos serviços das caixas de resolução consideradas no relatório (selecionadas no filtro “Caixa de Resolução”) e tem as seguintes características:

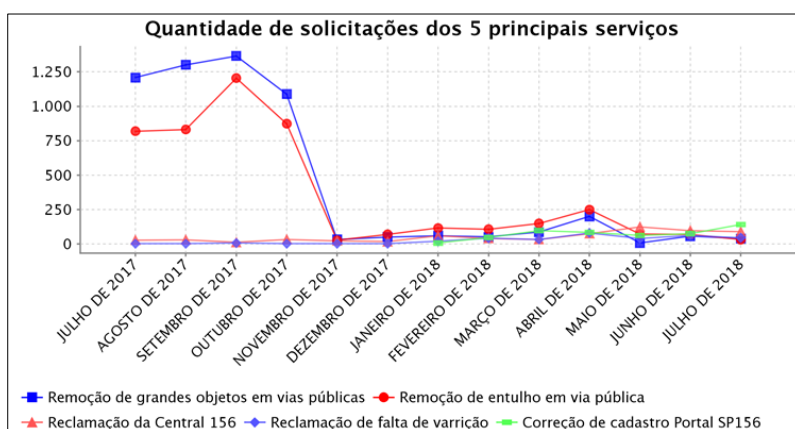
Coluna	Descrição da Coluna	Formato	Fonte de dados	Ordem
Tema	Tema associado ao serviço indicado na mesma linha. No Cubo, os dados de serviços que estão em mais de um Tema estão indicados apenas em um dos Temas.	Texto	Dimensão – Cubo: “Menu de serviços - Tema”	1
Assunto	Assunto associado ao serviço indicado na mesma linha. No Cubo, os dados de serviços que estão em mais de um Assunto estão indicados apenas em um dos Assuntos.	Texto	Dimensão – Cubo: “Menu de serviços - Assunto”	2
Serviço	Listagem dos 10 serviços mais solicitados no mês selecionado no filtro.	Texto	Dimensão – Cubo: “Menu de serviços - Serviço”	3
Recebidas	Quantidade de solicitações recebidas no mês selecionado no filtro	Número	Medida – Cubo: “Recebidas no mês”	4
Concluídas	Quantidade de solicitações concluídas no mês selecionado no filtro (considerando a conclusão de solicitações recebidas no mês do relatório e em meses anteriores)	Número	Medida – Cubo: “Concluídas no mês”	5
TMA (dias)	[Tempo total de atendimento do mês]/[Concluídas no mês]  Observação: considerando a conclusão de solicitações recebidas no mês do relatório e em meses anteriores	Número	Medidas – Cubo: “Tempo total de atendimento do mês” e “Concluídas no mês”	6

### 3.14. GRÁFICO SOLICITAÇÕES RECEBIDAS E FECHADAS



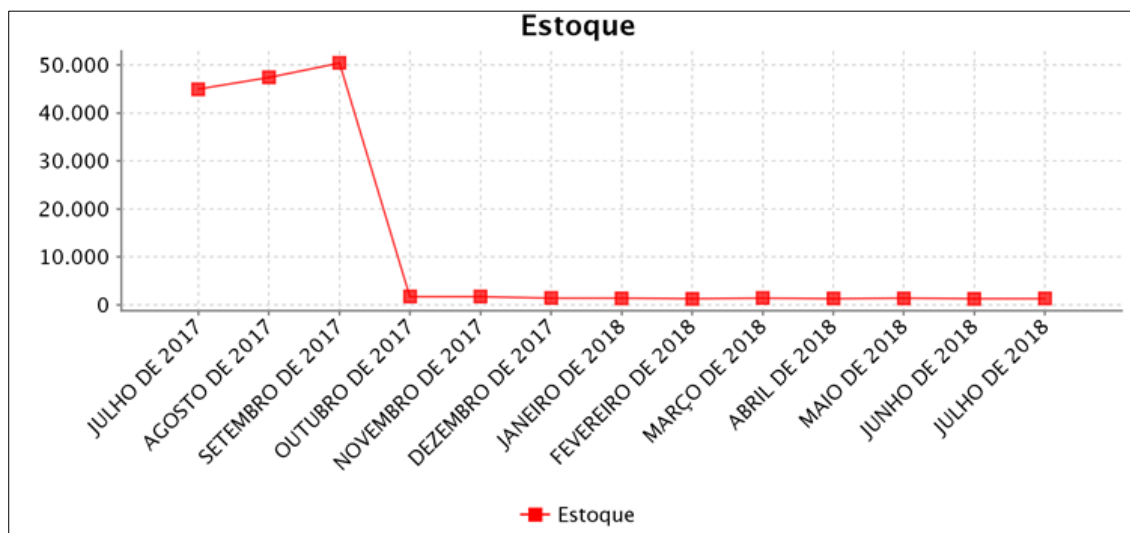
Este gráfico de linha apresenta uma evolução da quantidade de solicitações recebidas (Medida – Cubo: “Recebidas no mês”) e concluídas (Medida – Cubo: “Concluídas no mês” - considerando todas as solicitações concluídas no mês, independentemente de quando foram recebidas) ao longo do mês selecionado nos filtros “Ano” e “Mês” e dos 11 meses anteriores, por todas as caixas consideradas no relatório.

### 3.15. GRÁFICO QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DOS 5 PRINCIPAIS SERVIÇOS



Este gráfico de linha apresenta uma evolução da quantidade de solicitações recebidas (Medida – Cubo: “Recebidas no mês”) pelos 5 serviços mais solicitados ao longo do mês selecionado nos filtros “Ano” e “Mês” e dos 11 meses anteriores, por todas as caixas consideradas no relatório.

### 3.16. GRÁFICO ESTOQUE



Este gráfico de linha apresenta a evolução da quantidade de solicitações em estoque (Medida – Cubo: “Estoque até o mês”) ao longo do mês selecionado nos filtros “Ano” e “Mês” e dos 11 meses anteriores, por todas as caixas consideradas no relatório.

### 3.17. TABELA 10 SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS POR DISTRITO

10 SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS POR DISTRITO*					
Serviço		Recebidas	% Conclusão	TMA (dias)	Estoque
Correção de cadastro Portal SP156		140	11%	45	233
	NÃO INFORMADO	140	11,81%	45	233
Reclamação da Central 156		89	5%	29	86
	NÃO INFORMADO	89	5,16%	29	86
	SAO LUCAS	0	0%	0	0
	CAMPO BELO	0	0%	0	0
	...	...	...	...	...
Reclamação de falta de varrição		45	31%	11	108
	VILA MATILDE	8	75%	17	2
	ITAIM BIBI	3	40%	4	3
	CIDADE DUTRA	2	33,33%	2	2
	...	...	...	...	...

Esta tabela apresenta dados gerais dos 10 serviços que mais receberam solicitações no mês de referência do relatório, distribuídos pelos distritos. A tabela tem as seguintes características:

Coluna	Descrição da Coluna	Formato	Fonte de dados	Ordem
Serviço	Nome do serviço	Texto	Medida – Cubo: “Menu de serviços – Serviço”	1
Distrito	Listagem dos Distritos	Texto	Dimensão – Cubo: “Território – Distrito”	2
Solicitações Recebidas	Quantidade de solicitações recebidas no mês selecionado no filtro	Número	Medida – Cubo: “Recebidas no mês”	3
% Conclusão	[solicitações concluídas no mês]/[(solicitações recebidas no mês) + (estoque até o mês anterior)]  Observação: considerando a conclusão de solicitações recebidas no mês do relatório e em meses anteriores	Valor percentual	Medidas – Cubo: “Recebidas no mês”, “Concluídas no mês” e “Estoque até o mês”	4
TMA (dias)	[Tempo total de atendimento do mês]/[Concluídas no mês]  Observação: considerando a conclusão de solicitações recebidas no mês do relatório e em meses anteriores	Número	Medidas – Cubo: “Tempo total de atendimento do mês” e “Concluídas no mês”	5
Estoque	Quantidade de solicitações em estoque até o final do mês selecionado no filtro	Número	Medida – Cubo: “Estoque até o mês”	6

## 4. RELATÓRIO ORIGEM DE ESTOQUE

### 4.1. QUAL É O OBJETIVO DESTES RELATÓRIOS?

Este relatório tem como objetivo apresentar, de forma agregada, o **ano e o mês de abertura das solicitações em estoque** (isto é, solicitações com último histórico diferente de “Finalizado”, “Indeferido” ou “Cancelado”), de acordo com os filtros selecionados, ou seja, quando selecionado um mês/ano no filtro, o relatório apresenta o valor acumulado do estoque até o mês/ano selecionado no filtro, segmentando, no relatório, as solicitações em estoque por ano e mês de abertura (além de segmentar por serviço, caixa de resolução e prefeitura regional).

Este relatório é útil em situações em que se quer saber, de forma rápida, se as solicitações não atendidas de um serviço e/ou de uma caixa de resolução são mais antigas ou mais recentes.

### 4.2. QUAL É A FONTE DESTES RELATÓRIOS?

Este relatório tem como fonte a **base de dados** do SIGRC, e, portanto, pode apresentar pequenas variações de valores em relação ao Cubo de Dados (medida “Estoque até o mês”), o qual faz registros históricos diários da situação do banco de dados, como “fotografias” diárias.

Por exemplo, se você selecionar o mês “09/2018” no filtro “Data de referência”, o relatório irá apresentar todas as solicitações que em 30/09/18 estavam em estoque, segmentando essas solicitações, dentre outras categorias, por caixa e serviço, o que também pode ser feito no Cubo de Dados, contudo, se solicitações que estavam em estoque em 09/2018 tiverem sido encaminhadas (mudança de caixa) ou reclassificadas (mudança de serviço e, em alguns casos, também de caixa) após 30/09/18, essa mudança não será atualizada nos valores indicado pelo Cubo, pois o seu registro da situação em 30/09/18 já foi feito (a “fotografia” já foi tirada), enquanto o relatório, por ter a base de dados como referência, é sensível a essas alterações.

Do mesmo modo, este relatório, de forma geral, não pode ser comparado com o relatório “Solicitações Detalhadas”, uma vez que o relatório “Origem do Estoque” apresenta dados históricos, mostrando os valores de estoque em meses passados,



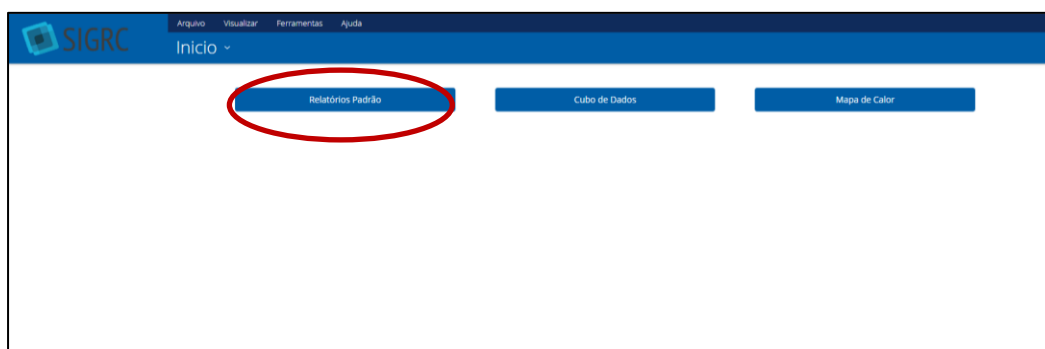
enquanto o relatório “Solicitações Detalhadas” apresenta o status das solicitações atualizados no momento em que o relatório é extraído.

#### 4.3. PERFIL DE ACESSO A ESTE RELATÓRIO

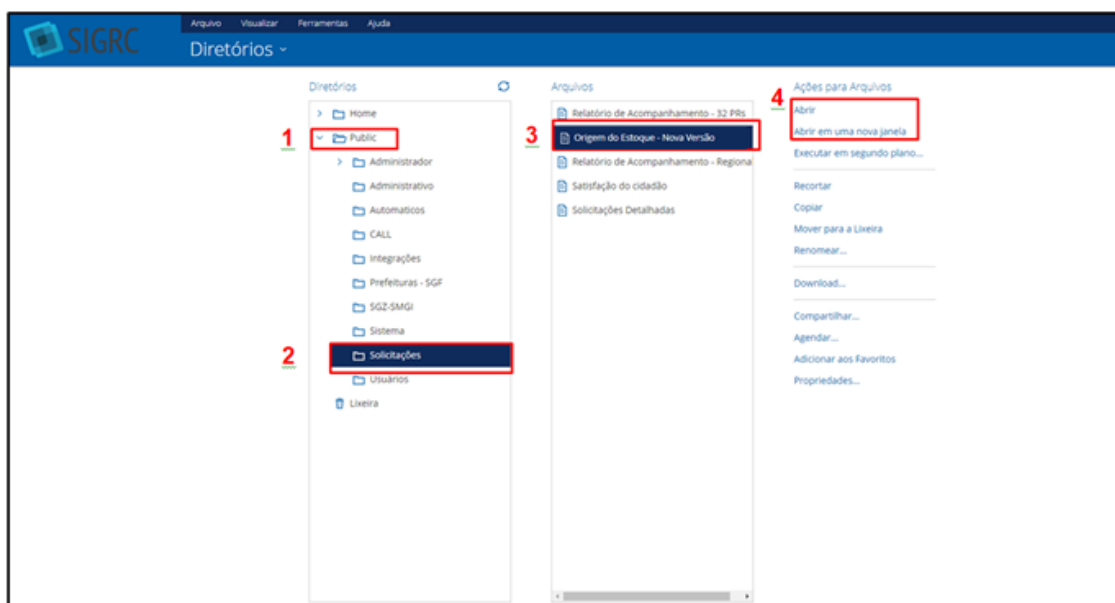
Todos os usuários do SIGRC com o perfil **Resolução Gestor** podem acessar este relatório.

#### 4.4. COMO ACESSAR ESTE RELATÓRIO?

Para acessar este relatório, clique em “Relatórios Padrão”, na tela inicial do módulo Relatórios:



Depois, acesse a pasta “Public” e a subpasta “Solicitações”. Clique em “Abrir” ou em “Abrir em uma nova janela” ou dê um clique duplo sobre o nome do relatório:



#### **4.5. FILTROS**

O relatório possui os filtros descritos a seguir, os quais, obrigatoriamente, devem ser selecionados antes da extração do relatório.

#### **4.6. FILTRO PREFEITURA REGIONAL**

Neste filtro podem ser selecionadas todas as prefeituras regionais (opção “Todos”), ou apenas uma delas (neste relatório, não é possível selecionar mais de uma prefeitura regional ao mesmo tempo), cujos dados serão considerados no relatório.

#### **4.7. FILTRO RESOLUÇÃO**

Neste filtro podem ser selecionadas todas as caixas de resolução (opção “Todos”), ou apenas uma delas (neste relatório, não é possível selecionar mais de uma caixa de resolução ao mesmo tempo), cujos dados serão considerados no relatório.

#### **4.8. FILTRO SERVIÇO**

Neste filtro podem ser selecionados todos os serviços (opção “Todos”), ou apenas um deles (neste relatório não é possível selecionar mais de um serviço ao mesmo tempo), cujos dados serão considerados no relatório.

#### **4.9. FILTRO DATA DE REFERÊNCIA**

Neste filtro deve ser selecionado o mês cujos dados de estoque se pretende analisar. Por exemplo, se em dez/17 havia 493.593 solicitações em estoque e em abr/17 havia 681.106 solicitações, quando “12/2017” for selecionado no filtro, o relatório apresentará o ano e mês de abertura de cada uma dessas 493.593 solicitações, agrupando-as por caixa de resolução, serviço e prefeitura regional, e quando “04/2017” for selecionado no filtro, o relatório apresentará o ano e mês de abertura de cada uma dessas 681.106 solicitações, agrupando-as por caixa, serviço e prefeitura regional. O relatório apresenta, portanto, os registros históricos de forma agregada.

Observação: para meses já encerrados, o relatório indica a quantidade de solicitações que estavam em estoque até o último dia do mês e para meses em andamento, o relatório indica a quantidade de solicitações em estoque até o momento em que o relatório é extraído

#### 4.10. CONTEÚDO DO RELATÓRIO

Esta tabela apresenta dados agregados de acordo com os filtros selecionados, da seguinte maneira:

#### 4.11. TABELA

Nome da Coluna	Descrição da Coluna	Formato	Ordem
Caixa	Caixa na qual as solicitações em estoque se encontram no momento em que o relatório é extraído	Texto	1
Prefeitura Regional	Prefeitura regional (critério territorial) das solicitações em estoque	Número	2
Serviço	Serviço das solicitações em estoque	Texto	3
Ano	Ano de abertura dos protocolos em estoque	Número	4
Mês	Mês de abertura dos protocolos em estoque	Número	5
Quantidade	Quantidade de protocolos em estoque (valor agregado por ano de abertura, prefeitura regional, caixa e serviço)	Número	6

#### 4.12. EXEMPLO DE RELATÓRIO EXTRAÍDO

	A	B	C	D	E	F
1	Gerado por:	X000000				
2	Prefeitura Regional	Serviço	Caixa	Ano	Mês	Quantidade
3	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Acerto de numeração de imóvel	SMPR-CPDU-CAD -	2017	2	1
4	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Acerto de numeração de imóvel	SMPR-CPDU-CAD -	2017	8	1
5	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Ajuste do tempo de semáforo de pedestres	INTEGRACAO-CET	2018	4	1
6	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Alteração de itinerário ou ponto inicial/final	INTEGRACAO-	2017	11	2
7	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Alteração de itinerário ou ponto inicial/final	INTEGRACAO-	2018	9	3
8	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Análise da proibição de estacionamento na via	CET	2018	6	1
9	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Análise da proibição de estacionamento na via	INTEGRACAO-CET	2018	8	1
10	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Análise da proibição de estacionamento na via	INTEGRACAO-CET	2018	9	1
11	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Apresentar sinais de embriaguez em serviço	SAC/GRC	2014	11	1
12	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Apresentar sinais de embriaguez em serviço	SAC/GRC	2014	12	1
13	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Apresentar sinais de embriaguez em serviço	SAC/GRC	2015	2	1
14	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Apresentar sinais de embriaguez em serviço	SAC/GRC	2015	5	1
15	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Apresentar sinais de embriaguez em serviço	SAC/GRC	2015	6	1
16	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Apresentar sinais de embriaguez em serviço	SAC/GRC	2015	9	1
17	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Apresentar sinais de embriaguez em serviço	SAC/GRC	2015	12	2
18	ARICANDUVA-FORMOSA-CARDAO	Apresentar sinais de embriaguez em serviço	SAC/GRC	2016	4	2

Ao final do relatório, ficam registrados os filtros utilizados, o login do usuário que extraiu o relatório e a data da extração.

## 5. PAINEL DE INDICADORES (DASHBOARD)

O Painel de Indicadores do SIGRC é uma ferramenta que apresenta dados consolidados sobre as solicitações de serviços realizadas pelos canais SP156, considerando as caixas de resolução que cada usuário(a) tem acesso.

Os(as) usuários(as) das subprefeituras (SMSUB), por estarem em um órgão descentralizado que possui caixas de integração centralizadas (SGZ e SGF), possuem um permissionamento específico, que considera as caixas do SIGRC (CPO e CPDU) que os usuários acessam e os protocolos das caixas de integração que foram georreferenciados na sua subprefeitura (trata-se do mesmo conjunto de dados considerado nos relatórios mensais de acompanhamento).

Os dados apresentados pelo Painel de Indicadores já estão em formato de gráficos, tabelas e mapas, com o objetivo de facilitar a análise de dados pelos(as) usuários(as).

### 5.1. COMO ACESSAR?

Para acessar o Painel de Indicadores do SIGRC, siga o seguinte caminho no módulo Relatórios: [Relatórios Padrão] -> [Public] -> [Painel de Indicadores] -> Clique duas vezes no ícone azul ou clique uma vez no ícone azul e selecione “Abrir” ou “Abrir em uma nova janela”.

### 5.2. CONTEÚDO DO RELATÓRIO

O Painel de Indicadores está dividido em 4 abas, as quais possuem subdivisões internas (seções).

### 5.3. ABA “ANÁLISE GERAL (DADOS DIÁRIOS)”

Esta aba apresenta dados agregados por dia e possui duas seções:

- Solicitações Recebidas e Concluídas: apresenta dados sobre todas as solicitações recebidas e concluídas (independentemente de quando foram recebidas) no período selecionado no filtro “Data”.
  - Fonte dos dados: Cubo Diário (defasagem de 1 dia de atualização), o qual permite visualizar dados dos dias do mês vigente e dos 5 meses anteriores
- Solicitações em Estoque: apresenta dados sobre todas as solicitações (recebidas desde janeiro de 2012) que no momento da consulta ainda não foram concluídas ou canceladas, isto é, cujo tratamento ainda está pendente.
  - Fonte dos dados: banco de dados, atualizado em tempo real.
  - Esta seção não possui filtro de data, pois apresenta o estoque atualizado no momento em que a consulta é feita.

#### 5.4. ABA “ANÁLISE GERAL (DADOS MENSAIS)”

Esta aba apresenta dados agregados por mês e possui três seções, descritas abaixo. Todas elas possuem como fonte de dados o Cubo Mensal, o qual apresenta dados desde janeiro de 2015 para todos os meses já finalizados.

- Solicitações Recebidas, Concluídas e em Estoque: apresenta dados históricos das:
  - Solicitações recebidas em cada mês;
  - Solicitações concluídas (finalizadas ou indeferidas) em cada mês, independentemente de quando foram recebidas;
  - Solicitações em estoque até o final de cada mês (trata-se de um dado acumulado, isto é, o valor de estoque indicado em cada mês é o total de solicitações não concluídas ou não canceladas até final de cada mês).
- Análise por serviço: permite que o(a) usuário(a) analise a evolução histórica de uma medida (quantidade de solicitações recebidas, concluídas, canceladas ou em estoque) para um ou mais serviços.
- Distribuição territorial das solicitações: permite que o usuário analise a distribuição em subprefeituras de uma medida (quantidade de solicitações recebidas, concluídas, canceladas ou em estoque) para um ou mais serviços.

#### 5.5. ABA “ÁREA DO(A) SERVIDOR(A)”

Esta aba apresenta dados agregados das solicitações atribuídas aos(as) servidores(as), ou seja, cada servidor(a) consegue visualizar dados apenas dos protocolos que estão atribuídos a ele(ela). A aba está dividida em duas seções:

- Análise de desempenho: apresenta dados agregados dos protocolos atribuídos ao(à) servidor(a), indicando o status atual desses protocolos e o quanto representam, em valores percentuais, em relação ao total de protocolos em determinada caixa de resolução e de determinado serviço de acordo com o serviço e a caixa de resolução selecionados no filtro.
- Distribuição territorial das solicitações em Estoque: apresenta a distribuição em subprefeituras dos protocolos atribuídos ao(à) servidor(a) e que ainda não foram concluídas ou canceladas, de acordo com o serviço e a caixa de resolução selecionados no filtro.

## 5.6. ABA “ÁREA DO(A) SUPERVISOR(A)”

Esta aba está disponível apenas para os usuários que possuem o permissionamento “dashboard – gestor”, o qual é destinado para servidores responsáveis por gerenciar equipes de trabalho, e apresenta dados agregados dos protocolos atribuídos aos(as) servidores(as) que possuem acesso às mesmas caixas que o(a) supervisor(a) acessa. A aba possui duas seções:

- Análise de desempenho: apresenta dados agregados dos protocolos atribuídos a cada servidor(a) que possui acesso às caixas de resolução que o(a) supervisor(a) acessa, indicando o status atual desses protocolos e o quanto representam, em valores percentuais, em relação ao total de protocolos em determinada caixa de resolução e de determinado serviço de acordo com o serviço, a caixa de resolução e o(a) servidor(a) selecionados no filtro.
- Distribuição territorial das solicitações em Estoque: apresenta a distribuição em subprefeituras dos protocolos atribuídos aos(as) servidores(a) e que ainda não foram concluídas ou cancelados, de acordo com o serviço, a caixa de resolução e o(a) servidor(a) selecionados no filtro.

## 5.7. DICAS DE UTILIZAÇÃO

- É preciso selecionar pelo menos uma opção em cada filtro de cada seção para que os dados sejam carregados.
- É possível realizar o download dos dados brutos de cada um dos gráficos, tabelas e mapas individualmente, clicando no botão “Download”, que fica do lado direito de cada item.
- Pressionando o botão “Ctrl” do teclado é possível selecionar mais de uma opção ao mesmo tempo nos filtros.