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:

- <u>Solicitações Recebidas e Concluídas:</u> 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
- <u>Solicitações em Estoque:</u> 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.

Proibida a reprodução. Lei Nº 9.610/98. Propriedade da PMSP.

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(às) 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.

Proibida a reprodução. Lei Nº 9.610/98. Propriedade da PMSP.

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(às) 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(às) 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 filtro.

Proibida a reprodução. Lei Nº 9.610/98. Propriedade da PMSP.