



zela — campo

● MANUAL DE INSPEÇÃO

Inspeções e Visão geral

Medir o espaço contra o padrão, entender a nota APPA e ler os prédios do campus

Sumário

Manual de Inspeção — Ulbra Zela

01 O que é a inspeção

Medir o espaço, não a pessoa — e por que ela é independente da rotina

02 Como a nota é calculada

Atende, Precisa atenção e Abaixo; pesos; a escala APPA de 1 a 5

03 Registrar uma inspeção

A fila do que precisa de inspeção, avaliar item por item e registrar

04 Chamados de não-conformidade

O que vira chamado no Ulbra Atende e quando o registro é recusado

05 Consultar e editar inspeções

A lista do mês, o detalhe e a reinspeção

06 Visão geral do campus

Nível, alvo, m² por pessoa, cobertura e a leitura de cada prédio

07 Boas práticas e dúvidas frequentes

PARA QUEM É ESTE MANUAL

Para quem faz as inspeções (papel **Admin** no Ulbra Zela) e para gestores, coordenadores e visualizadores que acompanham a **Visão geral** e o histórico de inspeções. Consultar é liberado para qualquer papel do Zela; registrar e editar uma inspeção é exclusivo do **Admin**.

O que é a inspeção

A inspeção é a régua do Zela. Ela não pergunta o que foi feito: olha para o espaço e compara o que está ali com o padrão do tipo de área.

ROTINA

Conta o que foi feito

Paradas marcadas como feito, não deu ou sem registro, na tela Hoje.

INSPEÇÃO

Avalia como o espaço está

Nota ponderada e nível APPA, por área, contra o checklist do tipo de área.

As duas são independentes de propósito. Uma área pode ter todas as paradas marcadas como feitas e ainda assim receber nota baixa — essa divergência é justamente o que interessa.



A inspeção mede o lugar, não a pessoa

O resultado é do espaço. Quando algo está abaixo do padrão, o sistema abre um chamado para ser resolvido — o responsável é sempre a equipe ou prestadora, nunca uma pessoa.

1 O que precisa existir antes

- ✓ A área cadastrada em **Locais**, com **tipo de área** definido
- ✓ O tipo de área com itens no **Checklist de inspeção** (nome e peso). Os dez tipos que já vêm no sistema — Sala de aula, Sanitário, Circulação e outros — já têm checklist
- ✓ A fila de não-conformidade configurada pelo Admin em **Configuração > Geral**
- ✓ Você (o inspetor) com **departamento** definido no seu usuário — ele é exigido sempre que algum item fica "Abaixo", porque você é o solicitante do chamado

Como a nota é calculada

Cada item do checklist recebe uma de três avaliações. A nota é a média ponderada pelos pesos dos itens, e vira um nível da escala APPA.

1 As três avaliações

AValiação	VALE	ABRE CHAMADO?
• Atende	100%	Não
• Precisa atenção	75%	Não
• Abaixo	50%	Sim — um chamado por item

2 O peso de cada item

O peso vem do tipo de área (definido em **Tipos de área**), nunca do inspetor. Um item com peso 3 conta três vezes mais que um item com peso 1.

EXEMPLO — SANITÁRIO

Piso (peso 3) **Atende** · Louças (peso 2) **Precisa atenção** · Reposição (peso 1) **Abaixo**

$(3 \times 100 + 2 \times 75 + 1 \times 50) \div (3 + 2 + 1) = 500 \div 6 = 83,33\% \rightarrow$ **nível 3**, com um chamado aberto para "Reposição".

3 A escala APPA

1 é o melhor e 5 o pior. Nas telas, o nível aparece como cinco barrinhas e o número: quanto mais barras acesas, pior.

NÍVEL	NOTA	NOME NO TIPO DE ÁREA	COMO APARECE
1	95% ou mais	Impecável	
2	85% ou mais	Alvo típico	
3	70% ou mais	Desatenção leve	
4	55% ou mais	Desleixo moderado	
5	abaixo de 55%	Negligência	

O corte fica com o nível melhor: exatamente 95% é nível 1; 94,99% já é nível 2. Os nomes da terceira coluna aparecem ao escolher o **nível alvo** de um tipo de área; nas inspeções e na Visão geral aparecem só as barras e o número.

Registrar uma inspeção

Abra **Operação > Inspeções** e clique em **+ Nova inspeção** (o mesmo botão existe na Visão geral). O botão aparece para todos, mas só o Admin consegue registrar — os outros papéis recebem “Acesso restrito a administradores” ao clicar em Registrar.

1 Escolher a área

O cartão **O que precisa de inspeção** lista as áreas com tipo definido: primeiro as **nunca inspecionadas**, depois as inspecionadas há mais tempo. Cada linha mostra o prédio, o tipo e quando foi a última inspeção, com o nível.

1 Clique na área da fila

Ou em **Inspecionar outra área** para navegar pela árvore (campus → prédio → andar → área) e usar **Selecionar aqui**.

2 Confira a área escolhida

O quadro **Área inspecionada** mostra o nome, com **Trocar** e o **x** para remover.



Área que não pode ser inspecionada

“Este local não tem tipo de área definido — não há o que medir. Defina o tipo de área em **Locais antes de inspecionar**.”

“O tipo de área ... ainda não tem itens de checklist cadastrados.” → use **Ir para Tipos de área** e cadastre os itens.

2 Avaliar cada item

Cada item mostra o nome e o peso, com três botões: **Atende** **Precisa atenção** **Abaixo**. O painel **Nota ao vivo** mostra a nota e o nível conforme você avalia (calculado só sobre os itens já avaliados).

3 Registrar

1 Avalie todos os itens

O botão **Registrar** só libera quando nenhum item ficou sem avaliação.

2 Clique em “Registrar”

Aparece o cartão **Inspeção registrada**: “{área} — nota 83,33%, nível 3.” e os chamados abertos, ou “Nenhum item ficou abaixo do padrão — nenhum chamado foi aberto.”

3 Siga para a próxima

Registrar outra inspeção volta para a fila.

Chamados de não-conformidade

Só a exceção vira chamado. “Precisa atenção” fica registrado na nota; “Abaixo” pede ação e abre um chamado no Ulbra Atende.

Item avaliado



Abaixo



1 chamado por item

CAMPO	VALOR
Título	“{item} abaixo do padrão — {área}”
Fila (time)	O Time de destino de Configuração > Geral
Categoria	A configurada em Configuração > Geral, se houver
Solicitante	Quem registrou a inspeção (ou quem editou, no caso de chamado aberto por edição)
Vínculos	O local e a inspeção de origem

No Atende, o chamado segue o fluxo normal: fila, SLA, comentários e histórico. É lá que ele é resolvido e encerrado.

1 Quando o registro é recusado

Algumas recusas ainda aparecem na tela como um **código técnico**. Se alguma condição falhar, **nada é gravado** — nem a inspeção, nem os chamados.

O QUE APARECE	O QUE SIGNIFICA E O QUE FAZER
Acesso restrito a administradores	Só o papel Admin registra e edita inspeções.
ZelaSettings.NotConfigured	A fila de não-conformidade não foi configurada. Preencha Configuração > Geral (Admin).
Ticket.RequesterHasNoDepartment	Você não tem departamento e algum item ficou “Abaixo”. Defina o departamento em Configurações > Usuários .
Inspection.LocationNotInspectable	O local não tem tipo de área.
Inspection.ChecklistEmpty	O tipo de área não tem itens de checklist.
Inspection.NoItems	Ao editar: o checklist do tipo de área ganhou ou renomeou itens desde a inspeção. Faça uma nova inspeção.
Não foi possível registrar a inspeção. Tente novamente.	Falha de conexão. Tente de novo.

Consultar e editar inspeções

1 A lista do mês

Em **Operação > Inspeções**, três cartões resumem o **mês corrente**:

- **Feitas no mês** — quantas inspeções foram registradas.
- **Nota média** — média simples das notas do mês.
- **Geraram chamado** — quantas inspeções do mês têm algum chamado ligado, em qualquer status (ex.: “1 de 3”).

A tabela traz **Área, Prédio, Quando, Nota, Nível e Chamado** — os códigos de todos os chamados ligados à inspeção, abertos ou já encerrados. A lista mostra sempre o mês corrente. Clique em uma linha para abrir o detalhe.

2 O detalhe da inspeção

Mostra o prédio, a data e hora, a nota e o nível, o formulário de avaliação já preenchido e, quando houver chamados, o cartão **Chamados abertos por esta inspeção**, com código, título e status. O status aparece com o nome interno do Atende — por exemplo, **Open** para aberto.

3 Editar uma inspeção

Mude as avaliações e clique em **Salvar**. A nota e o nível são recalculados; a data e o inspetor continuam os mesmos.

O QUE MUDOU NO ITEM	EFEITO
Passou a ficar Abaixo	Abre um chamado novo, com quem editou como solicitante
Já estava Abaixo e continua	Nada — o chamado já existe
Estava Abaixo e melhorou	O chamado não é cancelado: encerre-o no Atende

Ao salvar aparece “*Inspeção atualizada. Chamados abertos: ...*” ou “*Inspeção atualizada. Nenhum chamado novo — nada piorou.*”



Editar recalcula com o checklist atual

Cada inspeção guarda uma cópia dos itens avaliados, e mudar o tipo de área depois não altera inspeções antigas — **até alguém editá-las**. Ao salvar uma edição, o sistema usa o checklist e os pesos **atuais** do tipo de área: itens removidos somem e a nota pode mudar. Por isso, **edite** só para corrigir um erro da mesma visita, logo depois de registrar. Voltou ao local depois de uma correção? **Reinspecione** — assim o histórico mostra a evolução.

Visão geral do campus

A Visão geral é a tela inicial do Zela: uma linha por prédio com o nível APPA do mês comparado ao alvo. Ela é alimentada pelas inspeções, não pelas rotinas, e considera a **última inspeção do mês** de cada área.

1 Os cartões do topo

CARTÃO	O QUE MOSTRA
Nível médio	A média do nível dos prédios com inspeção no mês. Ao lado, o alvo médio de todos os prédios com alvo.
Fora do alvo	Quantos prédios estão abaixo do padrão, de quantos
Não-conformidades	Chamados ainda abertos da última inspeção do mês de cada área. Chamados de inspeções anteriores ou de outros meses não entram, mesmo que ainda estejam abertos no Atende.

2 As colunas de cada prédio

COLUNA	COMO LER
Nível	A média dos níveis (1 a 5) da última inspeção do mês de cada área do prédio, arredondada. "—" quando não houve inspeção no mês.
Alvo	A média do nível-alvo das áreas com tipo do prédio, arredondada. "—" quando nenhuma área tem tipo.
m ² por pessoa	A soma do m ² das áreas com tipo, dividida pelo efetivo do prédio informado em Locais. "—" quando falta o efetivo ou a metragem. Com "*", parte das áreas está sem metragem — o número está apoiado em cadastro incompleto.
Cobertura	% das áreas com tipo que foram inspecionadas no mês.
NC	Não-conformidades abertas da última inspeção do mês de cada área.
Leitura	A conclusão da linha (abaixo).

A coluna Leitura

LEITURA	SIGNIFICA
• No alvo	O nível medido é igual ao alvo.
• Acima do alvo	Melhor que o alvo (número de nível menor).
• Abaixo — investigar	Pior que o alvo (número de nível maior).
• Sem inspeção no mês	Ainda não há medição no mês.

Boas práticas e dúvidas

1 Boas práticas

- ✓ Siga a fila “O que precisa de inspeção” — ela prioriza o que nunca foi visto e o que está há mais tempo sem visita
- ✓ Avalie o que você vê no momento, não o que imagina que a equipe fez
- ✓ Use “Precisa atenção” para o que ainda não exige ação; guarde “Abaixo” para o que precisa de chamado
- ✓ Reinspecione depois que o chamado for resolvido
- ✓ Busque cobertura alta: um nível com poucas áreas inspecionadas diz pouco sobre o prédio

2 Dúvidas frequentes

Por que não consigo registrar a inspeção?

Registrar e editar inspeções é exclusivo do papel **Admin** no Zela. Os outros papéis veem o formulário, mas recebem “Acesso restrito a administradores” ao salvar.

A área não aparece na fila.

Ela está sem tipo de área, ou foi excluída em Locais. Defina o tipo em Locais.

Mudei o checklist do tipo de área. As inspeções antigas mudam?

Não, a menos que alguém edite a inspeção antiga — aí ela é recalculada com o checklist atual. As próximas inspeções já usam o checklist novo.

Por que o prédio tem nível mas a cobertura é baixa?

O nível considera só as áreas inspecionadas no mês. Com poucas áreas, a média representa pouco do prédio.

Tenho chamados de inspeção abertos, mas o cartão Não-conformidades mostra zero.

O cartão só conta chamados da última inspeção do mês corrente de cada área. Chamados de meses anteriores continuam no Atende, fora dessa conta.

Corrigi o problema. Como faço o número melhorar?

Reinspecione a área depois que o chamado for resolvido. A Visão geral usa a última inspeção do mês de cada área: se o resultado melhorou, o número melhora, e os chamados da inspeção anterior do mesmo mês deixam de contar. Um item que continuar “Abaixo” abre **outro** chamado, mesmo que o anterior ainda esteja aberto.

Por que o m² por pessoa fica ao lado do nível?

Sem ele, um prédio ruim é lido como “a equipe é ruim”; com ele, pode ser lido como “está com metade da gente que precisa”. É a diferença entre medir pessoas e medir o sistema — por isso vale manter o efetivo e a metragem em dia.

Posso ver meses anteriores?

Por enquanto a Visão geral e a lista de Inspeções mostram só o mês corrente; o seletor de período ainda não está disponível. O mês vira às 21h (horário de Brasília) do último dia — uma inspeção feita depois disso já conta para o mês seguinte.