

Descrição Técnica da Plataforma Digital Educacional

SUMÁRIO

Apresentação da Solução	2
Funcionalidades Ofertadas	2
Plataforma Plurall Integrada ao Portal Educacional	11
Maestro	12
a. Meus conteúdos	14
b. Relatórios de acompanhamento do desenvolvimento das habilidades. 20	
c. Correções pendentes.....	22
d. Ferramentas para o monitoramento contínuo do progresso dos estudantes	23
Relatórios de Simulados e Provas	24
Infraestrutura e Conectividades.....	26
Modelo de Suporte Técnico	26
Canais de Atendimento	26
Escalonamento de Solicitações	28
Fluxo de Atendimento	29
Vantagens do suporte Somos para Todos para a Comunidade Acadêmica	32

Apresentação da Solução

A Somos Educação oferece um Portal Educacional completo, seguro e integrado, destinado à Secretaria de Educação, atendendo todas as etapas da Educação Básica conforme especificado no Termo de Referência. A solução proposta está em plena conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e assegura acessibilidade total, permitindo uma experiência inclusiva para alunos e professores, incluindo aqueles com necessidades específicas.

Funcionalidades Ofertadas

O Portal Educacional ofertado será configurado para atender os seguintes requisitos:

- a. Ambiente Virtual Seguro: Espaço restrito com acesso controlado, com senhas individuais para gestores, professores e alunos, mediante cadastro de usuários e senhas. Ponto de entrada seguro para cada usuário, com credenciais personalizadas para garantir a privacidade e segurança das informações.



- b. Portal Personalizado: Adaptação da identidade visual da rede, com layouts e módulos de mídia customizáveis.

- c. Acessibilidade Universal: Recursos com alto contraste, ajuste de fontes e adaptações para estudantes cegos e surdos.

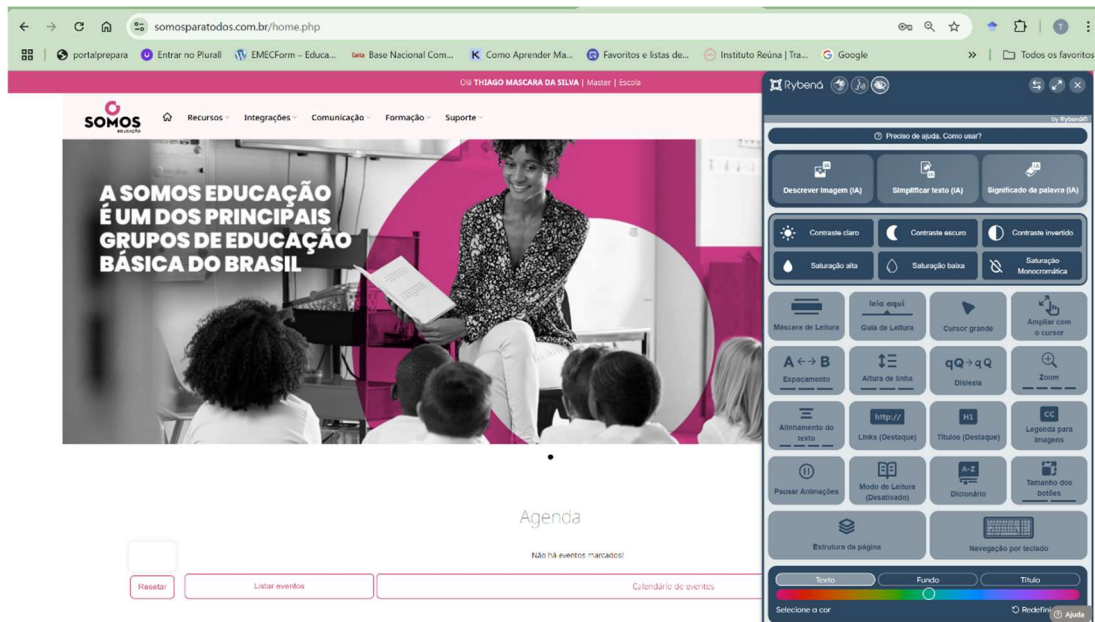


Imagem dos recursos de acessibilidade relacionados a alterações de letras, espaçamentos e cursor.

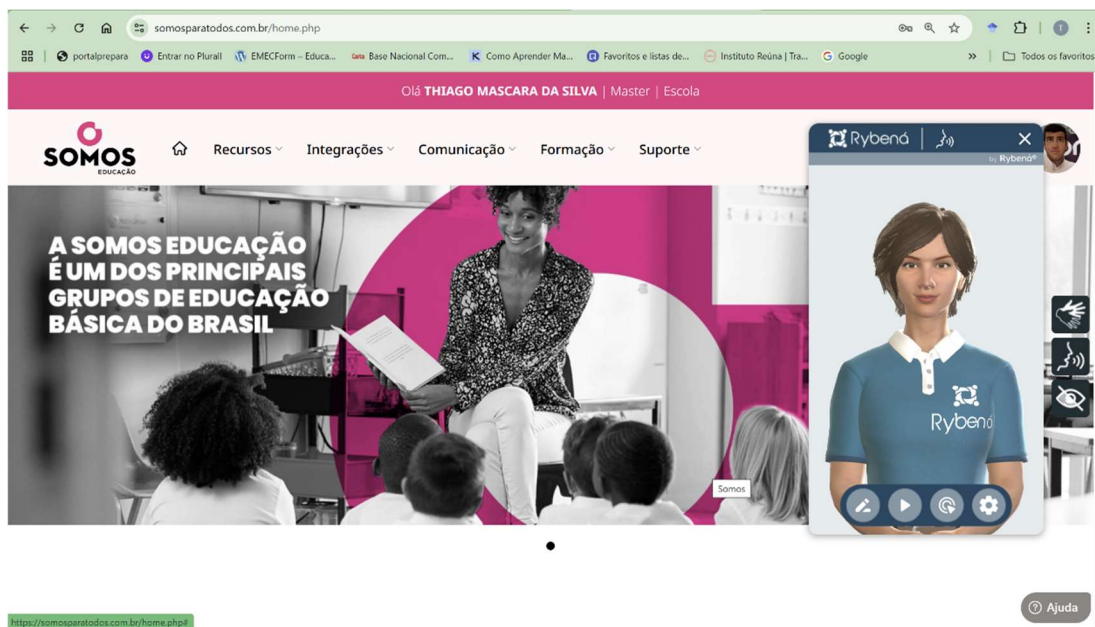


Imagem dos recursos de acessibilidade relacionados a leitura de textos e tradução em libras.

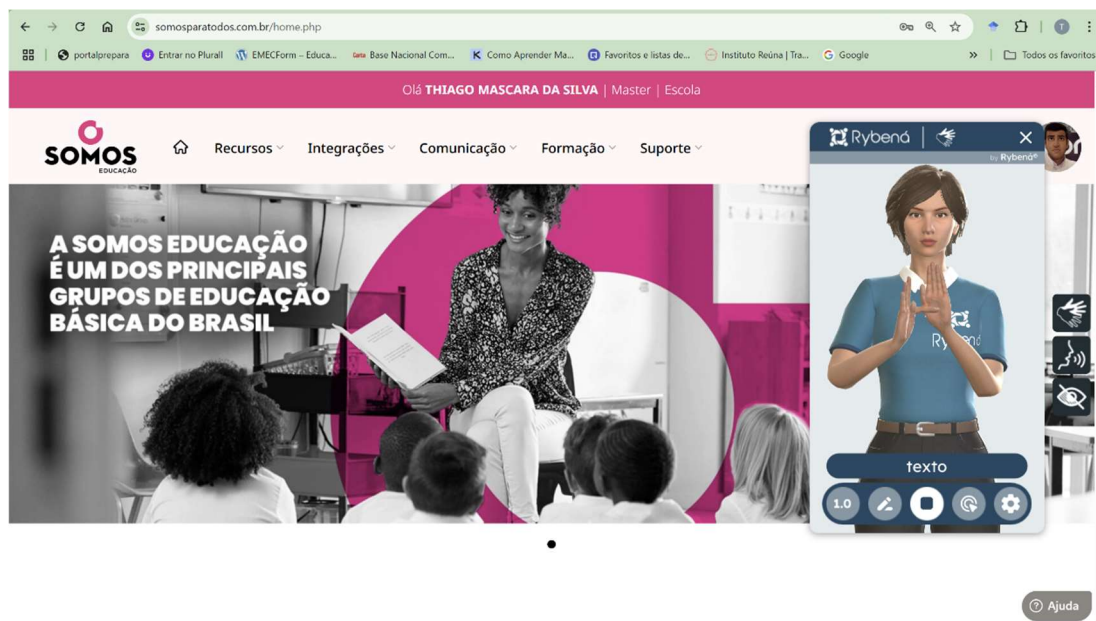
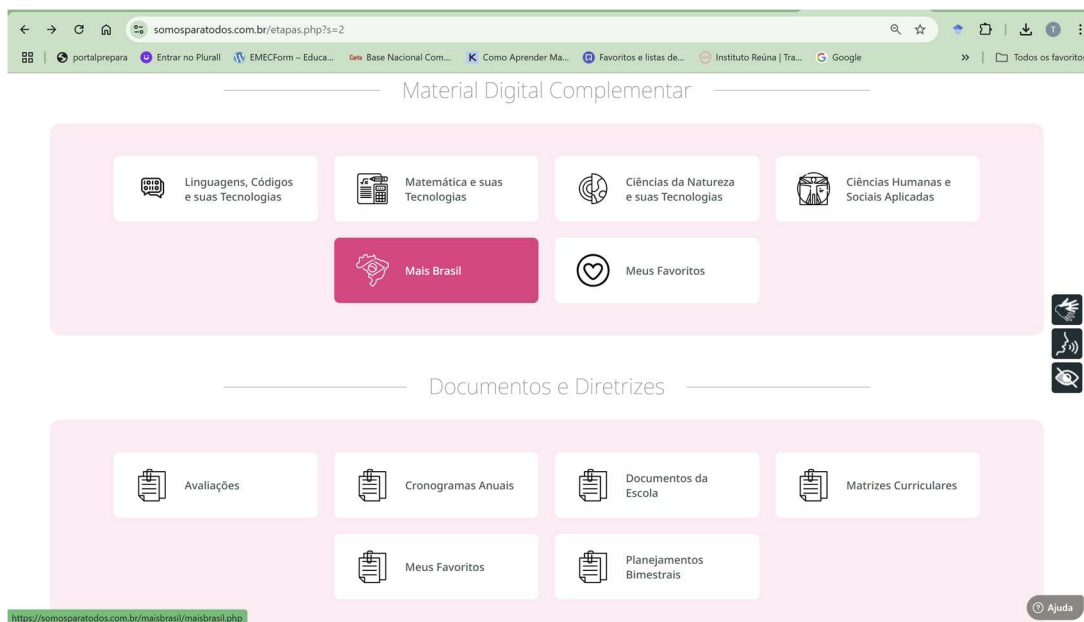


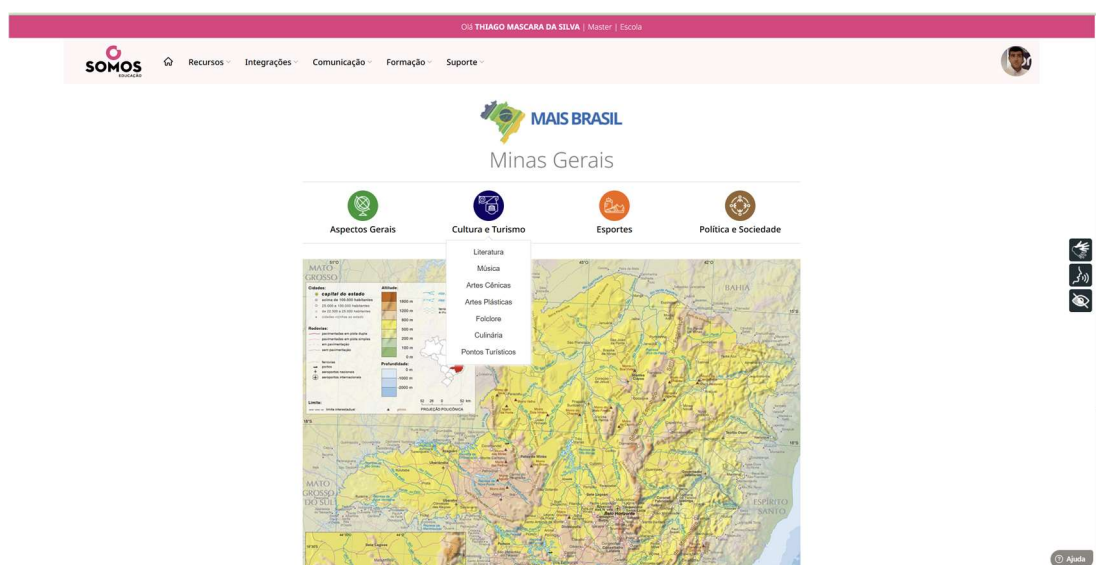
Imagem do recurso de acessibilidade executando a tradução em libras.

- d. Conteúdo Multimídia e Interativo: Disponibilização de materiais digitais (recursos de aprendizagem), em português, com foco na melhoria das práticas docentes. Repositório para organização de avaliações e documentos, ferramenta com múltiplos sistemas de gestão de conteúdos e informações.





Mapa interativo contendo informações para pesquisas relacionadas aos estados brasileiros.



Informações do mapa interativo divididos nas categorias: aspectos gerais, cultura e turismo, esportes, e política e sociedade.

Oli THIAGO MASCARA DA SILVA | Master | Escola

SOMOS EDUCAÇÃO

Recursos · Integrações · Comunicação · Formação · Suporte

Recursos de Aprendizagem

Anos Iniciais | Matemática e suas Tecnologias

procura por título... ano/série... componente/competência... tipo... habilidade...

Remover filtros Filtros

Algarismos romanos. Uma aula diferente

Este conteúdo deve ser utilizado como forma de pesquisa e aprimoramento dos conhecimentos sobre o assunto...

Nem só Álgebra, nem só Aritmética

Este conteúdo deve ser utilizado como forma de pesquisa e aprimoramento dos conhecimentos sobre o assunto...

Atividade ludo-pedagógica

Este conteúdo deve ser utilizado como forma de pesquisa e aprimoramento dos conhecimentos sobre o assunto...

As medidas, os lados e o perímetro

O conceito de perímetro e as habilidades acerca desse sendo construídas através de atividades práticas que envolverão o uso...

Cadernos da TV escola Matemática 1

Este conteúdo deve ser utilizado como forma de pesquisa e aprimoramento dos conhecimentos sobre o assunto...

Nunca dez

Dois a quatro jogadores, usando dados e o Material Dourado, que pode ser substituído por fichas planificadas, farão...

Matemática e suas Tecnologias

31/07/2025 13:39

Recursos de Aprendizagem separados por: áreas do conhecimento, componente curricular, ano/série, habilidades e tipo de objeto de aprendizagem.

- e. Área de Banners: Espaço destacado para divulgação de notícias, eventos e informações importantes, com visualmente atrativo e fácil atualização.

somosparatodos.com.br/home.php

portalprepara Entrar no Plural! EMECForm - Educa... Base Nacional Com... Como Aprender Ma... Favoritos e listas de... Instituto Resina | Tra... Google

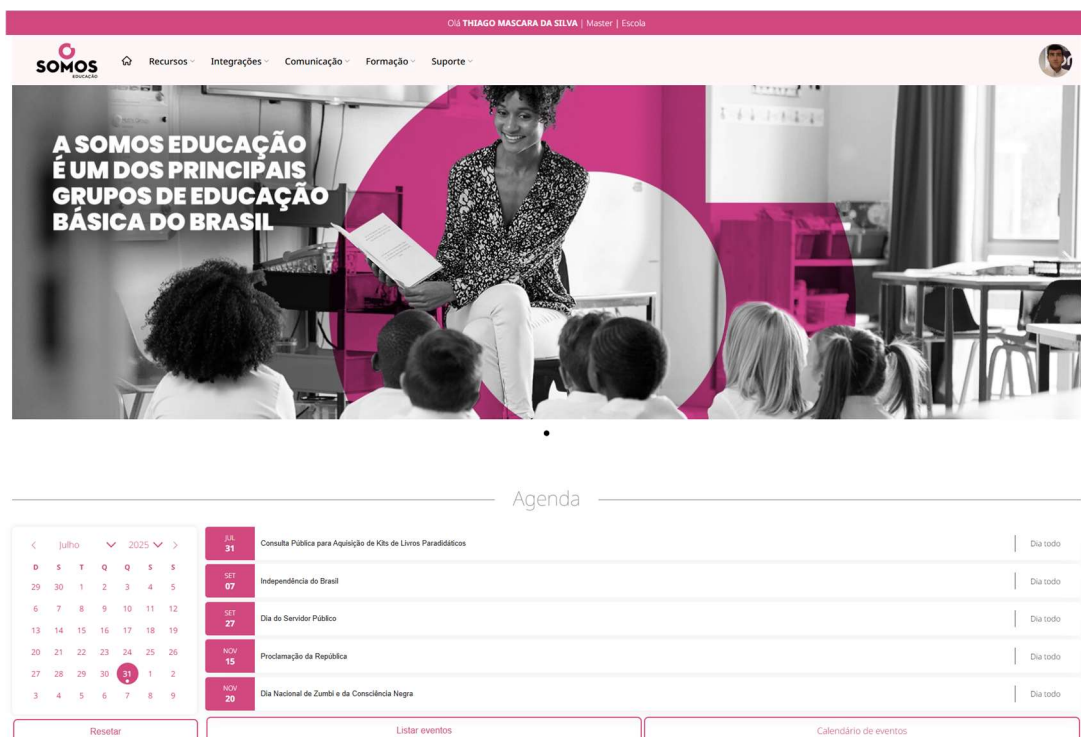
Oli THIAGO MASCARA DA SILVA | Master | Escola

SOMOS EDUCAÇÃO

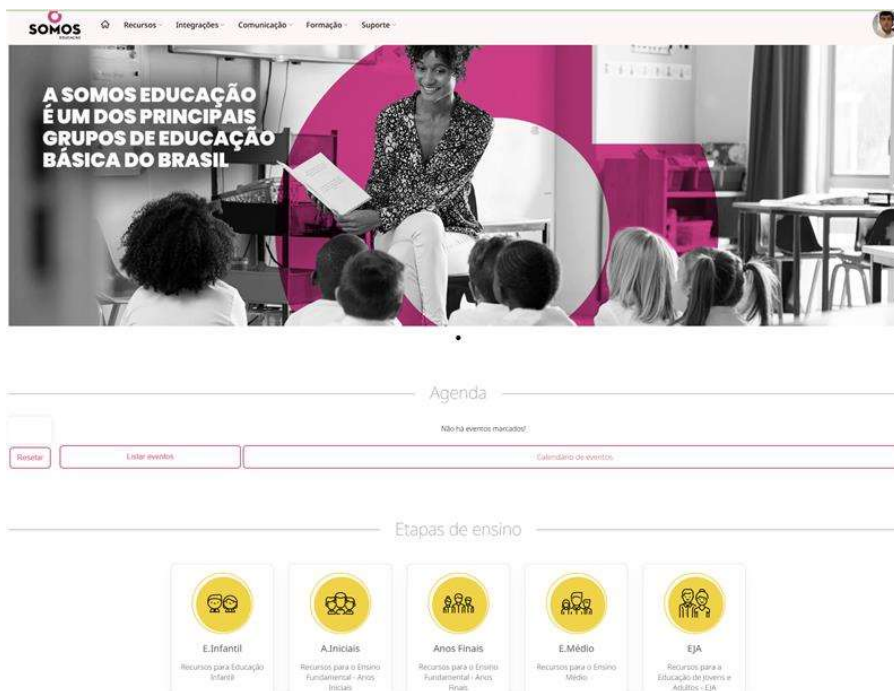
Recursos · Integrações · Comunicação · Formação · Suporte

Agenda

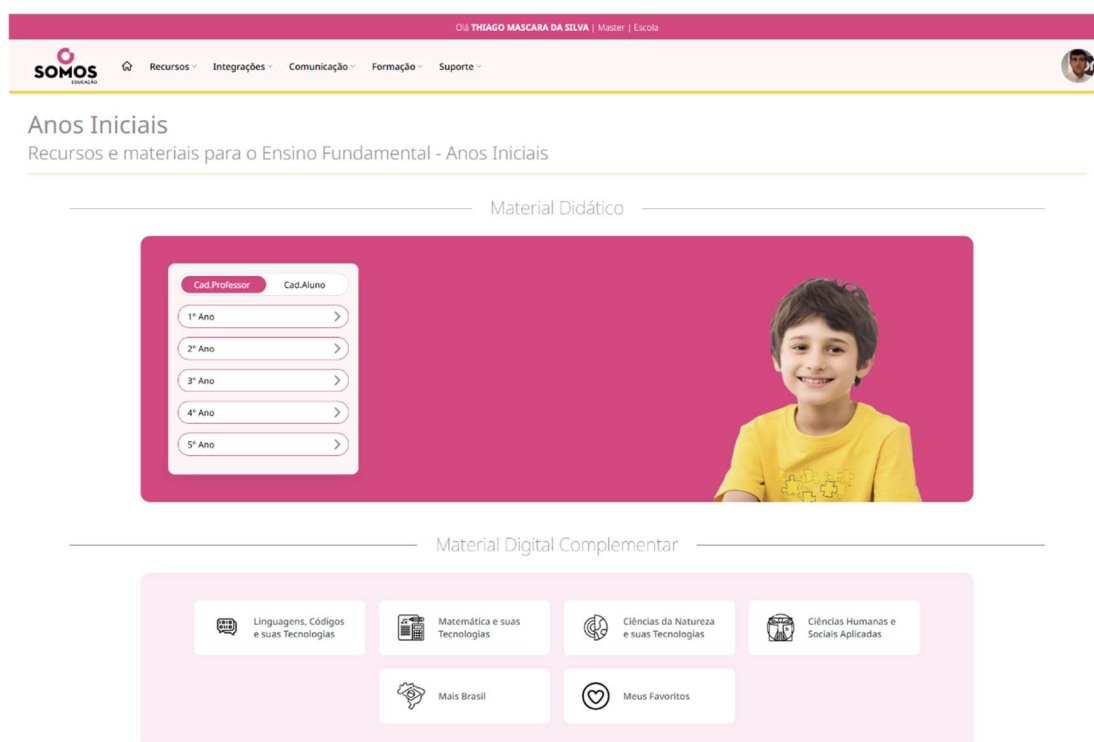
- f. Agenda: Calendário compartilhado com datas importantes, como provas, feriados, reuniões e eventos escolares, facilitando a organização de todos os envolvidos.

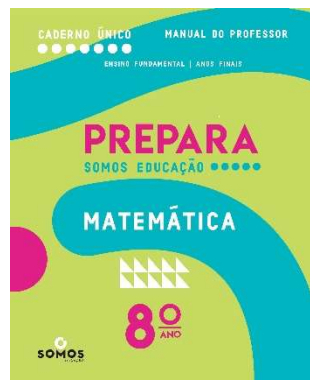


- g. Etapas de Ensino: Divisão do conteúdo para todas as etapas de ensino, permitindo que cada usuário acesse os materiais (Livros digitais, faixas musicais e as atividades), o material é acessível aos gestores, professores e estudantes.



- h. Material Didático: Repositório de materiais pedagógicos, como livros digitais, atividades, exercícios e projetos, organizados por componentes curriculares e temas.

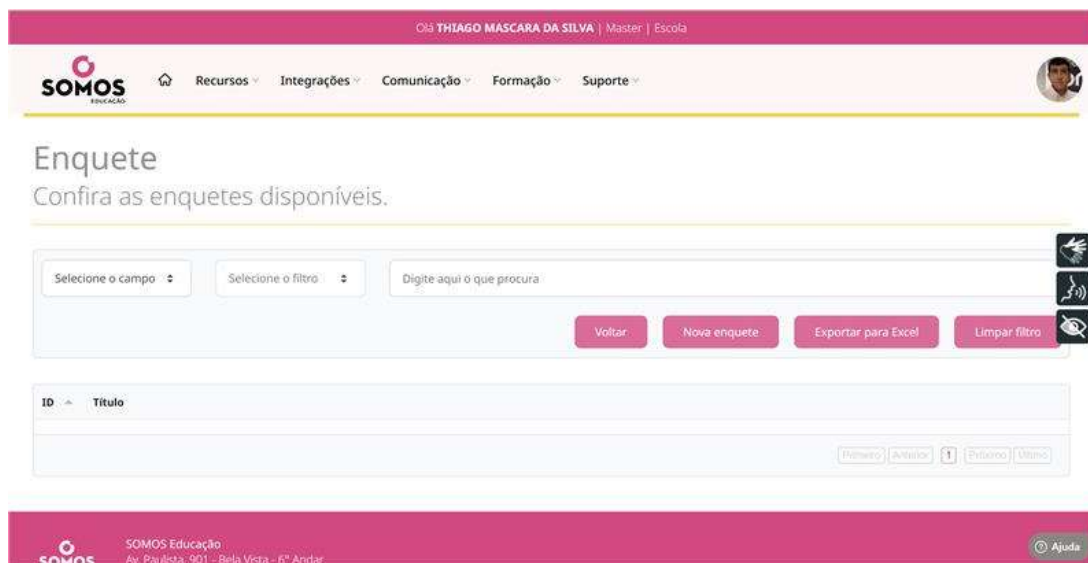




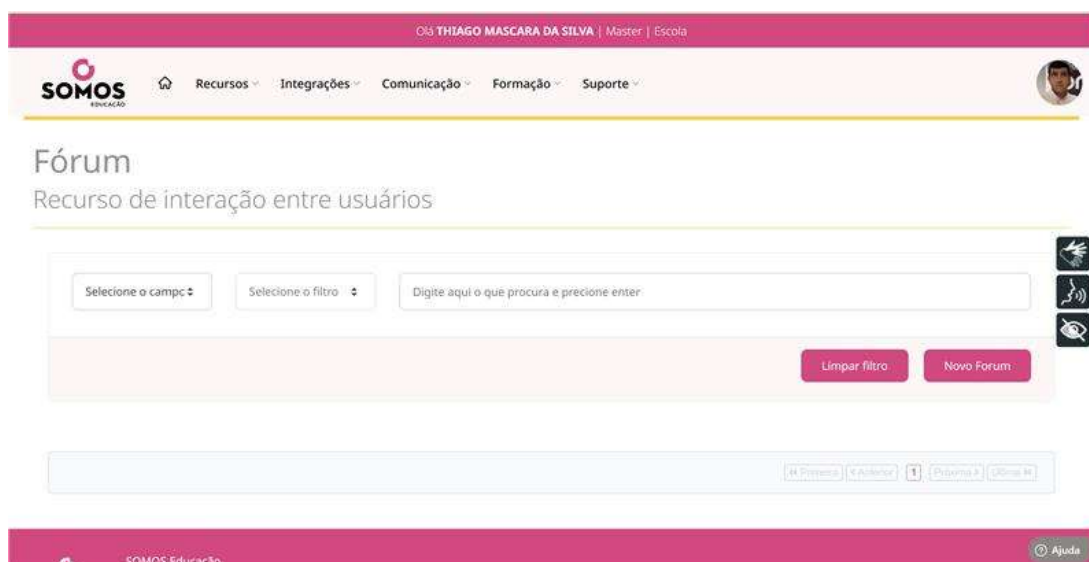
- i. Documentos e Diretrizes: Espaço para armazenamento e compartilhamento de documentos importantes, como regimentos escolares, projetos pedagógicos, normas e diretrizes, facilitando o acesso e a consulta.



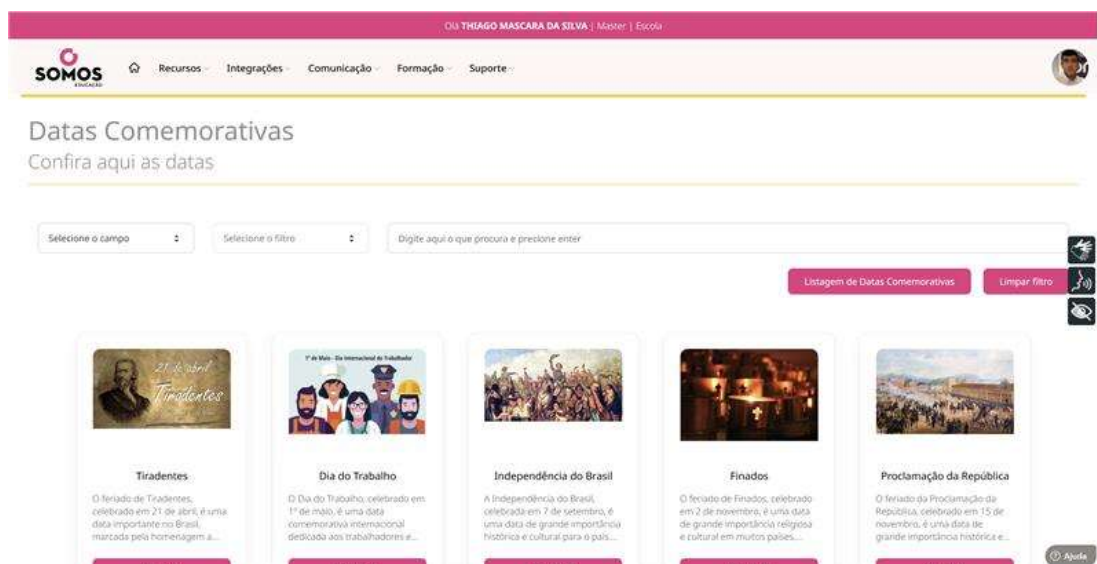
- j. Enquetes: Ferramenta para realizar pesquisas e coletar feedback dos usuários, contribuindo para a melhoria contínua do portal e dos serviços oferecidos.



- k. Fórum: Espaço de discussão e troca de ideias entre professores, alunos e pais, promovendo a colaboração e a construção do conhecimento coletivo.



- l. Datas Comemorativas: Calendário com datas comemorativas relevantes para a comunidade escolar, incentivando a celebração de datas importantes e a construção de uma identidade escolar.



Recursos de Datas Comemorativas com apresentação de informações relacionadas.

Benefícios:

1. Centralização de informações: Todos os recursos e informações relevantes estão reunidos em um único local, facilitando o acesso e a consulta.
2. Personalização: O portal é customizável à identidade visual da rede, disponibilizando diferentes possibilidades de adaptação de layouts e módulos de mídia, como também disponibiliza diferentes possibilidades para integração com múltiplos sistemas de gestão, para sincronização de cadastros dos usuários e disponibilização de documentos.
3. Comunicação: Facilita a comunicação entre todos os membros da comunidade escolar, promovendo a colaboração e a troca de informações.
4. Flexibilidade: Permite o acesso aos conteúdos a qualquer hora e lugar, através de dispositivos conectados à internet.
5. Inovação: A utilização de tecnologias digitais e recursos interativos torna o aprendizado mais atrativo e eficaz.

Plataforma Plural Integrada ao Portal Educacional

A plataforma digital de estudos oferecida para as escolas parceiras da SOMOS Educação, é uma solução inovadora que contempla o uso da tecnologia e da linguagem digital para cumprir seus principais objetivos:

- ✓ Aproximar o ambiente escolar do universo digital, que já é a realidade cotidiana desta geração denominada “nativa digital”;
- ✓ Possibilitar o protagonismo dos alunos, colaborando com o desenvolvimento de sua autonomia na progressão da aprendizagem e dando recursos para que pratique o “aprender a aprender”;
- ✓ Fortalecer as práticas pedagógicas dos professores com conteúdo em diversos formatos (textos, imagens, jogos, músicas, vídeos..) e um poderoso banco de questões;
- ✓ Repertoriar a equipe escolar com informações sobre o processo de aprendizagem dos conteúdos das diferentes disciplinas, fornecendo relatórios que contemplam dados individuais dos alunos e coletivos por turma, e que permitem planejar as devolutivas pedagógicas para as estratégias de ensino.

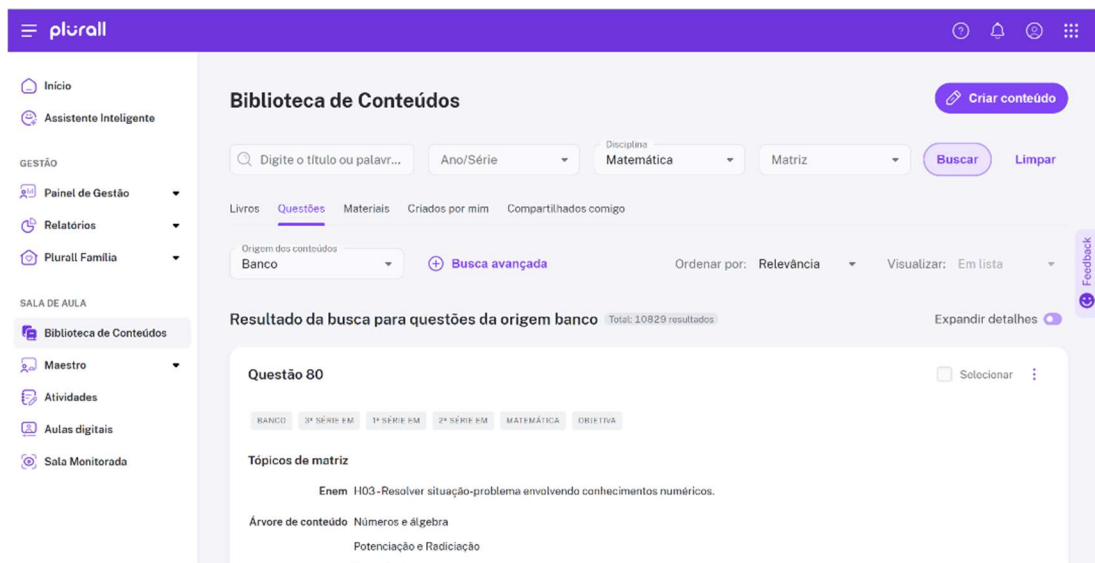


A plataforma oferece as seguintes funcionalidades e recursos:

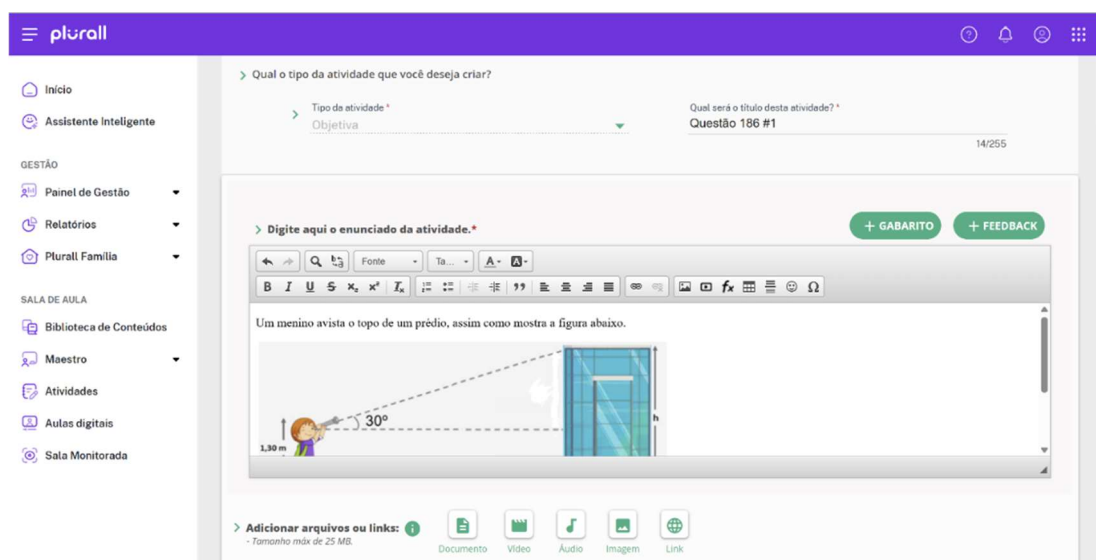
Maestro

A ferramenta Maestro permite que os professores enviem atividades para os seus alunos, individualmente, para turmas inteiras ou exportar para impressão, possibilitando a gestão pedagógica aula a aula, favorecendo a avaliação formativa e as estratégias personalizadas de ensino. É através desta ferramenta que o professor poderá acompanhar as interações dos alunos com os conteúdos enviados, analisar e intervir se necessário.

Essas atividades podem ser do livro, do banco de questões ou de própria autoria do professor. Os professores podem inserir atividades no banco a partir da ferramenta de criação do Maestro.



Na biblioteca de conteúdos é possível selecionar e personalizar atividades, utilizando um banco de atividades pedagógicas pré-organizado por componente curricular, ano/série, para atender às necessidades específicas de suas turmas.



Personalização de atividades da biblioteca de conteúdos

Além de atividades, também é possível enviar materiais para os alunos, como vídeos, jogos, apresentações, mapas, textos entre outros. Esses materiais podem estar vinculados ao material

didático, conhecidos como Objetos Educacionais Digitais (OEDs), ou podem ser elaborados pelos professores com formatos de documento, vídeo, imagem, áudio ou link da Internet.

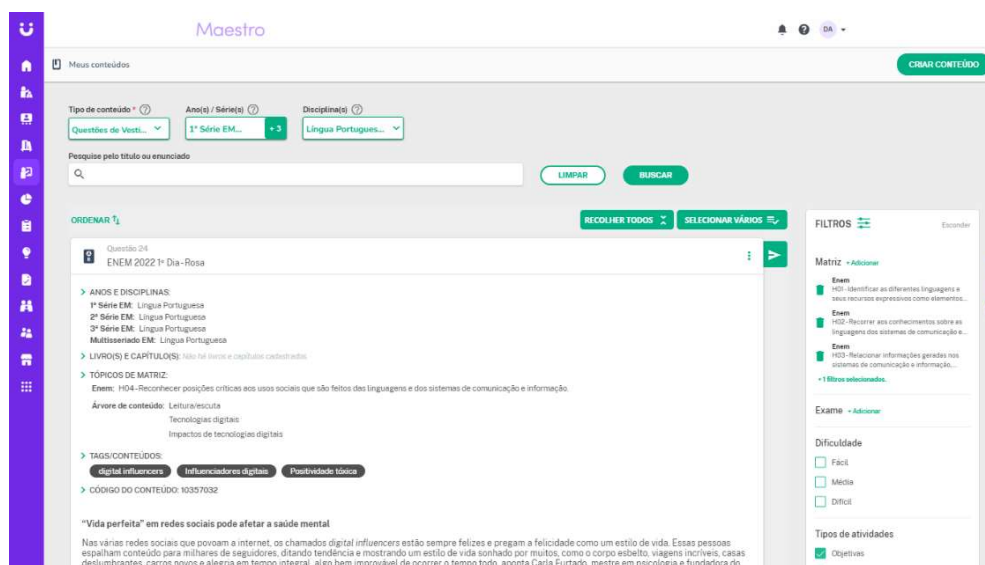
Os professores recebem as respostas dos alunos organizadas em relatórios. Além das respostas individuais dos alunos e das turmas, eles conseguem acompanhar se os alunos receberam, visualizaram, realizaram as atividades ou se há atividades pendentes de correção.

A seguir, é detalhada cada uma das funcionalidades do Maestro.

a. Meus conteúdos

O menu “Meus Conteúdos” centraliza todo conteúdo (atividades e materiais) disponíveis para o professor realizar os envios para alunos, turmas ou exportar para impressão.

De forma simples e objetiva, os professores podem pesquisar um conteúdo desejado e visualizar todos os detalhes da atividade ou material. Com um sistema de “card”, é possível identificar o título, a dificuldade, os anos e séries, a disciplina, as tags e até mesmo as habilidades que foram contempladas no conteúdo.



Visualização da busca de conteúdo

O menu “Meus conteúdos” possui:

- Banco de conteúdo com atividades e materiais

Banco com mais de 80 mil questões de vestibulares, ENEM e elaboradas pela SOMOS Educação, mais de 40 mil vídeos, mais de 1.400 áudios, mais de 900 conteúdos interativos, mais de 3.700 documentos, mais de 2.000 artigos e mais de 10 simuladores.

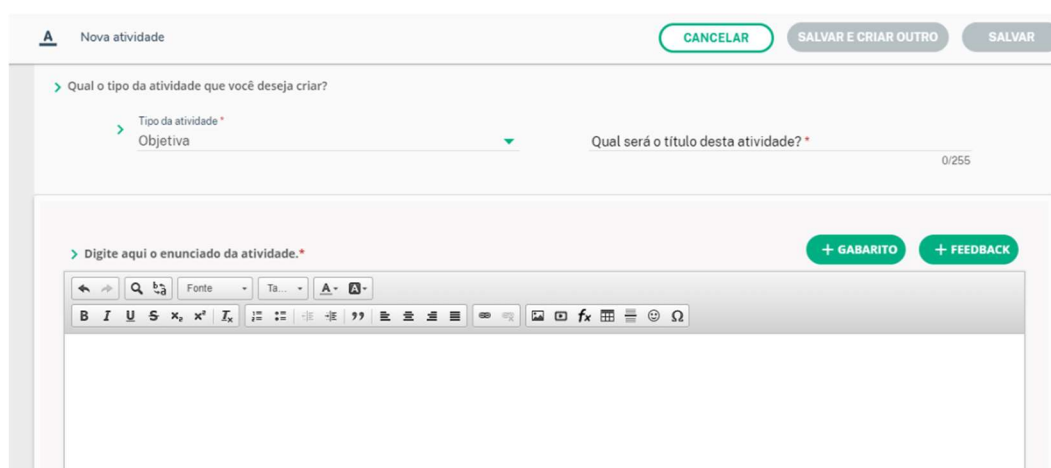
- Pesquisa de conteúdo

O sistema de pesquisa tem inúmeras combinações de critérios de busca para refinar os resultados, tais como: habilidades (pode-se ajustar o nível de dificuldade promovendo a progressão das habilidades), tipo de conteúdo (escolha do contexto dos conteúdos), disciplinas, livros, ano/série, tags e palavras-chave.

- Criação de atividades e materiais autorais

O professor pode criar e inserir em seu banco do Maestro, suas próprias atividades e materiais.

A atividade autoral pode ser discursiva ou objetiva. É possível inserir feedbacks para serem disponibilizados automaticamente para os alunos, após cada questão e/ou alternativa ser respondida.



Criação de atividade de autoria do professor

Em um material autoral, os professores podem inserir anexos como: texto, imagem, vídeo, áudio ou link nos formatos: PPT, DOC, PDF e XLS.

M Novo material

CANCELAR SALVAR E CRIAR OUTRO SALVAR

> Qual será o título deste material? * 0/255

> Digite aqui a descrição.

Documentos

Adicionar arquivos ou links: - Tamanho máx de 10 mb.

Documento Video Audio Imagem Link

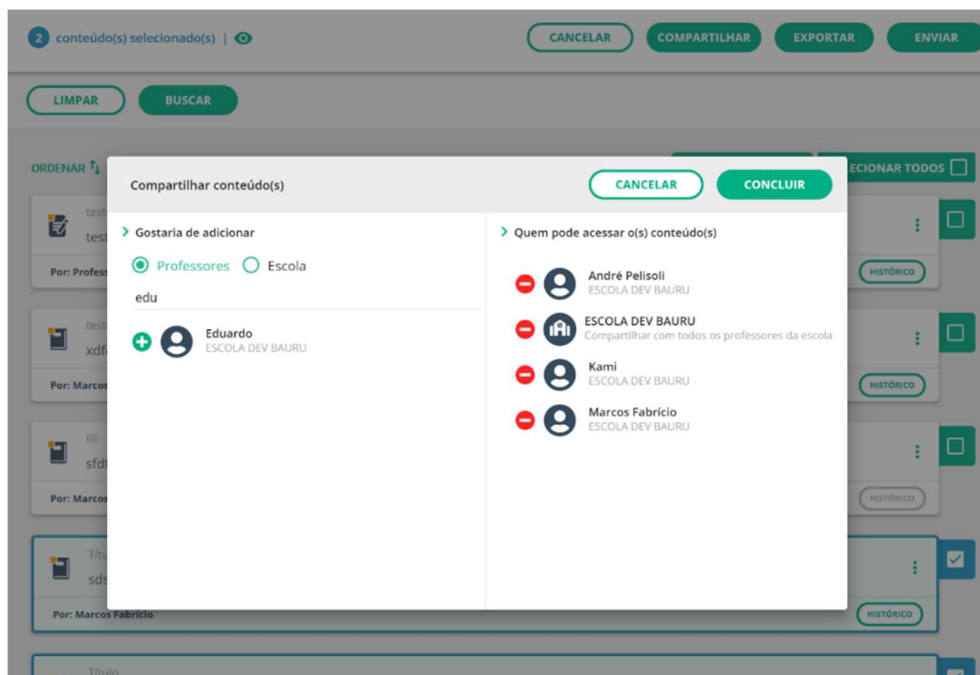
+ ADICIONAR NOVO CAMPO

Criação de material de autoria do professor

Todo conteúdo criado pode ser classificado pelo professor. Ele pode indicar, como por exemplo, para qual ano/série e disciplina é recomendado, palavras-chave, tags e habilidades relacionadas. Essa classificação facilita a busca no banco posteriormente. Os conteúdos autorais são armazenados apenas no banco do professor que elaborou.

- **Compartilhamento de conteúdo**

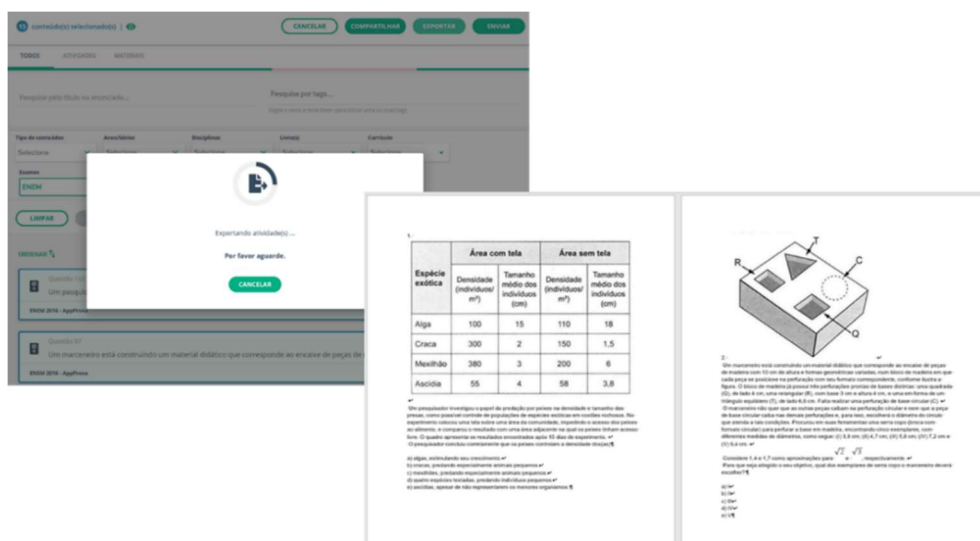
Esta rede de compartilhamento de conteúdo permite que os professores compartilhem as atividades e os materiais de sua autoria com outros professores de sua escola e, também, que os professores consigam ver o conteúdo que foi compartilhado com eles.



Compartilhamento de conteúdos

- Exportação de atividades

Esse recurso possibilita que os professores exportem os conteúdos autorais e/ou atividades de vestibulares para documento Word, assim, eles podem imprimir o conteúdo, quando necessário.



Exportação de conteúdo

- Status de envios

No Status envio da atividade, o professor consegue verificar para quais turmas o conteúdo já foi enviado



Status envio

- Envio de conteúdo para os alunos

Os professores podem enviar atividades e materiais, individualmente ou em uma lista, para um aluno, para um grupo de alunos da turma, para toda a turma ou para mais de uma turma.

Este recurso permite as seguintes configurações:

- Data e hora de início: data e horário em que o aluno receberá a atividade ou lista e poderá respondê-la;
- Data e hora de término: data e horário limite para o aluno responder a atividade ou a lista;
- Tempo limite: tempo (minutos e segundos) limite para o aluno responder cada atividade ou a lista toda;
- Visualização da correção e do gabarito: determinação se o gabarito e a correção serão exibidos após a realização da atividade ou após a data de término.

Maestro

Configurações de envio 1 conteúdo(s) selecionado(s)

1º PASSO | Seleção de turmas **2º PASSO | Configuração de envio**

TESTE - SUA ESCOLA

☐ SELECIONAR TODAS AS TURMAS **EXPANDIR TODOS**

- ☐ 3ª Série Isa - Filosofia
 - ☐ 1. Isabela Thayna
 - ☐ 2. Pereira Almeida
 - ☐ 3. Thayna Almeida
 - ☐ 4. Thayna Carvalho
- ☐ Assessoria - 3º Ano - Arte

Configurações de envio para os alunos (passo 1)

Título da Lista de conteúdos
Aula do dia 28-09-2020

Não existe lista com este título.
Os conteúdos serão enviados para uma nova lista com este título. 22/255

> As configurações serão aplicadas: ?

☒ Individualmente para cada conteúdo da Lista

- ✓ Utilize esta opção se quiser que todas as configurações (prazo, tempo de resposta, etc) sejam aplicadas individualmente para cada conteúdo enviado.
- ✓ Você poderá enviar outros conteúdos para esta mesma lista ou mesmo cancelar seus envios.

☐ Para a Lista de conteúdo

- ✓ Utilize esta opção para que as configurações (prazo, tempo de resposta, etc) sejam aplicadas à Lista e não individualmente para cada conteúdo enviado. Ex: realização de testes, simulados ou provas.
- ✓ Após enviar a lista com os conteúdos, não será possível adicionar novos envios na mesma lista e/ou liberar novas tentativas para uma atividade ou para a lista toda

> Defina um prazo para: ?

✓ Início: 28/09/2020 14:04 ☐ Término:

☐ Tempo de resposta: minutos segundos ?

> Visualizar a correção e gabarito: ? **NOVO**

☒ Após responder a atividade. ☐ Após encerrar o prazo.

Configurações de envio para os alunos (passo 2)

Os conteúdos são disponibilizados de acordo com as configurações solicitadas pelos professores, podendo ter prazo para resolução ou não. Eles ficam organizados por professor e por status, permitindo que os alunos se organizem facilmente.

Os alunos podem responder as questões dissertativas escrevendo a resposta na plataforma ou anexando arquivos em diversos formatos de fotos, pdf, doc, ppt e zip.

Questão 07

Início: 08/05/2023 17:47

00:04:58

O NÚMERO CORRESPONDENTE À METADE DOS LIVROS QUE O PAI DE JULIANA LHE DEU É IGUAL À IDADE DE PEDRO, SEU IRMÃO MAIS NOVO. QUAL É A IDADE DE PEDRO?

12 anos

Arquivos como resposta

Você pode anexar até 25 mb de imagens, áudios e documentos.

Nenhum arquivo anexado

Ver gabarito

Salvar resposta

Responder

Tela do aluno respondendo a uma atividade

b. Relatórios de acompanhamento do desenvolvimento das habilidades.

No menu “Minhas turmas” os professores podem acompanhar o desempenho e participação dos alunos nas atividades em tempo real.

O relatório pode ser agrupado por aluno, onde é possível ver seus conteúdos recebidos e suas respostas, ou por conteúdo, onde é possível ver todos os conteúdos enviados, os alunos que receberam e suas respostas.

O principal objetivo é permitir que acompanhem, analisem e façam diagnósticos para a elaboração de estratégias de intervenção pedagógica. A possibilidade de personalizar o envio de atividades amplia as possibilidades de intervenção pedagógica, permitindo direcionar esforços nas habilidades e lacunas de cada aluno.

Os relatórios podem ser individuais ou por turmas e revelam, como por exemplo, quantos alunos receberam a atividade, visualizaram, responderam, se há correção pendente e o desempenho médio.

Coordenadores da escola também podem acessar e acompanhar o desempenho e desenvolvimento dos alunos do segmento no qual ele está vinculado.

Minhas turmas

2ª Série EM 2EM-RE - Arte Não encontrei minha turma Digite o título da lista e tecle ENTER

ORDENAR ↑

Aula do dia 04-08-2020	1 conteúdo	
Aula do dia 09-07-2020	4 conteúdos	
Aula do dia 08-07-2020	1 conteúdo	
Aula do dia 02-07-2020	6 conteúdos	

Mostrando 4 de 4 itens

Visualização do relatório de atividades enviadas

2ª Série EM | 2EM-RE - Arte | Aula do dia 02-07-2020 EXPORTAR RELATÓRIO

ATIVIDADES ALUNOS

Alunos que receberam. Alunos que visualizaram. Alunos que responderam. Pendentes de correção. Desempenho médio dos alunos.

Brasil colônia (Rosi)	1	0	0	—	—
Início: 02/07/2020 09:42 Término: 03/07/2020 09:52					
Questão de V ou F	1	0	0	—	—
Início: 02/07/2020 09:42 Término: 03/07/2020 09:52					
Vídeos para próxima aula (Rosi)	1	0	0	—	—
Início: 02/07/2020 09:42 Término: 03/07/2020 09:52					

Acompanhamento do desempenho e participação dos alunos nas atividades

O professor pode exportar o relatório de desempenho dos alunos para uma planilha.

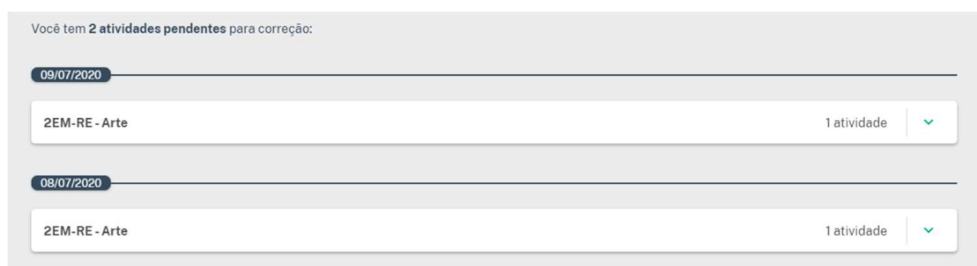
	A	B	C	D	E
1	28/09/2020-11:03				
2	2ª Série EM				
3	2EM-RE - Arte				
4	Aula do dia 09-07-2020				
5	Nome	Tipo de atividade	Conteúdos enviados	Conteúdos visualizados	Conteúdos respondidos
6	Adriana teste	dissertativa	4	1	3
7	Questão 150	dissertativa	4	1	4
8	Questão 37	dissertativa	4	1	1
9	Questão 34	outros	4	1	0

Exemplo de relatório visualizado no Excel, após exportação

Caso o professor considere necessário, ele poderá disponibilizar novas tentativas para que o aluno responda a atividade. Então, ela aparecerá como pendente e o aluno irá responder novamente. Nesse caso, os alunos conseguem visualizar o histórico de respostas em cada uma de suas tentativas.

c. Correções pendentes

No menu “correções pendentes”, os professores observam os alertas das atividades pendentes para correção. As atividades dissertativas necessitam da interpretação e análise do professor, que deve atribuir o percentual que o aluno atingiu em cada resposta.



Você tem 2 atividades pendentes para correção:

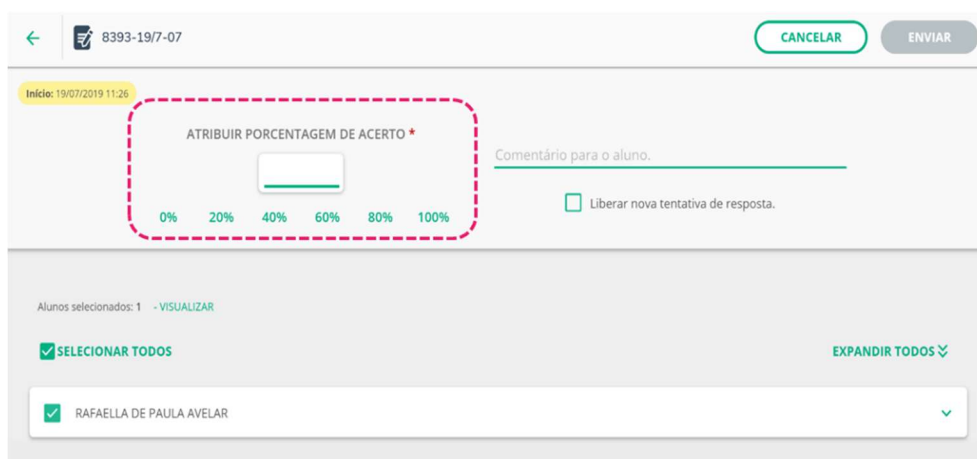
09/07/2020

2EM-RE - Arte 1 atividade

08/07/2020

2EM-RE - Arte 1 atividade

Atividades pendentes de correção



← 8393-19/7-07 CANCELAR ENVIAR

Início: 19/07/2019 11:26

ATRIBUIR PORCENTAGEM DE ACERTO *

0% 20% 40% 60% 80% 100%

Comentário para o aluno.

☐ Liberar nova tentativa de resposta.

Alunos selecionados: 1 - VISUALIZAR

SELECIONAR TODOS EXPANDIR TODOS

RAFAELLA DE PAULA AVELAR

Correção do professor para as questões dissertativas

Além de atribuir um percentual de desempenho na correção nas atividades, o professor pode comentar as respostas dos alunos, motivando-os e apontando textualmente seus acertos e erros. Além disso, a correção pode ser feita em uma única vez, caso mais de um aluno deva receber o mesmo percentual de acerto. Para isso, basta que o professor selecione os alunos que receberão a mesma correção. Caso considere necessário, o professor pode ainda liberar uma nova tentativa de resposta para os alunos que não atingiram o percentual esperado na atividade.

Comentários para correção e nova tentativa

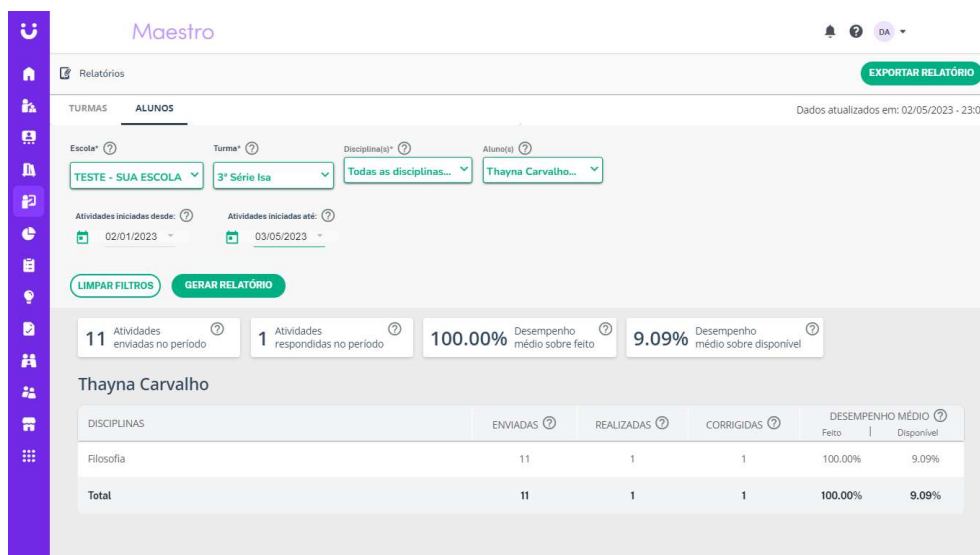
No caso de mais tentativas, o professor visualiza o histórico de todas as repostas dos alunos.

Histórico de tentativas dos alunos

d. Ferramentas para o monitoramento contínuo do progresso dos estudantes

Nesse menu encontra-se o relatório de acompanhamento geral do Maestro, onde estão organizados os históricos das atividades trabalhadas nas turmas. É possível definir um período para ser analisado e, assim, obter informações como a média geral dos desempenhos dos alunos da turma e a quantidade de envios no período pesquisado.

Coordenadores e diretores da escola também podem acessar e visualizar esses relatórios.



Maestro

Relatórios

EXPORTAR RELATÓRIO

Dados atualizados em: 02/05/2023 - 23:03

TURMAS ALUNOS

Escola* 3ª Série Isa Turma* Todas as disciplinas... Aluno(s) Thayna Carvalho...

Atividades iniciadas desde: 02/01/2023 Atividades iniciadas até: 03/05/2023

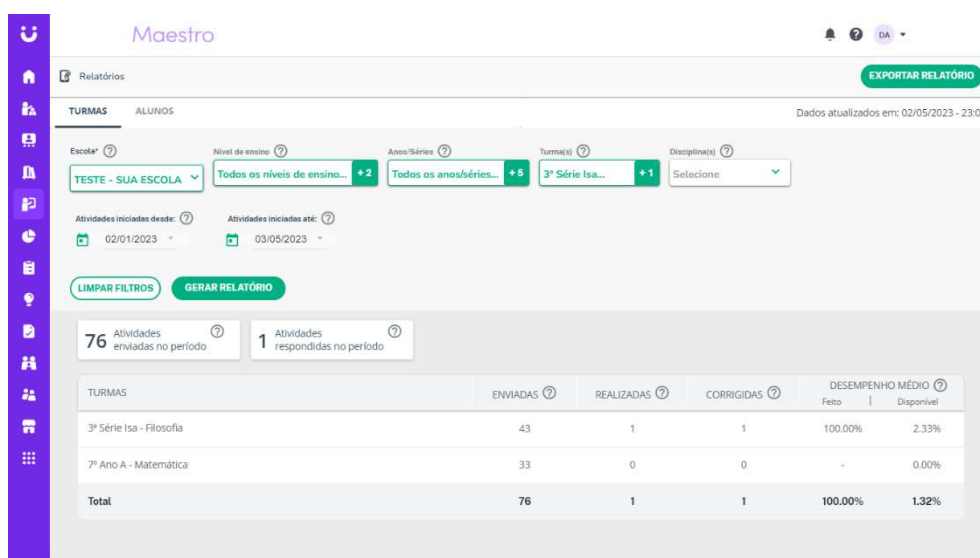
LIMPAR FILTROS GERAR RELATÓRIO

11 Atividades enviadas no período 1 Atividades respondidas no período 100.00% Desempenho médio sobre feito 9.09% Desempenho médio sobre disponível

Thayna Carvalho

DISCIPLINAS	ENVIADAS	REALIZADAS	CORRIGIDAS	DESEMPENHO MÉDIO	
				Feito	Disponível
Filosofia	11	1	1	100.00%	9.09%
Total	11	1	1	100.00%	9.09%

Relatórios do Plurall Maestro Alunos



Maestro

Relatórios

EXPORTAR RELATÓRIO

Dados atualizados em: 02/05/2023 - 23:03

TURMAS ALUNOS

Escola* 3ª Série Isa Turma(s) 3ª Série Isa... Disciplina(s) Selecionar

Nível de ensino: Todos os níveis de ensino... +2 Anos/Séries: Todos os anos/séries... +5

Atividades iniciadas desde: 02/01/2023 Atividades iniciadas até: 03/05/2023

LIMPAR FILTROS GERAR RELATÓRIO

76 Atividades enviadas no período 1 Atividades respondidas no período

TURMAS	ENVIADAS	REALIZADAS	CORRIGIDAS	DESEMPENHO MÉDIO	
				Feito	Disponível
3ª Série Isa - Filosofia	43	1	1	100.00%	2.33%
7º Ano A - Matemática	33	0	0	-	0.00%
Total	76	1	1	100.00%	1.32%

Relatórios do Plurall Maestro Turmas

Relatórios de Simulados e Provas

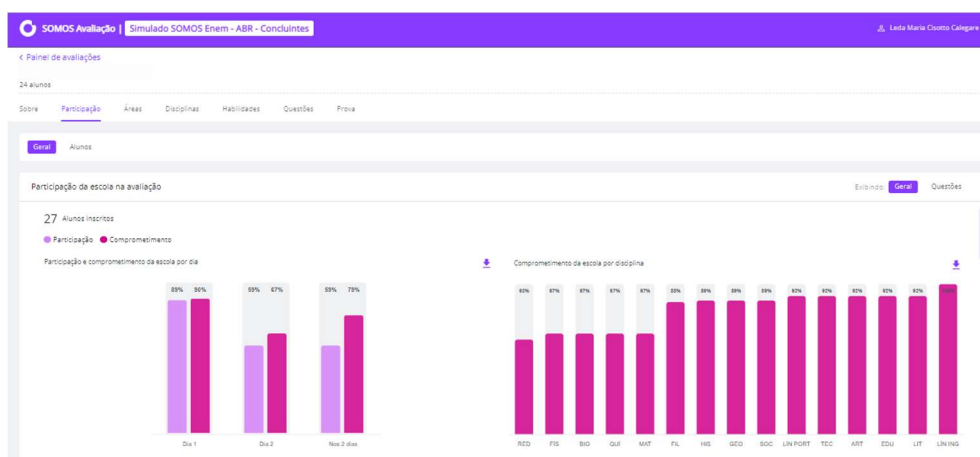
Professores, assim como coordenadores e diretores, têm acesso aos relatórios de desempenho dos alunos nessas provas.

As correções das questões objetivas são realizadas de forma automática pela plataforma, facilitando a rotina dos professores. Os dados que são gerados a partir dessas correções, possibilitam que os docentes diagnostiquem o ensino e promovam intervenções pedagógicas mais assertivas.

A análise desses dados pode ser realizada de forma mais ampla, com informações de toda turma, ou no detalhe, por aluno. Essas informações também podem embasar os atendimentos

pedagógicos realizados pelas coordenações aos responsáveis e alunos. Além disso, os próprios alunos também conseguem acessar seu desempenho nessas avaliações, possibilitando direcionamento de seus estudos e envio de dúvidas na plataforma. Todos esses relatórios estão disponíveis apenas na versão web do Plurall.

Nos relatórios de provas, a equipe escolar pode acompanhar o desempenho dos alunos em cada avaliação. O Plurall informa uma visão geral dos dados de desempenho da prova e também permite que os professores e equipe escolar analisem as informações por alunos ou questões.



Visualização da participação geral dos alunos em uma prova

Na visualização por questão, os professores conseguem identificar o nível de aproveitamento em cada questão da prova, identificando rapidamente as questões em que os alunos tiveram maiores dificuldades. Essa análise rápida, possibilita revisões de conteúdos de forma precisa.

Já na visualização por aluno, os professores conseguem identificar individualmente cada aluno e seus pontos de atenção. A coordenação também pode utilizar essas informações para o trabalho pedagógico com os alunos. Esses relatórios podem ser extraídos para uma planilha, para que a escola possa trabalhar ainda mais os dados, como desejar.

Após a aplicação dos “Simulados SOMOS”, é disponibilizado no Plurall um relatório completo com a correção pela TRI para equipe escolar e alunos. Todo o resultado pode ser analisado no detalhe dos itens e habilidade, por área de conhecimento, sempre por série ou por turma e com comparações com outras escolas (sem identificação) que realizaram o simulado. É possível realizar a comparação dos resultados com todas as escolas que fizeram o simulado, com as dez melhores ou com a escola que teve melhor desempenho.

Infraestrutura e Conectividades

A plataforma será destinada ao acesso da comunidade escolar opera em nuvem e está homologada para os principais navegadores: Microsoft Edge (versão 121 ou superior), Google Chrome (versão 122 ou superior) e Safari (versão 14 ou superior). Conta com infraestrutura tecnológica compatível com múltiplos ambientes e oferece conectividade otimizada, sendo responsiva e plenamente acessível por dispositivos móveis com sistemas operacionais Android e iOS, garantindo usabilidade em diferentes contextos e equipamentos.

Modelo de Suporte Técnico

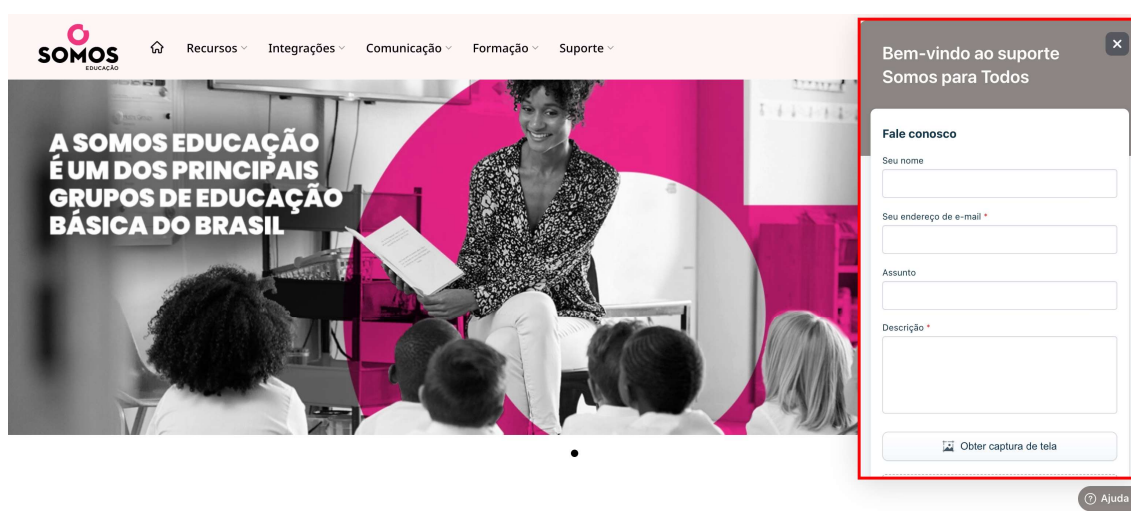
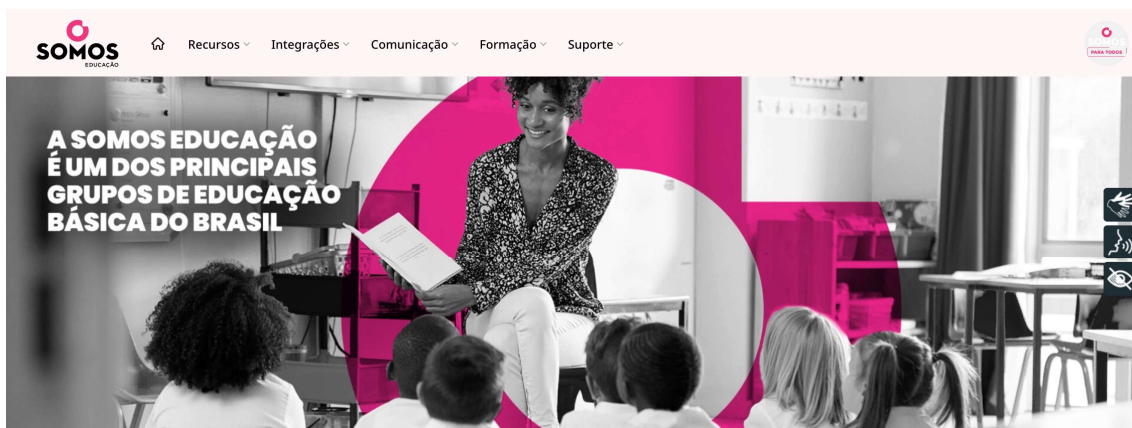
Nosso modelo de suporte técnico atende todas às necessidades de estudantes, professores, especialistas e equipes gestoras, garantindo um apoio eficiente e abrangente.

O objetivo é facilitar o uso da plataforma digital, sanando dúvidas relacionadas ao acesso, navegação, uso pedagógico da plataforma e funcionamento dos recursos integrados.

Canais de Atendimento

Para assegurar acessibilidade e agilidade, disponibilizaremos os seguintes canais de atendimento:

- **Formulário de Contato:** Disponível no portal, permite que os usuários abram tickets com suas solicitações, descrevendo detalhadamente o problema ou dúvida. Os tickets serão categorizados para direcionamento ao especialista correto.



- E-mail: E-mail dedicado para suporte técnico (ex: suporte@somosparatodos.com.br) está disponível para registro de solicitações, que serão automaticamente convertidas em tickets.
- Chat Online (Horário Comercial): Para atendimento imediato de dúvidas pontuais, um chat está disponível em horários definidos, conectando os usuários diretamente com um agente de suporte.



Escalonamento de Solicitações

Para garantir a resolução eficaz das demandas, o processo de escalonamento será estruturado em níveis:

- **Nível 1 - Suporte Básico (Agentes de Primeira Linha):** Responsável por triar e resolver as dúvidas mais frequentes e problemas de acesso/navegação. Utilizarão a base de conhecimento e scripts pré-definidos para um atendimento rápido.
 - Público-alvo: todos os usuários.
- **Nível 2 - Suporte Especializado (Especialistas Pedagógicos e Técnicos):** Para questões mais complexas, como uso pedagógico da plataforma, integração de ferramentas e problemas técnicos específicos. Os tickets serão escalados do Nível 1 para este nível.
 - Público-alvo: Professores e especialistas com dúvidas sobre estratégias pedagógicas e recursos avançados; equipes gestoras com solicitações de

customização ou relatórios específicos; e usuários em geral com problemas técnicos que exigem investigação mais aprofundada.

- Nível 3 - Suporte de Desenvolvimento/Infraestrutura: Em casos raros de bugs ou falhas de sistema que não podem ser resolvidos pelos níveis anteriores, a equipe de desenvolvimento ou infraestrutura será acionada para correção.
 - Público-alvo: todos os usuários.

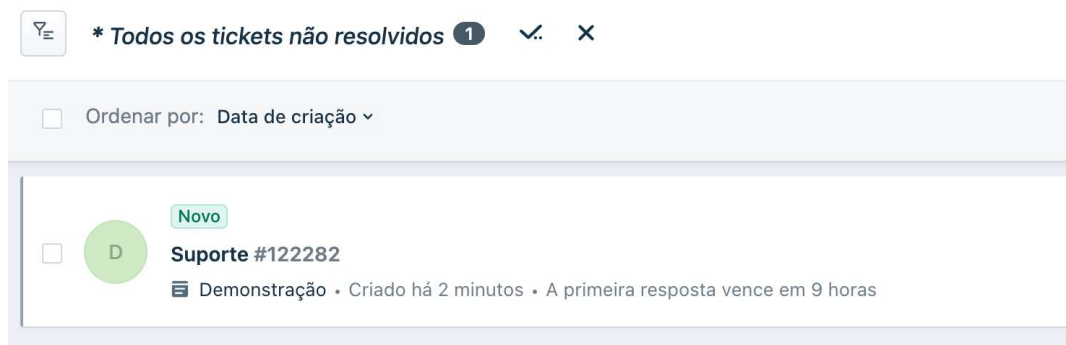
Fluxo de Atendimento

1. Registro da Solicitação: O usuário registra sua dúvida ou problema por meio de um dos canais disponíveis (portal, formulário, e-mail ou chat).



A imagem mostra duas interfaces de usuário. À esquerda, um formulário de suporte com o título "Bem-vindo ao suporte Somos para Todos" e um botão de fechar. O formulário contém campos para "Fale conosco", "Seu nome", "Seu endereço de e-mail" (com um asterisco vermelho obrigatório), "Assunto" e "Descrição" (com um asterisco vermelho obrigatório). Abaixo dos campos, há um botão "Obter captura de tela". À direita, uma interface de chat com o título "Suporte Todos". No topo, há um ícone de "S" em um círculo azul. O chat exibe uma ilustração de duas pessoas conversando e o texto: "As conversas são um catalisador para a inovação. Então, comece a conversar e faça coisas incríveis hoje!". Na base do chat, há uma barra de entrada com o texto "Digite 'Shift + Enter' para adicionar uma nova linha. 'Enter' para enviar..." e ícones para emojis, anexos e uma tecla de atalho.

2. Criação do Ticket: A plataforma cria automaticamente um ticket, atribuindo um número de identificação único.



3. Triagem e Categorização: Um agente de suporte (Nível 1) tria o ticket, categorizando-o conforme o tipo de solicitação (acesso, navegação, uso pedagógico, erro técnico etc.) e a urgência.

Aberto
há 4 minutos

PROPRIEDADES

Etiquetas

Tipo

Tipo de solicitação

Grupo

Estado *

Prioridade

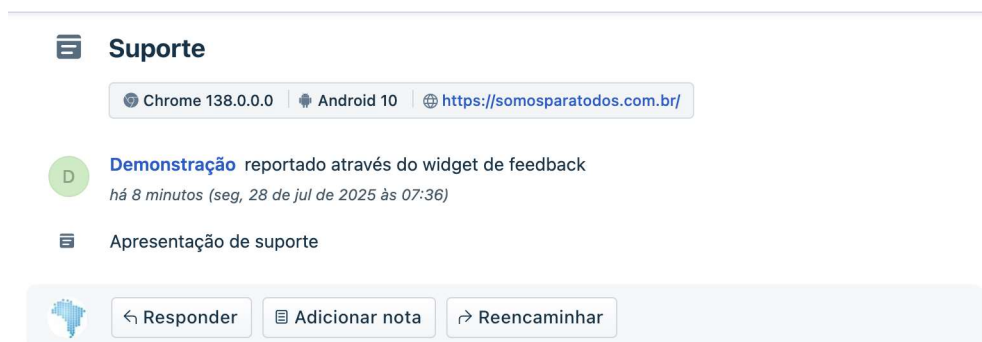
Grupo

Agente

Produto

Atualizar

4. Atendimento e Resolução (Nível 1): O agente tenta resolver a questão utilizando a base de conhecimento. Se a solução for encontrada, o ticket é encerrado.



5. Escalonamento (se necessário): Caso a questão não seja resolvida no Nível 1, o ticket é escalado para o Nível 2. A plataforma permite que o histórico de interações e informações relevantes acompanhe o ticket.



6. Resolução e Feedback: Após a resolução, o usuário será notificado e poderá avaliar o atendimento, contribuindo para a melhoria contínua do serviço.



Vantagens do suporte Somos para Todos para a Comunidade Acadêmica

- Centralização: Todas as solicitações são gerenciadas em um único local, evitando dispersão e garantindo um acompanhamento eficaz.

- **Rastreabilidade:** Cada ticket possui um histórico completo, permitindo que a equipe de suporte e o usuário acompanhem o status da solicitação.
- **Relatórios e Métricas:** A plataforma de suporte oferece recursos para gerar relatórios sobre o tempo de resposta, volume de tickets por categoria e satisfação do cliente, permitindo otimizar o serviço.
- **Comunicação Transparente:** Notificações automáticas por e-mail mantêm os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações.

Este modelo visa fornecer um suporte técnico robusto e amigável, garantindo que a comunidade escolar tenha o apoio necessário para aproveitar ao máximo a plataforma digital.