Projeto Sistema de Ouvidoria

Especificação de Caso de Uso

Manter Manifestações Em Análise

**Versão 0.07**

HISTÓRICO DE REVISÃO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data | Versão | Descrição | Autor |
| 07/07/2014 | 0.00 | Criação do Documento. | Carolina Figuerêdo Guimarães |
| 05/08/2014 | 0.01 | Atualização do fluxo básico. | Carolina Figuerêdo Guimarães |
| 06/08/2014 | 0.02 | Inclusão dos fluxos de exceção.  Inclusão dos fluxos alternativos. | Carolina Figuerêdo Guimarães |
| 07/08/2014 | 0.03 | Alteração do fluxo básico. | Carolina Figuerêdo Guimarães |
| 13/08/2014 | 0.04 | Inclusão das regras de negócio.  Inclusão dos fluxos alternativos FA-9, FA-10 e FA-11.  Inclusão do fluxo de exceção FE-4. | Carolina Figuerêdo Guimarães |
| 14/08/2014 | 0.05 | Inclusão da regra RN15-23  Revisão em pares. | Maria Luiza Castro Passini |
| 14/08/2014 | 0.06 | Revisão e alteração do documento. | Carolina Figuerêdo Guimarães |
| 09/09/2014 | 0.07 | Atualização de acordo com o parecer técnico *sisouv-ptvq-elb\_e17* entregue na tag *rsi/elb\_e05*. | Rayanne Felício |

Sumário

[1. INTRODUÇÃO 4](#_Toc398046239)

[2. ATORES 4](#_Toc398046240)

[3. INTERESSADOS E INTERESSES 4](#_Toc398046241)

[4. PRÉ-CONDIÇÕES 4](#_Toc398046242)

[5. GARANTIA DE SUCESSO (PÓS-CONDIÇÕES) 4](#_Toc398046243)

[6. FLUXO PRINCIPAL 4](#_Toc398046244)

[7. FLUXOS ALTERNATIVOS 5](#_Toc398046245)

[8. FLUXOS DE EXCEÇÃO 7](#_Toc398046246)

[9. PONTOS DE INCLUSÃO 7](#_Toc398046247)

[10. PONTOS DE EXTENSÃO 7](#_Toc398046248)

[11. FREQÜÊNCIA DE OCORRÊNCIA 8](#_Toc398046249)

[12. REFERÊNCIAS 8](#_Toc398046250)

[13. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 8](#_Toc398046251)

[14. ASSINATURAS 8](#_Toc398046252)

1. INTRODUÇÃO

Este caso de uso descreve a funcionalidade gerencial manter manifestações em análise do sistema, que possibilita o usuário consultar uma manifestação em análise, bem como classificá-la, determinar sua relevância, encaminhá-la se necessário e inserir observações e respostas para o manifestante.

1. ATORES

Usuário Interno: Servidores do STJ *(Administrador e Usuários internos da Ouvidoria)* responsáv*eis* pela análise de uma manifestação, encaminhamento para Unidades e Órgãos responsáveis e/ou resposta ao manifestante nesta funcionalidade.

1. INTERESSADOS E INTERESSES

Usuário Interno da Ouvidoria: Responsável por gerenciar manifestações em análise.

1. PRÉ-CONDIÇÕES

A seguir, lista de condições que o sistema deve apresentar para iniciar a execução do caso de uso. Todas as condições abaixo devem ocorrer:

* O usuário deverá estar devidamente registrado no sistema com perfil indicado no item 2;
* Ter executado a funcionalidade Manifestações Recebidas.

1. GARANTIA DE SUCESSO (PÓS-CONDIÇÕES)

Altera a situação da manifestação de acordo com a análise realizada.

1. FLUXO PRINCIPAL

**Fluxo Básico** – Manter Manifestações Em Análise.

1. Este fluxo tem inicio quando o ator seleciona a opção “Analisar Manifestação” na tela 2.2.1 – Tela Consultar Manifestações Recebidas. **[IT009]**
2. O sistema recupera os dados da Manifestação. **[FE-2][RN15-03][RN15-05]**
3. O sistema apresenta a tela com as informações de Manifestação, os campos Descrição, Observação Interna e Observação Externa.
4. O ator visualiza os dados. **[FA-1][RN15-02][RN15-13][RN15-18]**
5. O sistema apresenta as informações de Manifestante na “Tela Manifestações Em Análise – Manifestante – 2.2.1”. **[IT0010]**
6. O ator visualiza os dados. **[RN15-03]**
7. O ator seleciona a opção “Próximo”. **[FA-1]**
8. O sistema apresenta a “Tela Manifestações Em Análise - Classificação – 2.2.2”. **[IT010]**
9. O ator visualiza os dados. **[RN15-03]**
10. O ator preenche os dados do bloco “Dados Gerais”.
11. O ator confere a opção “Não há palavras-chave para esta manifestação”. **[FA-2]**
12. O ator preenche os dados do bloco “Questionário”. **[RN15-06][RN15-07][RN15-12]**
13. O ator seleciona a opção “Próximo”. **[FA-1]**
14. O sistema valida os dados. **[FE-1]**
15. O sistema grava os dados. **[FE-2]**
16. O sistema apresenta a “Tela Manifestações Em Análise - Responsáveis – 2.2.3”. **[IT010]**
17. O ator visualiza os dados. **[RN15-03]**
18. O ator confere a opção “Sim” para a pergunta “O conteúdo dessa manifestação é afeto às atribuições do STJ?”. **[FA-3]**
19. O ator seleciona a(s) Unidade(s) Responsável(is) no campo “Unidades Responsáveis”.
20. O ator seleciona a opção “”.
21. O sistema inclui o registro da unidade no campo “Unidades Responsáveis selecionadas”. **[RN15-20]**
22. O ator confere os registros incluídos. **[FA-8]**
23. O ator seleciona a opção “Próximo”. **[FA-1]**
24. O sistema valida os dados. **[FE-1]**
25. O sistema grava os dados. **[FE-2][RN15-15]**
26. O sistema apresenta a “Tela Manifestações Em Análise - Resumo – 2.2.5”. **[IT010]**
27. O ator visualiza os dados. **[RN15-03]**
28. O ator seleciona a opção “Salvar”. **[FA-1][RN15-22]**
29. O sistema vincula a manifestação em análise ao usuário logado. **[FE-3]**
30. O sistema apresenta a “Tela Manifestações Em Análise – Tratamento – 2.2.6”. **[IT010][RN15-16][RN15-04]**
31. O ator confere os dados na tela. **[FA-1][FA-9][FA-10][FA-4][FA-11][FA-5][FA-6]**
32. O ator seleciona a opção “Finalizar”.
33. O sistema valida os dados. **[FE-1]**
34. O sistema grava no banco de dados. **[FE-2][RN15-17]**
35. O sistema apresenta uma mensagem. **[MSG044]**
36. O caso de uso é encerrado.
37. FLUXOS ALTERNATIVOS
38. **– Editar manifestação**

1. O ator seleciona a opção “Editar Manifestação”.
2. O sistema apresenta na tela o campo “Descrição Editada”. **[RN15-01]  
   [RN15-02][RN15-03][RN15-14]**
3. O sistema desabilita a opção “Editar Manifestação” e habilita a opção “Salvar”.
4. O ator edita o conteúdo do campo “Descrição Editada”.
5. O ator seleciona a opção “Salvar”.
6. O sistema habilita a opção “Editar Manifestação” e desabilita a opção "Salvar".
7. O sistema valida os dados. **[FE-1]**
8. O sistema grava os dados. **[FE-2]**
9. O sistema retorna ao passo 4 do fluxo básico, ou ao passo 6 do fluxo básico, ou ao passo 9 do fluxo básico, ou ao passo 17 do fluxo básico, ou ao passo 27 do fluxo básico, ou ao passo 31 do fluxo básico. **[RN15-19]**
10. **– Incluir palavras-chave**
11. O ator desfaz a seleção da opção “Não há palavras-chave para esta manifestação”.
12. O sistema habilita o campo “Palavras-chave”.
13. O ator seleciona um registro de palavras-chave.
14. O ator seleciona a opção “”.
15. O sistema apresenta na tela a tabela de Palavras-chaves.
16. O sistema inclui o registro selecionado na tabela de Palavras-chave.
17. O ator confere os registros incluídos na tabela de Palavras-chave. **[FA-7]**
18. O sistema retorna ao passo 9 do fluxo básico. **[RN15-19]**
19. **– Pesquisar órgão**
20. O ator seleciona a opção “Não” na pergunta “O conteúdo dessa manifestação é afeto às atribuições do STJ?”.
21. O sistema habilita o campo “Pesquisar Órgão”.
22. O ator seleciona um registro de órgão. **[RN15-21]**
23. O ator seleciona a opção “”.
24. O sistema apresenta na tela a tabela de órgãos.
25. O sistema inclui o registro selecionado na tabela de órgãos.
26. O ator confere os registros incluídos na tabela de Órgãos Responsáveis. **[FA-7]**
27. O sistema retorna ao passo 17 do fluxo básico. **[RN15-19]**
28. **– Anexar arquivo**
29. O ator seleciona a opção “Anexar Arquivo”.
30. O ator escolhe o arquivo a ser anexado de acordo com sistema operacional utilizado.
31. O sistema inclui o arquivo na tabela de arquivos. **[FE-4]**
32. O ator seleciona os registros na tabela que deverão ser encaminhados. **[FA-7]**
33. O ator confere os registros incluídos na tabela de Anexo.
34. O sistema retorna ao passo 31 do fluxo básico.
35. **– Manifestação repetida**
36. O ator seleciona a opção “Manifestação Repetida”. **[RN15–24]**
37. O sistema altera a situação da manifestação.
38. O sistema envia a manifestação para a caixa correspondente.
39. O sistema retorna ao passo 31 do fluxo básico.
40. **– Arquivar manifestação**
41. O ator seleciona a opção “Arquivar Manifestação”. **[RN15–25]**
42. O sistema altera a situação da manifestação.
43. O sistema envia a manifestação para a caixa correspondente.
44. O sistema retorna ao passo 31 do fluxo básico.
45. **– Excluir**
46. O ator seleciona a opção “**x**”.
47. O sistema apresenta uma mensagem de confirmação. **[MSG042]**
48. O ator confirma a exclusão.
49. O sistema exclui o registro.
50. O sistema retorna ao passo 7 do FA-2, ou ao passo 7 do FA-3, ou ao passo 5 do FA-4. **[RN15-19]**
51. **– Retirar registro de unidade**
52. O ator seleciona a opção “****”.
53. O sistema retorna o registro de unidade para o campo “Unidades Responsáveis”.
54. O ator confere os dados.
55. O sistema retorna ao passo 20 do fluxo básico.
56. **– Encaminhar para tratamento**
57. O ator seleciona a opção “Para tratamento”.
58. O sistema apresenta os registros de unidade/órgão selecionados na aba “Responsáveis”. **[FE-2]**
59. O sistema apresenta o campo “Data para resposta” com a data calculada.  
    **[FE-2][RN15-09]**
60. O ator seleciona as unidades/órgãos que receberão a manifestação para tratamento.
61. O ator seleciona a opção “Encaminhar para Unidade”.
62. O sistema valida os dados. **[FE-1][RN15-10]**
63. O sistema retorna ao passo 31 do fluxo básico. **[RN15-19]**
64. **– Encaminhar para conhecimento**
65. O ator seleciona a opção “Para conhecimento”.
66. O sistema apresenta os registros de unidade/órgão selecionados na aba “Responsáveis”. **[FE-2]**
67. O ator seleciona as unidades/órgãos receberão a manifestação para conhecimento.
68. O ator seleciona a opção “Encaminhar para Unidade”.
69. O sistema valida os dados. **[FE-1][RN15-11]**
70. O sistema retorna ao passo 31 do fluxo básico. **[RN15-19]**
71. **– Responder a manifestação**
72. O ator preenche o campo “Resposta da Ouvidoria”
73. O ator seleciona a opção “Enviar Resposta ao Manifestante”.
74. O sistema valida os dados. **[FE-1][RN15-08]**
75. O sistema retorna ao passo 31 do fluxo básico.
76. FLUXOS DE EXCEÇÃO
77. **Campos obrigatórios**
78. O sistema verifica que não foram preenchidos os dados obrigatórios;
79. O sistema apresenta a mensagem. **[MSG003]**
80. O sistema retorna para o passo 2 do FA-1, ou para o passo 9 do fluxo básico, ou para o passo 17 do fluxo básico, ou para o passo 27 do fluxo básico, ou para o passo 2 do FA-9, ou para o passo 2 do FA-10, ou para o passo 1 do FA-11. **[RN15-19]**
81. **Erro no banco de dados**
82. O sistema verifica que houve um erro no banco de dados.
83. O sistema apresenta a mensagem. **[MSG039]**
84. O sistema retorna para o passo 36 do fluxo básico.
85. **Erro ao vincular manifestação**
86. O sistema verifica que houve um erro ao vincular a manifestação ao usuário.
87. O sistema apresenta a mensagem. **[MSG040]**
88. O sistema retorna para o passo 27 do fluxo básico. **[RN15-19]**
89. **Arquivo não permitido**
90. O sistema verifica que houve um erro ao incluir um arquivo. **[RN15-23]**
91. O sistema apresenta a mensagem. **[MSG043]**
92. O sistema retorna para o passo 2 do fluxo alternativo FA-4
93. PONTOS DE INCLUSÃO

Não se aplica.

1. PONTOS DE EXTENSÃO

Não se aplica.

1. FREQÜÊNCIA DE OCORRÊNCIA

Não se aplica.

1. REFERÊNCIAS

-Projeto Sistema de Ouvidoria - Especificação de Tela Manter Manifestações Em Análise - Versão 0.09

-Projeto Sistema de Ouvidoria - Especificação de Tela Manter Manifestações Recebidas - Versão 0.02

-Projeto Sistema de Ouvidoria - Lista de Mensagem - Versão 0.11

-Projeto Sistema de Ouvidoria - Regra de Negócios - Versão 0.11

1. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Não se aplica.

1. ASSINATURAS

Concordam com conteúdo deste documento:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ | Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ |  |  |
| Thaíssa da Silveira Nascimento Matos  Demandante Área solicitante | Deusdete Alves Paixão  Líder do Projeto  STJ |  |  |