Projeto Sistema de Ouvidoria

Documento de Regras de Negócio

**Versão 1.04**

HISTÓRICO DE REVISÃO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data | Versão | Descrição | Autor |
| 10/04/2014 | 0.00 | Criação do documento. | Gisele Siqueira |
| 28/04/2014 | 0.01 | Atualização do documento. | Maria Luiza Passini |
| 09/05/2014 | 0.02 | Atualização do documento com base em novas regras de negócio estabelecidas pelos clientes. | Maria Luiza Passini |
| 14/05/2014 | 0.03 | Atualização do documento de acordo com análise dos clientes. | Maria Luiza Passini |
| 05/06/2014 | 0.04 | Atualização do documento conforme Parecer técnico da RSI encaminhado no dia 29/05/2014. | Maria Luiza Passini |
| 10/06/2014 | 0.05 | Atualização do documento solicitado pelos clientes. | Maria Luiza Passini |
| 22/06/2014 | 0.06 | Atualização do documento de acordo com os casos de usos. | Maria Luiza Passini |
| 15/06/2014 | 0.07 | Atualização do documento de acordo com os novos casos de uso da iteração 03. | Maria Luiza Passini |
| 23/07/2014 | 0.08 | Alteração das regras RN14-02, RN14-03, RN14-05, RN14-08, RN14-09, RN14-14 e RN14-15. | Maria Luiza Passini  e  Carolina Figuerêdo Guimarães |
| 07/08/2014 | 0.09 | Alteração das regras conforme solicitado pelas clientes da Ouvidoria. | Maria Luiza Passini |
| 13/08/2014 | 0.10 | Alteração das regras: RN15-01, RN15-02, RN15-03, RN15-04, RN15-06, RN15-07, RN15-11, RN15-12, RN15-13, RN15-18, RN15-19, RN15-20, RN15-20, RN15-21.  Inclusão das regras: RN15-22 e RN15-23 | Carolina Figuerêdo Guimarães |
| 14/08/2014 | 0.11 | Revisão em pares. | Maria Luiza Castro Passini |
| 02/09/2014 | 0.12 | Inclusão das regras: RN17-02 e RN17-03. | Rayanne Felício |
| 02/09/2014 | 1.00 | Documento homologado pelo cliente. | Rayanne Felício |
| 09/09/2014 | 1.01 | Atualização conforme parecer técnico da RSI realizada no dia 03/09/2014. | Maria Luiza Castro Passini |
| 15/09/2014 | 1.02 | Ajustes no artefato para incluir a gravação do Log de Auditoria (RN20-01). | Maria Luiza Castro Passini |
| 06/10/2014 | 1.03 | Inclusão da regra [RN21–01]. | Reyla Rosa |
| 08/10/2014 | 1.04 | Inclusão da regra [RN21–02]. | Reyla Rosa |
| 15/10/2014 | 1.05 | Inclusão da regra [RN22-01]. | Reyla Rosa |

SUMÁRIO

[1. INTRODUÇÃO 5](#_Toc401135804)

[1.1. Escopo 5](#_Toc401135805)

[1.2. Referências 5](#_Toc401135806)

[1.3. Unidades Envolvidas 5](#_Toc401135807)

[2. DEFINIÇÕES 5](#_Toc401135808)

[A1 – Dados iniciais – Efetuar Login Externo. 5](#_Toc401135809)

[A2 – Dados iniciais – Efetuar Login Interno. 6](#_Toc401135810)

[A3 – Validação de dados do usuário – Efetuar Login Externo. 6](#_Toc401135811)

[A4 – Validação de dados do usuário – Efetuar Login Interno. 7](#_Toc401135812)

[A5 – Atualização do cadastro do Manifestante. 7](#_Toc401135813)

[A6 – Confirmação de e-mail. 7](#_Toc401135814)

[A7 – Cadastrar manifestação. 8](#_Toc401135815)

[A8 – Consultar Manifestação. 10](#_Toc401135816)

[A9 – Gerenciar Perfil. 10](#_Toc401135817)

[A10 – Associar Funcionalidade ao Perfil. 10](#_Toc401135818)

[A11 – Gerenciar Acesso. 11](#_Toc401135819)

[A12 – Gerenciar Órgão e Unidade. 11](#_Toc401135820)

[A13 – Associar Usuários ao Perfil. 12](#_Toc401135821)

[A14 – Manter Manifestações Recebidas. 12](#_Toc401135822)

[A15 – Manter Manifestações em Análise. 13](#_Toc401135823)

[A16 – Imprimir Manifestação. 16](#_Toc401135824)

[A17 – Manifestações Aguardando Revisão. 17](#_Toc401135825)

[A18 – Manifestações Recurso 01. 17](#_Toc401135826)

[A19 – Manifestações Recurso 02. 17](#_Toc401135827)

[A20 – Auditoria. 17](#_Toc401135828)

[A21 – Assunto. 18](#_Toc401135829)

[A22 – Consultar Recurso 02. 18](#_Toc401135830)

[3. ASSINATURAS 19](#_Toc401135831)

1. INTRODUÇÃO

Este documento é usado para documentar o conjunto de regras específicas do domínio do negócio, relacionadas às especificações dos casos de uso do sistema da Ouvidoria - SISOUV.

* 1. Escopo

Este documento tem como premissa a descrição das regras de negócio do sistema de Ouvidoria.

* 1. Referências

Não aplicável a este documento.

* 1. Unidades Envolvidas

Ouvidoria

Núcleo de Soluções Corporativas – CDES/STI

1. DEFINIÇÕES

A1 – Dados iniciais – Efetuar Login Externo.

**[RN1–01] – Dados específicos para realizar o cadastro na Ouvidoria.**

O sistema deve sempre solicitar os dados cadastrais do usuário para que possa conferir e autenticar essas informações antes de realizar o cadastro da manifestação. Uma vez feito o cadastro, não será necessário confirmá-lo ou refazê-lo a cada novo acesso. Ele terá a opção de editar a qualquer momento.

Desta forma o sistema deve apresentar como obrigatório o preenchimento dos campos: "Nome", "Sobrenome", "E-mail", "Relacionamento com o STJ", "Como deseja receber a resposta", "UF" e "Município" e apresentar a opção "E-mail" como padrão de resposta. para o campo "Como deseja receber a resposta".

O campo "UF" deve buscar automaticamente e apresentar os municípios relacionados e o e-mail deve ser validado pelo sistema.

O sistema não deve permitir o cadastro externo com e-mail do STJ.

**[RN1–02] – Dados específicos para realizar o cadastro na LAI.**

O sistema deve apresentar a mesma tela e os mesmos campos obrigatórios para realizar o cadastro da Ouvidoria. Porém, deve ser obrigatório o campo do "CPF".

A2 – Dados iniciais – Efetuar Login Interno.

**[RN2–01] – Dados específicos para realizar o cadastro na Ouvidoria.**

O sistema deve exibir uma mensagem orientando o usuário interno a utilizar o login e senha de rede do STJ para acessar o sistema. Em seguida, deve apresentar sempre os dados cadastrais do usuário para que possa conferir os seus dados antes de realizar o cadastro da manifestação.

Os campos "Nome", "Sobrenome" e "E-mail" deverão ser apresentados, automaticamente.

Será permitido ao usuário interno incluir os campos "Pronome de Tratamento" e "Como deseja receber a resposta", porém os demais campos serão desabilitados., pois estes dados serão obtidos a partir da base corporativa.

O sistema não deve permitir a alteração de e-mail quando se tratar de usuário interno.

**[RN2–02] – Dados específicos para realizar o cadastro na LAI.**

O sistema deve orientar o usuário interno a preencher além dos campos "E-mail" e "Senha", o campo "CPF".

Os campos "Nome", "Sobrenome" e "E-mail" deverão ser apresentados, automaticamente.

Será permitido ao usuário interno incluir os campos "Pronome de Tratamento" e "Como deseja receber a resposta", porém os demais campos serão desabilitados, pois o STJ possui os dados cadastrais do servidor.

O sistema não deve permitir a alteração de e-mail quando se tratar de usuário interno.

A3 – Validação de dados do usuário – Efetuar Login Externo.

**[RN3–01] – Validação de dados do usuário.**

O sistema deve verificar se os campos obrigatórios foram informados. A validação do campo "CPF" deve ser feita junto a Receita Federal. O campo "CEP" também deve ser validado.

**[RN3–02] – Como deseja receber a resposta.**

O campo "Como deseja receber a resposta" deverá ser apresentado somente ao realizar o cadastro da manifestação para que possa ser realizado um vínculo entre a resposta e a manifestação.

Por default o sistema indicará o **e-mail** como forma de recebimento de resposta das manifestações, ficando a cargo do próprio usuário selecionar outra opção. Caso ele selecione a opção “Carta” no campo “Como deseja receber a resposta”, os campos “Endereço” e “CEP” terão que ser obrigatoriamente informados.

O sistema deverá solicitar ao usuário que confirme o email cadastrado, pois será o canal de contato com a Ouvidoria e o login do usuário.

A seguir a mensagem apresentada ao selecionar a opção e-mail como receber a resposta:

*"O email cadastrado será usado como login para acesso ao sistema e para envio da resposta pela Ouvidoria. Confirma o e-mail cadastrado?”*

**[RN3–03] – Apresentar as profissões.**

O sistema deve apresentar uma lista de profissões com base no cadastro do IBGE.

A4 – Validação de dados do usuário – Efetuar Login Interno.

**[RN4–01] – Validação de dados do usuário do STJ.**

O sistema deve disponibilizar a mesma tela de cadastro do usuário externo, porém o usuário interno será orientado a utilizar somente o login e senha de rede do STJ para realizar o cadastro. Não será necessário realizar todo o cadastro.

**[RN4–02] – Acesso à base de usuários do STJ.**

O sistema validará os usuários internos do STJ através da leitura de tabela própria que será montada a partir da tabela “login\_rede\_stj”, complementada com dados da base de RH. A senha será validada por meio da estrutura de LDAP do STJ. Na carga inicial da tabela de usuários será incluído o atributo servidor do STJ no campo “Seu relacionamento com o STJ” da tela de Cadastro.

A5 – Atualização do cadastro do Manifestante.

**[RN5–01] – Atualização do Cadastro do Manifestante.**

O sistema deve permitir ao usuário externo atualizar os seus dados, inclusive nome, sobrenome e e-mail, sempre que desejar cadastrar uma nova manifestação.

Neste caso, os dados que foram cadastrados e gravados anteriormente para uma determinada manifestação não devem ser alterados, pois o usuário poderá ter vários e-mails associados ao e-mail atual.

Logo, o usuário deve logar sempre com o e-mail mais recente e não mais com os e-mails anteriores.

**[RN5–02] – Padronização da digitação.**

O sistema deve converter, automaticamente, os campos "Nome" e "Sobrenome" sempre para caixa alta. O objetivo é aproveitar este dado para montagem de textos para respostas padrão. Além disso, o campo CPF deve ser informado sem pontos ou traço.

A6 – Confirmação de e-mail.

**[RN6–01] – Mensagem no E-mail de Cadastro de senha.**

O sistema encaminhará um e-mail ao usuário com a seguinte informação:

"*Prezado(a) usuário(a),*

*Seu cadastro foi realizado com sucesso.*

*Com o e-mail e a senha cadastrados será possível o registro e o acompanhamento da sua manifestação.*

*Agradecemos seu contato.*

*Atenciosamente,*

*Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça"*

**[RN6–02] – Edição dos textos que serão encaminhados por e-mail.**

O sistema disponibilizará funcionalidade para que a Ouvidoria possa produzir e editar os textos que serão encaminhados, via e-mail, como resposta às manifestações dos usuários solicitantes. Essa funcionalidade permitirá também a edição da mensagem de texto padrão [RN6-01]. De acordo com o perfil do manifestante, a Ouvidoria poderá editar todos os e-mails, como o encaminhamento de manifestações a unidades e órgãos, alerta de prazos, etc.

A7 – Cadastrar manifestação.

**[RN7–01] – Tipo de manifestação.**

O sistema deve apresentar somente os tipos específicos para cada categoria de manifestação:Ouvidoria ou LAI.

Se o usuário optou por cadastrar uma manifestação para Ouvidoria o sistema deve apresentar os tipos **elogio, reclamação, sugestão, informação, denúncia, recurso 01 e recurso 02**.

Se o usuário escolheu a opção Acesso à Informação da tela inicial, o sistema deve categorizar a manifestação automaticamente como Lei de Acesso à informação e apresentar somente o Tipo Informação.

**[RN7–02] – Confirmação do cadastro da manifestação.**

O sistema deve permitir ao usuário visualizar, na "Tela de Confirmação do Cadastro da Manifestação” o pedido antes de acionar o botão "Finalizar". Será habilitado o botão "Anterior" da tela, caso ele queira alterar algo na manifestação. Desta forma não será necessário cadastrar novamente.

**[RN7–03] – Cancelamento da manifestação.**

O sistema deve permitir ao usuário cancelar o cadastro da manifestação, excluindo os dados que foram cadastrados, mas não foram gravados no banco de dados. Em seguida, deve ser apresentada a tela inicial da Ouvidoria, para que realize novamente o processo de cadastramento, caso seja necessário.

**[RN7–04] – Formação do código da manifestação.**

Para geração do código da manifestação o cálculo deve ser crescente e contínuo, não se renovando a cada ano e apresentando somente números decimais. O sistema deverá importar as manifestações contidas nos sistemas anteriores.

**[RN7–05] – Confirmação do código da manifestação na tela.**

O sistema informará na tela de cadastro da manifestação a seguinte mensagem para o usuário:

"*Prezado(a) usuário(a),*

*Informamos que a manifestação encaminhada à Ouvidoria do STJ às xx:xx:xx do dia xx/xx/xxxx (por extenso) foi cadastrada com sucesso sob o código: xxxx.*

*Agradecemos seu contato.*

*Atenciosamente,*

*Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça"*

**[RN7–06] – Confirmação do código da manifestação por e-mail.**

O sistema encaminhará um e-mail ao usuário com a seguinte informação:

"*Prezado(a) usuário(a),*

*O cadastro de sua manifestação foi realizado com sucesso, sob o código xxxxxx.*

*Para visualizar o conteúdo e acompanhar o andamento da sua manifestação, basta acessar nosso sistema com o usuário e senha cadastrados.*

*Informamos que o prazo máximo para o envido de resposta é de até 20 (vinte) dias. Contudo, atualmente, as manifestações encaminhadas a esta Unidade estão sendo respondidas em média em XX dias.*

*Agradecemos seu contato.*

*Atenciosamente,*

*Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça"*

A informação referente ao prazo de resposta deverá ser obtida por meio de um parâmetro do sistema.

**[RN7–07] – Anexo.**

O sistema permite anexar os arquivos desejados referente à manifestação nos seguintes formatos: pdf, xls, imagem, wav (áudio) e doc.

A8 – Consultar Manifestação.

**[RN8–01] – Consultas gerais**

O sistema deve apresentar todo o histórico de relacionamento com a ouvidoria, mesmo que o manifestante tenha alterado seu e-mail.

O acesso ao sistema para consulta da manifestação deve ser realizado por meio do e-mail mais atual.

A9 – Gerenciar Perfil.

**[RN9–01] – Incluir Perfil.**

O sistema deve atualizar automaticamente a lista de perfis sempre que for incluído um novo perfil.

**[RN09–02] – Excluir Perfil.**

O sistema deve verificar se existem usuários associados ao perfil e apresentar a mensagem orientando para desassociar antes de excluir.

Neste caso, o sistema não deve permitir a exclusão do registro, somente depois de desassociar. Caso não seja verificado nenhum vínculo, o sistema permite a exclusão.

**[RN09–03] – Recuperar Perfil.**

O sistema deve recuperar os perfis que foram cadastrados no sistema pelo perfil Administrador.

A10 – Associar Funcionalidade ao Perfil.

**[RN10–01] – Preenchimento Padrão.**

O sistema deve apresentar a situação ativo e a descrição previamente cadastrada para todos os perfis na tela associar funcionalidade ao perfil.

**[RN10–02] – Obrigatoriedade da Consulta.**

O sistema deve marcar (selecionar) automaticamente a ação consultar sempre que for permitido realizar qualquer das ações: incluir, alterar, excluir e imprimir.

Ou seja, toda funcionalidade terá a opção de consulta quando for selecionada quaisquer das opções de ação.

A11 – Gerenciar Acesso.

**[RN11–01] – Transferência do servidor para outra Unidade.**

O sistema deve atualizar as permissões de acesso do usuário interno do STJ para a permissão padrão (cadastrar e consultar manifestação), sempre que o servidor mudar de Unidade no STJ.

Todas às vezes que o usuário interno se logar, o sistema deve verificar se ocorreu mudança na lotação e atualizar para este perfil padrão do usuário interno. O objetivo é garantir a segurança de acesso ao sistema.

**[RN11–02] – Recuperar dados dos usuários.**

O sistema deve receber uma carga inicial da base do RH e recuperar somente os dados necessários relacionados ao servidor.

A12 – Gerenciar Órgão e Unidade.

**[RN12–01] – Recuperar dados das Unidades do STJ.**

O sistema deve receber uma carga inicial da base do RH e recuperar somente os dados necessários relacionados às Unidades do STJ.

Na carga inicial das Unidades preencher o campo "Responsável" com o nome do "Titular" da Unidade. Em eventuais mudanças na estrutura, incluir as novas Unidades preservando as antigas.

**[RN12–02] – Cadastrar e-mail das Unidades do STJ.**

O sistema deve permitir o cadastramento e alteração do e-mail das Unidades do STJ para efeito de encaminhamento de manifestações da Ouvidoria.

Entretanto, a indicação e a associação de usuários a esse e-mail ficará a cargo dos responsáveis pelas Unidades a qual o e-mail está associado.

**[RN12–03] – Dados dos Órgãos.**

O sistema deve permitir ao administrador somente cadastrar os órgãos externos ao STJ, as Unidades deverão ser previamente cadastradas pelo sistema.

**[RN12–04] – Excluir Órgãos.**

O sistema deve verificar se existem usuários associados ao Órgão e apresentar a mensagem orientando para desassociar antes de excluir.

Neste caso, o sistema não deve permitir a exclusão do registro, somente depois de desassociar. Caso não seja verificado nenhum vínculo, o sistema permite a exclusão. Não será permitido excluir Unidade somente órgão.

A13 – Associar Usuários ao Perfil.

**[RN13–01] – Preenchimento da Lista de Usuários associados.**

O sistema deve atualizar na própria tela a tabela com a lista de usuários associados ao perfil à medida que são adicionados. Em seguida, o usuário deve confirmar e salvar a associação.

A14 – Manter Manifestações Recebidas.

**[RN14–01] – Identificação do usuário.**

O sistema deve apresentar o nome do usuário no cabeçalho da página após o usuário interno realizar o login no sistema com sucesso.

**[RN14–02] – Atualizar menu lateral de acordo com o perfil do usuário.**

O sistema deve apresentar o menu lateral as funcionalidades permitidas ao usuário de acordo com o seu perfil.

**[RN14–03] – Classificar manifestação.**

O sistema deverá classificar as manifestações recebidas por cores da seguinte forma:

* Verde – LAI;
* Amarelo – Recurso;
* Azul – Resposta por Carta;
* Vermelho – Prazos a vencer;
* Sem cor – demais Manifestações

Desta forma, o usuário ao acessar as manifestações recebidas poderá visualizar aquelas que necessitam de uma prioridade maior.

**[RN14–04] – Listar manifestações dinamicamente.**

O sistema deve permitir ao usuário ordenar as colunas de acordo com a necessidade do usuário (ordenação crescente e decrescente), ou seja, a tabela com a listagem das manifestações deverá ser dinâmica.

Ao clicar uma vez a coluna desejada, a lista é ordenada de forma crescente. Ao clicar duas vezes, a lista será ordenada de forma decrescente.

**[RN14–05] – Identificar manifestações não analisadas.**

O sistema deverá diferenciar e identificar quais as manifestações listadas não foram analisadas. Esta identificação é definida quando o usuário grava as análises realizadas ao encerrar o procedimento.

Ao gravarmos o procedimento de análise, a manifestação muda para fase "analisadas" e o menu lateral esquerdo do sistema é atualizado com a inclusão desta manifestação.

**[RN14–06] – Visualizar somente uma manifestação.**

O sistema deverá permitir ao usuário visualizar uma manifestação por vez. Caso seja selecionado mais de uma manifestação, o botão "Exibir Manifestação" deverá ser desabilitado.

O botão imprimir não deve ser desabilitado, pois poderão ser impressas várias manifestações ao mesmo tempo em qualquer situação em que elas estejam.

**[RN14–07] – Visualizar manifestação de acordo com o perfil.**

Todos os usuários da Ouvidoria poderão visualizar as Manifestações, mas somente as Manifestações vinculadas a um perfil poderão ter atribuições habilitadas para esse perfil;

A15 – Manter Manifestações em Análise.

**[RN15–01] – Perfil do Usuário para editar Manifestação.**

O sistema deverá permitir ao usuário administrador e demais usuários da Ouvidoria editar a manifestação.

**[RN15–02] – Descrição das Manifestações.**

O sistema deverá permitir ao usuário da Ouvidoria visualizar a manifestação original e manter a descrição da manifestação original, permitindo assim a visualização da descrição original e a editada.

**[RN15–03] – Visualização da Descrição das Manifestações Editadas.**

Nas manifestações editadas, o manifestante só visualiza a manifestação original. A ouvidoria (administrador e usuários da ouvidoria) visualiza a original e a editada. As Unidades/Órgãos só vêem a manifestação editada.

**[RN15–04] – Resposta da Unidade/Órgão Responsável.**

Somente pode ser respondido pela Unidade/Órgão Responsável. O usuário da Ouvidoria não poderá editar a resposta da Unidade/Órgão Responsável.

**[RN15–05] – Restringir visualização de acordo com o perfil.**

O sistema não deverá permitir às unidades visualizar os dados do manifestante.

**[RN15–06] – Padronizar campos da aba de Classificação.**

As informações de Categoria (LAI ou Ouvidoria), Tipo, Assunto e Número do Processo da manifestação devem vir preenchidos pelo sistema com os dados que o manifestante informou. .

Por padrão, na aba Classificação, os questionamentos do bloco “Questionário” devem vir com opção “Não” selecionada.

Quando houver a necessidade da manifestação ser acompanhada, o sistema apresenta o campo combo box “Gerar alerta”. Por padrão, a opção selecionada deve ser “Nenhum”.

**[RN15–07] – Gerar alerta para nova análise da manifestação.**

O sistema deve apresentar um alerta e encaminhar um e-mail para a Ouvidoria realizar nova análise da manifestação, assim que o usuário se logar no sistema, e selecionar a caixa de entrada de Manifestações Recebidas.

O alerta é definido pelo usuário de acordo com o período selecionado (nenhum, uma semana, um mês, três meses, seis meses) ao realizar a análise da manifestação.

**[RN15–08] – Manifestação respondida pela Ouvidoria.**

Ao enviar a resposta para o manifestante a Ouvidoria conclui o tratamento da manifestação. Ela deve assumir automaticamente o andamento “Respondido”.

**[RN15–09] – Prazo para respostas referente ao tratamento das manifestações.**

As manifestações da Ouvidoria e da LAI devem ser respondidas em até 20 dias, contados da data do registro da manifestação pela Ouvidoria. As unidades, quando consultadas, deverão enviar resposta à Ouvidoria em até 15 dias, contados do envio à Unidade. Já os recursos (R1 e R2) devem ser respondidos em 5 dias, contados da data do registro da manifestação.

O sistema deve automatizar este controle quando for definida a opção Encaminhamento para Tratamento e apresentar imediatamente a data planejada atualizada, que poderá ser alterada.

Serão apresentados os alertas quando faltar 5 dias para o vencimento dos prazos das manifestações (20 dias para Ouvidoria e 15 dias para as Unidades) e 2 dias para o prazo dos recursos.

**[RN15–10] – Encaminhar a manifestação para tratamento.**

O sistema deve permitir o envio da manifestação para mais de uma Unidade ou Órgão Responsável e aguarda resposta de acordo com o prazo.

Selecionada a opção “Para Tratamento”, a manifestação deve assumir a situação “Encaminhada à Unidade responsável”.

O sistema deve encaminhar para a caixa da Unidade ou Órgão Responsável, com a data em que a resposta deve ser devolvida à Ouvidoria e com opção para anexar arquivo pela Unidade ou Órgão Responsável.

**[RN15–11] – Encaminhar a manifestação para conhecimento.**

Selecionada a opção “Para Conhecimento”, a manifestação deve assumir a situação “Respondida”.

O sistema deve enviar uma cópia para a caixa da Unidade/Órgão responsável, mas a Ouvidoria deverá dar o tratamento na sua caixa.

**[RN15–12] – Despachar manifestação.**

Ao selecionar a opção “Sim” da pergunta “Essa manifestação deve ser despachada pelo Ouvidor?”, o sistema deverá encaminhar a manifestação para Revisão do Ouvidor Auxiliar.

**[RN15–13] – Observação interna.**

Campo de edição destinado aos usuários internos da Ouvidoria. Apenas usuários da Ouvidoria terão acesso a esse campo.

**[RN15–14] – Editar manifestação.**

O usuário da Ouvidoria poderá editar uma manifestação, porém o sistema deve apresentar um novo campo com a manifestação para ser editada, ou seja, o sistema deve replicar o campo “Descrição”.

Portanto, deverão ser dois campos, o primeiro (“Descrição”) que deverá permanecer desabilitado, preservando a Manifestação original, e o segundo campo (“Descrição Editada”) que poderá ser editado.

**[RN15–15] – Selecionar interessados.**

O sistema deve armazenar os Responsáveis selecionados pelo usuário permitindo que esses registros sejam utilizados na funcionalidade de tratamento da Manifestação, bem como esse registro seja utilizado para futura consulta de estatística.

**[RN15–16] – Encaminhar para Unidades/Órgãos Responsáveis.**

O sistema deve apresentar o bloco “Encaminhar para Unidades/Órgãos Responsáveis” na aba “Tratamento” onde o sistema deverá recuperar os registros de Usuários/Órgãos Responsáveis que foram selecionados na aba “Responsáveis”.

**[RN15–17] – E-mail para Unidade/Órgão Responsável com a data para resposta.**

O sistema encaminhará um e-mail para a Unidade/Órgão Responsável contendo a seguinte orientação para realizar o tratamento da manifestação:

"*À Unidade xxx,*

*Conforme estabelecido nos parágrafos 2º a 4º do artigo 13 da Resolução STJ nº 20/2013, informamos que a manifestação cod: 0000000 encontra-se para análise e providências dessa unidade no sistema SISOUV. O prazo para envio da resposta é 00/00/0000.*

*Atenciosamente,*

*Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça"*

**[RN15–18] – Observação externa**

Campo de edição destinado aos responsáveis - Unidades/Órgãos Responsáveis.

**[RN15–19] – Manter as informações inseridas**

Ao retornar, o sistema não deve apagar os dados inseridos pelo usuários.

**[RN15–20] – Registros de Unidades Responsáveis**

Ao selecionar um registro da lista em árvore no campo “Unidades Responsáveis”, o sistema não deve considerar a hierarquia da lista. Esse registro deve migrar do campo de origem (Unidades Responsáveis) para o campo “Unidades Responsáveis Selecionadas”.

**[RN15–21] – Pesquisar órgão**

O usuário poderá realizar a pesquisa pela Sigla e o nome do Órgão cadastrado no sistema.

**[RN15–22] – Vincular manifestação**

Ao salvar, a manifestação deve ser vinculada ao usuário logado.

**[RN15–23] – Anexo permitido**

Somente será permitido anexa arquivos no formato PDF.

**[RN15–24] – Identificar Manifestação repetida.**

O sistema deve permitir ao usuário arquivar uma Manifestação ou um lote de Manifestações, ou seja, Manifestações que foram consideradas iguais. O sistema, somente, permitirá classificar como repetidas as manifestações que já foram analisadas.

**[RN15–25] – Arquivar Manifestação.**

O sistema, somente, permitirá arquivar as manifestações que já foram analisadas. Neste caso, o botão deve estar desabilitado para a manifestação selecionada que ainda não foi analisada.

A16 – Imprimir Manifestação.

**[RN16–01] – Imprimir Manifestação em lote.**

O sistema deverá permitir em lote a impressão das manifestações selecionadas utilizando a mesma configuração pré-definida.

A17 – Manifestações Aguardando Revisão.

**[RN17–01] – Devolver em lote a revisão.**

O sistema deverá permitir ao Administrador devolver em lote as manifestações revisadas.

**[RN17–02] – Devolver ao Responsável.**

O sistema deverá possibilitar que a manifestação seja devolvida ao responsável atribuído na distribuição de manifestações.

**[RN17–03] – Status da Manifestação.**

Após o sistema devolver ao responsável atribuído a manifestação, o status da manifestação deverá ser atualizado para “Devolvida” e a manifestação que for devolvida deverá ser retirada da lista de manifestações aguardando revisão.

A18 – Cadastrar Recurso 01.

**[RN18–01] – Tratamento do recurso 01.**

O sistema deverá permitir ao Manifestante consultar a resposta da Ouvidoria para apresentar recurso quando for LAI.

O sistema deverá alterar a situação de respondida para recebida e criar uma relação entre a manifestação e seus respectivos recursos para serem computadas na estatística.

A19 – Cadastrar Recurso 02.

**[RN19–01] – Tratamento do recurso 02.**

O sistema deverá permitir ao Manifestante consultar a resposta da Ouvidoria para apresentar recurso quando for LAI.

O sistema deverá alterar a situação de respondida para recebida e criar uma relação entre a manifestação e seus respectivos recursos para serem computadas na estatística.

A20 – Auditoria.

**[RN20–01] – Gravar log de auditoria.**

O sistema deverá gravar as operações incluir, alterar e excluir realizadas pelo usuário de acordo com a funcionalidade.

Para a funcionalidade distribuir manifestação o sistema deverá gravar o log de auditoria. Porém, não será necessário gravar as operações de consulta e impressão.

O sistema deverá permitir a consulta dessas informações quando necessário.

A21 – Assunto.

**[RN21–01] – Incluir Assunto.**

O sistema deverá atualizar automaticamente a lista de assuntos de acordo com sua categoria (Ouvidoria ou Lei de Acesso a Informação) sempre que for incluído um novo assunto.

**[RN21–02] –Assunto/Palavra-Chave.**

O sistema deverá apresentar automaticamente a lista de assuntos na tela.

A22 – Consultar Recurso 02.

**[RN22–01] –Status\_manifestação.**

A consulta do recurso 02 só poderá ser realizada caso o status da manifestação for respondida .

**[RN22–02] –Apresentação de recurso.**

O botão “Apresentar Recurso” só deverá vir “habilitado” caso não tenha vencido o prazo de interpor recurso. Caso o prazo já tenha encerrado, o botão deverá ser “desabilitado” e o hint “Prazo para interposição de recurso expirado!” deverá ser exibido.

1. ASSINATURAS

Concordam com conteúdo deste documento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ | Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ |  |
| Thaíssa da Silveira Nascimento Matos  **Demandante Ouvidoria** | Deusdete Alves Paixão  Líder Técnico  STJ |  |