SISTEMA DE OUVIDORIA

**CSU19 - Gerenciar ManifestaçÕES**

Versão 1.4

Histórico de Revisões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 17/01/2013 | 1.0 | Elaboração do Documento | Roberto Mendes |
| 29/05/2013 | 1.1 | Revisão e correção do Documento | João Antônio R. de Sousa |
| 03/06/2013 | 1.2 | Revisão do documento | João Antônio R. de Sousa |
| 04/07/2013 | 1.3 | Atualização de documento | Felipe Leandro Almeida |
| 27/08/2013 | 1.4 | Correção e revisão do documento | João Antônio R. de Sousa |

Sumário

[1 INTRODUÇÃO 5](#_Toc368577276)

[2 Definições, Acrônimos e Abreviações 5](#_Toc368577277)

[3 Referências 5](#_Toc368577278)

[4 Atores 5](#_Toc368577279)

[5 Pré-condições 5](#_Toc368577280)

[6 Fluxo de Eventos 5](#_Toc368577281)

[6.1. Fluxo Básico 5](#_Toc368577282)

[6.2. Fluxos alternativos 6](#_Toc368577283)

[FA01-PESQUISAR/LISTAR MANIFESTAÇÕES 6](#_Toc368577284)

[FA02-OCULTAR MANIFESTAÇÃO 6](#_Toc368577285)

[FA03-LISTAR MANIFESTAÇÕES ATRASO PARA ENCAMINHAMENTO 6](#_Toc368577286)

[FA04- LISTAR MANIFESTAÇÕES COM ATRASO DA RESPOSTA A OUVIDORIA 6](#_Toc368577287)

[FA05- LISTAR MANIFESTAÇÕES COM ATRASO PARA RESPOSTA AO CIDADÃO 7](#_Toc368577288)

[FA06-VISUALIZAR MANIFESTAÇÕES SEM ATRASO 7](#_Toc368577289)

[FA07-VISUALIZAR MANIFESTAÇÕES OCULTAS 7](#_Toc368577290)

[FA08-PESQUISAR/LISTAR NOS ENCAMINHAMENTOS 7](#_Toc368577291)

[FA09-ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO 8](#_Toc368577292)

[FA10-ENVIAR MENSAGEM 8](#_Toc368577293)

[FA11-LISTAR MENSAGEMS ENVIADAS 8](#_Toc368577294)

[FA12-LISTAR OUVIDORIAXUNIDADE 8](#_Toc368577295)

[6.3. Fluxo de Exceções 8](#_Toc368577296)

[FE01. Informação Obrigatória Não Preenchida 8](#_Toc368577297)

[FE02. Campo não preenchido 9](#_Toc368577298)

[FE03. E-mail não Enviado 9](#_Toc368577299)

[7 Ponto de Extensão 9](#_Toc368577300)

[8 Pós-condições 9](#_Toc368577301)

[9 Interface 10](#_Toc368577302)

[9.1. Pesquisar/listar manifestações 10](#_Toc368577303)

[9.2. Ocultar Manifestação 10](#_Toc368577304)

[9.1. Voltar a mostrar a manifestação 10](#_Toc368577305)

[9.5. Listar manifestações com atraso para Encaminhamento 11](#_Toc368577306)

[9.6. Listar manifestações Atrasadas - Atraso de Resposta à Ouvidoria 11](#_Toc368577307)

[9.7. listar manifestações – Atraso para Resposta ao Cidadão 12](#_Toc368577308)

[9.8. Listar manifestações sem Atraso 12](#_Toc368577309)

[9.9. Listar manifestaçãos ocultas 13](#_Toc368577310)

[9.10. detalhar Manifestação 13](#_Toc368577311)

[9.11. Encaminhar Manifestação 14](#_Toc368577312)

[9.12. Enviar mensagem 15](#_Toc368577313)

[9.13. Listar mensagens enviadas 16](#_Toc368577314)

[9.14. Listar ouvidoria x unidades 16](#_Toc368577315)

[9.15. Pesquisar/listar encaminhamentos 16](#_Toc368577316)

[9.16. Assumir Análise 16](#_Toc368577317)

[9.17. oCULTAR DADOS DA MANIFESTAÇÃO 17](#_Toc368577318)

[10 Aprovações 17](#_Toc368577320)

# INTRODUÇÃO

Este caso de uso tem como objetivo permitir o gerenciamento das manifestações cadastradas no sistema.

# Definições, Acrônimos e Abreviações

Quaisquer definições, acrônimos ou abreviações estão especificados no Glossário do SISTEMA DE OUVIDORIA.

# Referências

* Documento de Requisitos;
* Glossário;
* EI19 – Gerenciar Manifestação.
* RN01 Gerenciar Manifestação

# Atores

* Administrador – Analista esponsável por parametrizar o sistema.
* Analista Ouvidor – Servidor responsável pela adminstração do Sistema de Ouvidoria.

# Pré-condições

* O Ator precisa estar logado no sistema de ouvidoria.

# Fluxo de Eventos

## Fluxo Básico

1. O ator seleciona a opção Gerenciar Manifestação no menu do Sistema;
2. O sistema exibe a lista de Manifestações disponíveis para o operador; **9.1**
3. O ator seleciona uma Manifestação para gerenciamento;

**6.2.1PESQUISAR/LISTAR MANIFESTAÇÕE**

**6.2.2OCULTAR MANIFESTAÇÃO**

**6.2.14LISTA MANIFESTAÇÕES COM ATRASO PARA ENCAMINHAMENTO**

**6.2.15LISTA MANIFESTAÇÕES COM ATRASO DE RESPOSTA À OUVIDORIA**

**6.2.16LISTA MANIFESTAÇÕES COM ATRASO PARA RESPOSTA AO CIDADÃO**

**6.2.17LISTAR MANIFESTAÇÕES SEM ATRASOS**

**6.2.18VISUALIZAR MANIFESTAÇÕES OCULTAS**

**6.2.2Pesquisar/listar encaminhamentos**

1. O sistema exibe interface com detalhamento da manifestação. **9.9**
2. **O ator assume a manifestação para análise**; **9.16**
3. O sistema permite atualização dos campos;
4. O ator realiza a atualização das informações;

**6.2.5ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO**

**6.2.6ENVIAR MENSAGEM AO MANIFESTANTE**

**6.2.7LISTAR MENSAGEMS ENVIADAS** **AO MANIFESTANTE**

**6.2.8ENVIAR MENSAGENS ÀS UNIDADES**

**6.2.9LISTAR MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES**

**6.2.10SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO**

**6.2.11REATIVAR MANIFESTAÇÃO**

1. O caso de uso é encerrado.

## Fluxos alternativos

### PESQUISAR/LISTAR MANIFESTAÇÕES

1. O Ator preenche o campo de consulta “Pesquisar nas Manifestações” e aciona a consulta;
2. O sistema apresenta manifestações conforme filtro de pesquisa; **9.1**

**FE03.Registro não encontrado**

1. O caso de uso é encerrado.

### PESQUISAR/LISTAR NOS ENCAMINHAMENTOS

1. O Ator preenche o campo de consulta “Pesquisar nos Encaminhamentos” e aciona a consulta;
2. O sistema apresenta manifestações conforme filtro de pesquisa; **9.14**

**FE03.Registro não encontrado**

1. O caso de uso é encerrado.

### DETALHAR MANIFESTAÇÃO

1. O Ator seleciona a opção de detalhar manifestação; **9.14**
2. O sistema apresenta os detalhes da manifestação; **9.9**
3. O sistema volta ao fluxo básico [5].

### ASSUMIR ANÁLISE

1. O Ator seleciona a opção de assumir análise; **9.15**
2. O sistema volta ao fluxo básico [5].

### ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO

1. O Ator seleciona a opção encaminhar manifestação;
2. O sistema apresenta interface para preenchimento dos campos para envio;
3. O Ator preenche os campos de envio e realiza encaminhamento da manifestação; **9.10**

**FE02.Campo não preenchido**

**FE03.E-mail não Enviado**

1. O Sistema apresenta a mensagem “Encaminhamento realizado”;
2. O caso de uso é encerrado.

### ENVIAR MENSAGEM AO MANIFESTANTE

1. O Ator seleciona a opção Enviar Mensagem;
2. O sistema apresenta interface para preenchimento dos campos para envio;
3. O Ator preenche os campos de envio e realiza envio da mensagem; **9.11**

**FE02.Campo não preenchido**

**FE03.E-mail não Enviado**

1. O Sistema apresenta a mensagem “Mensagem realizada”;
2. O caso de uso é encerrado.

### LISTAR MENSAGEMS ENVIADAS AO MANIFESTANTE

1. O Ator preenche o campo de consulta “Pesquisar nas Manifestações” e aciona a consulta;
2. O sistema apresenta manifestações conforme filtro de pesquisa; **9.12**
3. O caso de uso é encerrado.

### ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE

1. O Ator seleciona a opção Enviar Mensagem à Unidade;
2. O sistema apresenta interface para preenchimento dos campos para envio;
3. O Ator preenche os campos de envio e realiza envio da mensagem; **9.18**

**FE02.Campo não preenchido**

**FE03.E-mail não Enviado**

1. O Sistema apresenta a mensagem “Mensagem realizada”;
2. O caso de uso é encerrado.

### LISTAR MENSAGENS ENVIADAS À UNIDADE

1. O ator seleciona o trâmite da ouvidoria x unidade; **9.14**
2. O sistema apresenta o trâmite;
3. O caso de uso é encerrado.

### SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃo

1. O Ator seleciona o botão de solucionar manifestação; **9.9**
2. É apresentada uma tela de resposta final; **9.17**
3. O Ator preenche com a resposta final e encaminha a manifestação.
4. O caso de uso é encerrado.

### REATIVAR MANIFESTAÇÃo

1. O Ator seleciona o botão de reativar manifestação; **9.16**
2. O caso de uso é encerrado.

### OCULTAR MANIFESTAÇÃO

1. O Ator escolhe a manifestação e seleciona o ícone para ocultar;
2. O sistema apresenta modal para inserção do motivo; **9.2**
3. O Ator preenche o motivo e confirma a ação;
4. O caso de uso é encerrado.

### VOLTAR A MOSTRAR A MANIFESTAÇÃO

1. O Ator seleciona o botão de voltar a mostrar uma manifestação; **9.1**
2. O sistema apresenta modal para confirmação da reativação; **9.3**
3. O Ator preenche o motivo e confirma a ação;
4. O caso de uso é encerrado.

### LISTAR MANIFESTAÇÕES ATRASO PARA ENCAMINHAMENTO

1. O Ator seleciona a opção “Atraso para Encaminhamento”;
2. O sistema apresenta as manifestações atrasadas; **9.5**
3. O sistema reativa a manifestação;
4. O caso de uso é encerrado.

### LISTAR MANIFESTAÇÕES COM ATRASO DA RESPOSTA A OUVIDORIA

1. O Ator seleciona a opção “Atraso de Resposta à Ouvidoria”;
2. O sistema apresenta as manifestações atrasadas; **9.6**

**FE03.Registro não encontrado**

1. O caso de uso é encerrado;

### LISTAR MANIFESTAÇÕES COM ATRASO PARA RESPOSTA AO CIDADÃO

1. O Ator seleciona a opção “Atraso para Resposta ao Cidadão”;
2. O sistema apresenta as manifestações atrasadas; **9.7**

**FE03.Registro não encontrado**

1. O caso de uso é encerrado;

### VISUALIZAR MANIFESTAÇÕES SEM ATRASO

1. O Ator seleciona a opção “Sem Atraso”;
2. O sistema apresenta as manifestações sem atrasos; **9.8**

**FE03.Registro não encontrado**

1. O caso de uso é encerrado;

### VISUALIZAR MANIFESTAÇÕES OCULTAS

1. O Ator seleciona a opção “Ocultas”;
2. O sistema apresenta as manifestações atrasadas; **9.9**

**FE03.Registro não encontrado**

1. O caso de uso é encerrado;

## Fluxo de Exceções

1. Informação Obrigatória Não Preenchida
2. O sistema não encontra manifestações pesquisadas.
3. O sistema apresenta a mensagem “Nenhuma manifestação foi encontrada”.
4. Campo não preenchido
5. O sistema verifica que existe informação obrigatória não preenchida.

O sistema apresenta mensagem “Informe um texto para encaminhamento”.

1. E-mail não Enviado
2. O sistema não dispara e-mail de notificação.
3. O sistema apresenta a mensagem “Atenção!O seu encaminhamento foi realizado com sucesso porém, não foi possível notificar os envolvidos por e-mail”.

# Ponto de Extensão

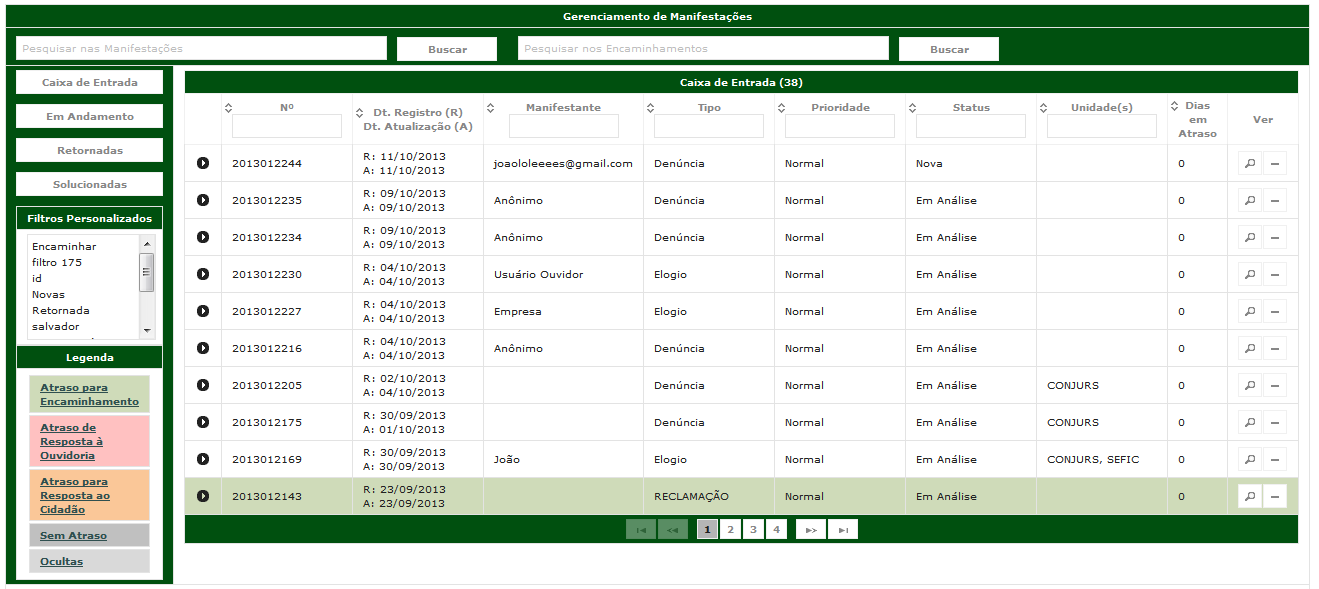
Não se aplica a esse caso de uso.

# Pós-condições

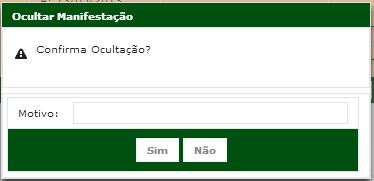
Não se aplica a esse caso de uso.

# Interface

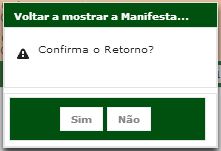
## Pesquisar/listar manifestações



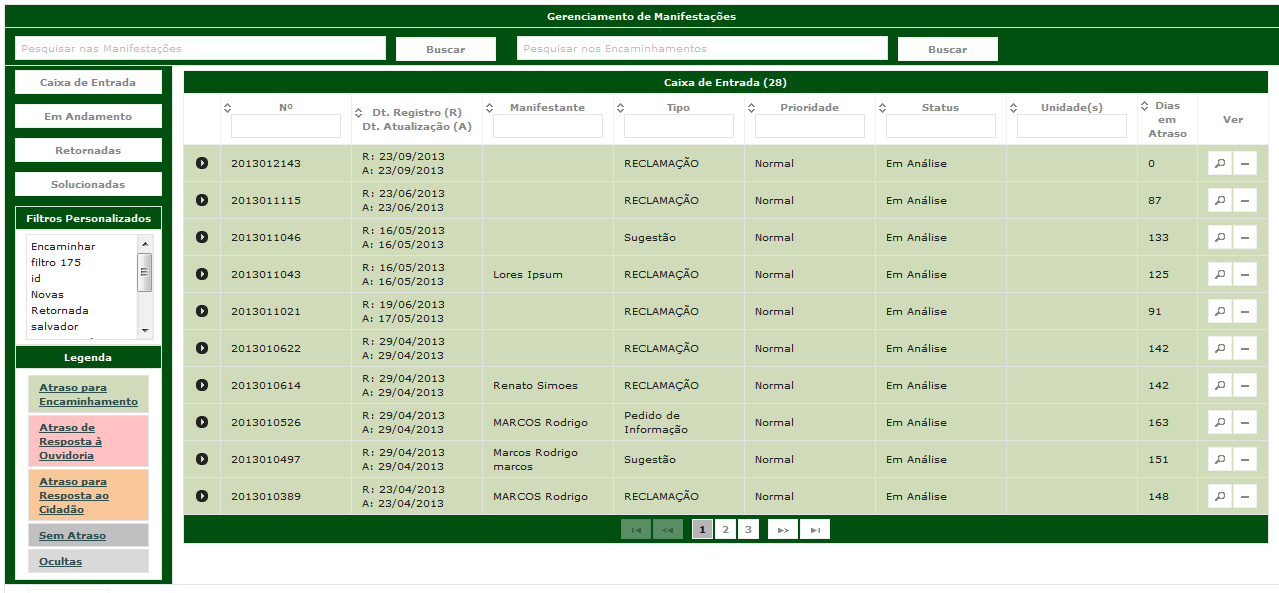
## Ocultar Manifestação



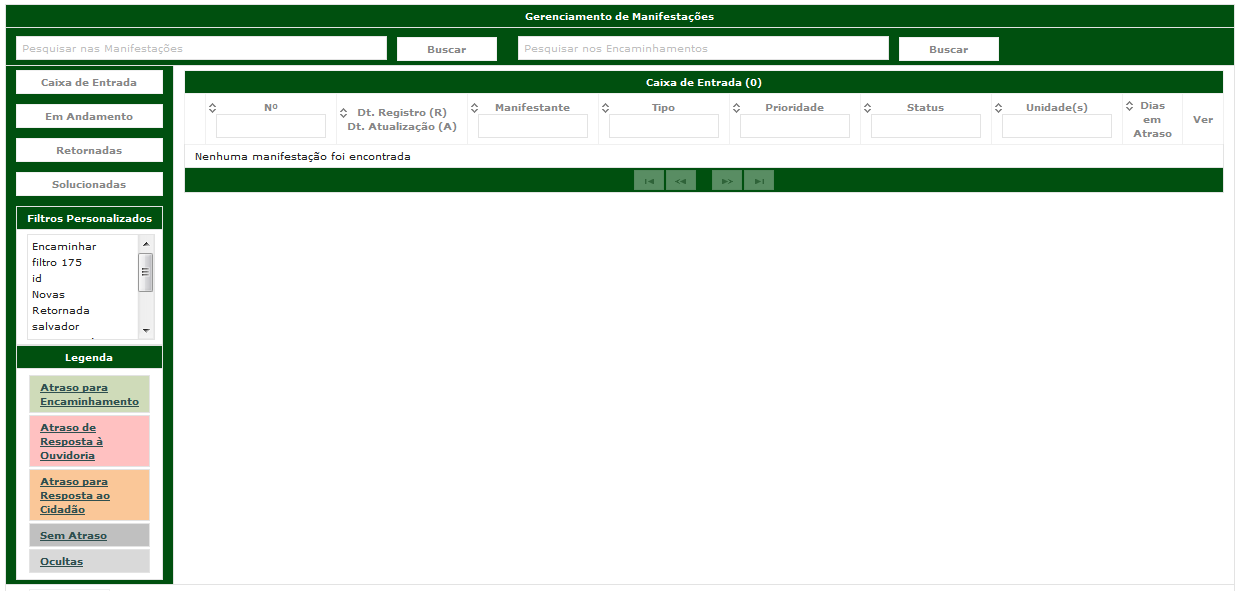
## Voltar a mostrar a manifestação



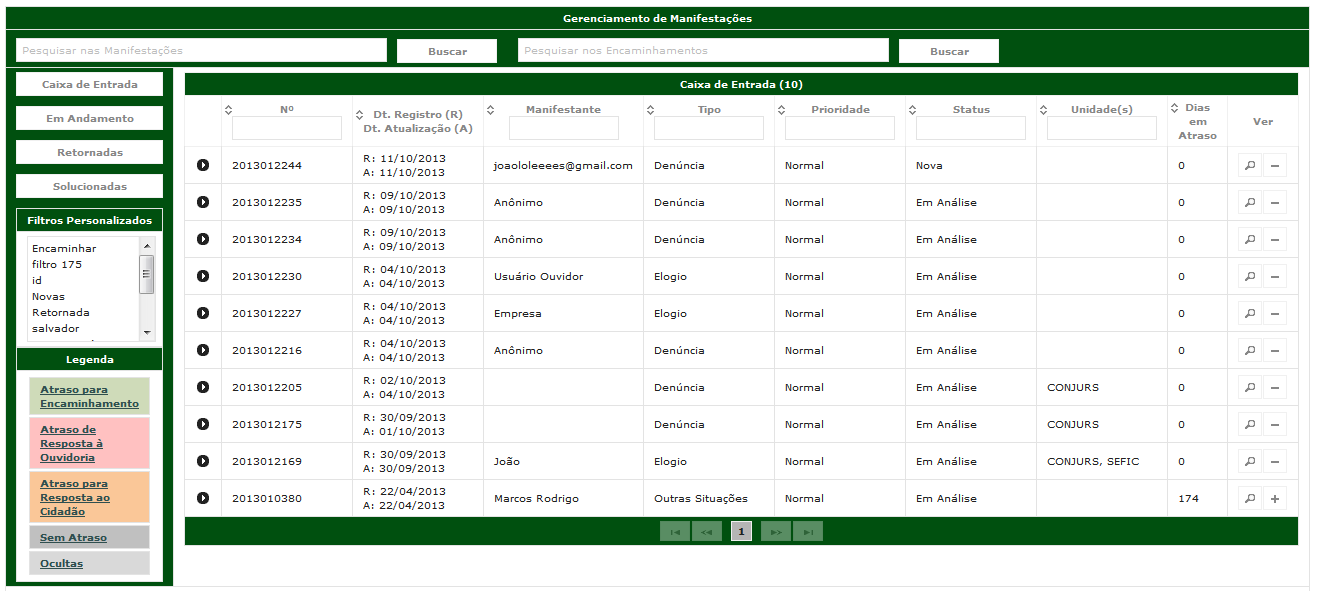
## Listar manifestações com atraso para Encaminhamento



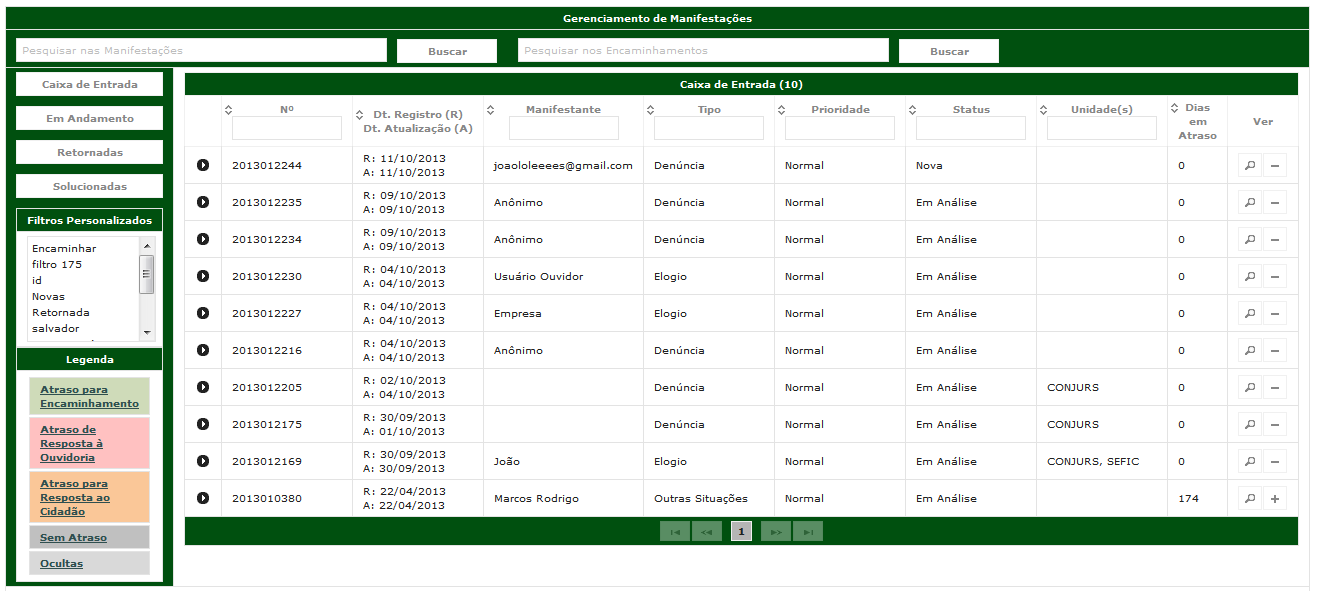
## Listar manifestações Atrasadas - Atraso de Resposta à Ouvidoria



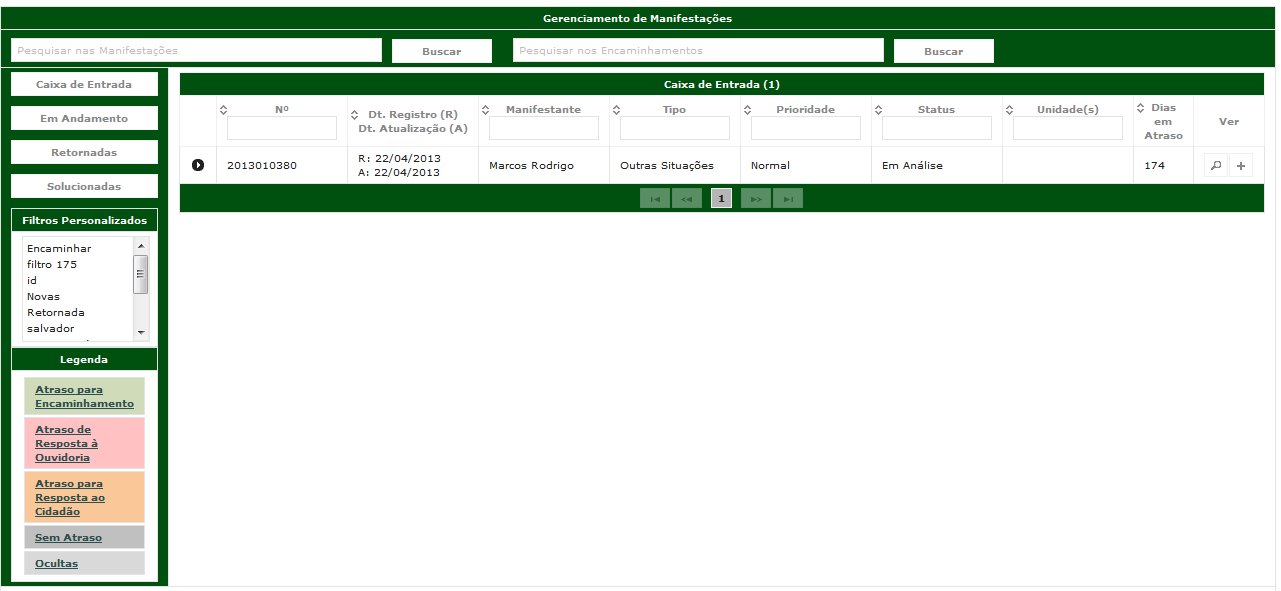
## listar manifestações – Atraso para Resposta ao Cidadão



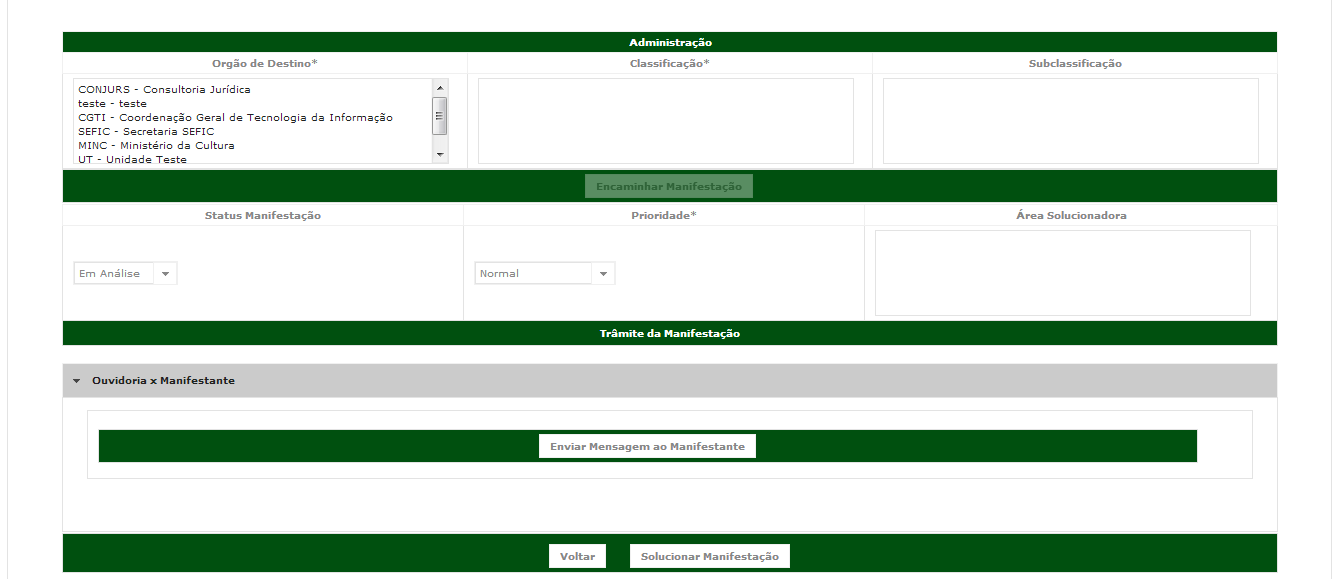
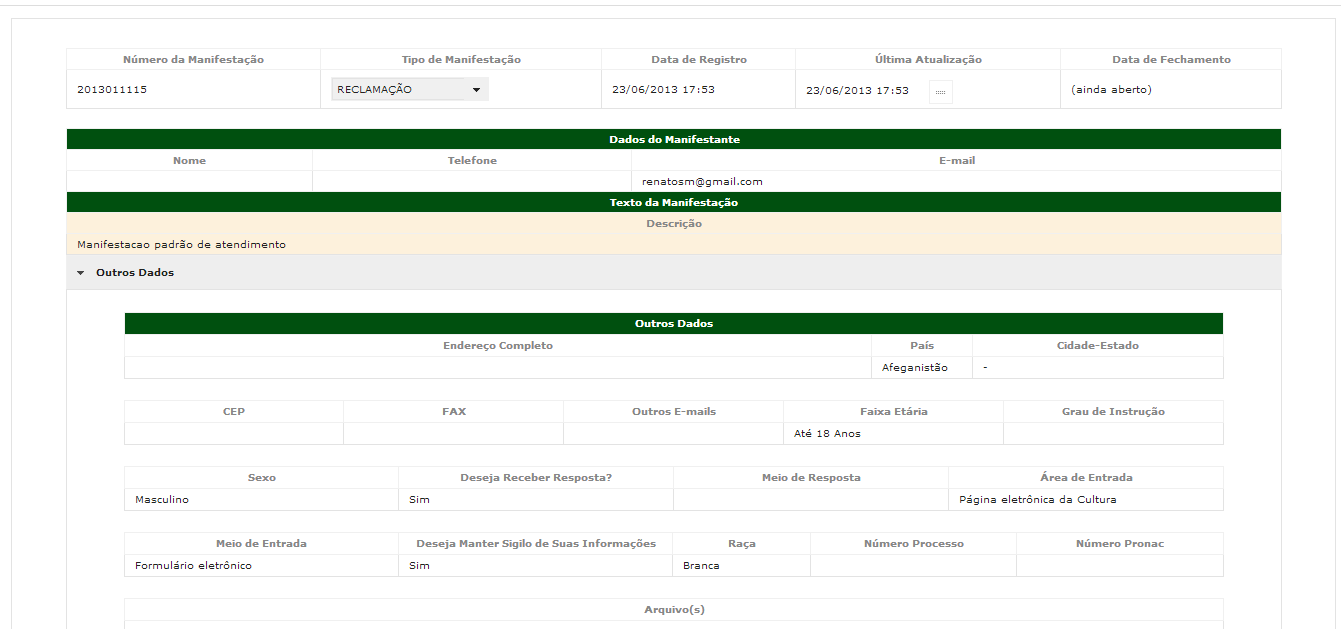
## Listar manifestações sem Atraso



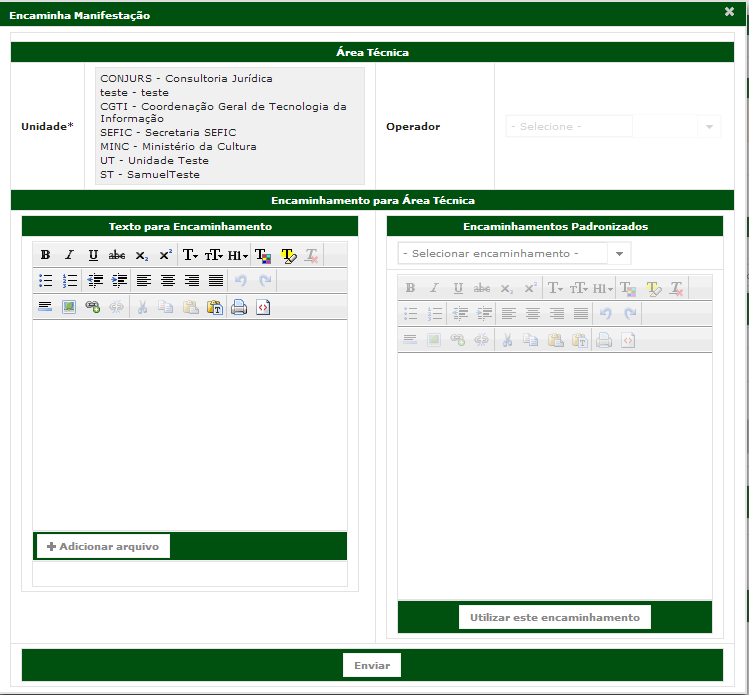
## Listar manifestaçãos ocultas



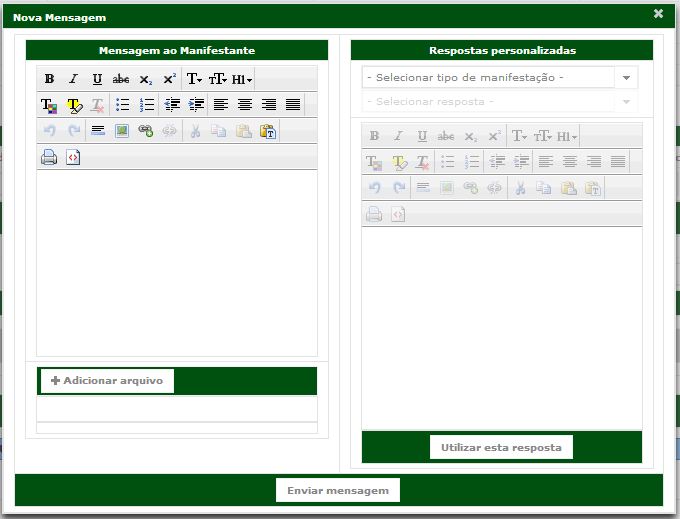
## detalhar Manifestação



## Encaminhar Manifestação



## Enviar mensagem ao manifestante



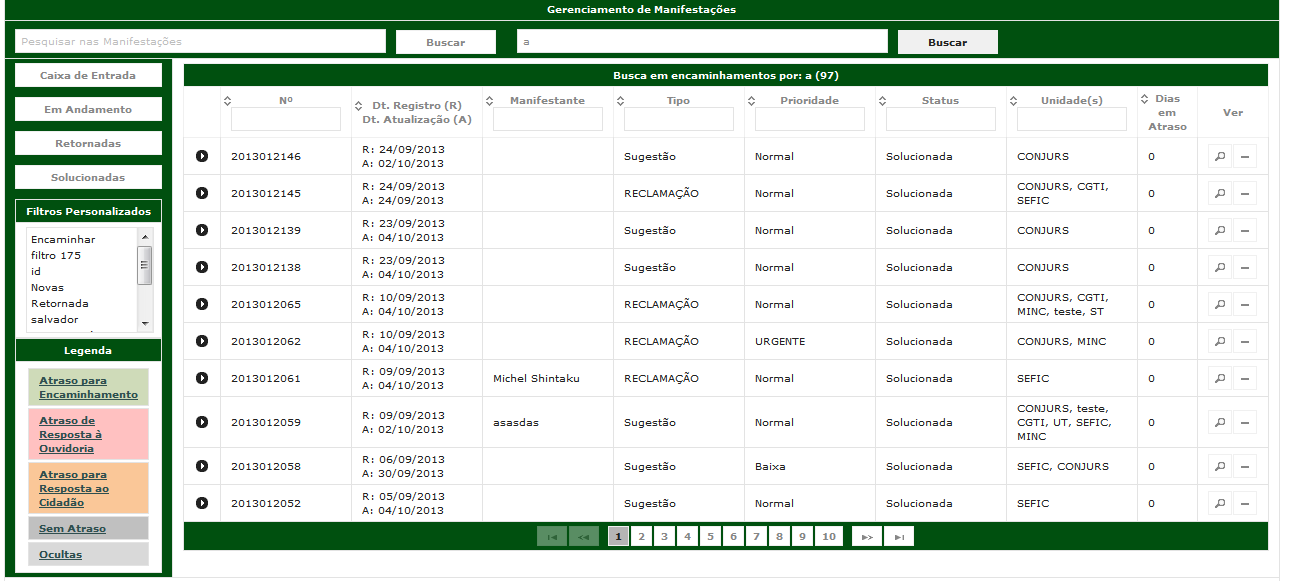
## Listar mensagens enviadas ao manifestante



## Listar mensagens enviadadas à unidade



## Pesquisar/listar encaminhamentos



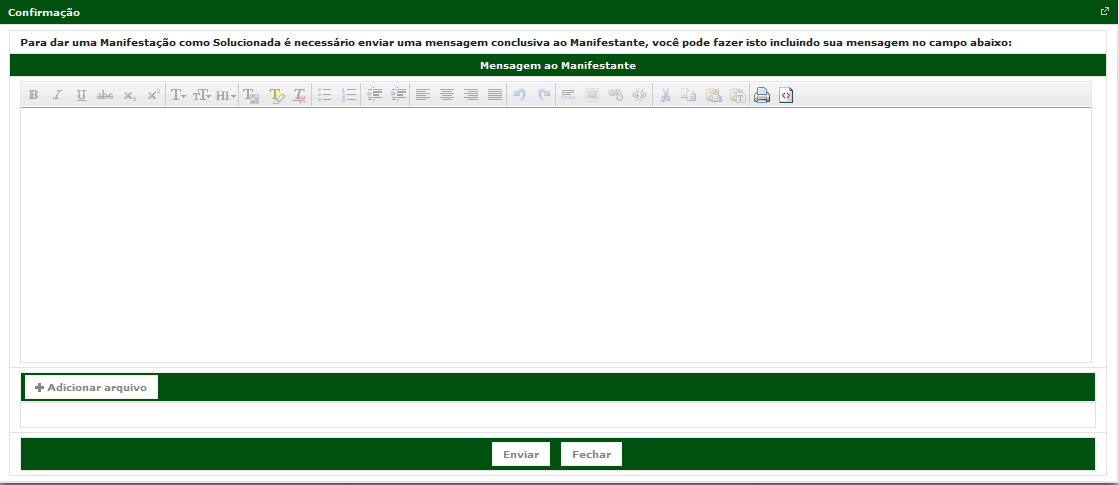
## Assumir Análise



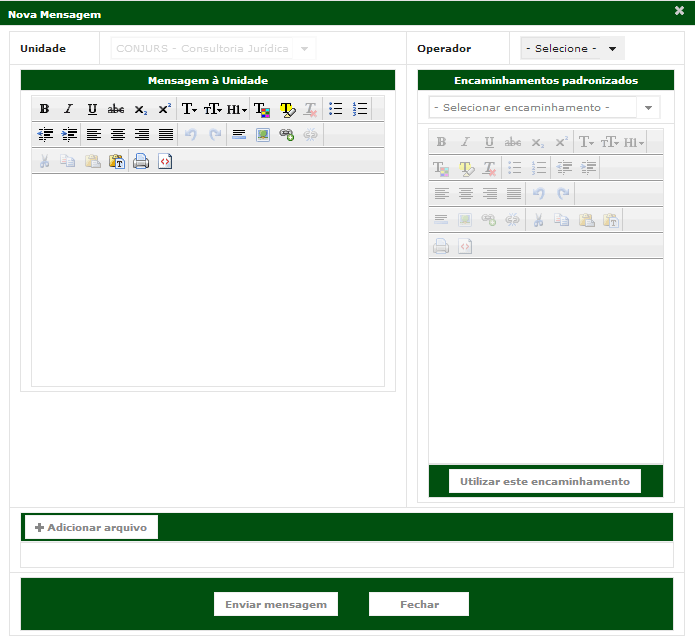
## REATIVAR MANIFESTAÇÃO



## SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO



## ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE



# Aprovações

Os abaixo assinados estão de acordo com o conteúdo deste documento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eugênio Pereira** | | |
| Área: COSIS/MINC | **Cargo:** Coordenador de Sistemas de Informação - Fiscal do Contrato | Matrícula: 1822458 |
| Data: | Assinatura/Carimbo: | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klaymer Paz** | | |
| Área: DISIS/MINC | **Cargo:** Chefe da Divisão de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas - Fiscal do Contrato - SUBSTITUTO | Matrícula: 1822577 |
| Data: | Assinatura/Carimbo: | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Paulo Kluge** | | |
| Área: CGTI/MINC | **Cargo:** Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação - Gestor do Contrato | Matricula: 1826906 |
| Data: | Assinatura/Carimbo: | |