SISTEMA DE OUVIDORIA

Histórico de Revisões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 17/01/2013 | 1.0 | Elaboração do Documento | Roberto Mendes |
| 10/07/2013 | 1.1 | Atualização de documento | Felipe Leandro |
| 27/08/2013 | 1.2 | Correção e revisão do documento | João Antônio R. de Sousa |

Sumário

[1 INTRODUÇÃO 5](#_Toc369259474)

[2 Definições, Acrônimos e Abreviações 5](#_Toc369259475)

[3 Referências 5](#_Toc369259476)

[4 Atores 5](#_Toc369259477)

[5 Fluxo de Eventos 5](#_Toc369259478)

[5.1. Fluxo Básico 5](#_Toc369259479)

[5.2. Fluxo de Exceções 6](#_Toc369259480)

[6 Ponto de Extensão 6](#_Toc369259481)

[7 Pós-condições 6](#_Toc369259482)

[8 Interface 7](#_Toc369259483)

[8.1. Relatório de Manifestações com Encaminhamento retornados por Unidade 7](#_Toc369259484)

[8.2. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Unidade 7](#_Toc369259485)

[8.3. Relatório de Manifestações por Unidade Solucionadora 7](#_Toc369259486)

[8.4. Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Unidade 7](#_Toc369259487)

[8.5. Relatório de Manifestações Encaminhadas por Ouvidor (Retornadas) 8](#_Toc369259488)

[8.6. Relatório de Manifestações Encaminhadas por Ouvidor (Não Retornadas) 8](#_Toc369259489)

[8.7. Relatório de Manifestações em Análise por Ouvidor 8](#_Toc369259490)

[8.8. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Operador/Interlocutor 9](#_Toc369259491)

[8.9. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Operador/Interlocutor 9](#_Toc369259492)

[8.10. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Tipo de Manifestação 9](#_Toc369259493)

[8.11. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos NÃO retornados por Tipo de Manifestação 10](#_Toc369259494)

[8.12. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Classificação 10](#_Toc369259495)

[8.13. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Classificação 10](#_Toc369259496)

[8.14. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Prioridade 11](#_Toc369259497)

[8.15. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Prioridade 11](#_Toc369259498)

[8.16. Relatório de Manifestações Status em Atraso de resposta a Ouvidoria 11](#_Toc369259499)

[8.17. Relatório de Manifestações Status em Atraso para encaminhamento 11](#_Toc369259500)

[8.18. Relatório de Manifestações Status em Atraso para resposta ao manifestante 12](#_Toc369259501)

[8.19. Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Grau de Instrução 12](#_Toc369259502)

[8.20. Relatório de Manifestações não solucionadas por Grau de Instrução 12](#_Toc369259503)

[8.21. Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Faixa Etária 12](#_Toc369259504)

[8.22. Relatório de Manifestações não solucionadas por Faixa Etária 13](#_Toc369259505)

[8.23. Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Sexo 13](#_Toc369259506)

[8.24. Relatório de Manifestações não solucionadas por Sexo 13](#_Toc369259507)

[8.25. Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Raça 13](#_Toc369259508)

[8.26. Relatório de Manifestações não solucionadas por Raça 14](#_Toc369259509)

[8.27. Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por UF 14](#_Toc369259510)

[8.28. Relatório de Manifestações não solucionadas por UF 14](#_Toc369259511)

[8.29. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por UF 14](#_Toc369259512)

[8.30. Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por UF 15](#_Toc369259513)

[8.31. Relatório de Manifestações sob responsabilidade do interlocutor (parada) 15](#_Toc369259514)

[8.32. Relatório das manifestações cadastradas por ouvidor 15](#_Toc369259515)

[8.33. Relatório das manifestações solucionadas por ouvidor 16](#_Toc369259516)

[8.34. Relatório das manifestações solucionadas sem enviar para as unidades por ouvidor. 17](#_Toc369259517)

[8.35. relatório dos ouvidores que solucionaram manifestações em atraso. 18](#_Toc369259518)

[8.36. relatório dos ouvidores que encaminharam manifestações em atraso para as áreas. 19](#_Toc369259519)

[8.37. relatório dos ouvidores que reativaram manifestações. 20](#_Toc369259520)

[9 Aprovações 20](#_Toc369259521)

# INTRODUÇÃO

Este caso de uso tem como objetivo permitir a emissão de relatórios.

# Definições, Acrônimos e Abreviações

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

# Referências

* Documento de Requisitos;
* Glossário;
* EI27 – Relatórios;
* RN16 – Relatório.

# Atores

* Administrador – Permite parametrizar o sistema e emitir relatórios.

# Fluxo de Eventos

## Fluxo Básico

Detalhar Manifestação

1. O ator seleciona a opção de relatórios no menu do Sistema;
2. O sistema exibe a lista de Relatórios disponíveis;
3. O ator seleciona o relatório desejado;

**8.1Relatório de Manifestações com Encaminhamento retornados por Unidade**

**8.2Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Unidade**

**8.3Relatório de Manifestações por Unidade Solucionadora**

**8.4Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Unidade**

**8.5Relatório de Manifestações Encaminhadas por Ouvidor (Retornadas)**

**8.6Relatório de Manifestações Encaminhadas por Ouvidor (Não Retornadas)**

**8.7Relatório de Manifestações em Análise por Ouvidor**

**8.8Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Operador\_Interlocutor**

**8.9Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Operador\_Interlocutor**

**8.10Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Tipo de Manifestação**

**8.11Relatório de Manifestações com Encaminhamentos NÃO retornados por Tipo de Manifestação**

**8.12Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Classificação**

**8.13Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Classificação**

**8.14Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Prioridade**

**8.15Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Prioridade**

**8.16Relatório de Manifestações Status em Atraso de resposta a Ouvidoria**

**8.17Relatório de Manifestações Status em Atraso para encaminhamento**

**8.18Relatório de Manifestações Status em Atraso para resposta ao manifestante**

**8.19Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por Grau de Instrução**

**8.20Relatório de Manifestações não solucionadas por Grau de Instrução**

**8.21Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por Faixa Etária**

**8.22Relatório de Manifestações não solucionadas por Faixa Etária**

**8.23Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por Sexo**

**8.24Relatório de Manifestações não solucionadas por Sexo**

**8.25Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por Raça**

**8.26Relatório de Manifestações não solucionadas por Raça**

**8.27Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por UF**

**8.28Relatório de Manifestações não solucionadas por UF**

**8.29Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por UF**

**8.30Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por UF**

**8.31Relatório de Manifestações sob responsabilidade do interlocutor (parada)**

**8.32Relatório das manifestações cadastradas por ouvidor**

**8.33Relatório das manifestações solucionadas por ouvidor**

**8.34Relatório das manifestações solucionadas sem enviar para as unidades por ouvidor.**

**8.35Relatório dos ouvidores que solucionaram manifestações em atraso.**

**8.36Relatório dos ouvidores que encaminharam manifestações em atraso para as áreas.**

**8.37Relatório dos ouvidores que reativaram manifestações.**

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator seleciona as opções de filtro de consulta;
3. O sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso é encerrado;

## FLUXOS ALTERNATIVOS

### Relatório de Manifestações com Encaminhamento retornados por Unidade

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Unidade

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações por Unidade Solucionadora

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Unidade

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Encaminhadas por Ouvidor (Retornadas)

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Encaminhadas por Ouvidor (Não Retornadas)

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações em Análise por Ouvidor

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Operador\_Interlocutor

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Operador\_Interlocutor

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Tipo de Manifestação

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos NÃO retornados por Tipo de Manifestação

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Classificação

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Classificação

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Prioridade

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Prioridade

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Status em Atraso de resposta a Ouvidoria

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Status em Atraso para encaminhamento

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Status em Atraso para resposta ao manifestante

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por Grau de Instrução

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações não solucionadas por Grau de Instrução

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por Faixa Etária

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações não solucionadas por Faixa Etária

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por Sexo

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações não solucionadas por Sexo

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por Raça

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações não solucionadas por Raça

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações Solucionadas\_Encerradas por UF

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações não solucionadas por UF

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por UF

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por UF

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório de Manifestações sob responsabilidade do interlocutor (parada)

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório das manifestações cadastradas por ouvidor

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório das manifestações solucionadas por ouvidor

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório das manifestações solucionadas sem enviar para as unidades por ouvidor.

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório dos ouvidores que solucionaram manifestações em atraso.

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório dos ouvidores que encaminharam manifestações em atraso para as áreas.

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### Relatório dos ouvidores que reativaram manifestações.

1. O sistema apresenta o relatório;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O Sistema apresenta o relatório conforme preenchimento;
4. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

## Fluxo de Exceções

Não se aplica a esse caso de uso.

# Ponto de Extensão

Não se aplica a esse caso de uso.

# Pós-condições

Não se aplica a esse caso de uso.

# Interface

## Relatório de Manifestações com Encaminhamento retornados por Unidade



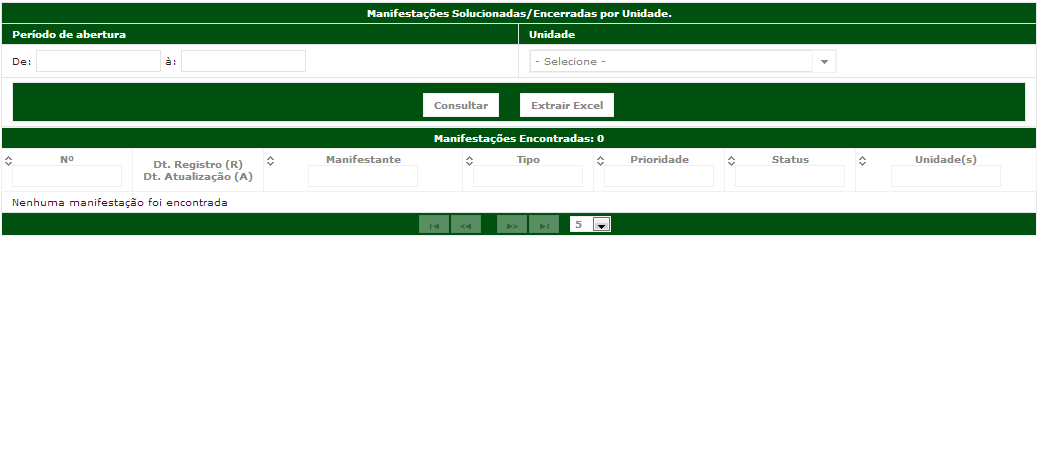
## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Unidade



## Relatório de Manifestações por Unidade Solucionadora



## Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Unidade



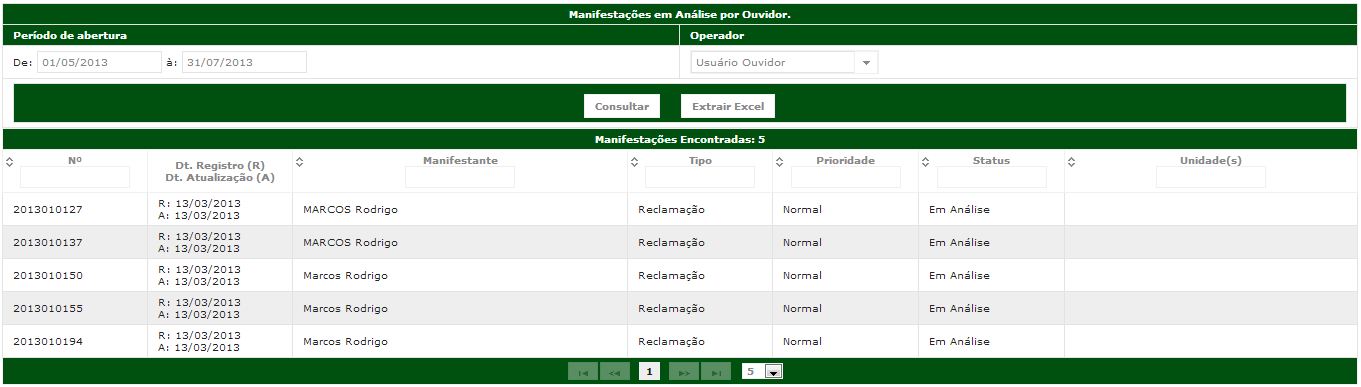
## Relatório de Manifestações Encaminhadas por Ouvidor (Retornadas)



## Relatório de Manifestações Encaminhadas por Ouvidor (Não Retornadas)



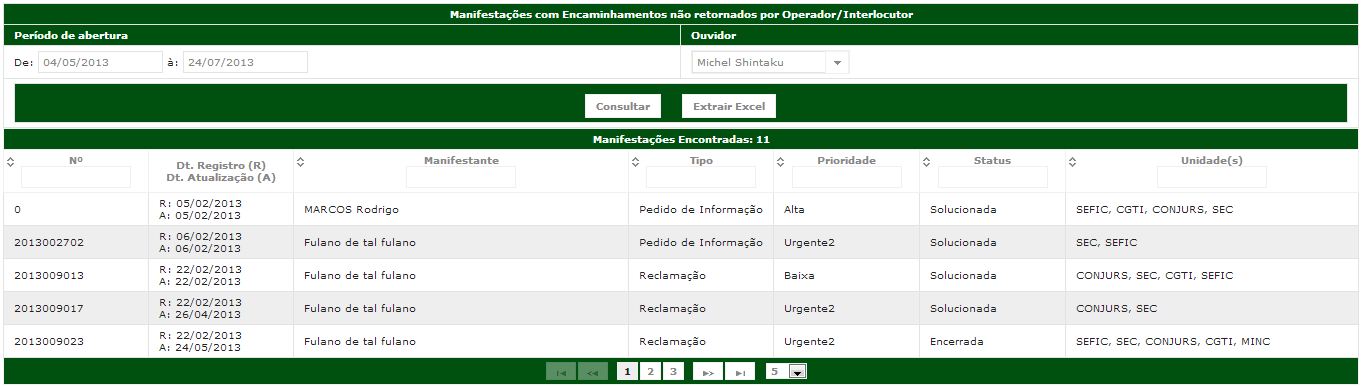
## Relatório de Manifestações em Análise por Ouvidor



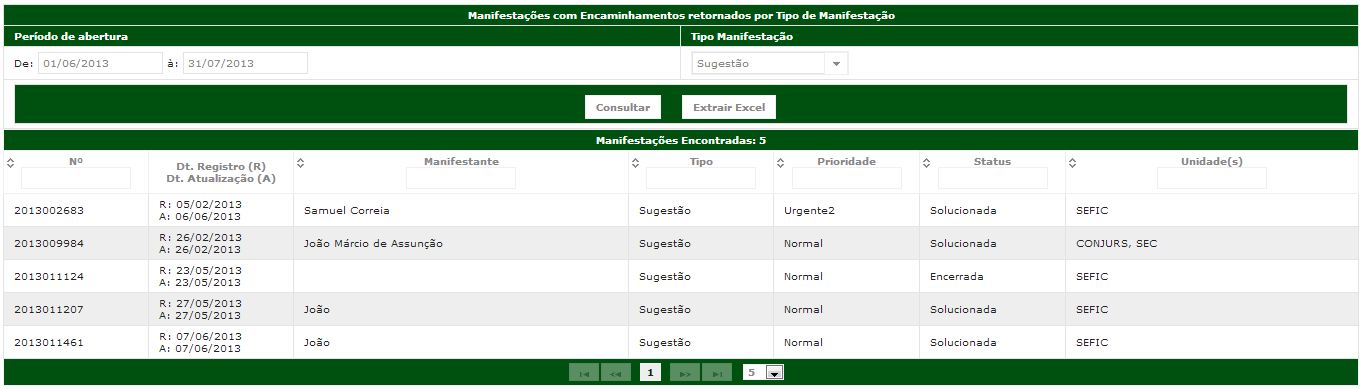
## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Operador/Interlocutor



## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Operador/Interlocutor



## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Tipo de Manifestação



## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos NÃO retornados por Tipo de Manifestação



## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Classificação



## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Classificação



## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por Prioridade



## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por Prioridade



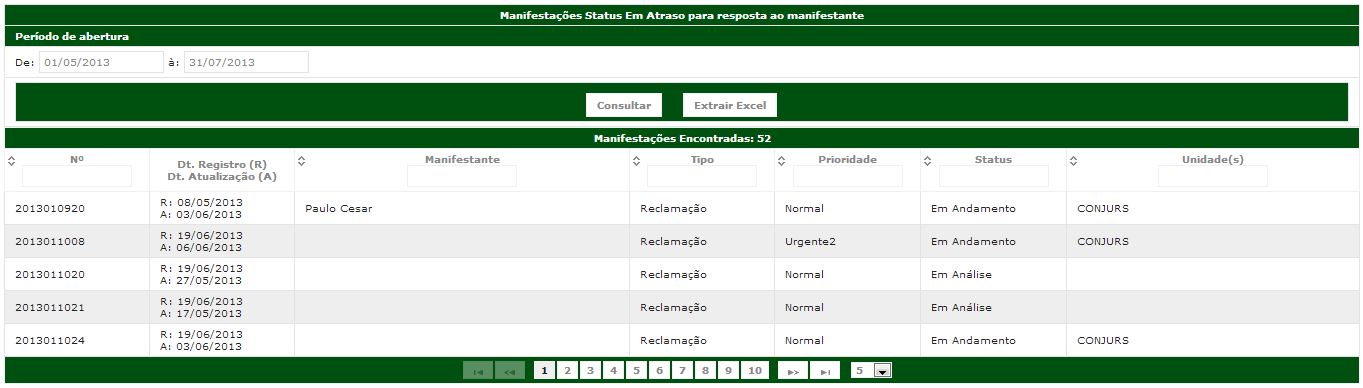
## Relatório de Manifestações Status em Atraso de resposta a Ouvidoria



## Relatório de Manifestações Status em Atraso para encaminhamento



## Relatório de Manifestações Status em Atraso para resposta ao manifestante



## Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Grau de Instrução



## Relatório de Manifestações não solucionadas por Grau de Instrução



## Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Faixa Etária



## Relatório de Manifestações não solucionadas por Faixa Etária



## Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Sexo



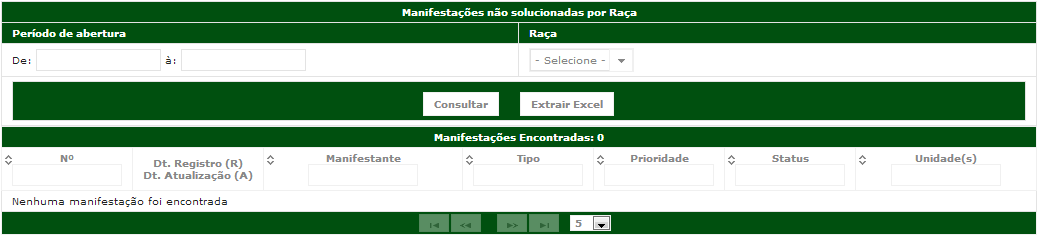
## Relatório de Manifestações não solucionadas por Sexo



## Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por Raça



## Relatório de Manifestações não solucionadas por Raça



## Relatório de Manifestações Solucionadas/Encerradas por UF



## Relatório de Manifestações não solucionadas por UF



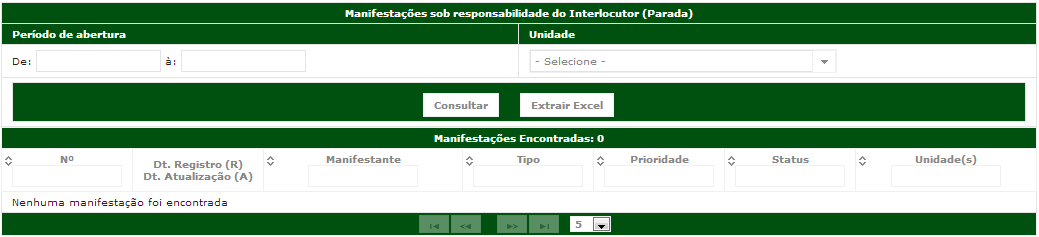
## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos retornados por UF



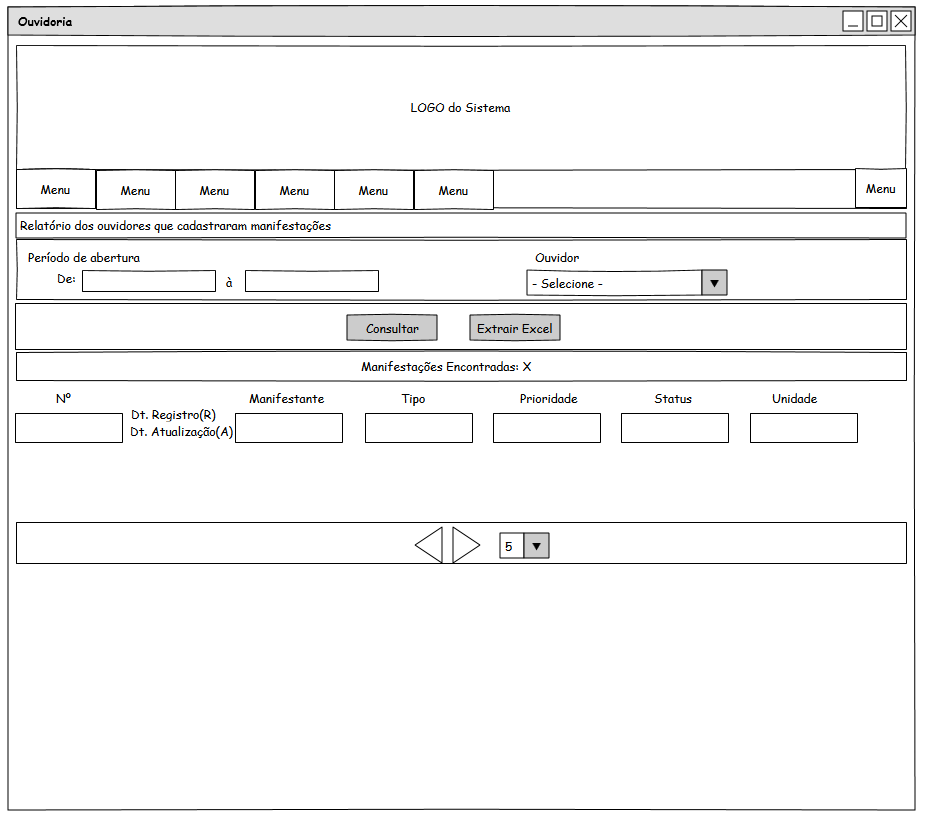
## Relatório de Manifestações com Encaminhamentos não retornados por UF



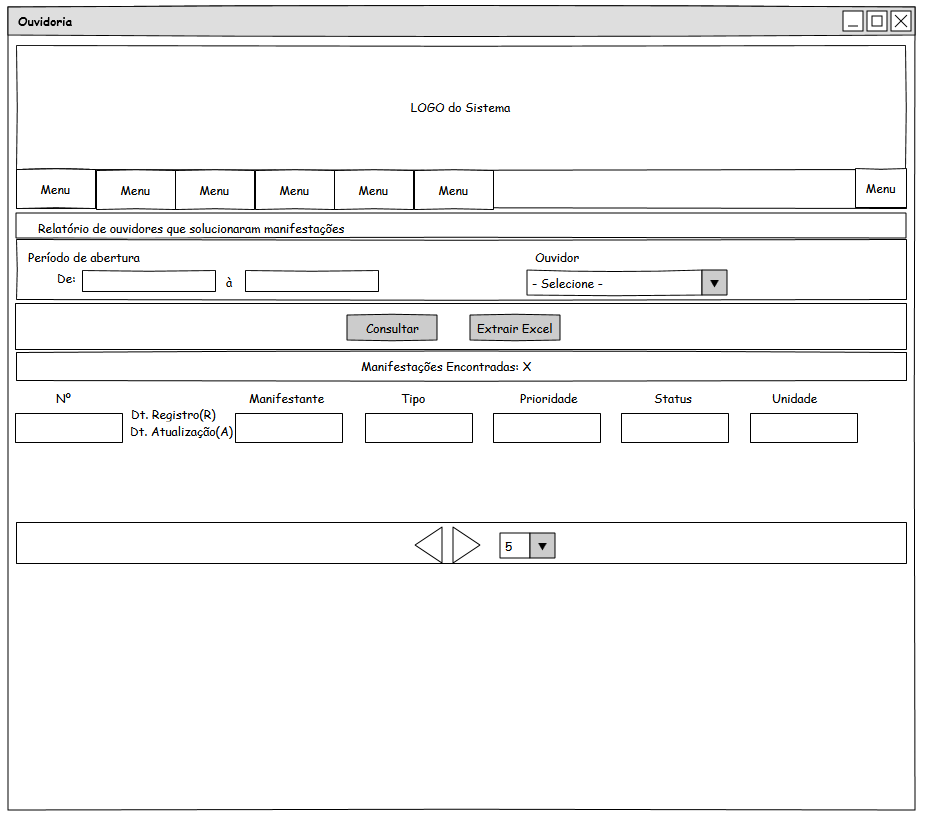
## Relatório de Manifestações sob responsabilidade do interlocutor (parada)



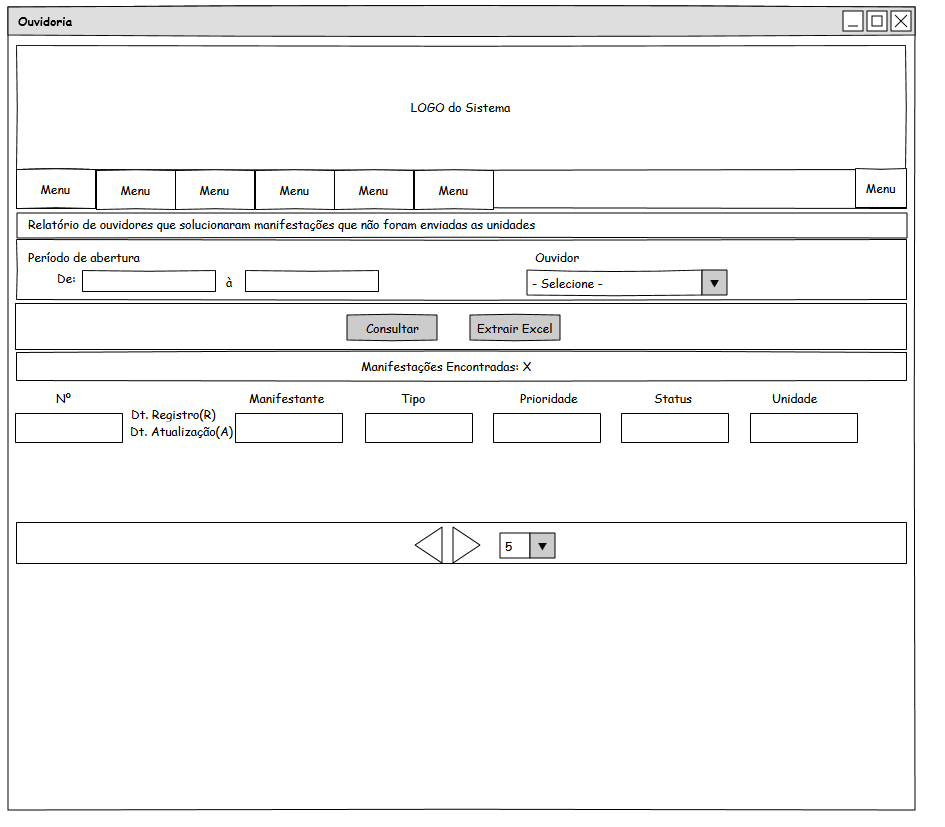
## Relatório das manifestações cadastradas por ouvidor



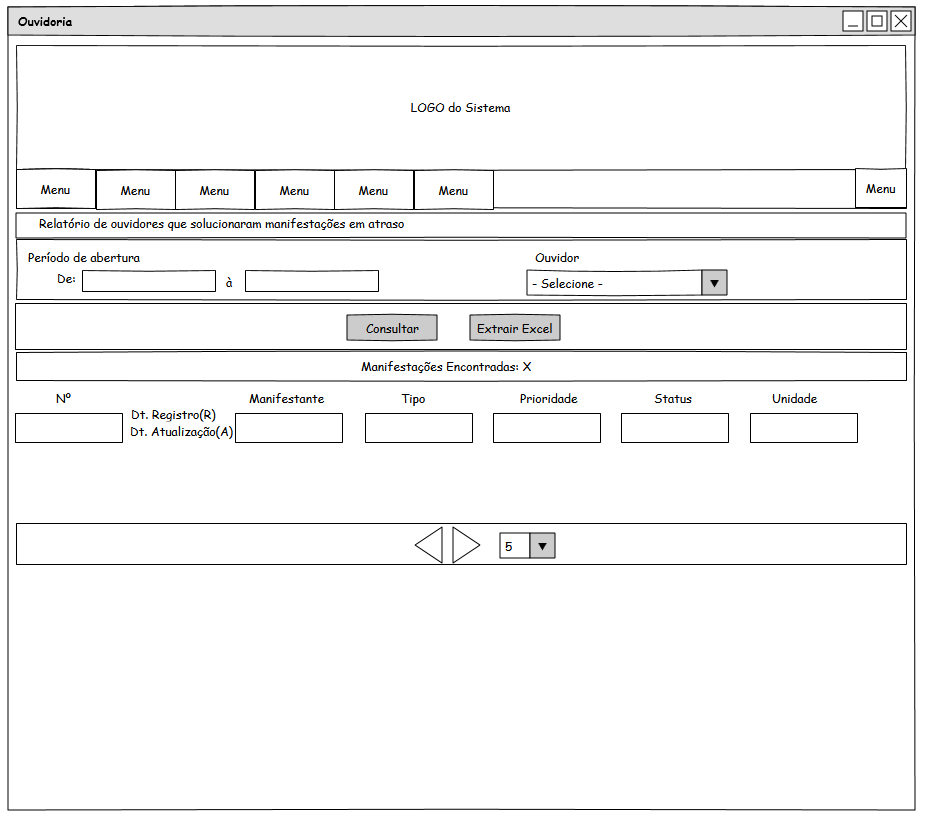
## Relatório das manifestações solucionadas por ouvidor



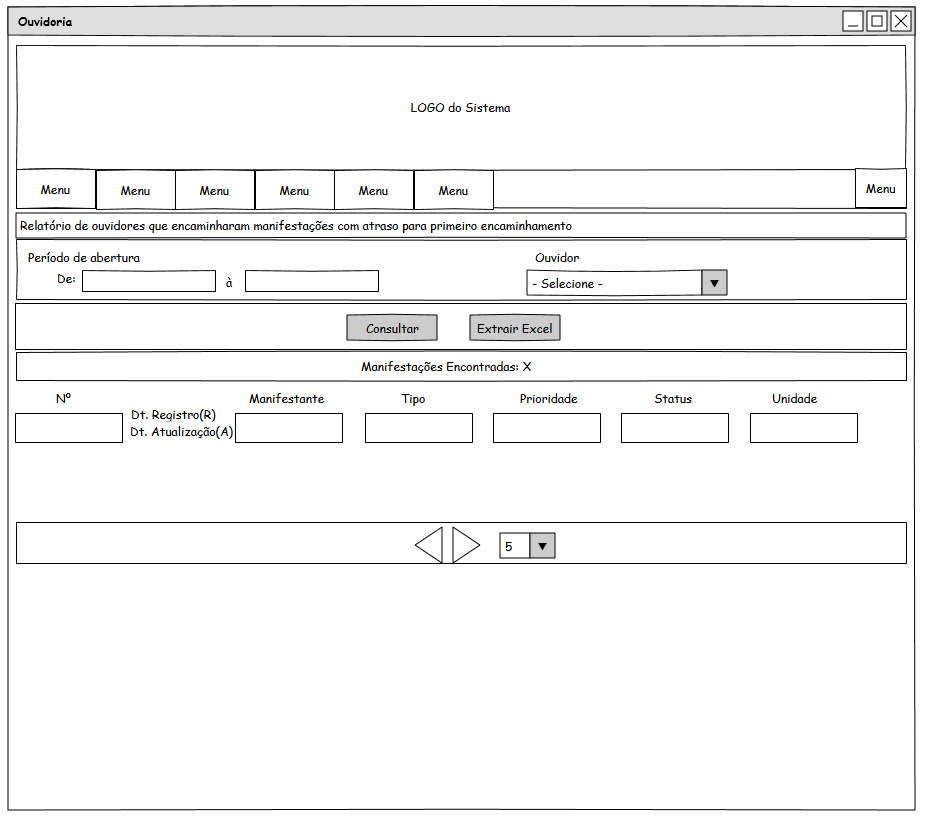
## Relatório das manifestações solucionadas sem enviar para as unidades por ouvidor.



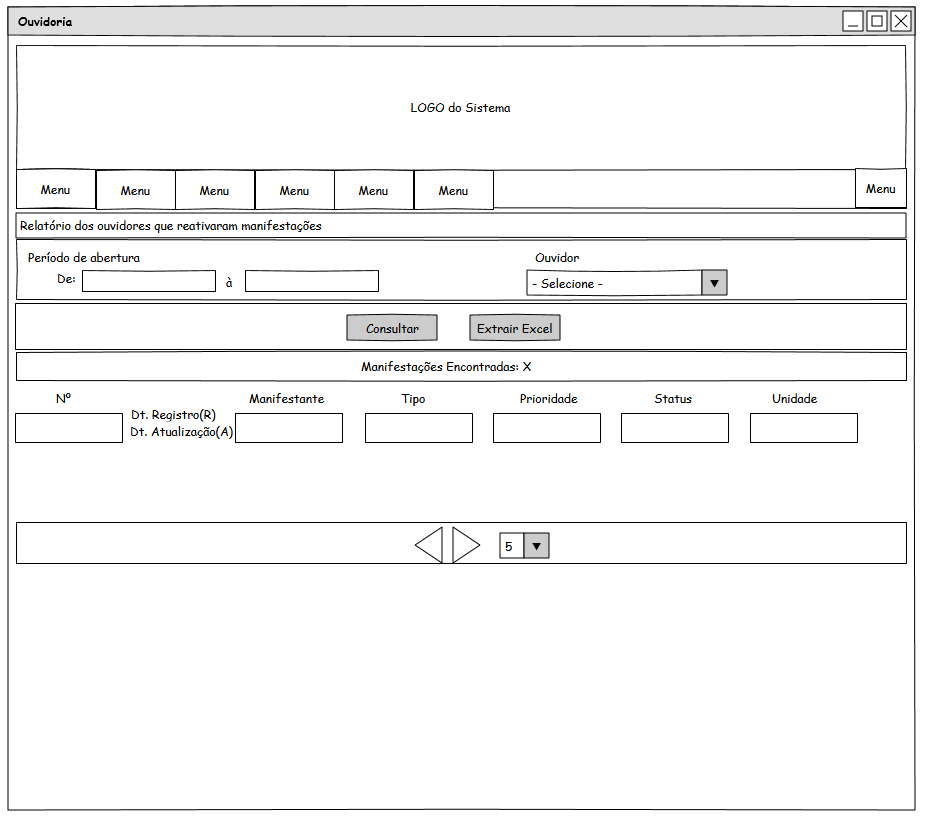
## relatório dos ouvidores que solucionaram manifestações em atraso.



## relatório dos ouvidores que encaminharam manifestações em atraso para as áreas.



## relatório dos ouvidores que reativaram manifestações.



# 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: | |