SISTEMA DE OUVIDORIA

**CSU19 - Gerenciar ManifestaçÕES**

Versão 1.5

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 |
| 13/12/2013 | 1.5 | Atualização do documento | João Antônio R. de Sousa |

Sumário

[1 INTRODUÇÃO 5](#_Toc376787795)

[2 Definições, Acrônimos e Abreviações 5](#_Toc376787796)

[3 Referências 5](#_Toc376787797)

[4 Atores 5](#_Toc376787798)

[5 Pré-condições 5](#_Toc376787799)

[6 Fluxo de Eventos 5](#_Toc376787800)

[6.1. Fluxo Básico 5](#_Toc376787801)

[6.2. Fluxos alternativos 6](#_Toc376787802)

[6.2.1. PESQUISAR/LISTAR MANIFESTAÇÕES 6](#_Toc376787803)

[6.2.2. PESQUISAR/LISTAR NOS ENCAMINHAMENTOS 6](#_Toc376787804)

[6.2.3. DETALHAR MANIFESTAÇÃO 7](#_Toc376787805)

[6.2.4. ASSUMIR ANÁLISE 7](#_Toc376787806)

[6.2.5. ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO 7](#_Toc376787807)

[6.2.6. ENVIAR MENSAGEM AO MANIFESTANTE 7](#_Toc376787808)

[6.2.7. LISTAR MENSAGEMS ENVIADAS AO MANIFESTANTE 7](#_Toc376787809)

[6.2.8. ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE 8](#_Toc376787810)

[6.2.9. LISTAR MENSAGENS ENVIADAS À UNIDADE 8](#_Toc376787811)

[6.2.10. SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃo 8](#_Toc376787812)

[6.2.11. REATIVAR MANIFESTAÇÃo 8](#_Toc376787813)

[6.2.12. OCULTAR MANIFESTAÇÃO 8](#_Toc376787814)

[6.2.13. VOLTAR A MOSTRAR A MANIFESTAÇÃO 9](#_Toc376787815)

[6.2.14. LISTAR MANIFESTAÇÕES ATRASO PARA ENCAMINHAMENTO 9](#_Toc376787816)

[6.2.15. LISTAR MANIFESTAÇÕES COM ATRASO DA RESPOSTA A OUVIDORIA 9](#_Toc376787817)

[6.2.16. LISTAR MANIFESTAÇÕES COM ATRASO PARA RESPOSTA AO CIDADÃO 9](#_Toc376787818)

[6.2.17. VISUALIZAR MANIFESTAÇÕES SEM ATRASO 9](#_Toc376787819)

[6.2.18. VISUALIZAR MANIFESTAÇÕES OCULTAS 9](#_Toc376787820)

[6.2.19. BLOQUEAR MANIFESTAÇÃO 10](#_Toc376787821)

[6.2.20. DESBLOQUEAR MANIFESTAÇÃO 10](#_Toc376787822)

[6.2.21. VISUALIZAR MENSAGEM – SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO 10](#_Toc376787823)

[6.2.22. VISUALIZAR CLASSIFICAÇÕES 10](#_Toc376787824)

[6.2.23. VISUALIZAR SUBCLASSIFICAÇÕES 10](#_Toc376787825)

[6.2.24. VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM AO MANIFESTANTE 10](#_Toc376787826)

[6.2.25. VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE 11](#_Toc376787827)

[6.2.26. LISTAR CAIXA DE ENTRADA 11](#_Toc376787828)

[6.2.27. LISTAR SOLICITADO INFORMAÇÃO 11](#_Toc376787829)

[6.2.28. LISTAR EM ANDAMENTO 11](#_Toc376787830)

[6.2.29. LISTAR RETORNADAS 11](#_Toc376787831)

[6.2.30. LISTAR SOLUCIONADAS 11](#_Toc376787832)

[6.2.31. VISUALIZAR MENSAGEM – RESPONDER A OUVIDORIA 12](#_Toc376787833)

[6.3. Fluxo de Exceções 12](#_Toc376787834)

[FE01. Informação Obrigatória Não Preenchida 12](#_Toc376787835)

[FE02. Campo não preenchido 12](#_Toc376787836)

[FE03. E-mail não Enviado 12](#_Toc376787837)

[7 Ponto de Extensão 12](#_Toc376787838)

[8 Pós-condições 12](#_Toc376787839)

[9 Interface 13](#_Toc376787840)

[9.1. Pesquisar/listar manifestações 13](#_Toc376787841)

[9.2. Ocultar Manifestação 13](#_Toc376787842)

[9.3. Voltar a mostrar a manifestação 13](#_Toc376787843)

[9.4. Listar manifestações com atraso para Encaminhamento 14](#_Toc376787844)

[9.5. Listar manifestações Atrasadas - Atraso de Resposta à Ouvidoria 14](#_Toc376787845)

[9.6. listar manifestações – Atraso para Resposta ao Cidadão 15](#_Toc376787846)

[9.7. Listar manifestações sem Atraso 15](#_Toc376787847)

[9.8. Listar manifestaçãos ocultas 16](#_Toc376787848)

[9.9. detalhar Manifestação 16](#_Toc376787849)

[9.10. Encaminhar Manifestação 17](#_Toc376787850)

[9.11. Enviar mensagem ao manifestante 17](#_Toc376787851)

[9.12. Listar mensagens enviadas ao manifestante 18](#_Toc376787852)

[9.13. Listar mensagens enviadadas à unidade 18](#_Toc376787853)

[9.14. Pesquisar/listar encaminhamentos 18](#_Toc376787854)

[9.15. Assumir Análise 19](#_Toc376787855)

[9.16. REATIVAR MANIFESTAÇÃO 19](#_Toc376787856)

[9.17. SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO 19](#_Toc376787857)

[9.18. ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE 20](#_Toc376787858)

[9.19. BLOQUEAR MANIFESTAÇÃO 20](#_Toc376787859)

[9.20. DESBLOQUEAR MANIFESTAÇÃO 20](#_Toc376787860)

[9.21. VISUALIZAR MENSAGEM – SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO 21](#_Toc376787861)

[9.22. VISUALIZAR CLASSIFICAÇÕES 21](#_Toc376787862)

[9.23. VISUALIZAR SUBCLASSIFICAÇÕES 21](#_Toc376787863)

[9.24. visualizar mensagem – enviar mensagem ao manifestante 22](#_Toc376787864)

[9.25. visualizar mensagem – enviar mensagem à unidade 22](#_Toc376787865)

[9.26. LISTAR CAIXA DE ENTRADA 23](#_Toc376787866)

[9.27. LISTAR SOLICITADO INFORMAÇÃO 23](#_Toc376787867)

[9.28. LISTAR EM ANDAMENTO 24](#_Toc376787868)

[9.29. LISTAR RETORNADAS 24](#_Toc376787869)

[9.30. LISTAR SOLUCIONADAS 25](#_Toc376787870)

[9.31. VISUALIZAR MENSAGEM – RESPONDER A OUVIDORIA 25](#_Toc376787871)

[10 Aprovações 25](#_Toc376787872)

# 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 MANIFESTAÇÕES**

**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**

**6.2.3DETALHAR MANIFESTAÇÃO**

**6.2.26LISTAR CAIXA DE ENTRADA**

**6.2.27LISTAR SOLICITADO INFORMAÇÃO**

**6.2.28LISTAR EM ANDAMENTO**

**6.2.29LISTAR RETORNADAS**

**6.2.30LISTAR SOLUCIONADAS**

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**

**6.2.19BLOQUEAR MANIFESTAÇÃO**

**6.2.20DESBLOQUEAR MANIFESTAÇÃO**

**6.2.21VISUALIZAR MENSAGEM – SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO**

**6.2.24VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM AO MANIFESTANTE**

**6.2.25VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE**

**6.2.31VISUALIZAR MENSAGEM – RESPONDER A OUVIDORIA**

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**

**6.2.24VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM AO MANIFESTANTE**

**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**

**6.2.25VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE**

**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.

**6.2.21-VISUALIZAR MENSAGEM – SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO**

1. 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;

### BLOQUEAR MANIFESTAÇÃO

1. O Ator seleciona a opção “Bloquear Manifestação”;
2. O sistema bloqueia a manifestação; **9.19**
3. O caso de uso é encerrado;

### DESBLOQUEAR MANIFESTAÇÃO

1. O Ator seleciona a opção “Desbloquear Manifestação”;
2. O sistema apresenta as manifestações atrasadas; **9.20**
3. O caso de uso é encerrado;

### VISUALIZAR MENSAGEM – SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO

1. O Ator seleciona a opção “Visualizar”; **9.17**
2. O sistema apresenta a tela de visualizar a mensagem; **9.21**
3. O caso de uso é encerrado;

### VISUALIZAR CLASSIFICAÇÕES

1. O Ator seleciona a o botão de visualizar todas as classificações; **9.22**
2. O sistema apresenta a todas as classificações;
3. O caso de uso é encerrado;

### VISUALIZAR SUBCLASSIFICAÇÕES

1. O Ator seleciona a o botão de visualizar todas as subclassificações; **9.23**
2. O sistema apresenta a todas as subclassificações;
3. O caso de uso é encerrado;

### VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM AO MANIFESTANTE

1. O Ator seleciona a opção “Visualizar”; **9.11**
2. O sistema apresenta a tela de visualizar a mensagem; **9.24**
3. O caso de uso é encerrado;

### VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE

1. O Ator seleciona a opção “Visualizar”; **9.10**
2. O sistema apresenta a tela de visualizar a mensagem; **9.25**
3. O caso de uso é encerrado;

### LISTAR CAIXA DE ENTRADA

1. O Ator seleciona a opção “Caixa de Entrada”; **9.26**
2. O sistema apresenta as manifestações que estão na caixa de entrada;
3. O caso de uso é encerrado;

### LISTAR SOLICITADO INFORMAÇÃO

1. O Ator seleciona a opção “Solicitado Informação”; **9.27**
2. O sistema apresenta as manifestações que estão na caixa “Solicitado Informação”;
3. O caso de uso é encerrado;

### LISTAR EM ANDAMENTO

1. O Ator seleciona a opção “Em andamento”; **9.28**
2. O sistema apresenta as manifestações que estão na caixa “Em andamento”;
3. O caso de uso é encerrado;

### LISTAR RETORNADAS

1. O Ator seleciona a opção “Retornadas”; **9.29**
2. O sistema apresenta as manifestações que estão na caixa “Retornadas”;
3. O caso de uso é encerrado;

### LISTAR SOLUCIONADAS

1. O Ator seleciona a opção “Solucionadas”; **9.30**
2. O sistema apresenta as manifestações que estão na caixa “Solucionadas”;
3. O caso de uso é encerrado;

### VISUALIZAR MENSAGEM – RESPONDER A OUVIDORIA

1. O Ator seleciona a opção “Visualizar”;
2. O sistema apresenta a tela de visualizar a mensagem; **9.31**
3. 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

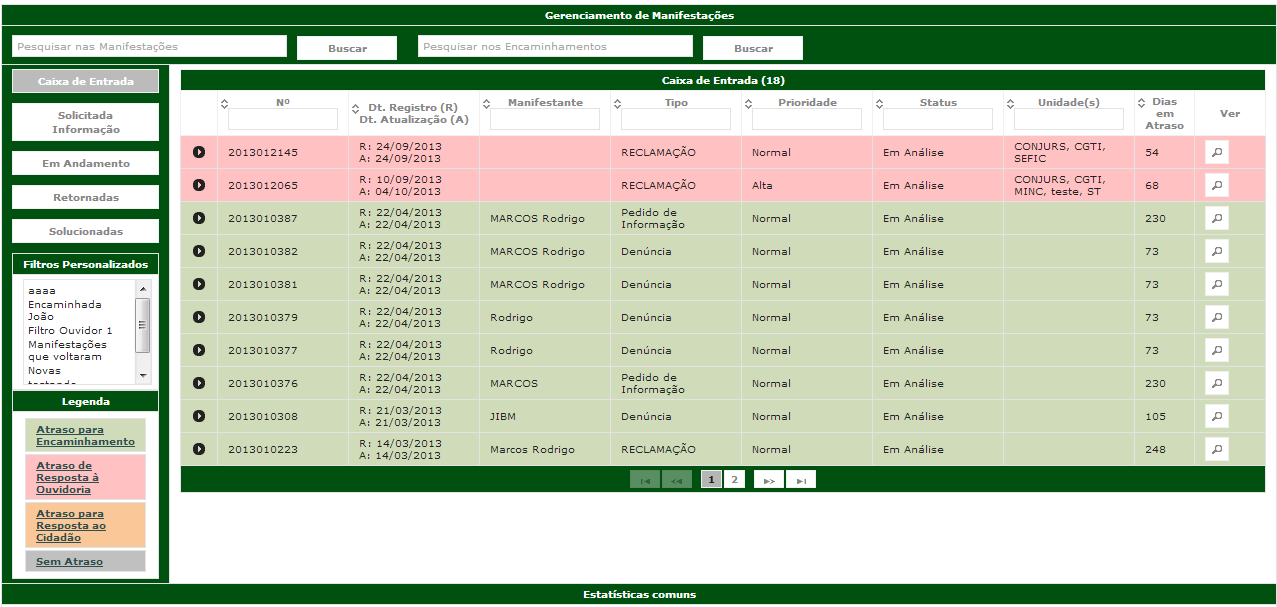
Não se aplica a esse caso de uso.

# Pós-condições

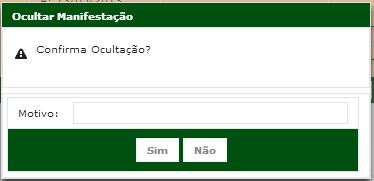
Não se aplica a esse caso de uso.

# Interface

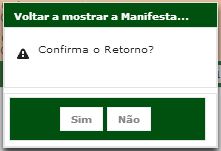
## Pesquisar/listar manifestações



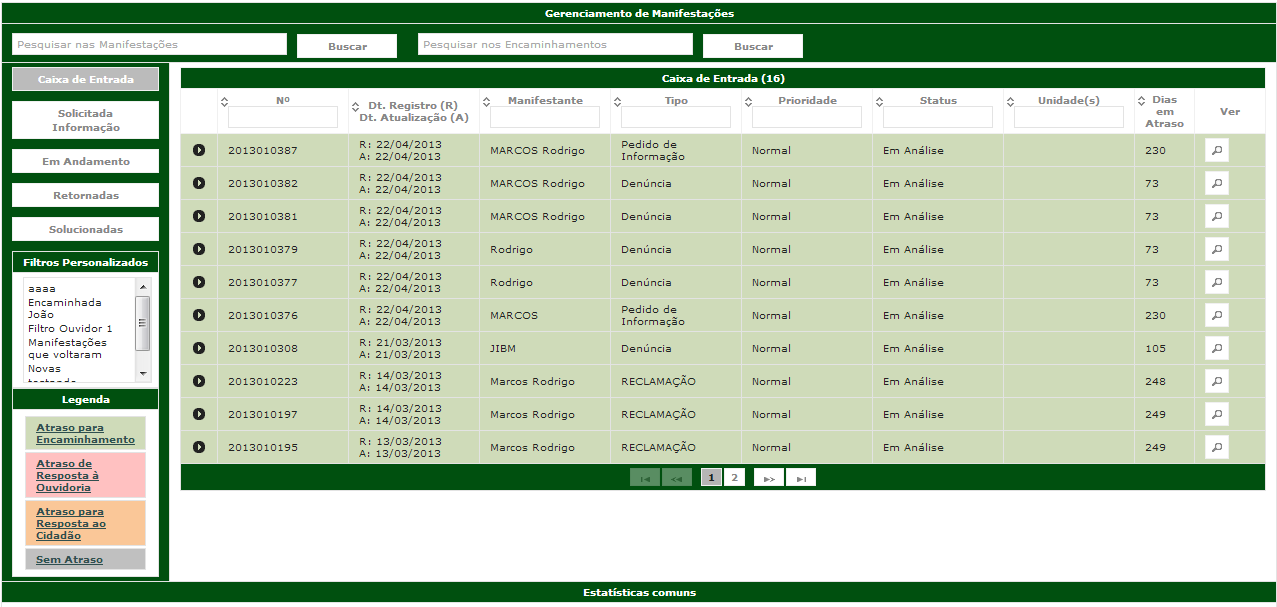
## Ocultar Manifestação



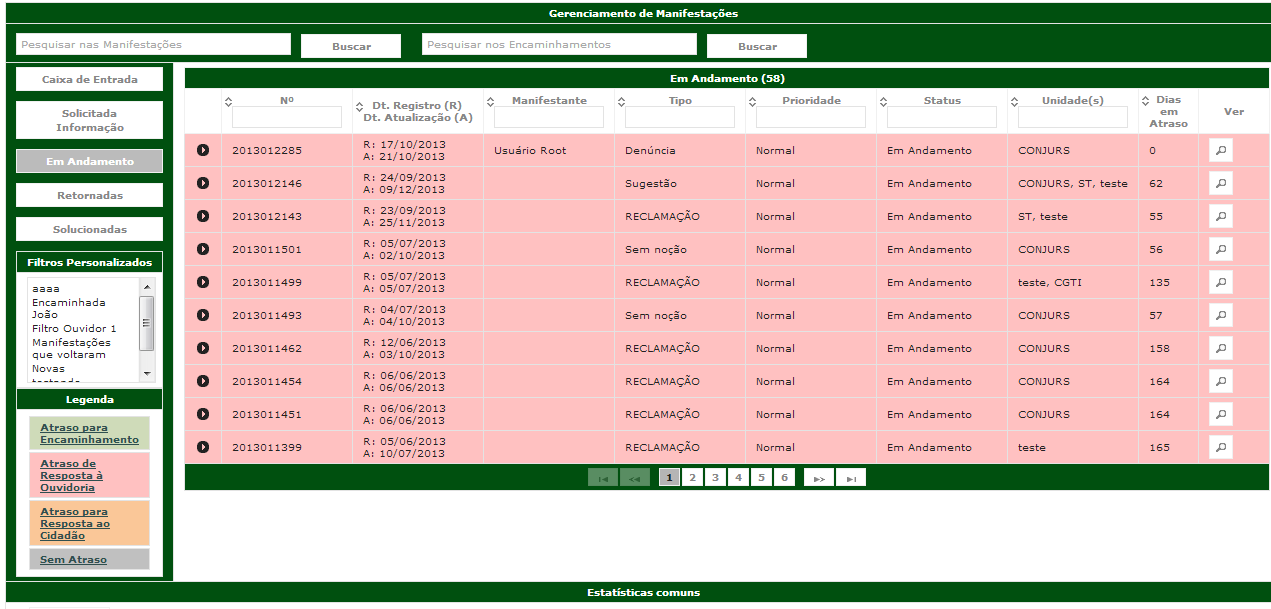
## Voltar a mostrar a manifestação



## Listar manifestações com atraso para Encaminhamento



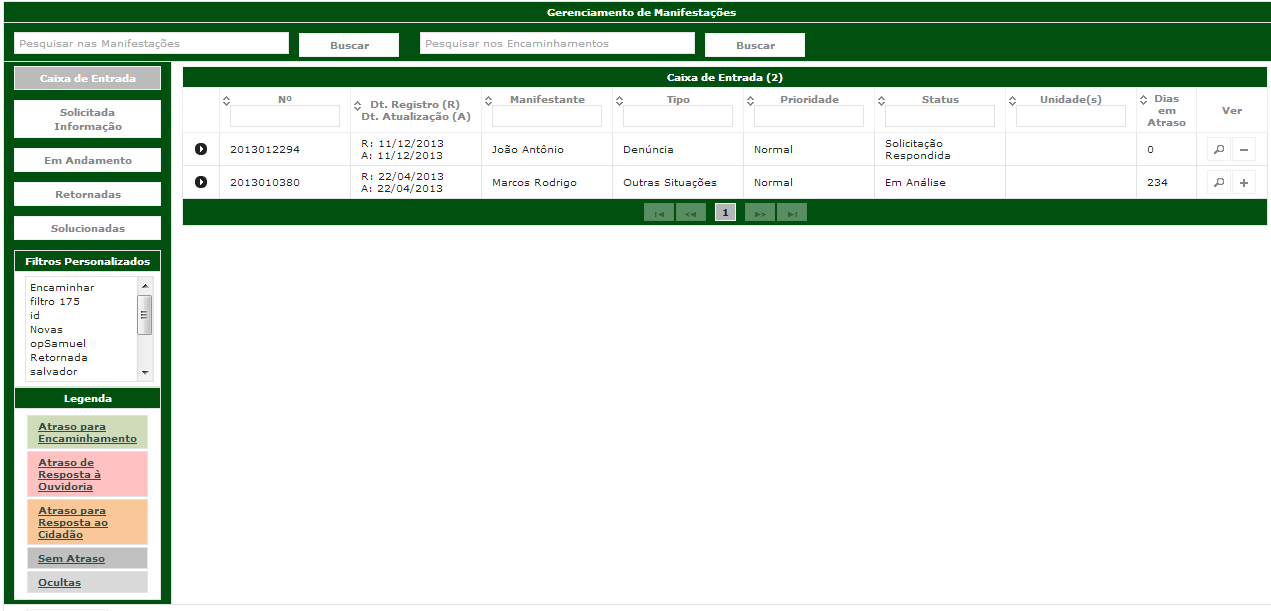
## Listar manifestações Atrasadas - Atraso de Resposta à Ouvidoria



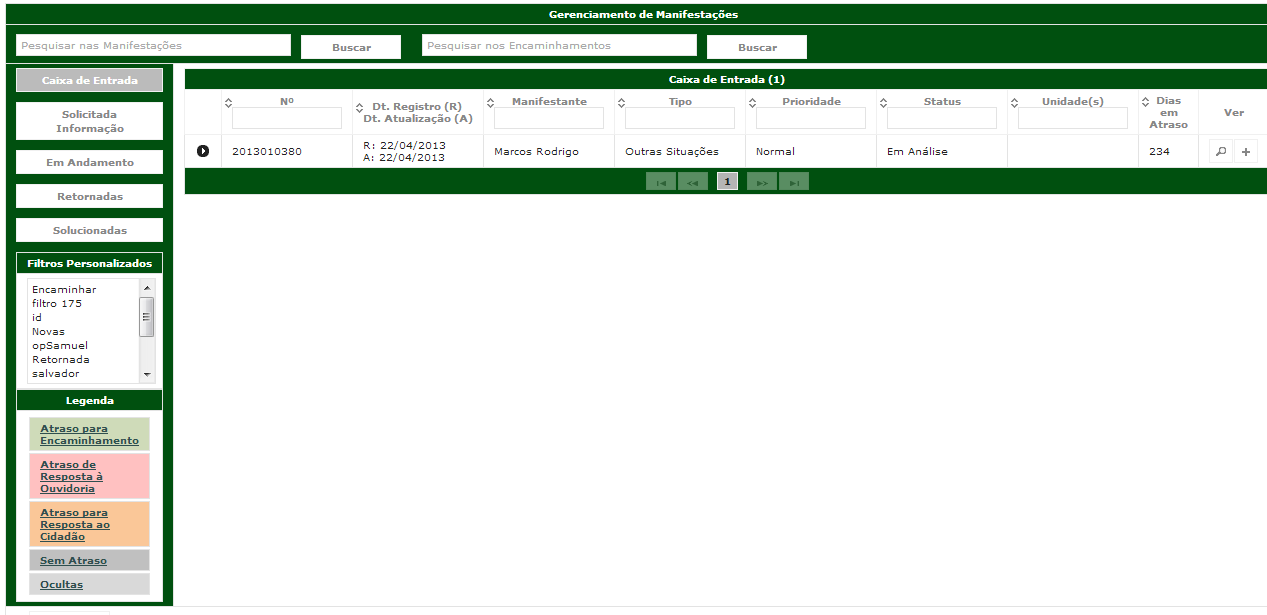
## listar manifestações – Atraso para Resposta ao Cidadão



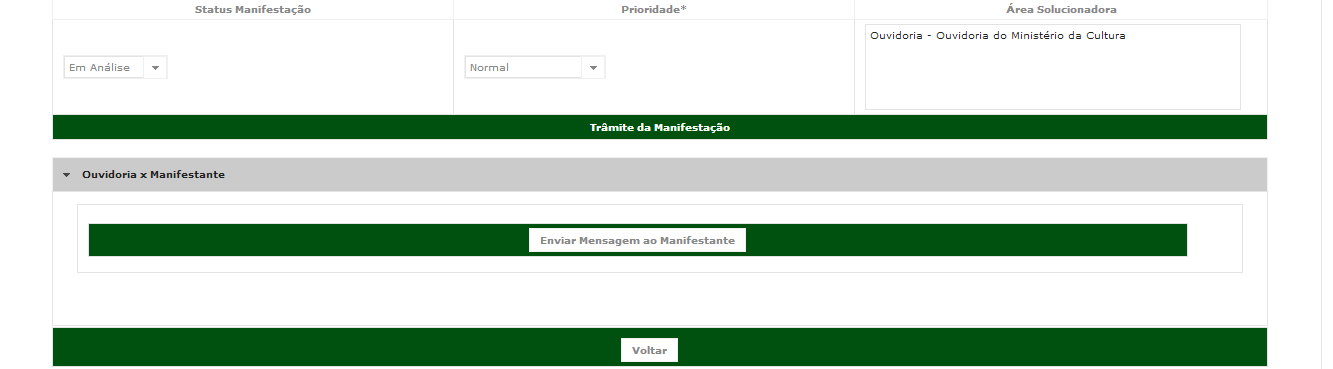
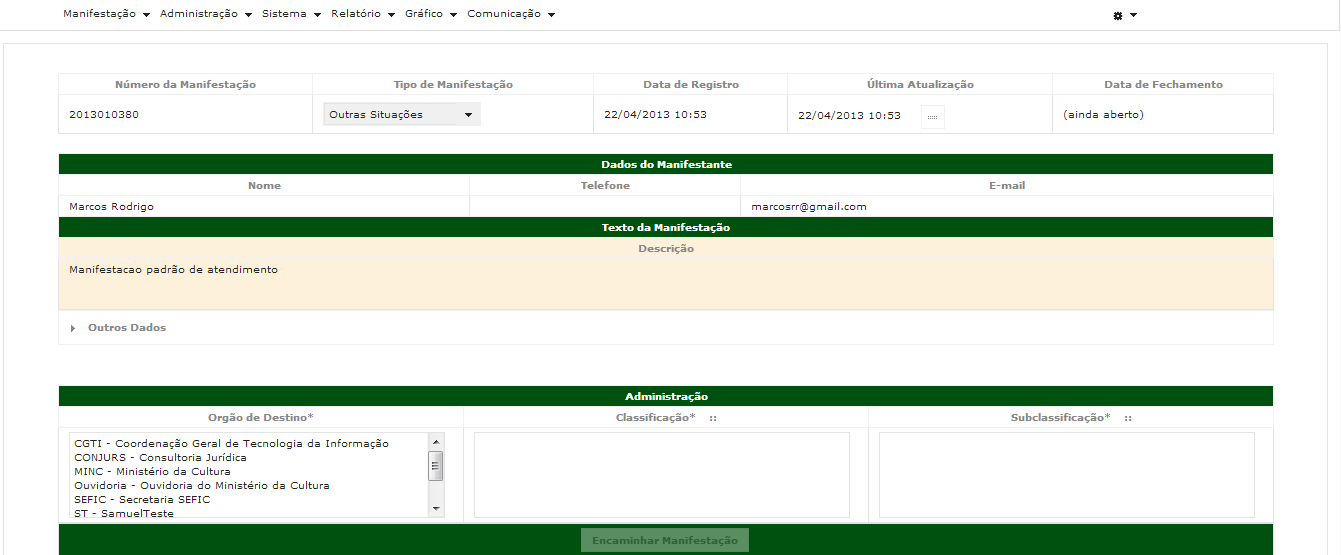
## Listar manifestações sem Atraso



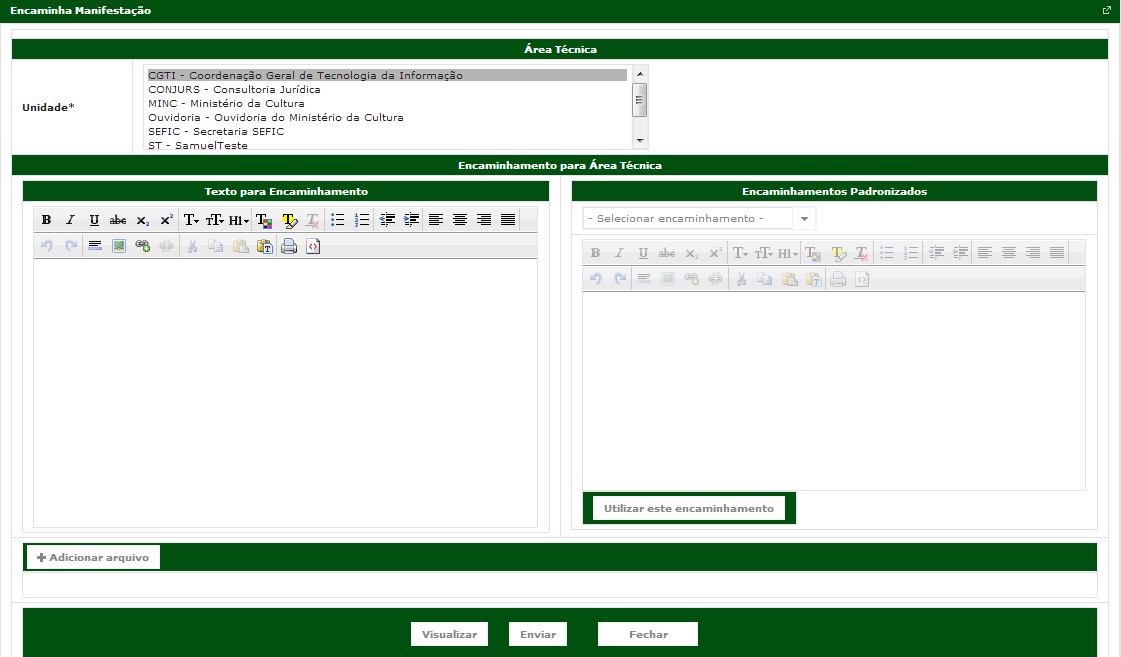
## Listar manifestaçãos ocultas



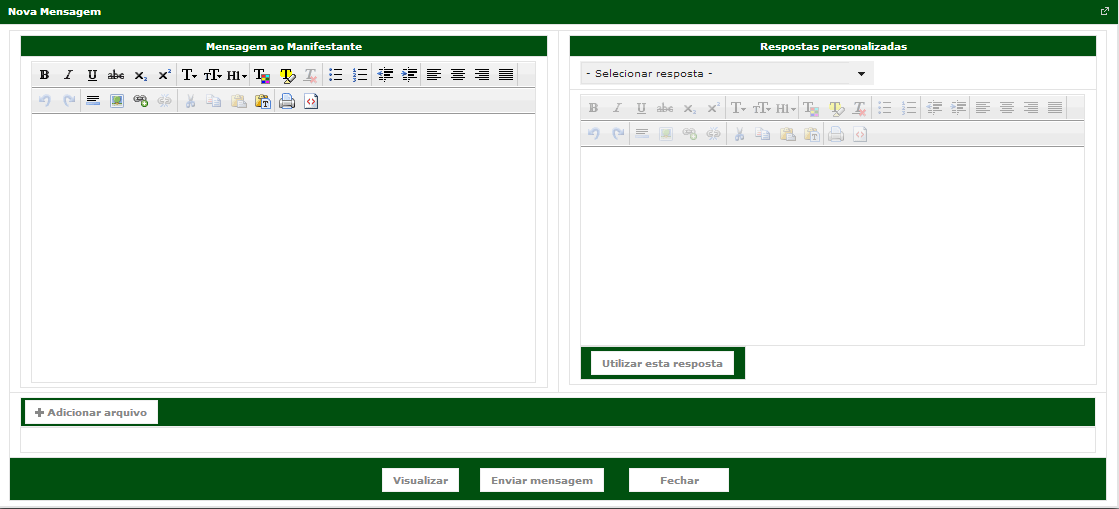
## detalhar Manifestação



## Encaminhar Manifestação



## Enviar mensagem ao manifestante



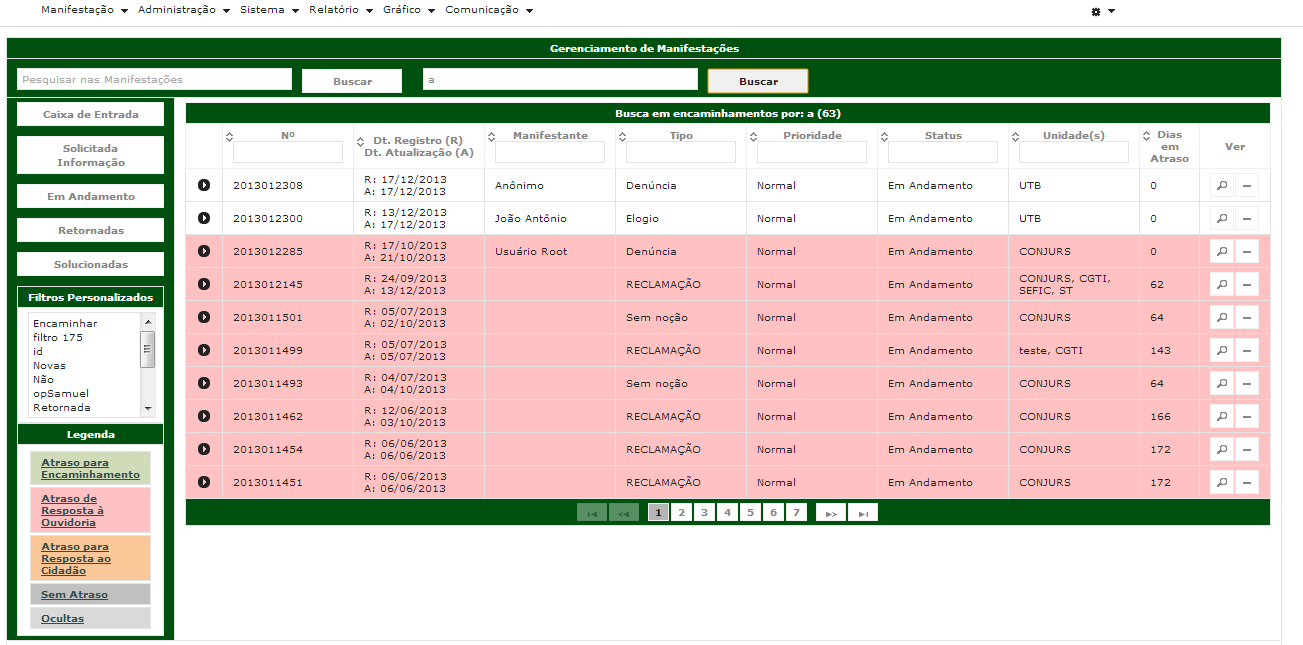
## Listar mensagens enviadas ao manifestante



## Listar mensagens enviadadas à unidade



## Pesquisar/listar encaminhamentos



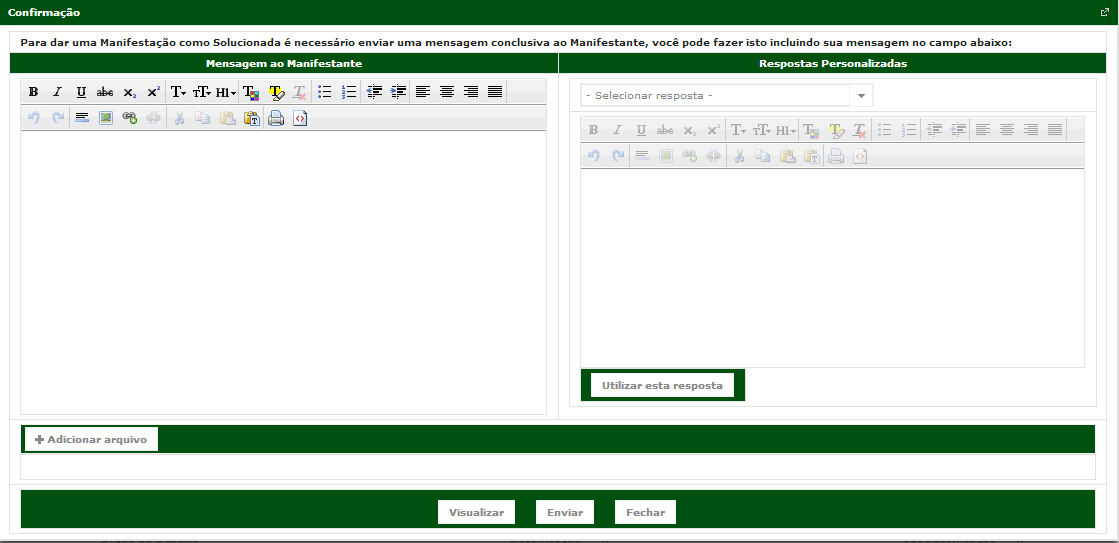
## Assumir Análise



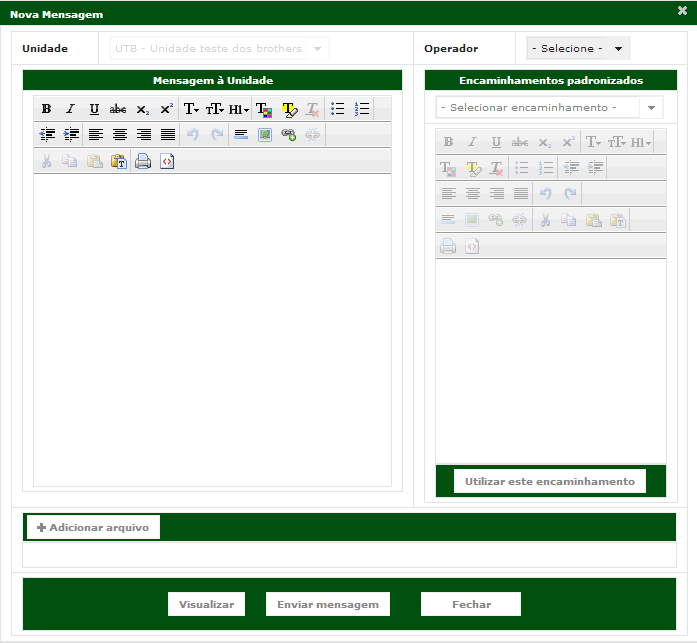
## REATIVAR MANIFESTAÇÃO



## SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO



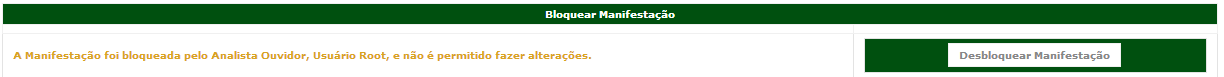
## ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE



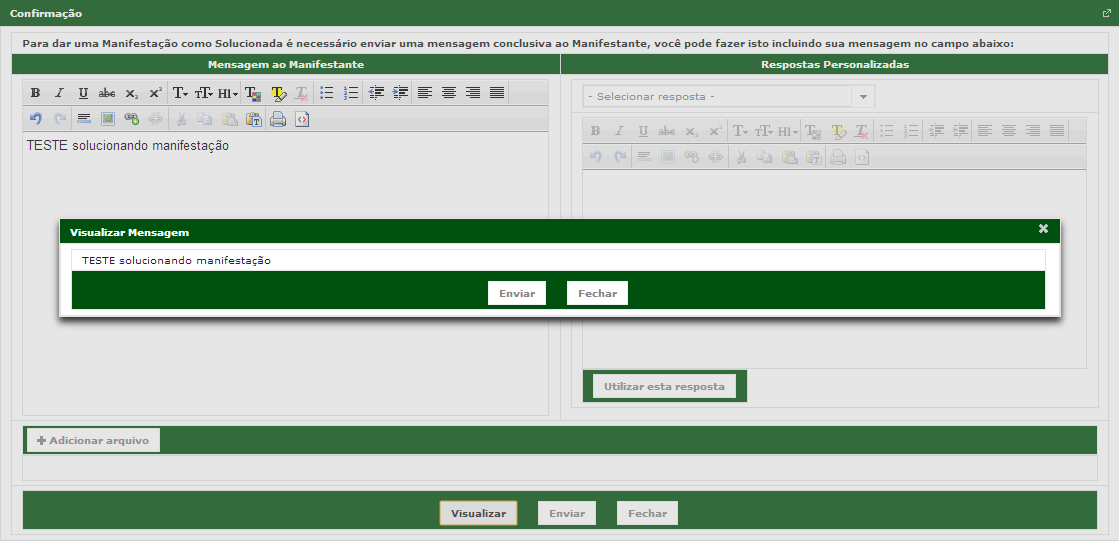
## BLOQUEAR MANIFESTAÇÃO



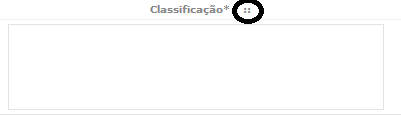
## DESBLOQUEAR MANIFESTAÇÃO



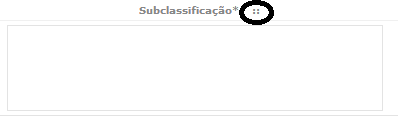
## VISUALIZAR MENSAGEM – SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO



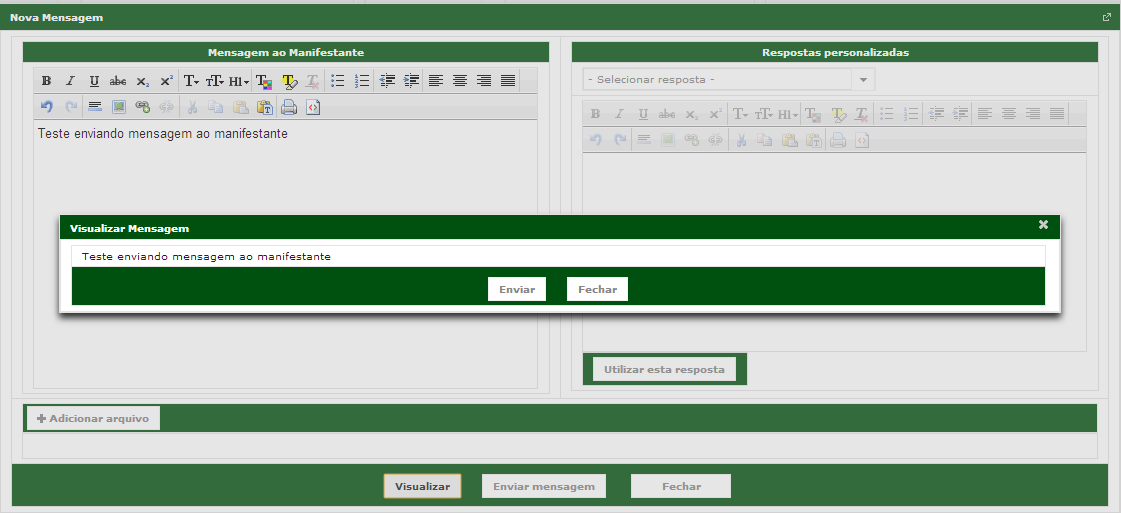
## VISUALIZAR CLASSIFICAÇÕES



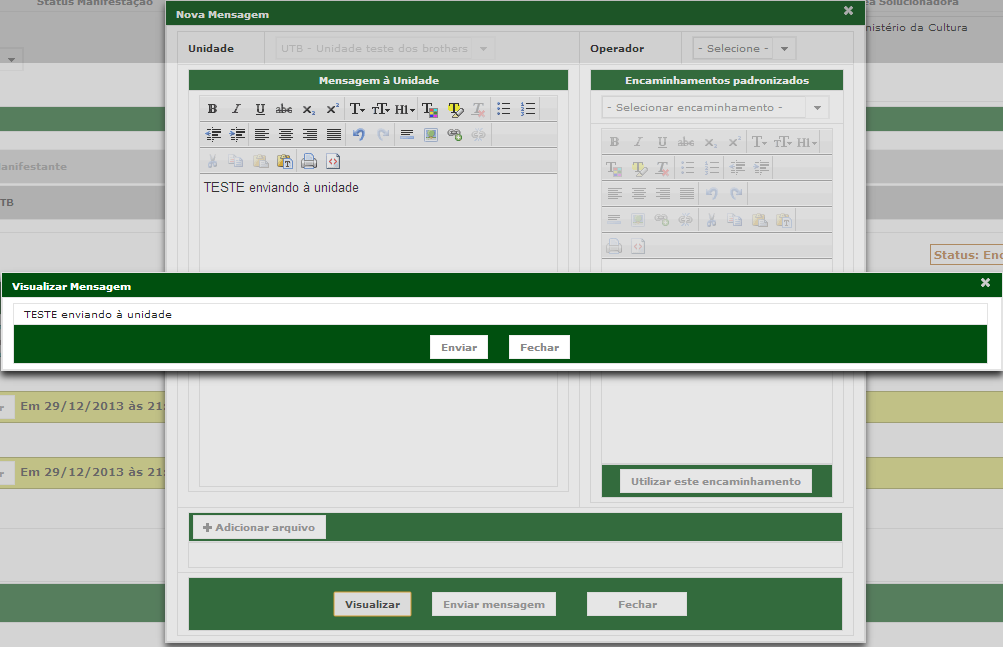
## VISUALIZAR SUBCLASSIFICAÇÕES



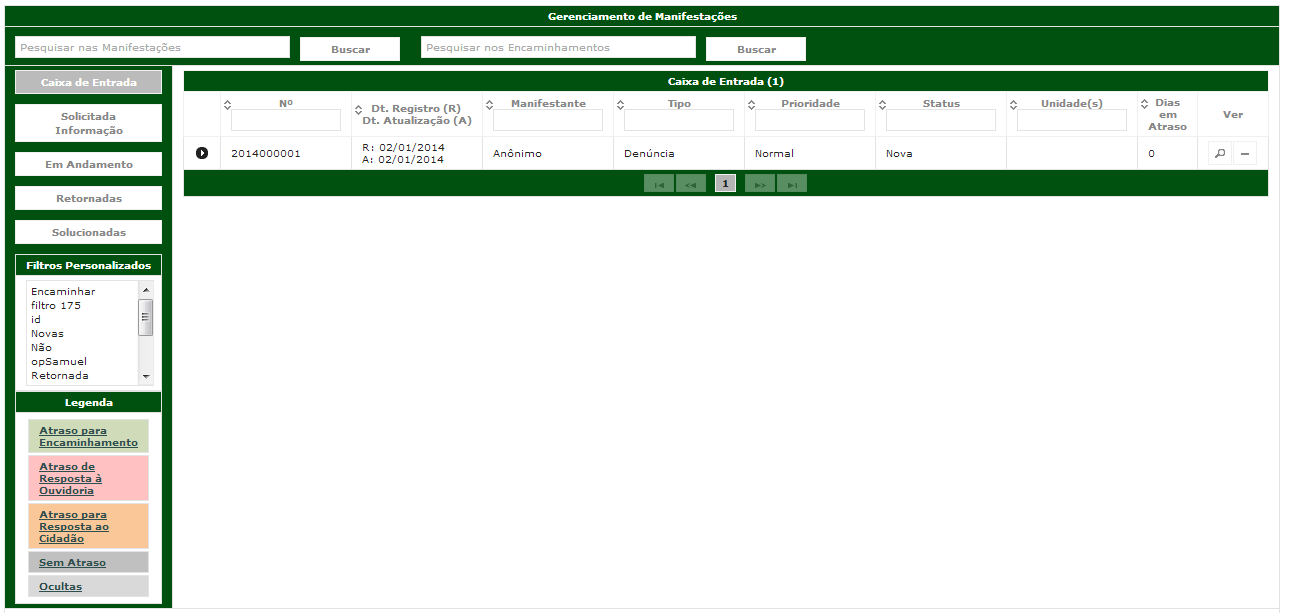
## visualizar mensagem – enviar mensagem ao manifestante



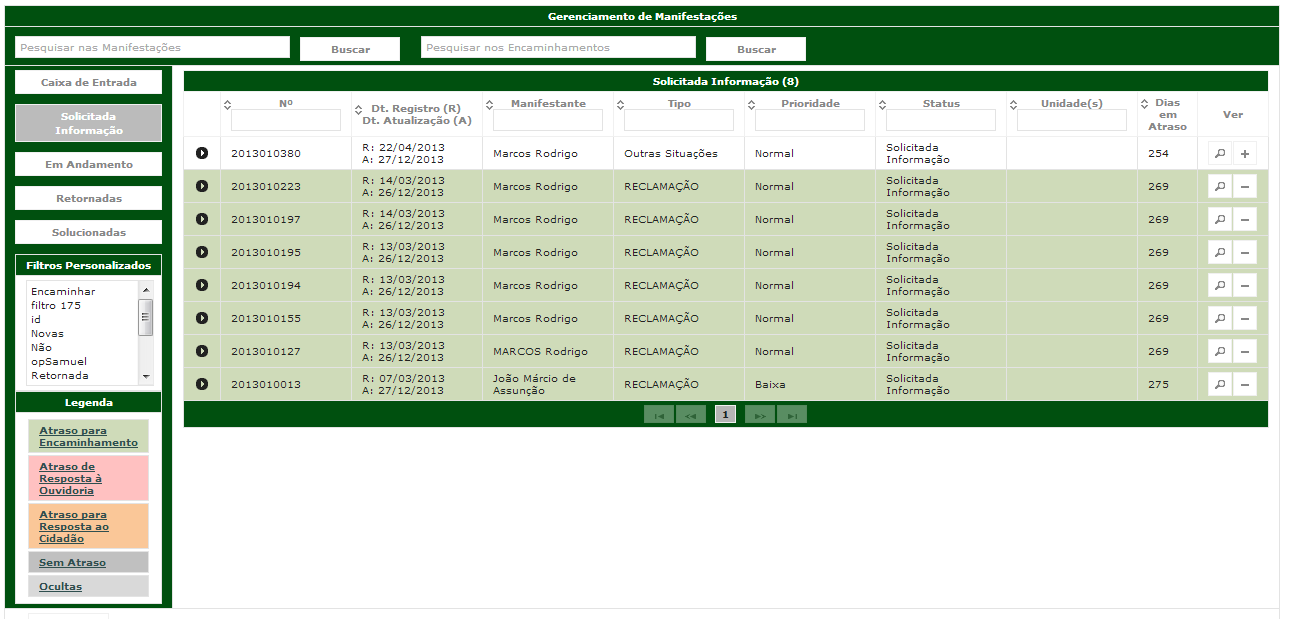
## visualizar mensagem – enviar mensagem à unidade



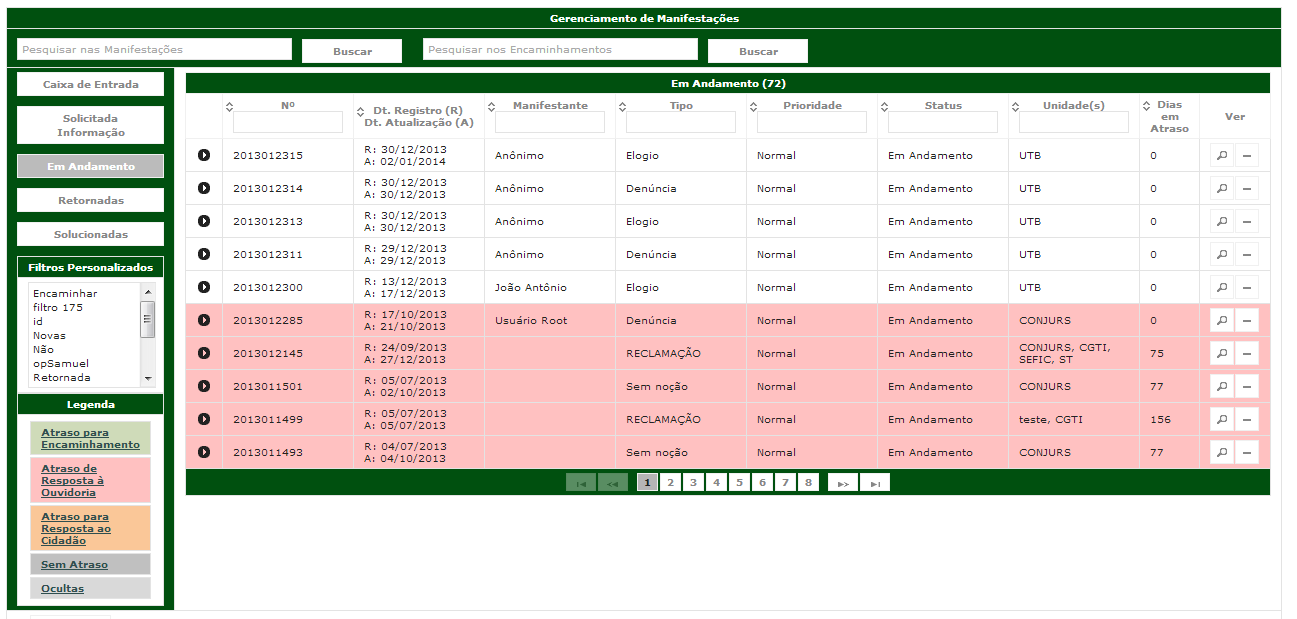
## LISTAR CAIXA DE ENTRADA



## LISTAR SOLICITADO INFORMAÇÃO



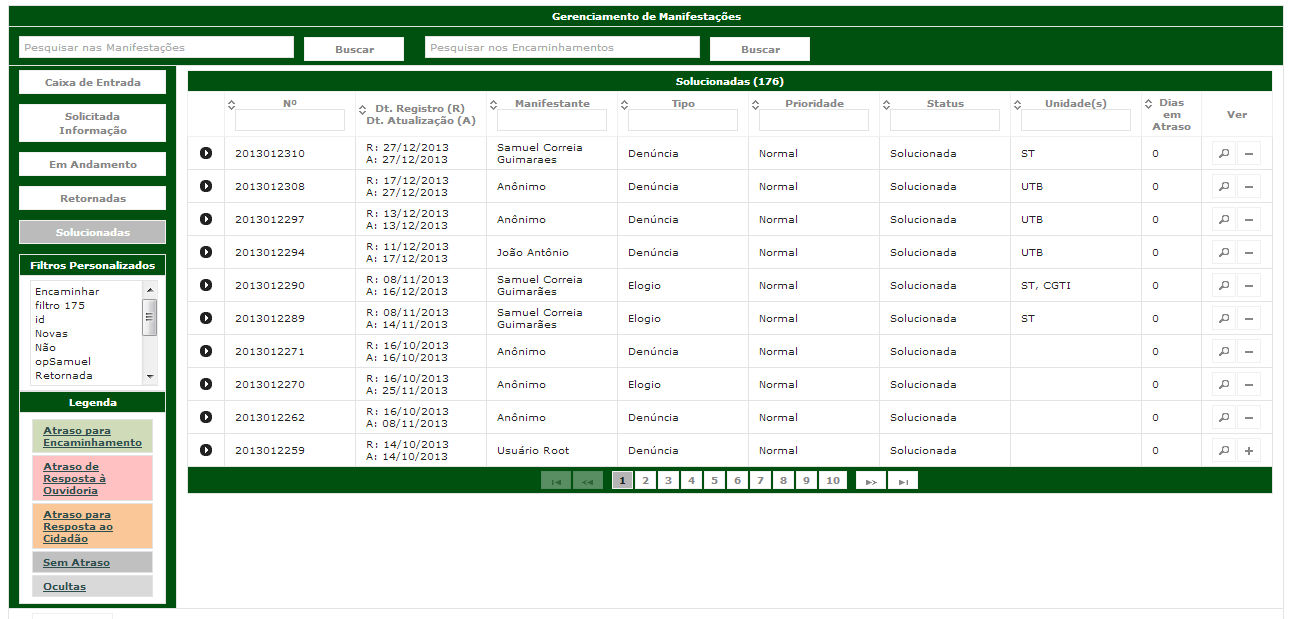
## LISTAR EM ANDAMENTO



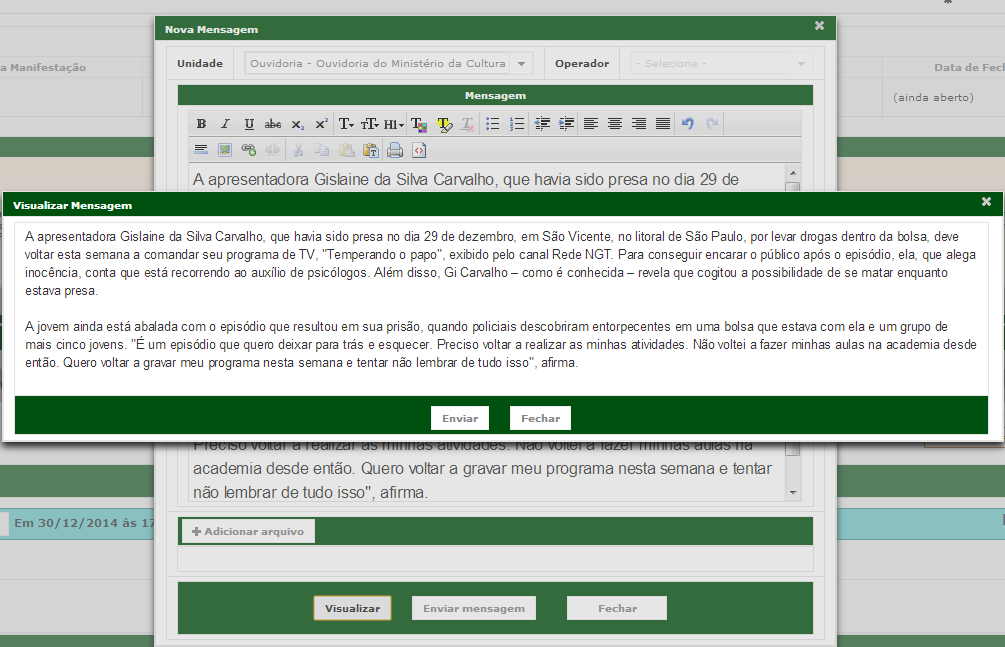
## LISTAR RETORNADAS



## LISTAR SOLUCIONADAS



## VISUALIZAR MENSAGEM – RESPONDER A OUVIDORIA



# 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: | |