SISTEMA DE OUVIDORIA

Histórico de Revisões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 19/09/2013 | 1.0 | Elaboração do Documento | João Antônio R. de Sousa |
| 18/12/2013 | 1.1 | Atualização do Documento | João Antônio R. de Sousa |

Sumário

[1 INTRODUÇÃO 5](#_Toc375316961)

[2 Definições, Acrônimos e Abreviações 5](#_Toc375316962)

[3 Referências 5](#_Toc375316963)

[4 Atores 5](#_Toc375316964)

[5 Fluxo de Eventos 5](#_Toc375316965)

[5.1. Fluxo Básico 5](#_Toc375316966)

[5.2. Fuxo Alternativos 6](#_Toc375316967)

[5.2.1. TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS 6](#_Toc375316968)

[5.2.2. TOTAL DE MENSAGENS – UNIDADES INTERNAS X UNIDADES VINCULADAS 6](#_Toc375316969)

[5.2.3. TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC 6](#_Toc375316970)

[5.2.4. TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES VINCULADAS DO MINC 7](#_Toc375316971)

[5.2.5. TIPOS DAS MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC 7](#_Toc375316972)

[5.2.6. TIPOS DE MENSAGENS RECEBIDAS – UNIDADES VINCULADAS 7](#_Toc375316973)

[5.2.7. TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR REGIÃO ECONÔMICA 7](#_Toc375316974)

[5.2.8. TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS POR MÊS 7](#_Toc375316975)

[5.2.9. GRÁFICO DOS QUESTIONÁRIOS 8](#_Toc375316976)

[5.2.10. TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇÃO X TIPO 8](#_Toc375316977)

[5.2.11. TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇões MAIS USADAS 8](#_Toc375316978)

[5.2.12. TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS – GERAL 8](#_Toc375316979)

[5.2.13. CONSULTAR QUESTIONÁRIOS 8](#_Toc375316980)

[5.3. Fluxo de Exceções 9](#_Toc375316981)

[6 Ponto de Extensão 9](#_Toc375316982)

[7 Pós-condições 9](#_Toc375316983)

[8 Interface 9](#_Toc375316984)

[8.1. TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS 9](#_Toc375316985)

[8.2. TOTAL DE MENSAGENS – UNIDADES INTERNAS X UNIDADES VINCULADAS 9](#_Toc375316986)

[8.3. TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC 10](#_Toc375316987)

[8.4. TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES VINCULADAS DO MINC 10](#_Toc375316988)

[8.5. TIPOS DAS MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC 11](#_Toc375316989)

[8.6. TIPOS DE MENSAGENS RECEBIDAS – UNIDADES VINCULADAS 11](#_Toc375316990)

[8.7. TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR REGIÃO ECONÔMICA 11](#_Toc375316991)

[8.8. TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS POR MÊS 12](#_Toc375316992)

[8.9. GRÁFICO DOS QUESTIONÁRIOS 12](#_Toc375316993)

[8.10. TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇÃO X TIPO 13](#_Toc375316994)

[8.11. TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇões MAIS USADAS 13](#_Toc375316995)

[8.12. TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS – GERAL 14](#_Toc375316996)

[8.13. CONSULTAR QUESTIONÁRIOS 14](#_Toc375316997)

[9 Aprovações 14](#_Toc375316998)

# INTRODUÇÃO

Este caso de uso tem como objetivo permitir que o sistema de Ouvidoria da Cultura gere Gráficos das Manifestações.

# Definições, Acrônimos e Abreviações

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

# Referências

* Documento de Requisitos;
* Glossário;
* EI30 – Gerar Gráficos das Manifestações;
* RN30 – Gráficos.

# Atores

* Administrador – Permite parametrizar o sistema.

# Fluxo de Eventos

## Fluxo Básico

Detalhar Manifestação

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

**5.2.1-TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS**

**5.2.2-TOTAL DE MENSAGENS – UNIDADES INTERNAS X UNIDADES VINCULADAS**

**5.2.3-TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC**

**5.2.4-TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES VINCULADAS DO MINC**

**5.2.5-TIPOS DAS MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC**

**5.2.6-TIPOS DE MENSAGENS RECEBIDAS – UNIDADES VINCULADAS**

**5.2.7-TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR REGIÃO ECONÔMICA**

**5.2.8-TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS POR MÊS**

**5.2.9-GRÁFICO DOS QUESTIONÁRIOS**

**5.2.10-TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇÃO X TIPO**

**5.2.11-TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇÕES MAIS USADAS**

**5.2.12-TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS – GERAL**

**5.2.13-CONSULTAR QUESTIONÁRIOS**

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

## Fuxo Alternativos

### TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

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

### TOTAL DE MENSAGENS – UNIDADES INTERNAS X UNIDADES VINCULADAS

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

### TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC

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

### TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES VINCULADAS DO MINC

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

### TIPOS DAS MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC

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

### TIPOS DE MENSAGENS RECEBIDAS – UNIDADES VINCULADAS

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

### TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR REGIÃO ECONÔMICA

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

### TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS POR MÊS

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

### [GRÁFICO DOS QUESTIONÁRIOS](#_Gráfico_dos_questionários)

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

### [TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇÃO X TIPO](#_TOTAL_DE_MENSAGENS)

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

### TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇões MAIS USADAS

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

### TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS – GERAL

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

### CONSULTAR QUESTIONÁRIOS

1. O sistema apresenta os parâmetros;
2. O ator preenche os dados para a consulta;
3. O sistema apresenta o gráfico do questionário conforme o preenchimento;
4. O sistema apresenta o gráfico;
5. O ator seleciona uma das opções do questionário;
6. O sistema apresenta uma busca das manifestações referente ao questionário;
7. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

1. O sistema apresenta os gráficos do total de mensagens recebidas por mês;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.14]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS UNIDADES INTERNAS X UNIDADES VINCULADAS

1. O sistema apresenta os gráficos do total de mensagens – Unidades internas x unidades vinculadas;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.15]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC

1. O sistema apresenta os gráficos do total de mensagens enviadas às unidades do MinC;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.16]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES VINCULADAS DO MINC

1. O sistema apresenta os gráficos do total de mensagens enviadas às unidades vinculadas do MinC;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.17]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DOs TIPOS DE MENSAGENS ENVIADAS AS UNIDADES DO MINC

1. O sistema apresenta os gráficos do tipo de mensagens enviadas às unidades do MinC;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.18]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DOs TIPOS DE MENSAGENS ENVIADAS AS UNIDADES VINCULADAS DO MINC

1. O sistema apresenta os gráficos do tipo de mensagens enviadas às unidades vinculadas do MinC;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.19]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS POR REGIÃO ECONÔMICA

1. O sistema apresenta os gráficos do total de mensagens enviadas por região econômica;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.20]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS POR MÊS

1. O sistema apresenta os gráficos do total de mensagens solucionadas por mês;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.21]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS - CLASSIFICAÇÃO X TIPO

1. O sistema apresenta os gráficos do total de mensagens – Classificação x Tipo;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.22]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS DAS CLASSIFICAÇÕES MAIS USDAS

1. O sistema apresenta os gráficos do total de mensagens das classificações mais usadas;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.23]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS - GERAL

1. O sistema apresenta os gráficos do total de mensagens solucionadas - geral;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.24]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. O caso de uso retorna ao passo [6] do fluxo básico;

### GERAR GRÁFICO DE MÉDIA DE DIAS

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

### CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DE MÉDIA DE DIAS

1. O sistema apresenta os gráficos de média de disa;
2. O ator seleciona um dado do gráfico;
3. O sistema apresenta as manifestações referentes a esse dado selecionado no gráfico; **[8.24]**
4. O usuário analista os dados informados;
5. 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

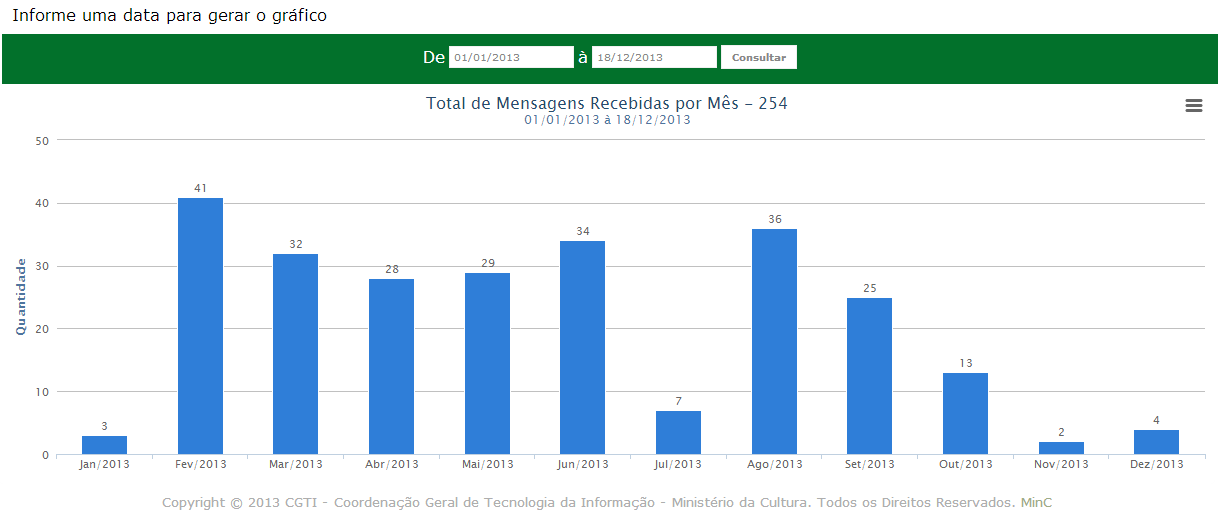
Não se aplica a esse caso de uso.

# Pós-condições

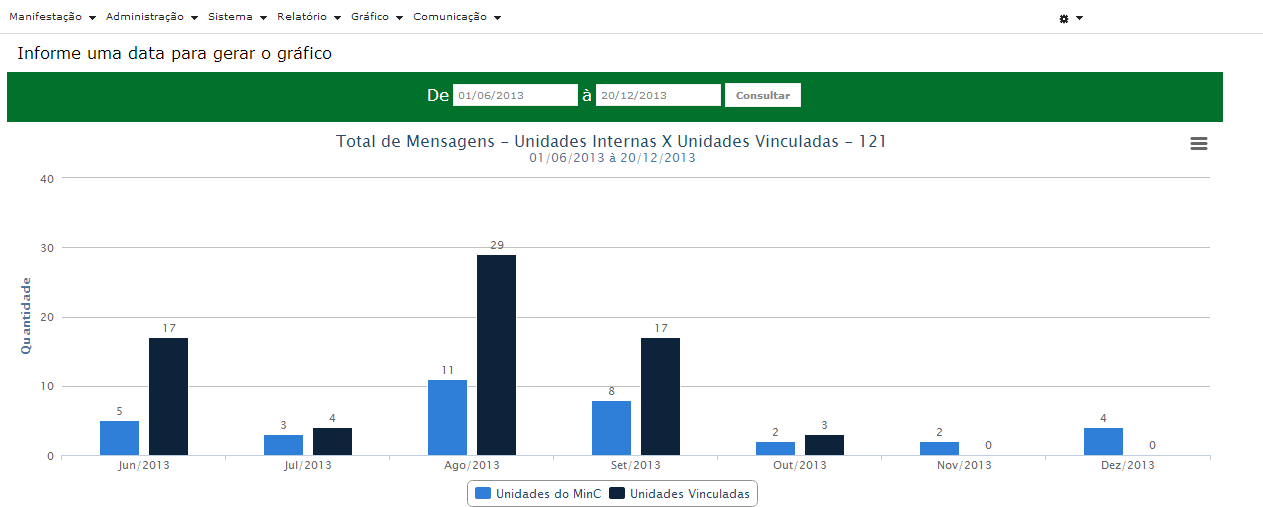
Não se aplica a esse caso de uso.

# Interface

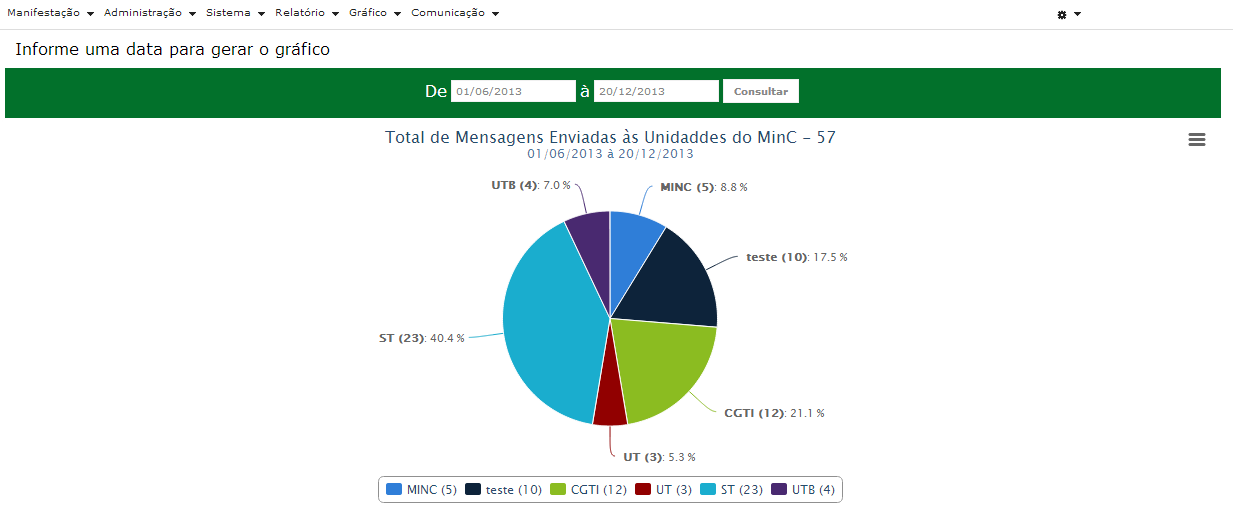
## TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS



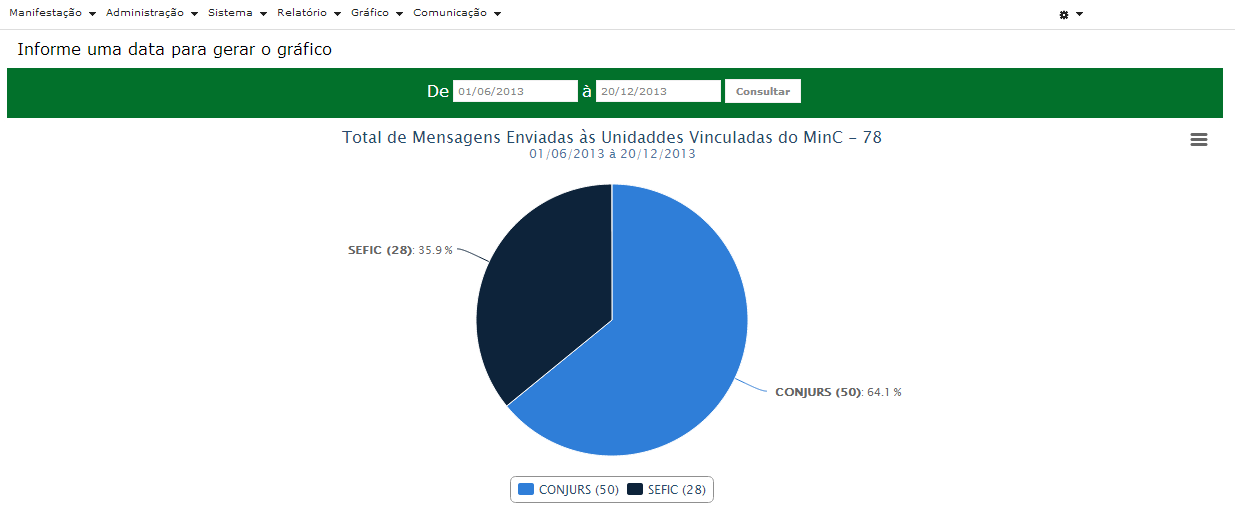
## TOTAL DE MENSAGENS – UNIDADES INTERNAS X UNIDADES VINCULADAS



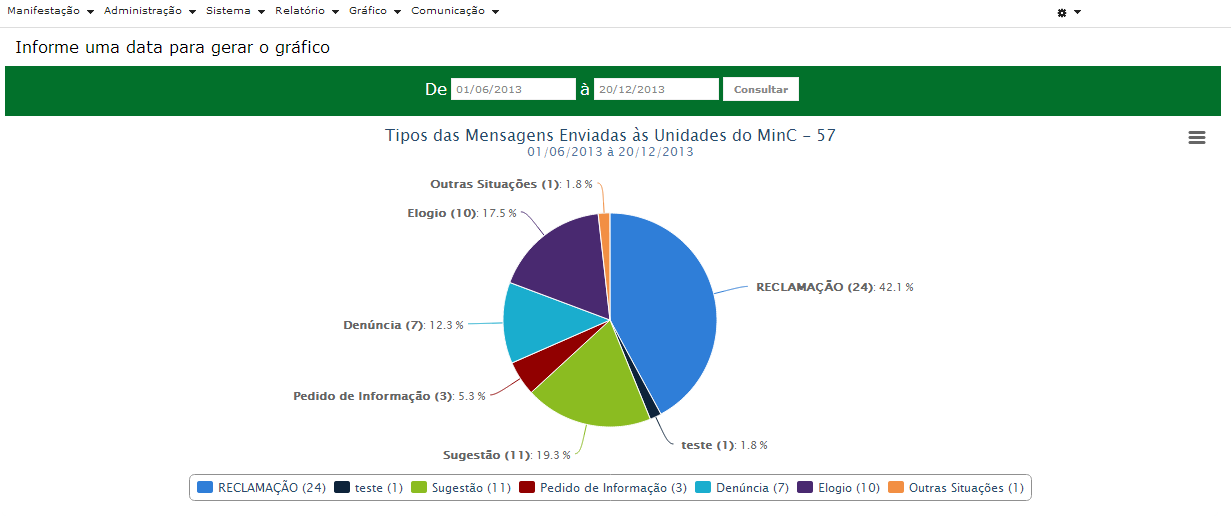
## TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC



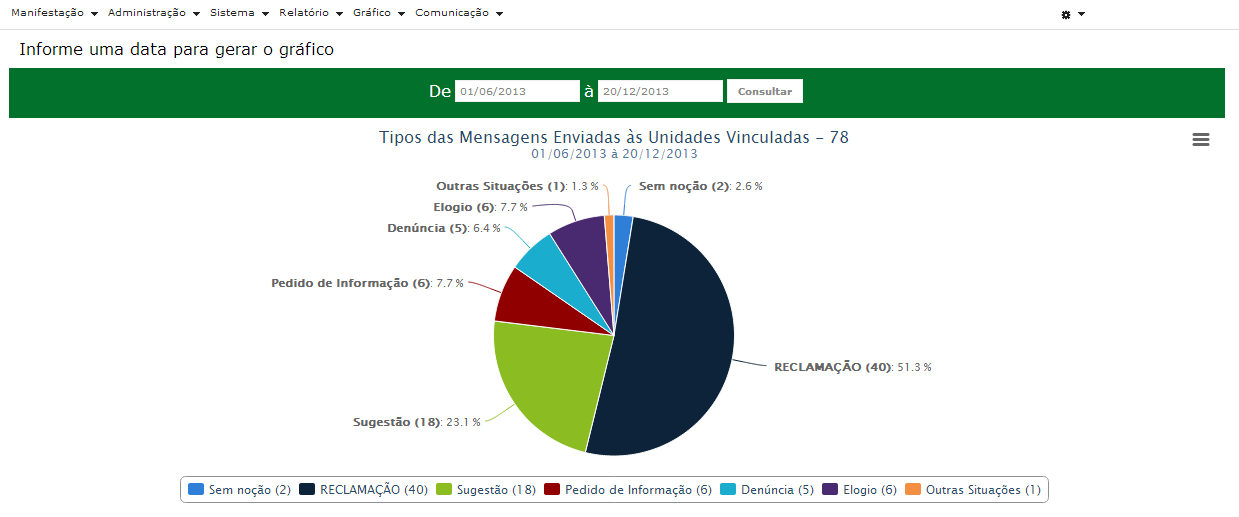
## TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES VINCULADAS DO MINC



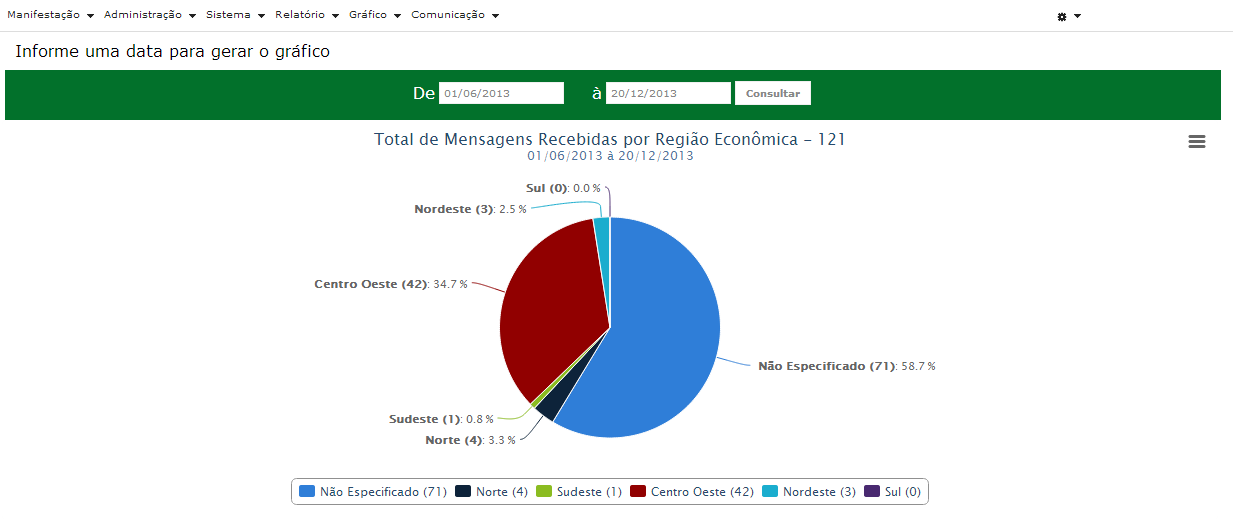
## TIPOS DAS MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC



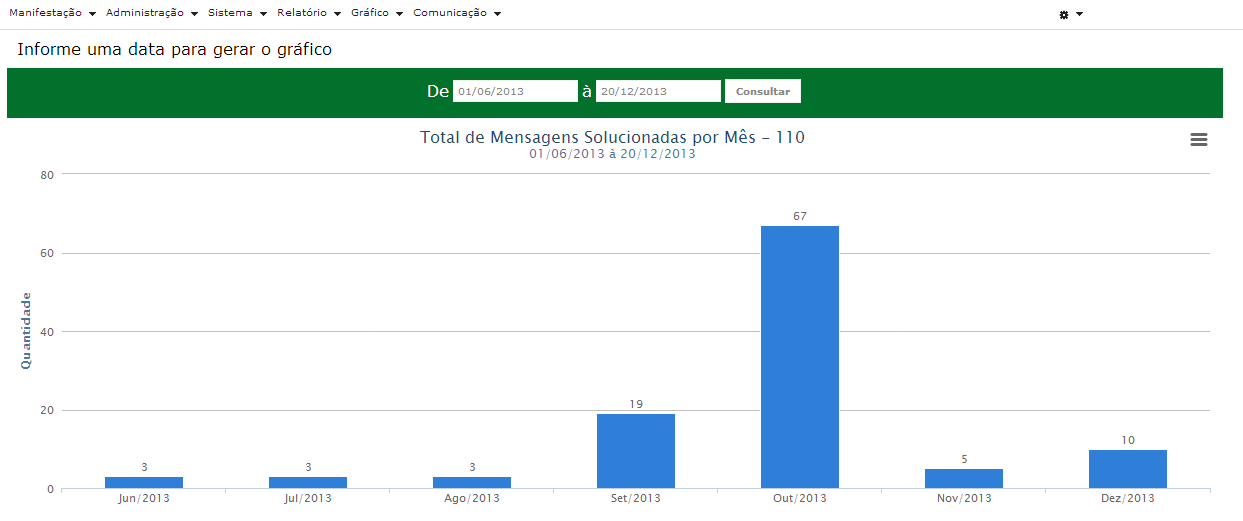
## TIPOS DE MENSAGENS RECEBIDAS – UNIDADES VINCULADAS



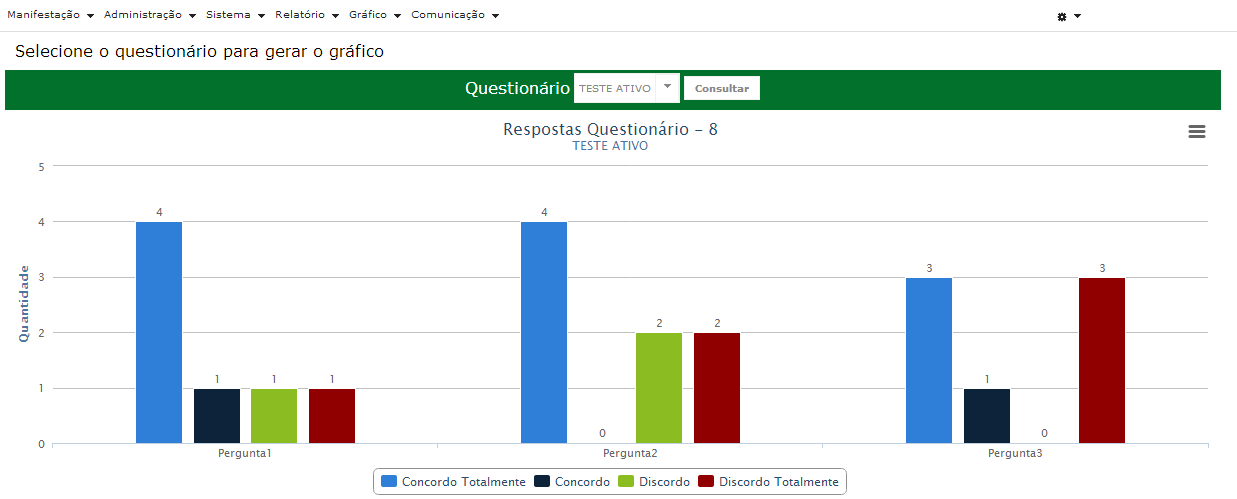
## TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR REGIÃO ECONÔMICA



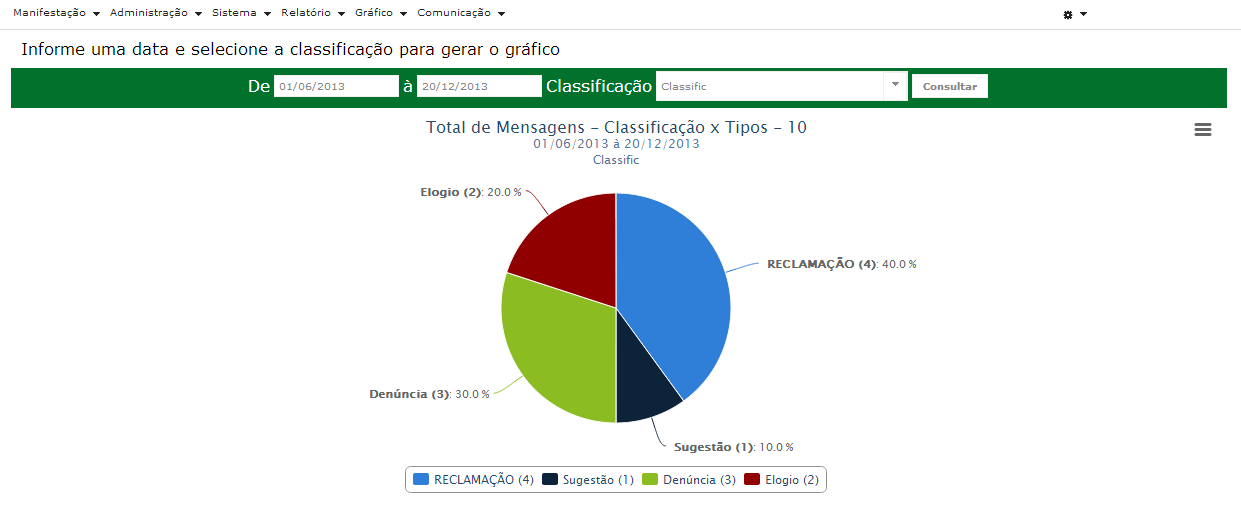
## TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS POR MÊS



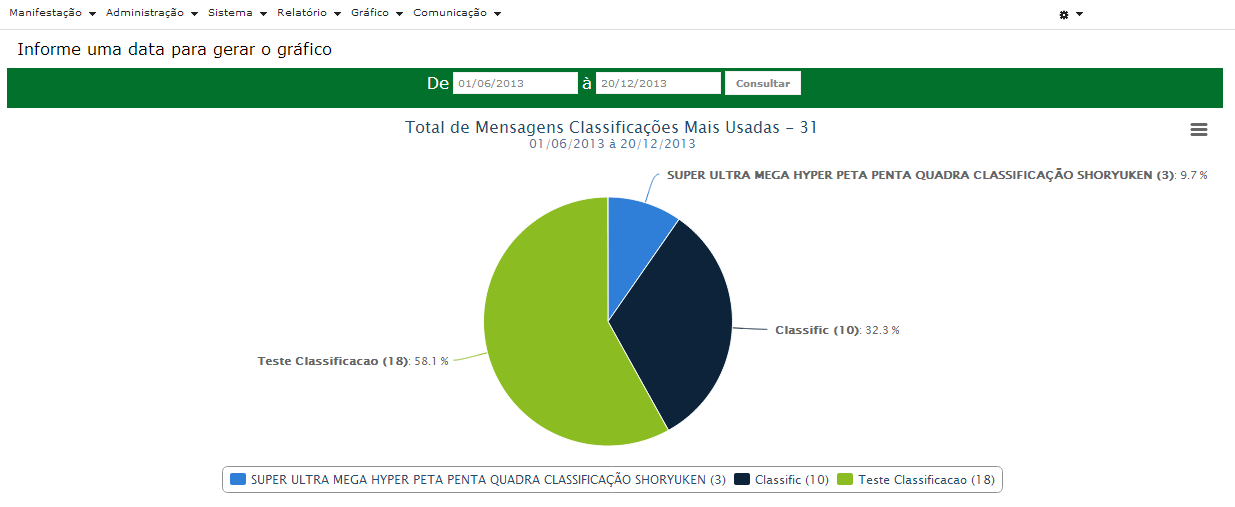
## GRÁFICO DOS QUESTIONÁRIOS



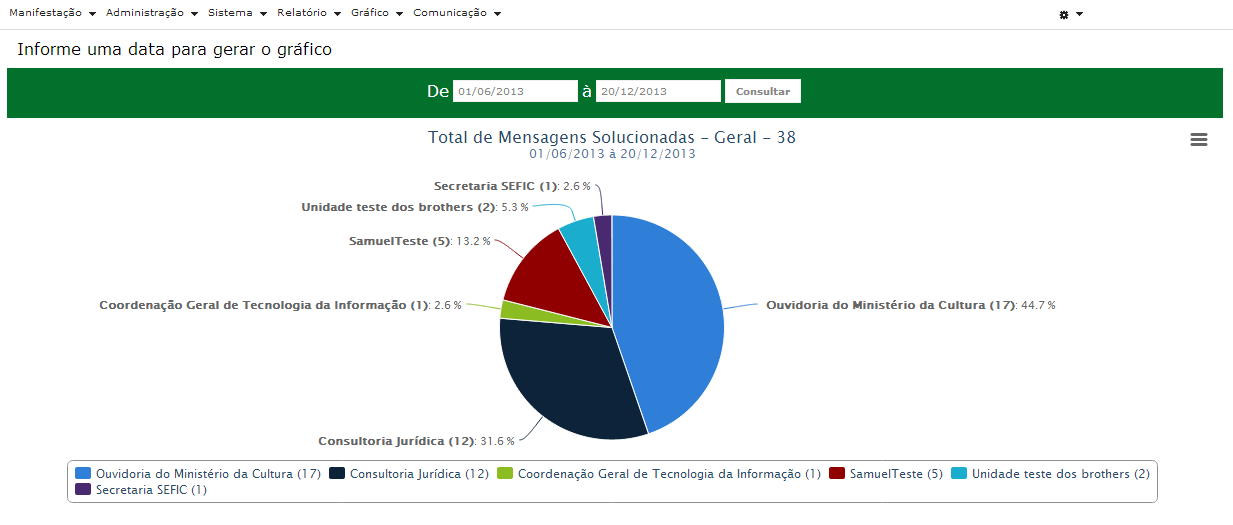
## TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇÃO X TIPO



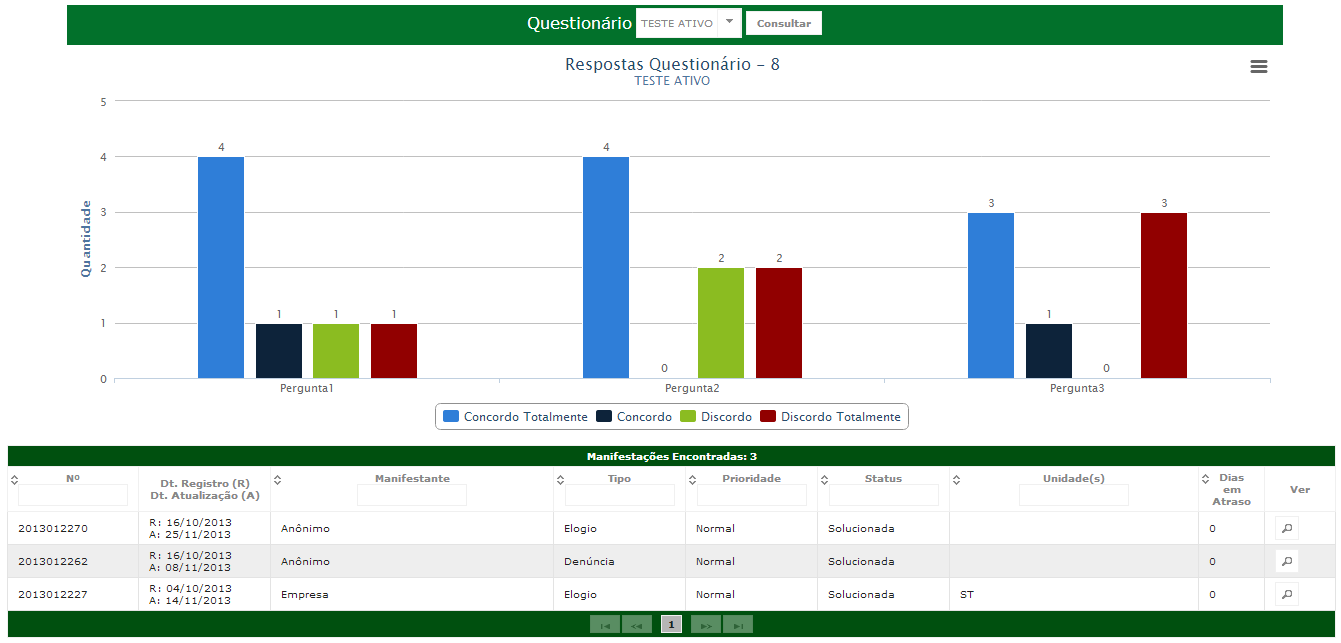
## TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇões MAIS USADAS



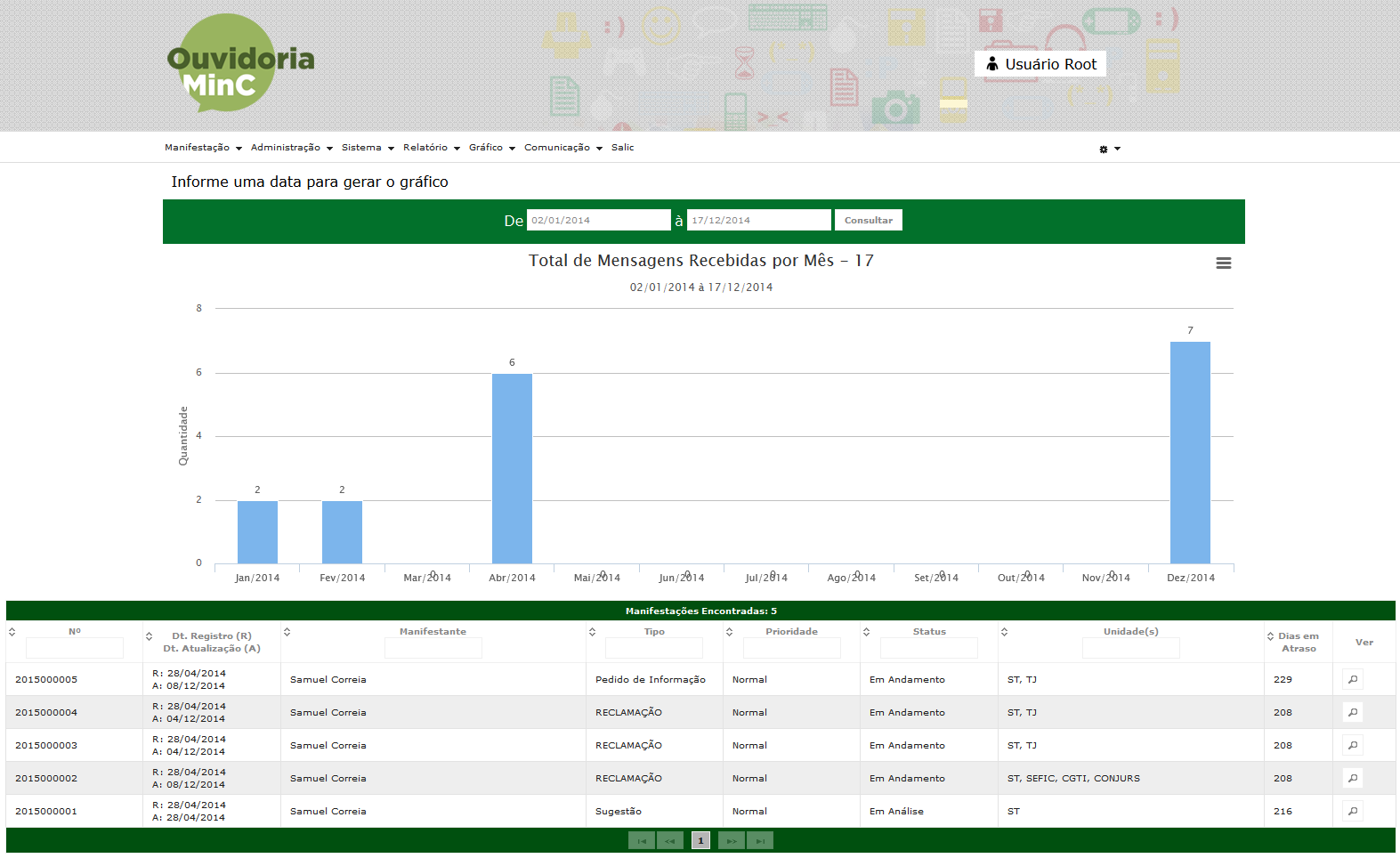
## TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS – GERAL



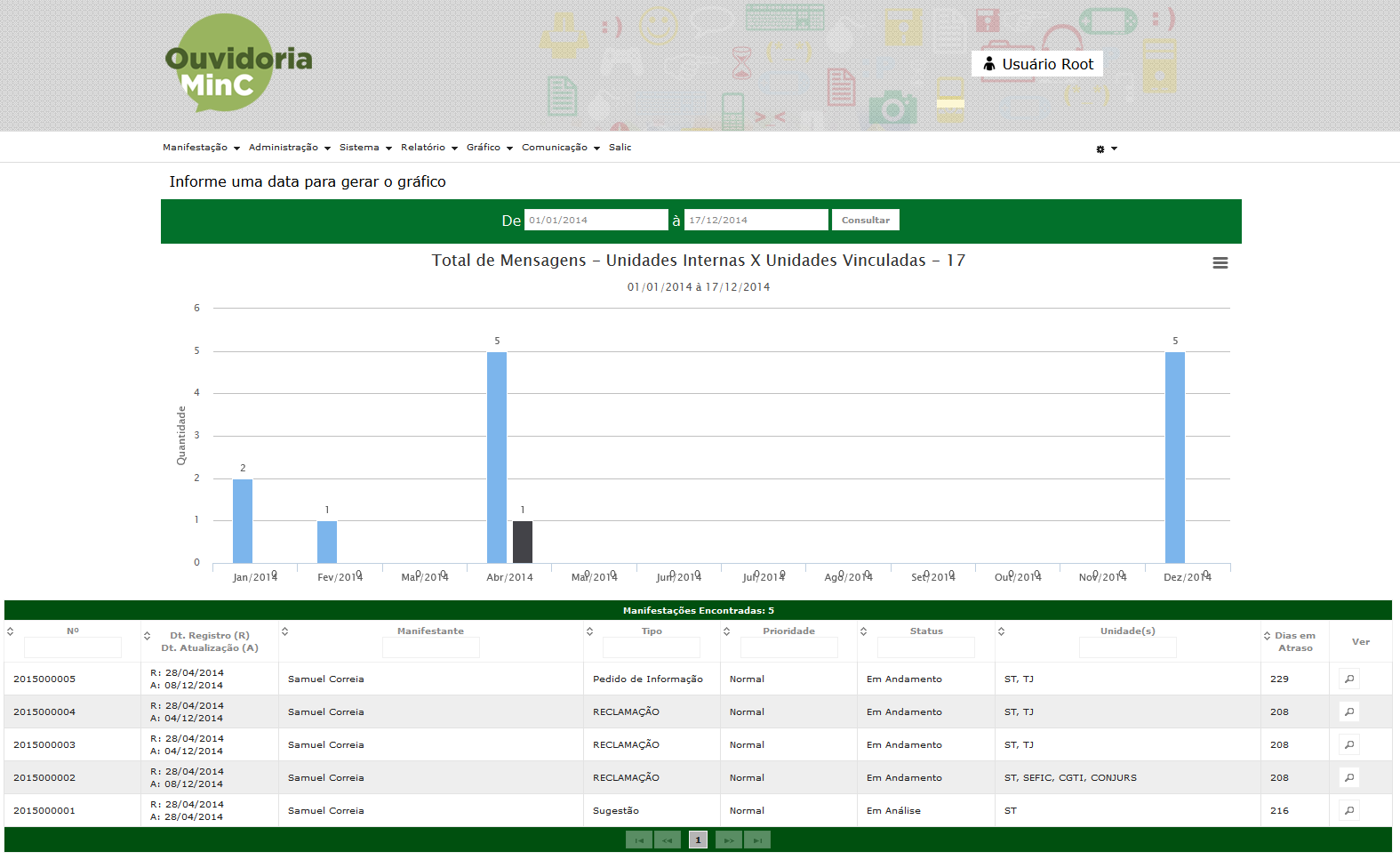
## CONSULTAR QUESTIONÁRIOS



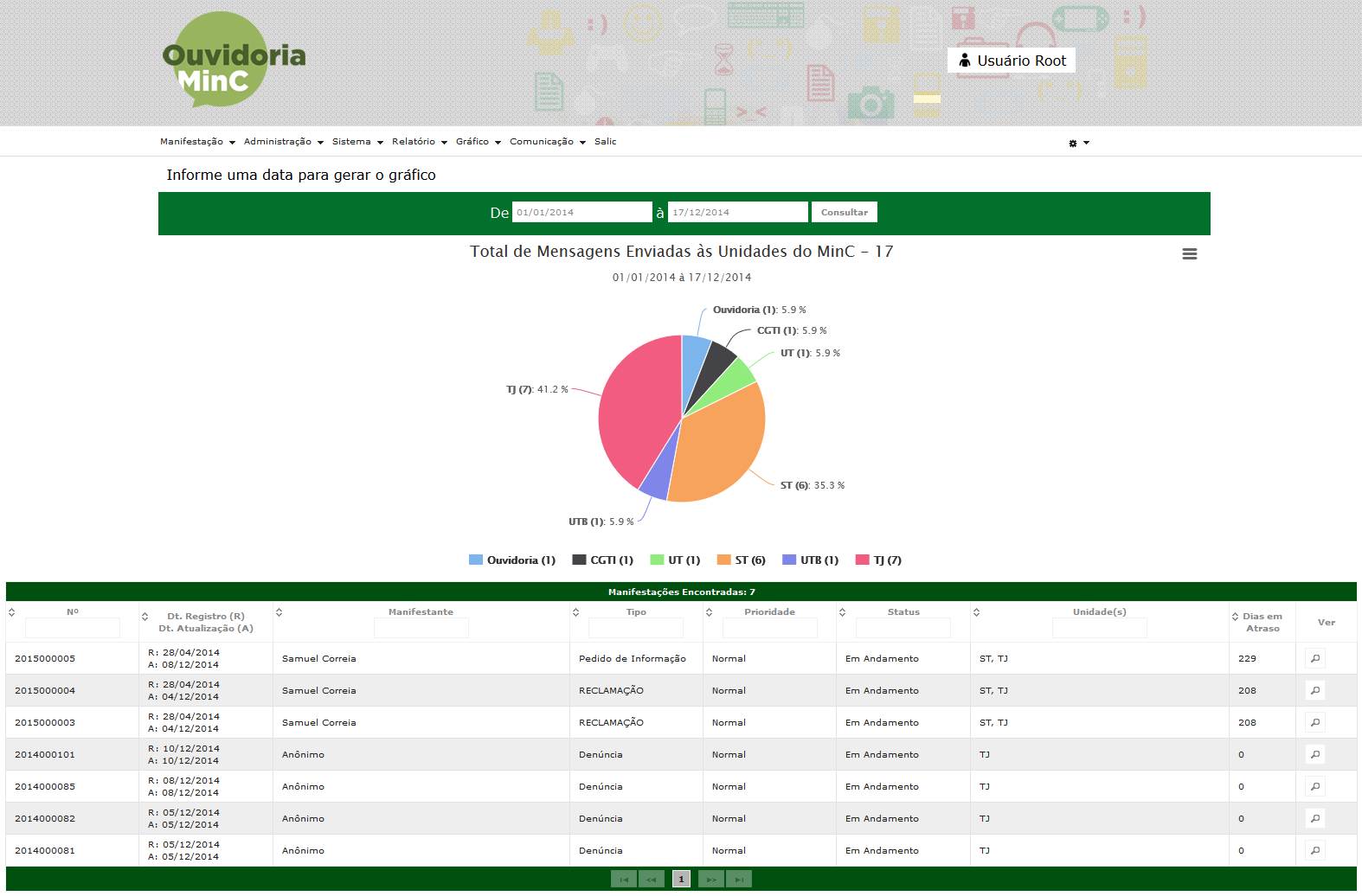
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS



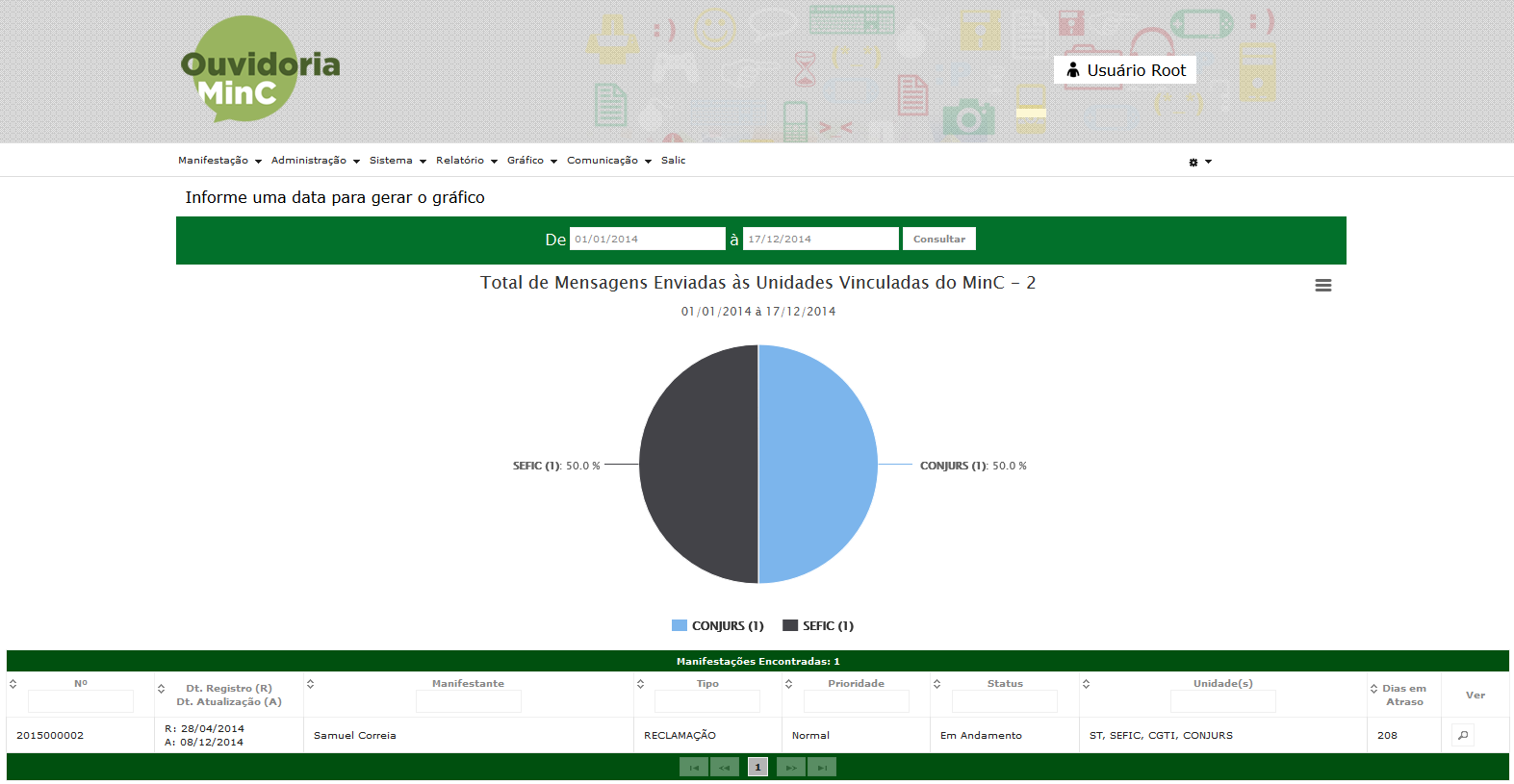
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS – UNIDADES INTERNAS X UNIDADES VINCULADAS



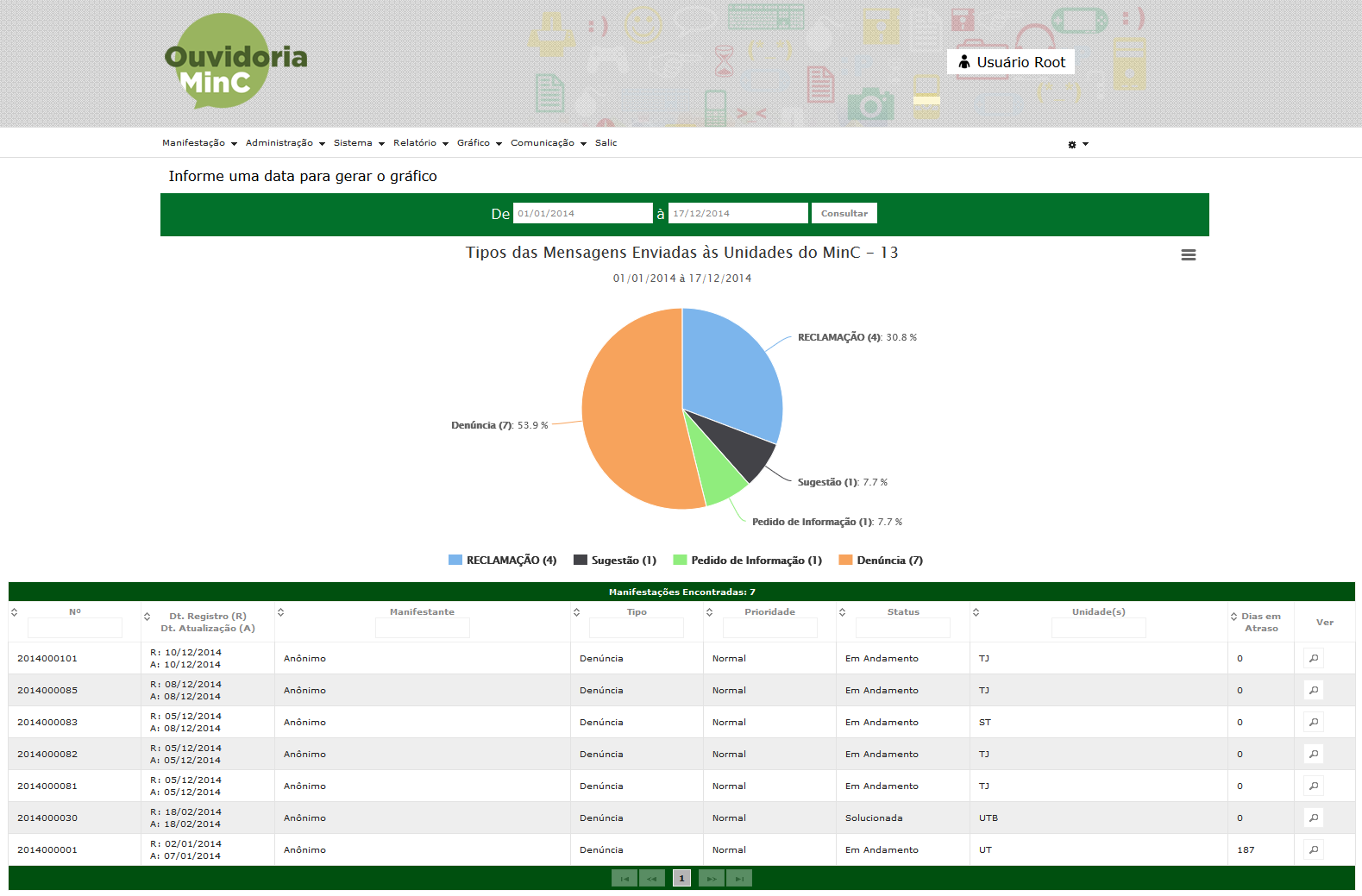
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC



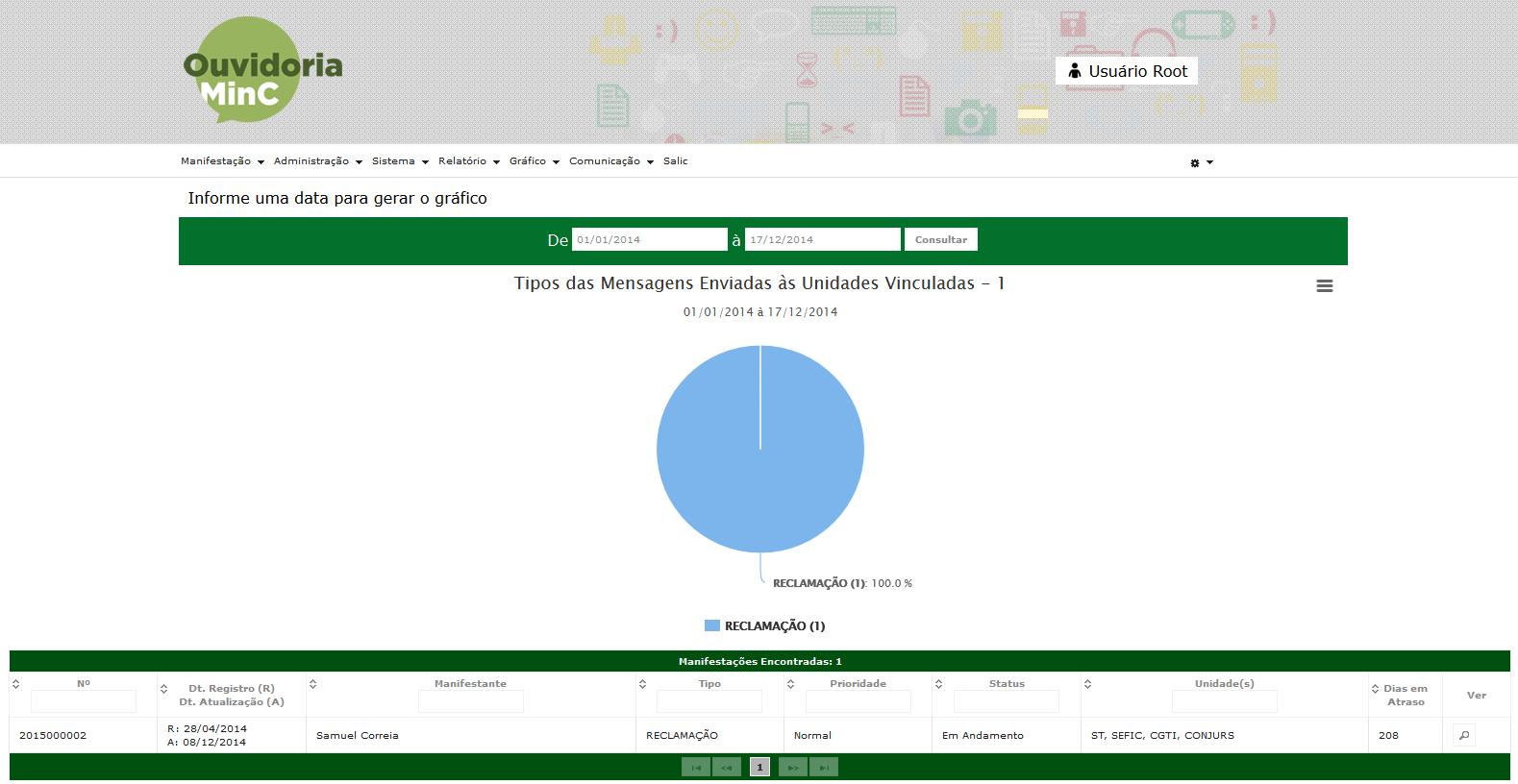
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES VINCULADAS DO MINC



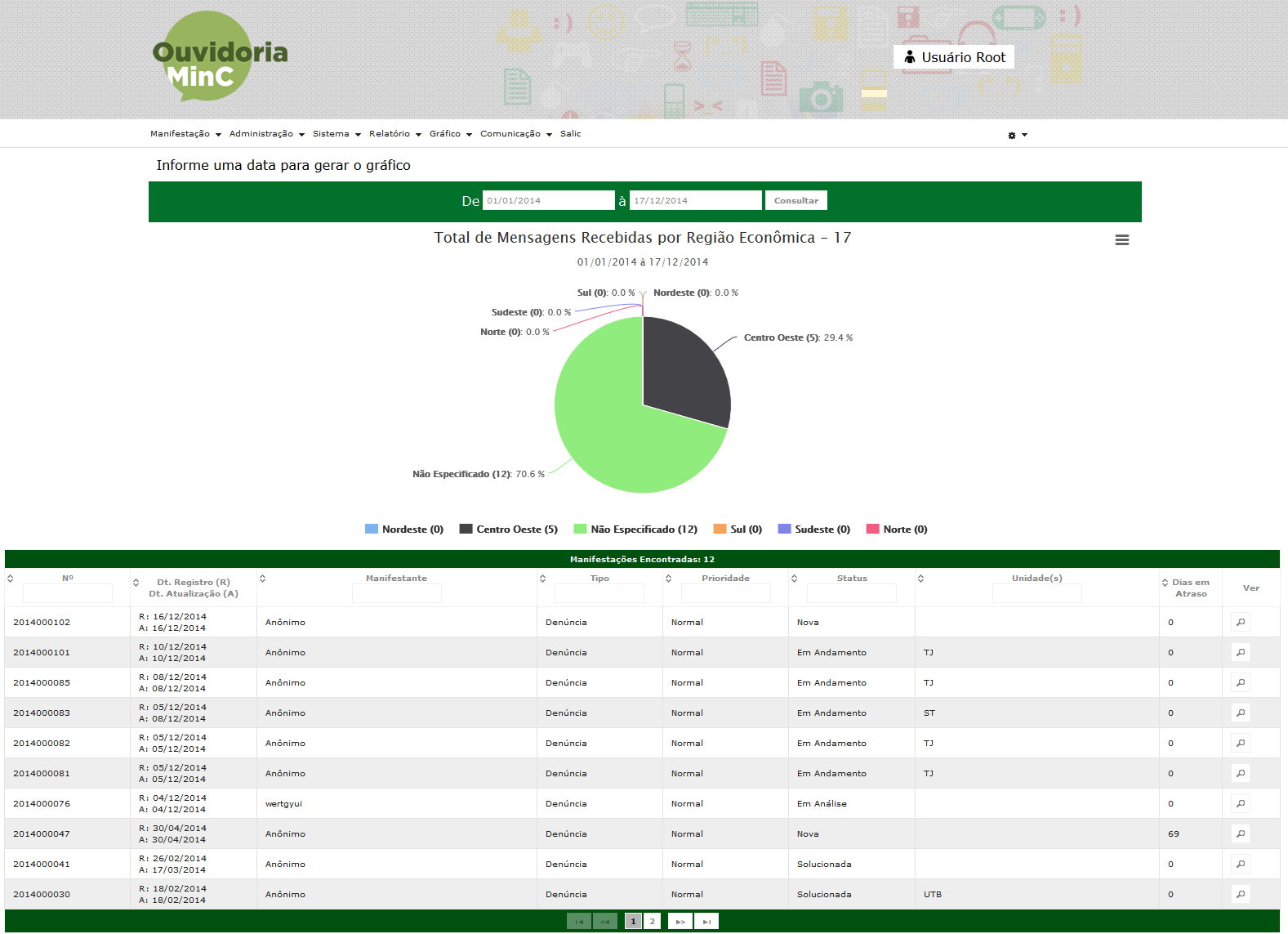
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DOS TIPOS DAS MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC



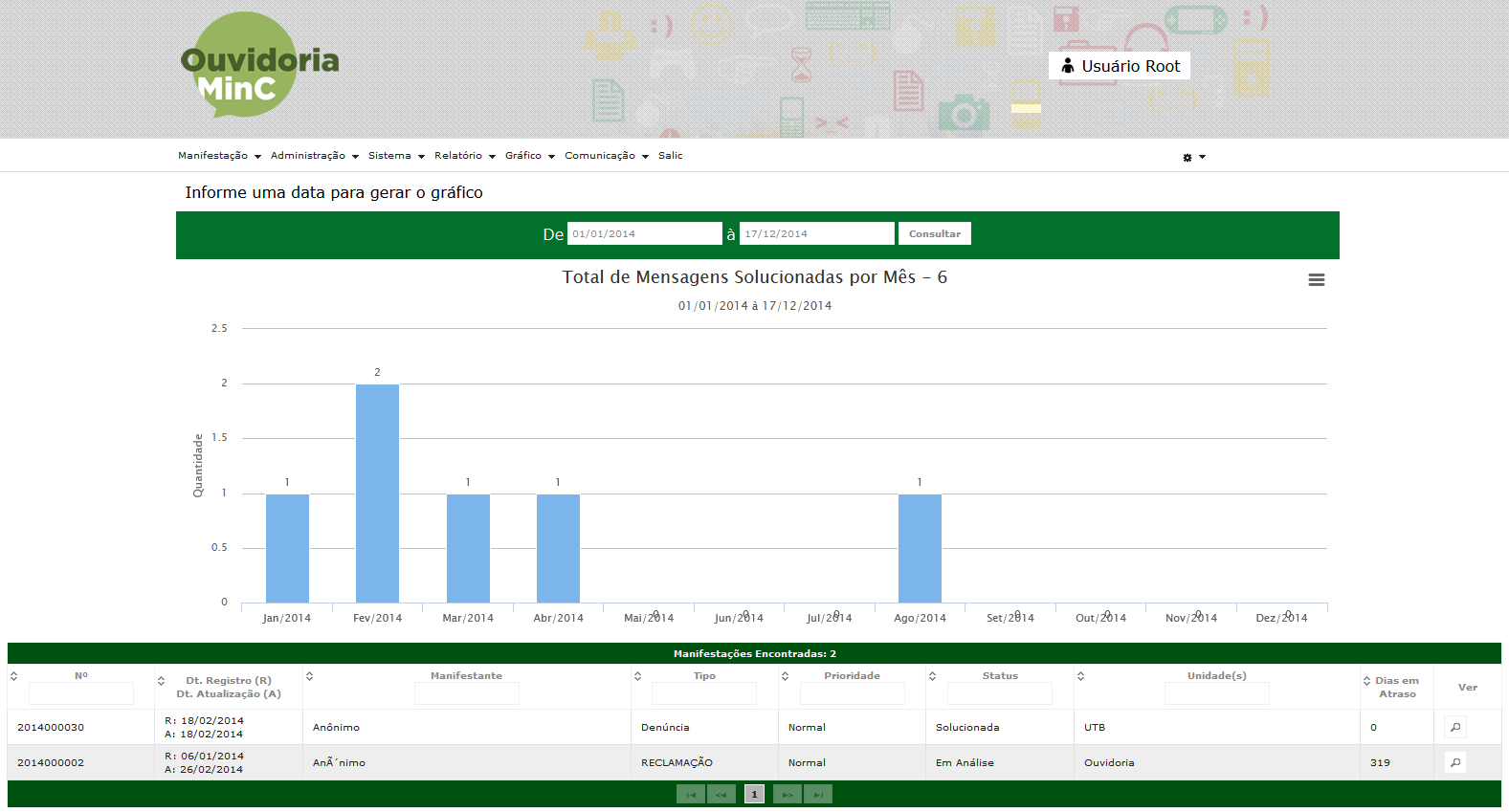
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DOS TIPOS DAS MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES VINCULADAS DO MINC



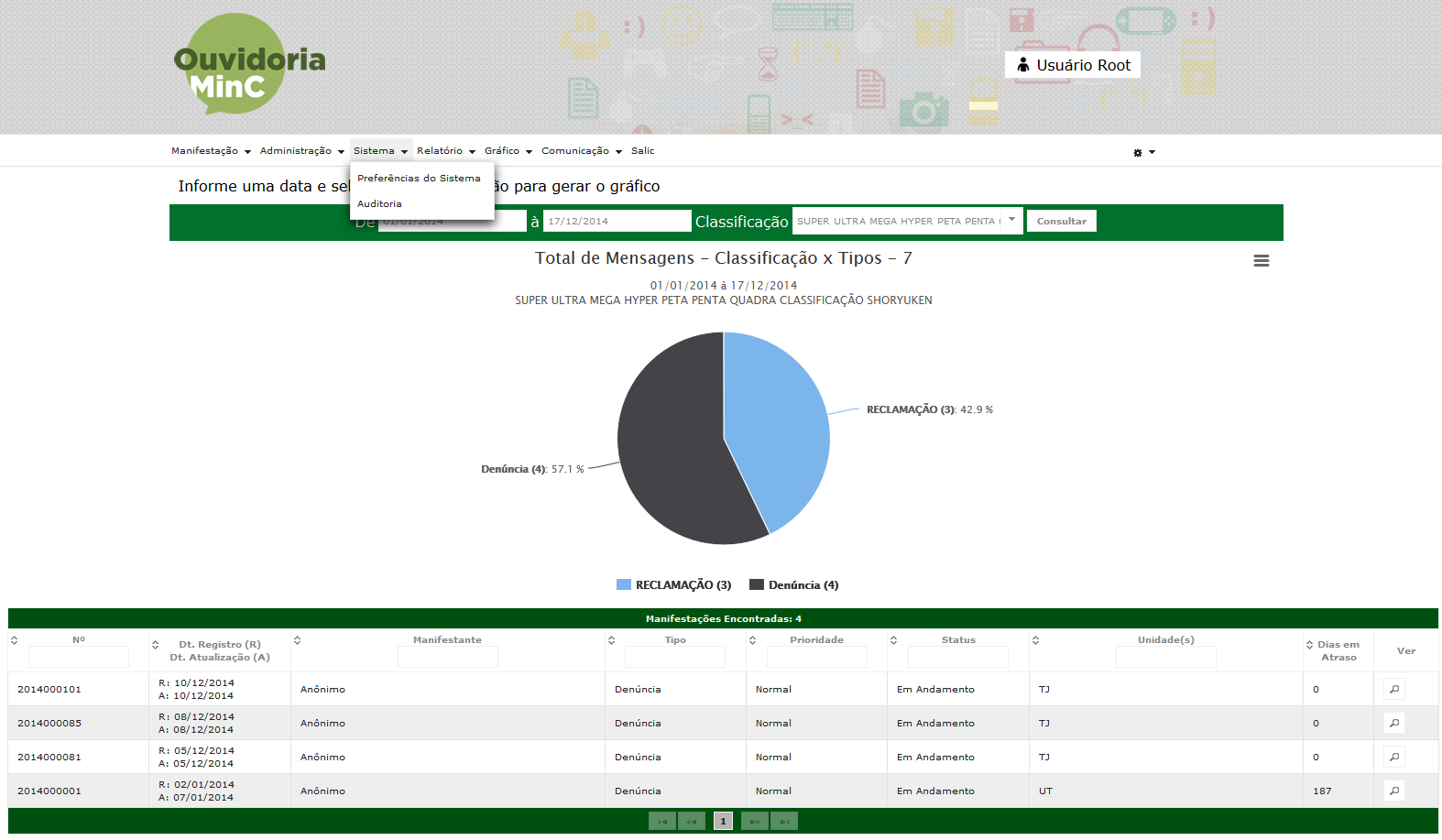
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS POR REGIÃO ECONÔMICA



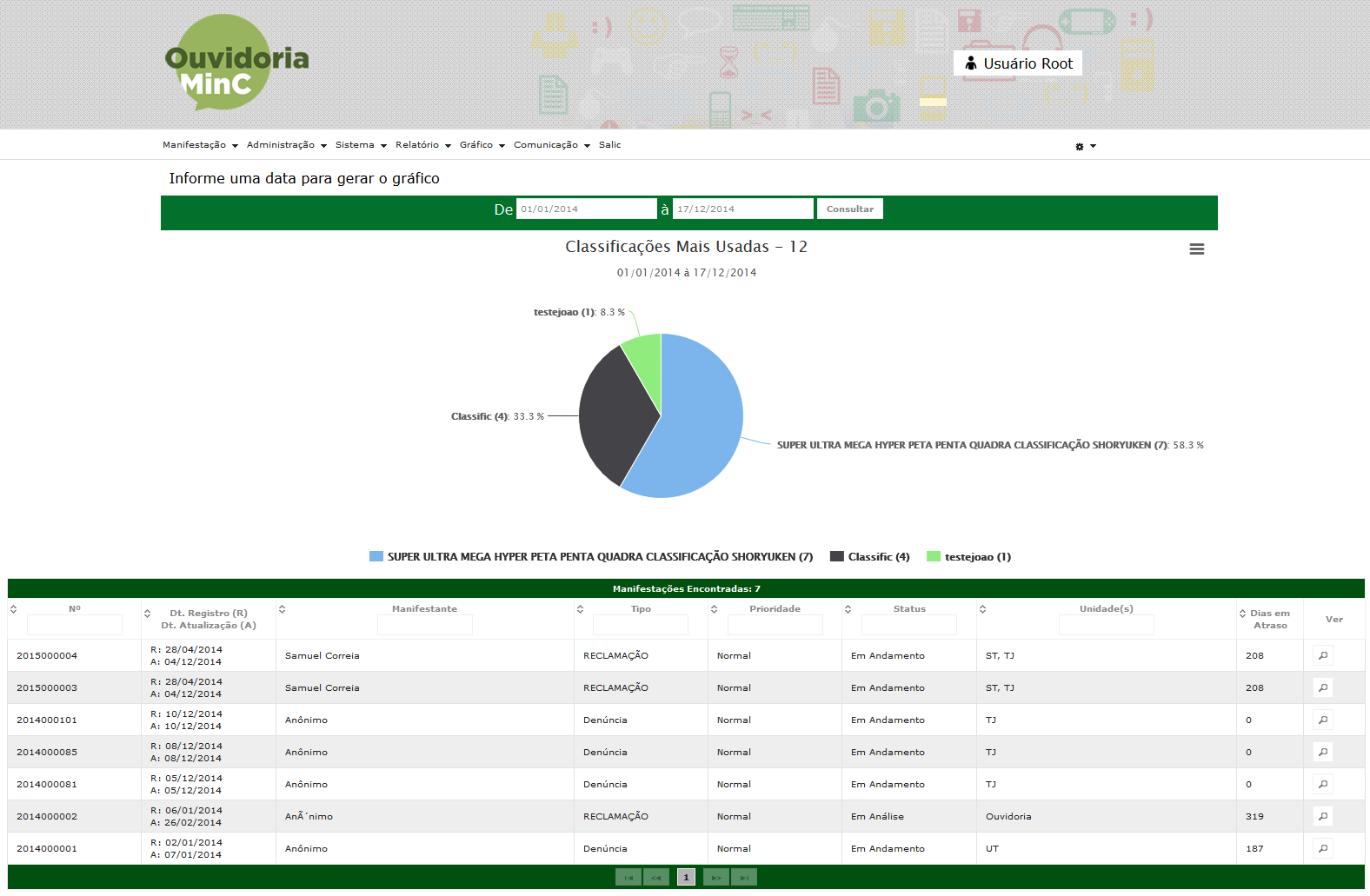
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS POR MÊS



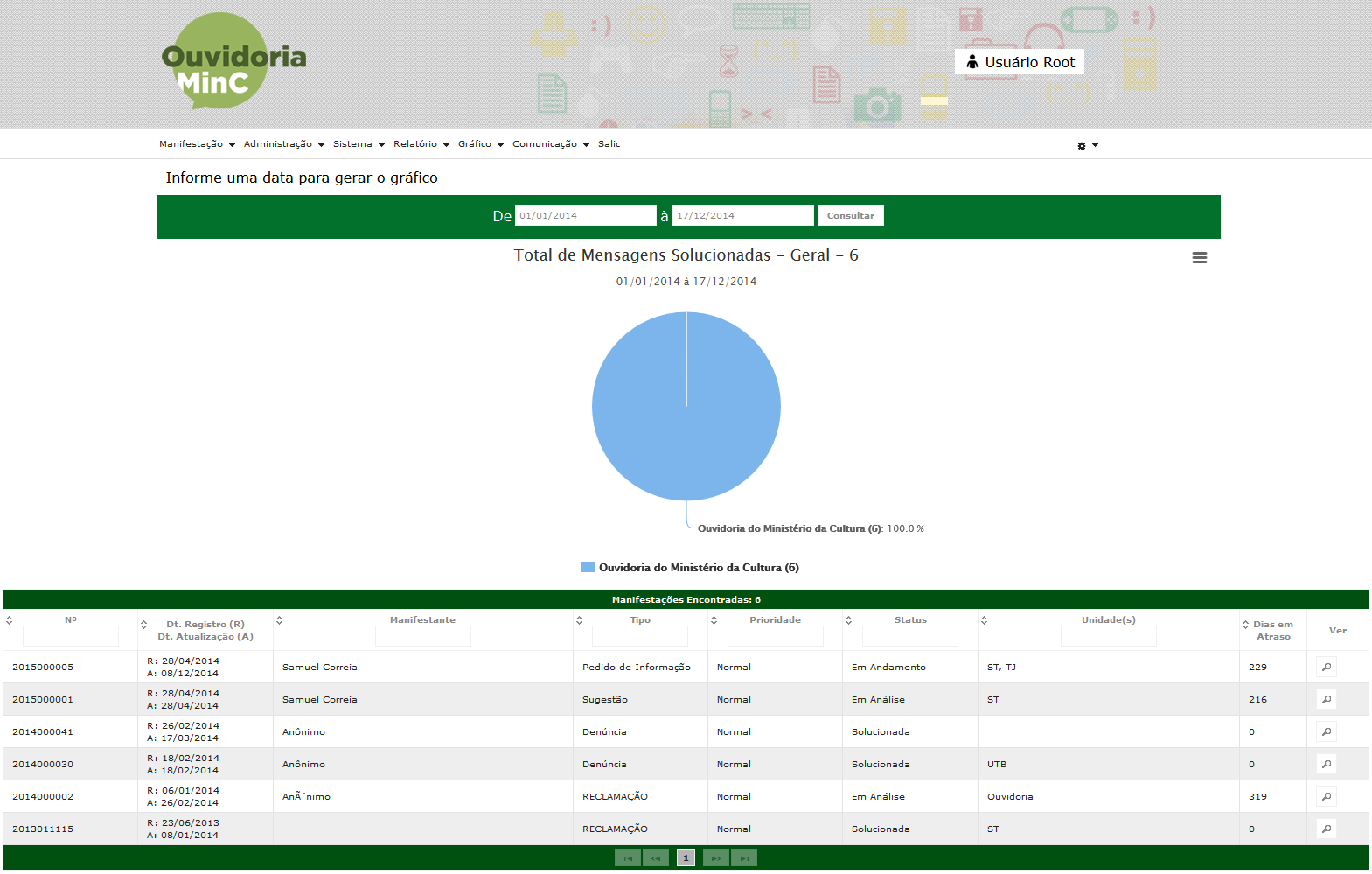
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS – CLASSIFICAÇÃO X TIPOS



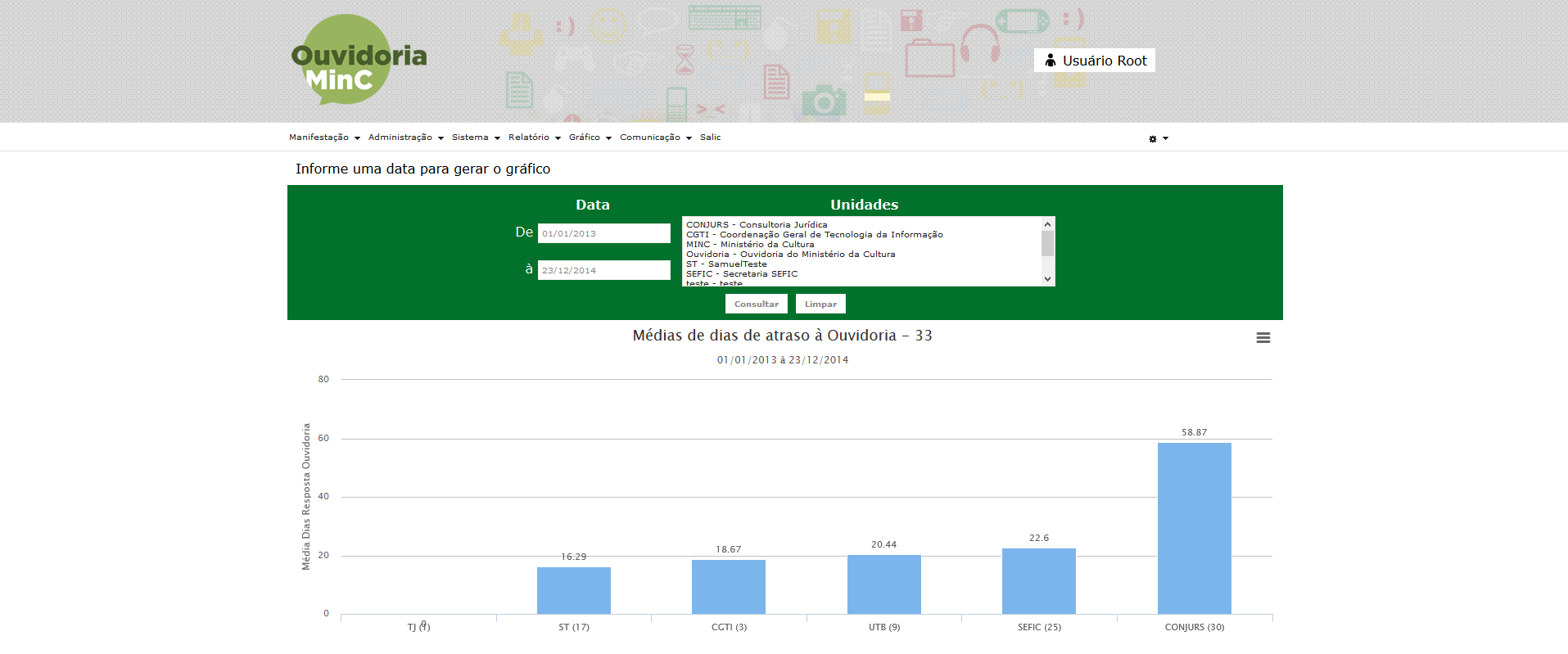
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES COM CLASSIFICAÇÕES MAIS USADAS



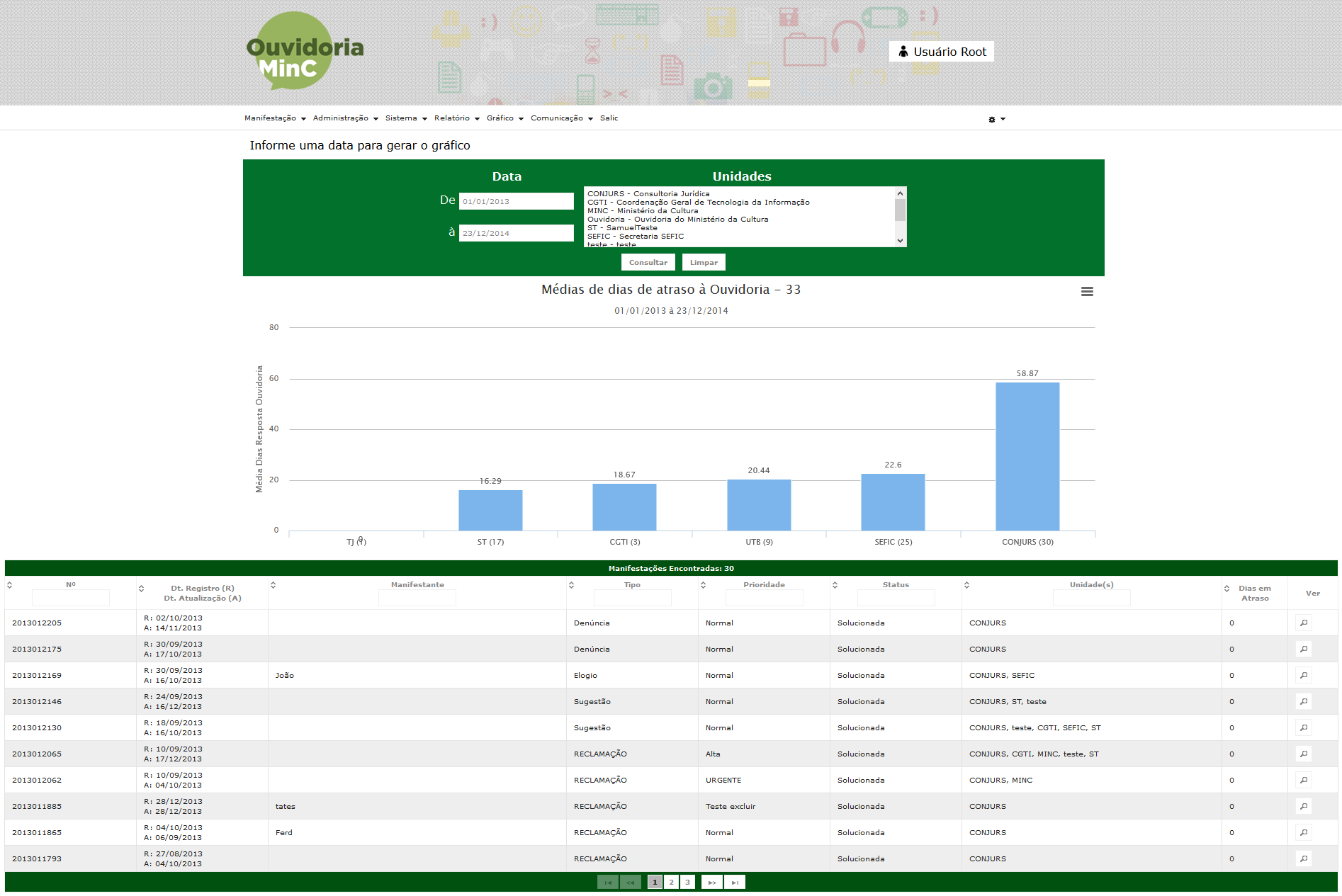
## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DO TOTAL DE MENSAGENS SOLUCIONADAS - GERAL



## GERAR GRÁFICO DE MÉDIA DE DIAS



## CONSULTAR MANIFESTAÇÕES DE MÉDIA DE DIAS



# 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: | |