SISTEMA DE OUVIDORIA

EI19 - GERENCIAR MANIFESTAÇÕES

Versão 1.3

Histórico de Revisões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 20/05/2013 | 1.0 | Criação do documento | João Antônio |
| 05/06/2013 | 1.1 | Revisão do documento | João Antônio |
| 05/07/2013 | 1.2 | Atualização de documento | Felipe Leandro Almeida |
| 30/12/2013 | 1.3 | Atualização do documento | João Antônio |

Sumário

[1 INTRODUÇÃO 5](#_Toc376786680)

[2 Definições, Acrônimos e Abreviações 5](#_Toc376786681)

[3 Referências 5](#_Toc376786682)

[4 Detalhamento da Apresentação 6](#_Toc376786683)

[4.1. Pesquisar/listar manifestações 6](#_Toc376786684)

[4.1.1. Itens de Controle 6](#_Toc376786685)

[4.2. Ocultar Manifestação 7](#_Toc376786686)

[4.2.1. Itens de Controle 7](#_Toc376786687)

[4.3. Voltar a mostrar a manifestação 7](#_Toc376786688)

[4.3.1. Itens de Controle 8](#_Toc376786689)

[4.4. Listar manifestações com atraso para Encaminhamento 8](#_Toc376786690)

[4.4.1. Itens de Controle 8](#_Toc376786691)

[4.5. Listar manifestações Atrasadas - Atraso de Resposta à Ouvidoria 9](#_Toc376786692)

[4.5.1. Itens de Controle 9](#_Toc376786693)

[4.6. listar manifestações – Atraso para Resposta ao Cidadão 11](#_Toc376786694)

[4.6.1. Itens de Controle 11](#_Toc376786695)

[4.7. Listar manifestações sem Atraso 12](#_Toc376786696)

[4.7.1. Itens de Controle 12](#_Toc376786697)

[4.8. Listar manifestaçãos ocultas 13](#_Toc376786698)

[4.8.1. Itens de Controle 13](#_Toc376786699)

[4.9. detalhar Manifestação 14](#_Toc376786700)

[4.9.1. Itens de Controle 14](#_Toc376786701)

[4.10. Encaminhar Manifestação 16](#_Toc376786702)

[4.10.1. Itens de Controle 16](#_Toc376786703)

[4.11. Enviar mensagem ao manifestante 17](#_Toc376786704)

[4.11.1. Itens de Controle 17](#_Toc376786705)

[4.12. Listar mensagens enviadas ao manifestante 18](#_Toc376786706)

[4.12.1. Itens de Controle 18](#_Toc376786707)

[4.13. Listar MENSAGENS ÀS UNIDADES 18](#_Toc376786708)

[4.13.1. Itens de Controle 18](#_Toc376786709)

[4.14. Pesquisar/listar encaminhamentos 19](#_Toc376786710)

[4.14.1. Itens de Controle 19](#_Toc376786711)

[4.15. ASSUMIR ANÁLISE 20](#_Toc376786712)

[4.15.1. Itens de Controle 20](#_Toc376786713)

[4.16. REATIVAR MANIFESTAÇÃO 20](#_Toc376786714)

[4.16.1. Itens de Controle 20](#_Toc376786715)

[4.17. SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO 21](#_Toc376786716)

[4.17.1. Itens de Controle 21](#_Toc376786717)

[4.18. ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE 22](#_Toc376786718)

[4.18.1. Itens de Controle 22](#_Toc376786719)

[4.19. BLOQUEAR MANIFESTAÇÃO 23](#_Toc376786720)

[4.19.1. Itens de Controle 23](#_Toc376786721)

[4.20. DESBLOQUEAR MANIFESTAÇÃO 23](#_Toc376786722)

[4.20.1. Itens de Controle 23](#_Toc376786723)

[4.21. VISUALIZAR MENSAGEM – SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO 24](#_Toc376786724)

[4.21.1. Itens de Controle 24](#_Toc376786725)

[4.22. VISUALIZAR CLASSIFICAÇÕES 24](#_Toc376786726)

[4.22.1. Itens de Controle 24](#_Toc376786727)

[4.23. VISUALIZAR SUBCLASSIFICAÇÕES 25](#_Toc376786728)

[4.23.1. Itens de Controle 25](#_Toc376786729)

[4.24. VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM AO MANIFESTANTE 25](#_Toc376786730)

[4.24.1. Itens de Controle 25](#_Toc376786731)

[4.25. VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE 26](#_Toc376786732)

[4.25.1. Itens de Controle 26](#_Toc376786733)

[4.26. Listar CAIXA DE ENTRADA 27](#_Toc376786734)

[4.26.1. Itens de Controle 27](#_Toc376786735)

[4.27. Listar SOLICITADA INFORMAÇÃO 28](#_Toc376786736)

[4.27.1. Itens de Controle 28](#_Toc376786737)

[4.28. Listar EM ANDAMENTO 29](#_Toc376786738)

[4.28.1. Itens de Controle 29](#_Toc376786739)

[4.29. Listar RETORNADAS 30](#_Toc376786740)

[4.29.1. Itens de Controle 30](#_Toc376786741)

[4.30. Listar SOLUCIONADAS 31](#_Toc376786742)

[4.30.1. Itens de Controle 31](#_Toc376786743)

[4.31. VISUALIZAR MENSAGEM – RESPONDER A OUVIDORIA 32](#_Toc376786744)

[4.31.1. Itens de Controle 32](#_Toc376786745)

[5 Aprovações 32](#_Toc376786746)

# INTRODUÇÃO

O objetivo da Especificação de Interface é mostrar os elementos de dados referenciados no CSU19 – Gerenciar Manifestações, dando uma visão global e subsídios de como será sua interface definitiva.

# Definições, Acrônimos e Abreviações

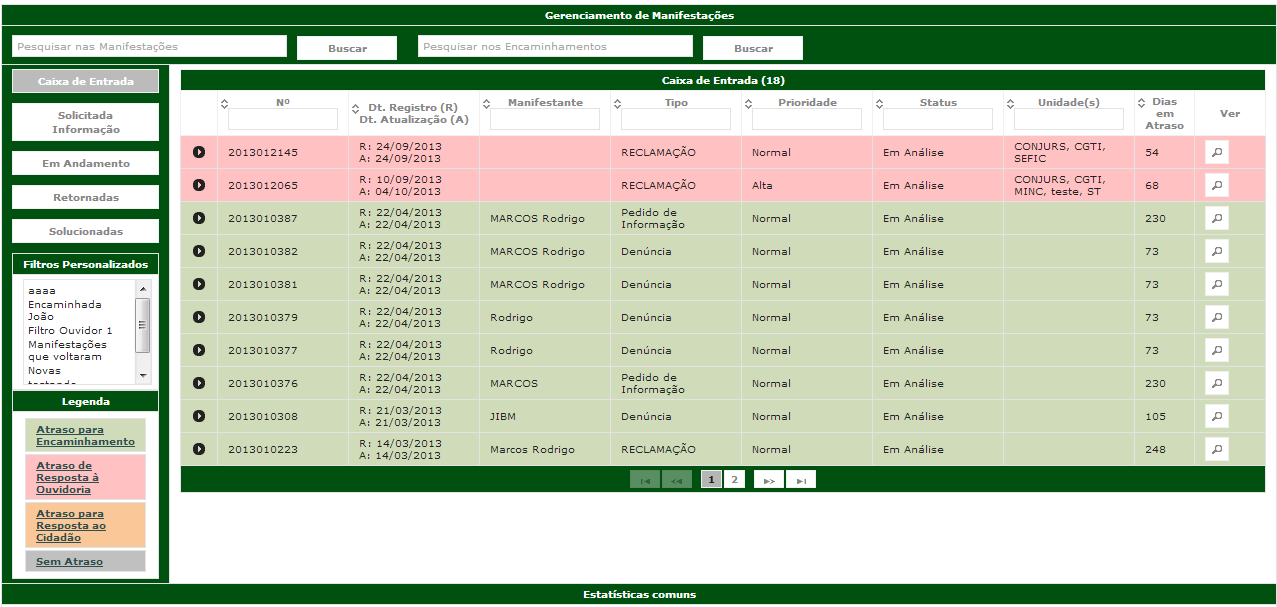
Quaisquer definições, acronimos ou abreviações estão especificadas no Glossário do Sistema de Ouvidoria.

# Referências

* Documento de Requisitos
* CSU19 – Gerenciar Manifestações

# Detalhamento da Apresentação

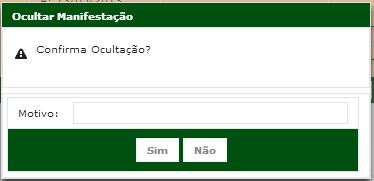
## Pesquisar/listar manifestações



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

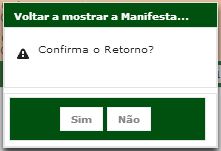
## Ocultar Manifestação



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Manifestação | | A | N/A | S | N | Manifestação a ser ocultuda | Manifestações |
| Motivo | | A | N/A | B | N | Motivo por ocultar uma manifestação | Manifestações |
| Sim | | B | N/A | N | N | Ação que confirma a operação de ocultar | N/A |
| Não | | B | N/A | N | N | Ação que nega a ocultação | N/A |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** -Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B -** Botão | | | | | | |

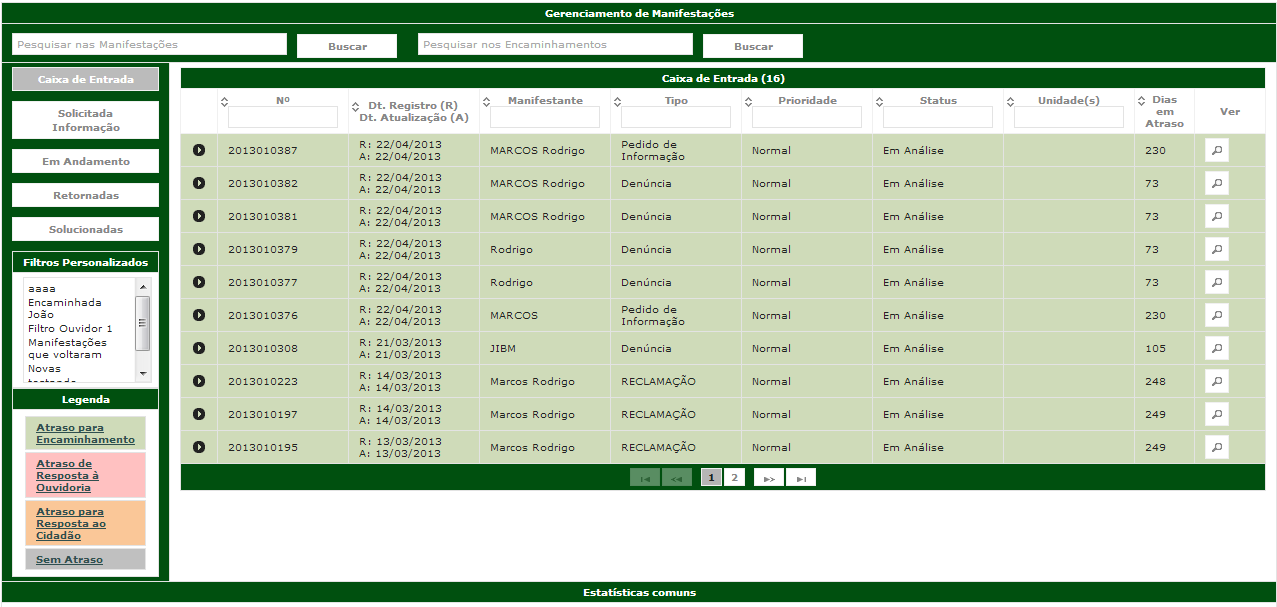
## Voltar a mostrar a manifestação



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Manifestação | | A | N/A | N | N | Manifestações a ser reexibida | Manifestações |
| Sim | | B | N/A | N | N | Ação que confirma a operação de ocultar | N/A |
| Não | | B | N/A | N | N | Ação que nega a ocultação | N/A |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

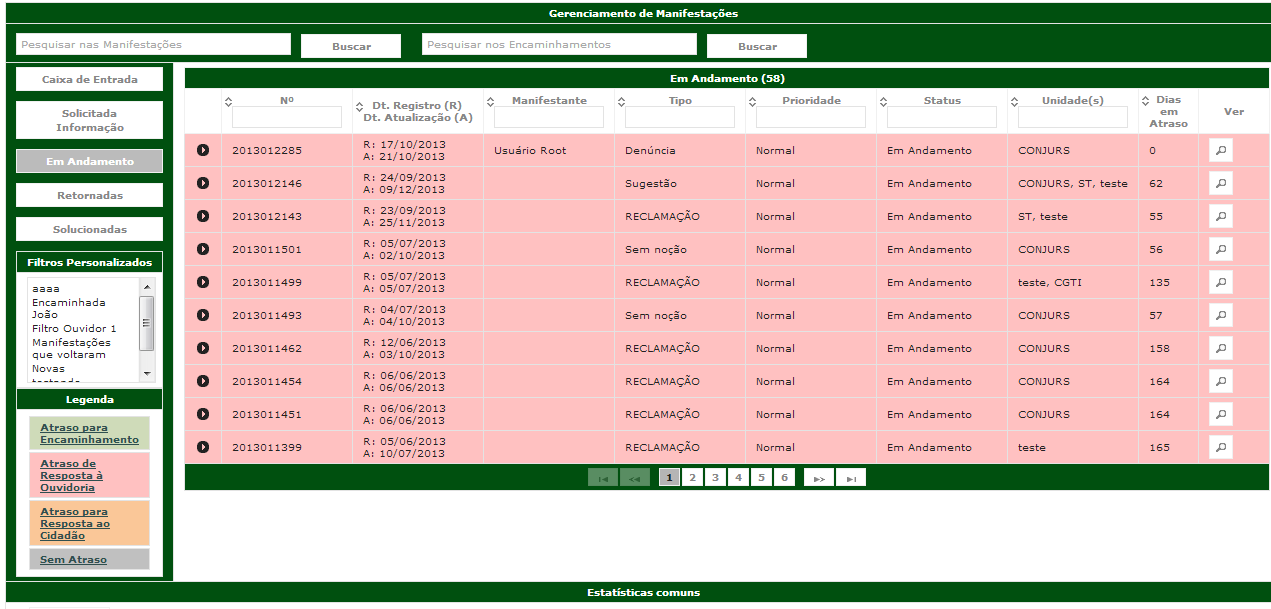
## Listar manifestações com atraso para Encaminhamento



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

## Listar manifestações Atrasadas - Atraso de Resposta à Ouvidoria



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

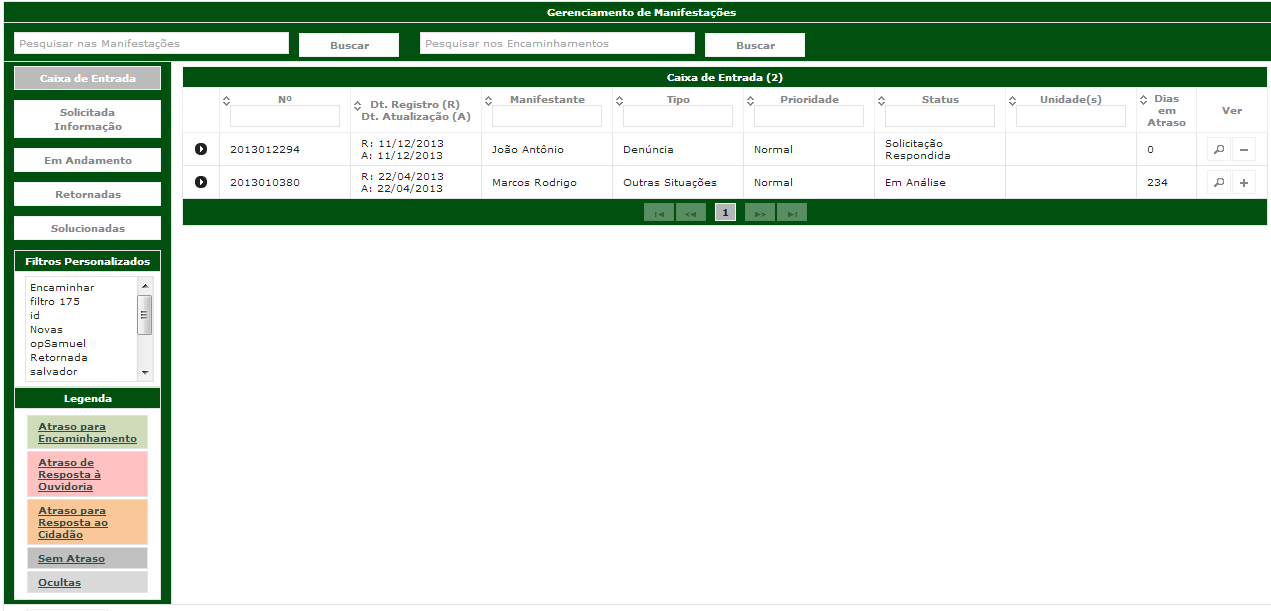
## listar manifestações – Atraso para Resposta ao Cidadão



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

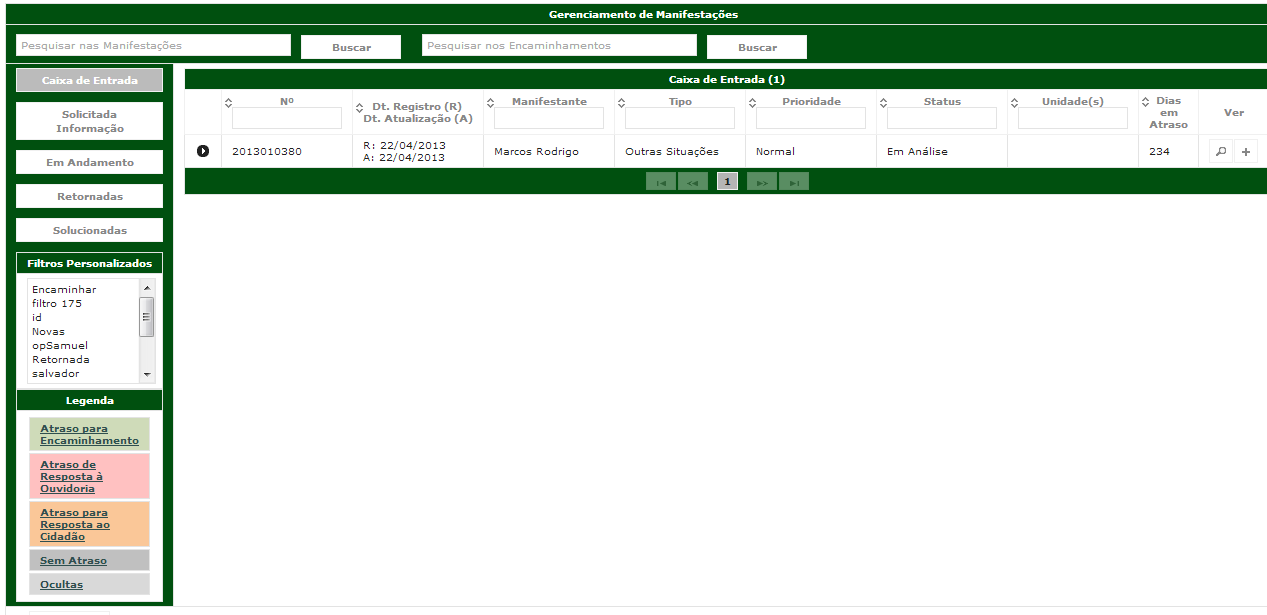
## Listar manifestações sem Atraso



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

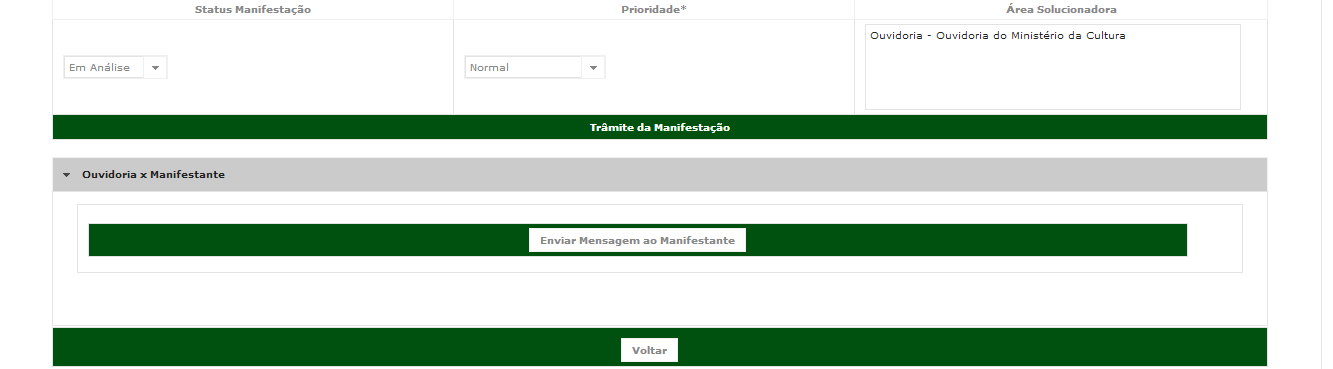
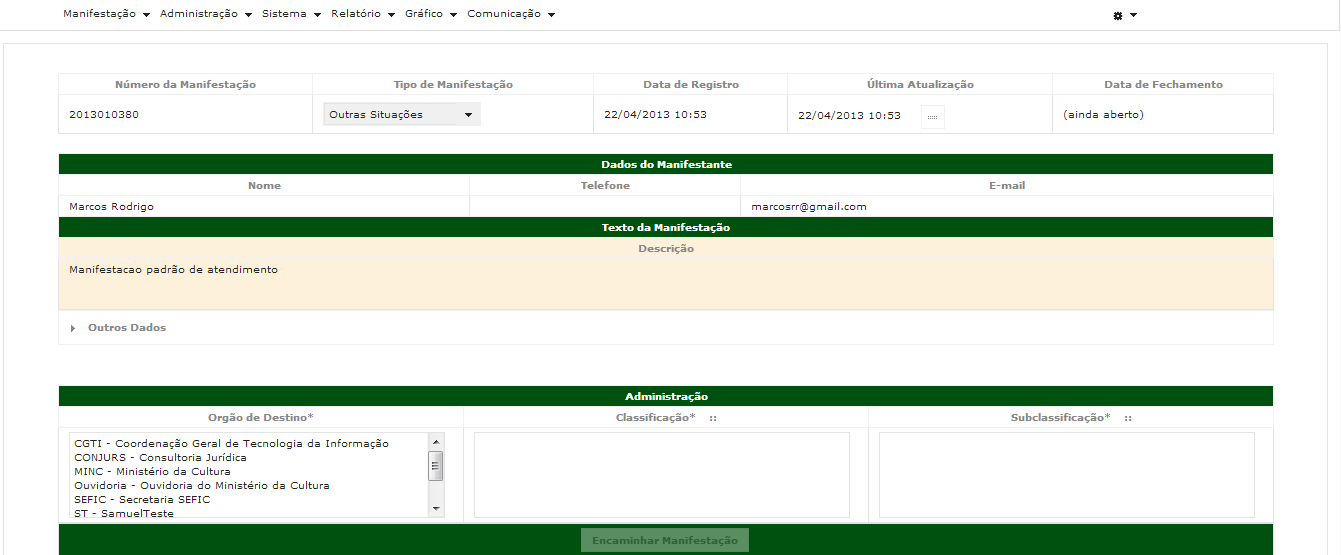
## Listar manifestaçãos ocultas



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

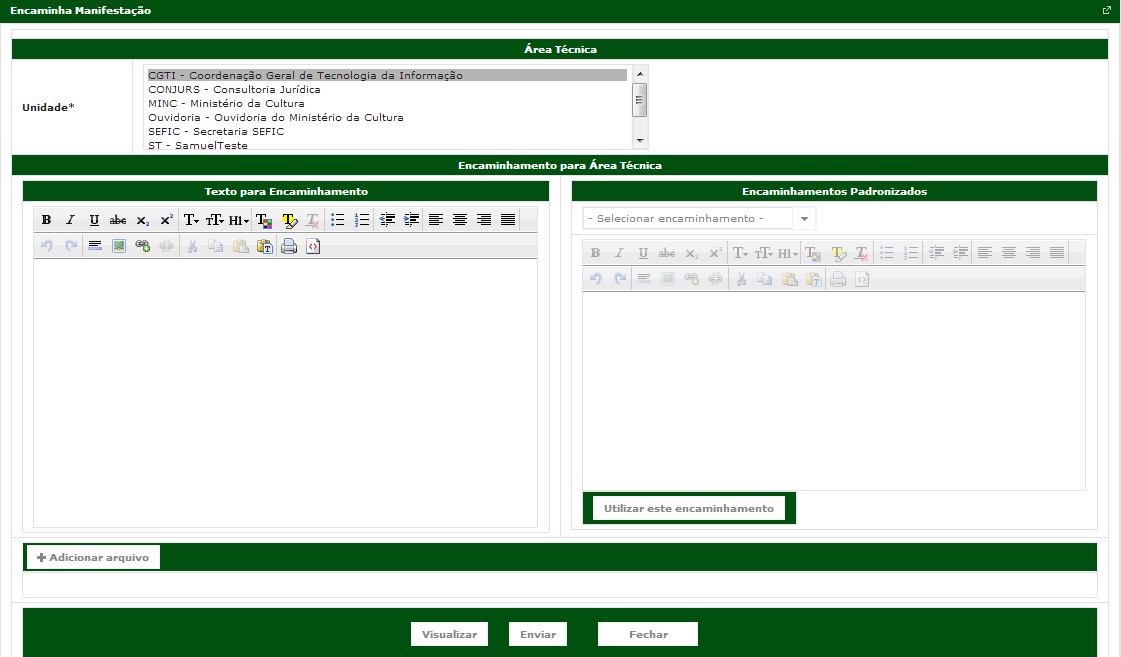
## detalhar Manifestação



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Número da Manifestação | | N | N/A | N | N | Manifestações em visualizar manifestações não Atrasadas | Manifestação |
| Tipo da Manifestação | | A | N/A | S | N | Número da Manifestação | Tipo de Manifestação |
| Data de Registro | | A | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestação |
| Última Atualização | | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestação |
| Data de fechamento | | D | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Manifestação |
| Nome | | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestante |
| Telefone | | N | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestante |
| E-mail | | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Manifestante |
| Texto da Manifestação | | A | N/A | N | N | Texto da manifestação que o usuário enviou | Manifestação |
| Endereço Completo | | A | N/A | N | N | Endereço do manifestante | Manifestante |
| País | | A | N/A | N | S | País do manifestante | Manifestante |
| Cidade – Estado | | A | N/A | N | S | Cidade/Estado do manifestante | Manifestante |
| CEP | | N | N/A | N | N | CEP do manifestante | Manifestante |
| FAX | | N | N/A | N | N | FAX do manifestante | Manifestação |
| Outros E-mails | | A | N/A | N | N | E-mails do manifestante | Manifestação |
| Faixa Etária | | N | N/A | N | N | Faixa Etária do manifestante | Manifestação |
| Grau de Instrução | | A | N/A | N | N | Grau de Instrução do manifestante | Manifestação |
| Sexo | | A | N/A | N | S | Sexo do manifestante | Manifestação |
| Deseja receber Resposta? | | A | N/A | N | S | Se o manifestante deseja ser Respondido | Manifestação |
| Meio de Resposta | | A | N/A | N | N | Meio de Resposta do manifestante | Manifestação |
| Área de Entrada | | A | N/A | N | N | Área de Entrada da manifestação | Manifestação |
| Meio de Entrada | | A | N/A | N | N | Meio de Entrada da manifestação | Meio de entrada |
| Deseja Manter Sigilo suas Informações | | A | N/A | N | N | Opção [SIM] para apresentar todos os dados. Opção [NÂO] para apresentar somente os dados que não identifica o manifestante. | Manifestação |
| Raça | | A | N/A | N | S | Raça do manifestante | Manifestação |
| Arquivo | | A | N/A | N | N | Documentos vinculados à manifestação | Manifestação |
| Órgão de destino | | A | N/A | S | S | Define o órgão de destino que será enviado a manifestação | Unidade |
| Classificação | | A | N/A | S | S | Classificação da manifestação | Classificação |
| Subclassificação | | A | N/A | S | N | Subclassificação da manifestação | Subclassificação |
| Prioridade | | A | N/A | S | S | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status da Manifestação | | A | N/A | S | S | Status da manifestação | Manifestações |
| Área Solucionadora | | A | N/A | S | S | Área solucionadora para a manifestação | Unidade |
| Mensagem | | B | N/A | N | N | Mensagem ao manifestante | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** -Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B -** Botão | | | | | | |

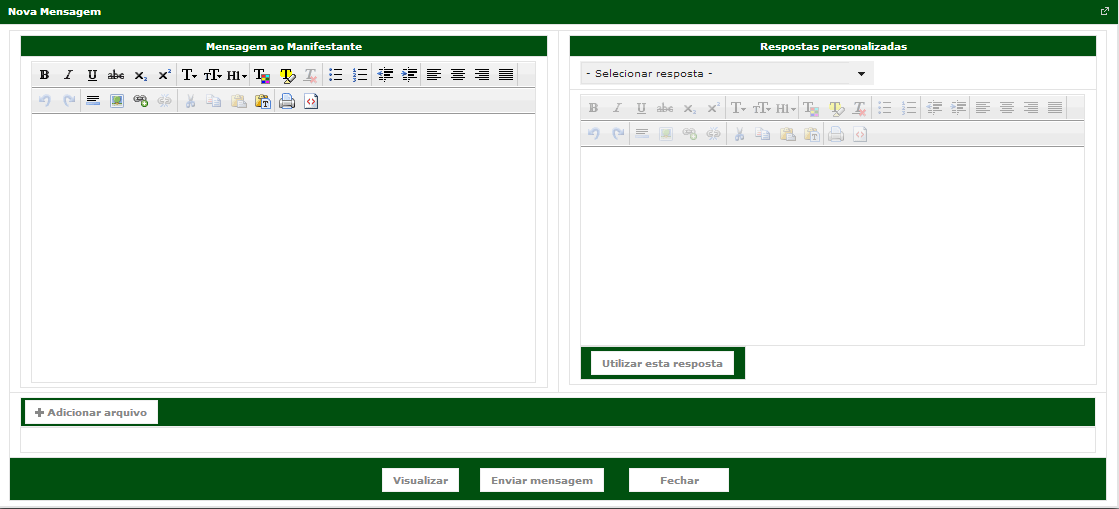
## Encaminhar Manifestação



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Unidade | | N/A | N/A | N | N | Lista de Unidades | Unidade |
| Operador | | N/A | N/A | N | N | Operador da Unidade | Usuário |
| Texto para encaminhamento | | B | N/A | N | N | Define o texto para encaminhamento | Manifestação |
| Texto encaminhamento padronizado | | B | N/A | N | N | Define o texto para encaminhamento padronizado | Manifestação |
| Arquivo | | B | N/A | N | N | Arquivo que será anexado | Manifestação |
| Tipo encaminhamento | | B | N/A | N | N | Define o tipo do encaminhamento | Encaminhamento padronizado |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

## Enviar mensagem ao manifestante



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Mensagem ao manifestante | | N/A | N/A | N/A | S | Descrição da mensagem | Manifestação |
| Tipo manifestação | | N/A | N/A | N/A | N | Lista de manifestações | Tipo de manifestação |
| Resposta padronizada | | B | N/A | N/A | N | Tipo da manifestação | Encaminhamento padronizado |
| Arquivo | | B | N/A | N/A | N | Ação para adicionar arquivo | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | |  |

## Listar mensagens enviadas ao manifestante



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Data/hora | | DT | N/A | N | N | Data/hora do envio da mensagem | Manifestação |
| Usuário | | A | N/A | N | N | Nome do responsável mensagem | Usuário |
| Perfil | | A | N/A | N | N | Perfil do responsável pela mensagem | Perfil |
| Mensagem | | A | N/A | N | N | Descrição da mensagem | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

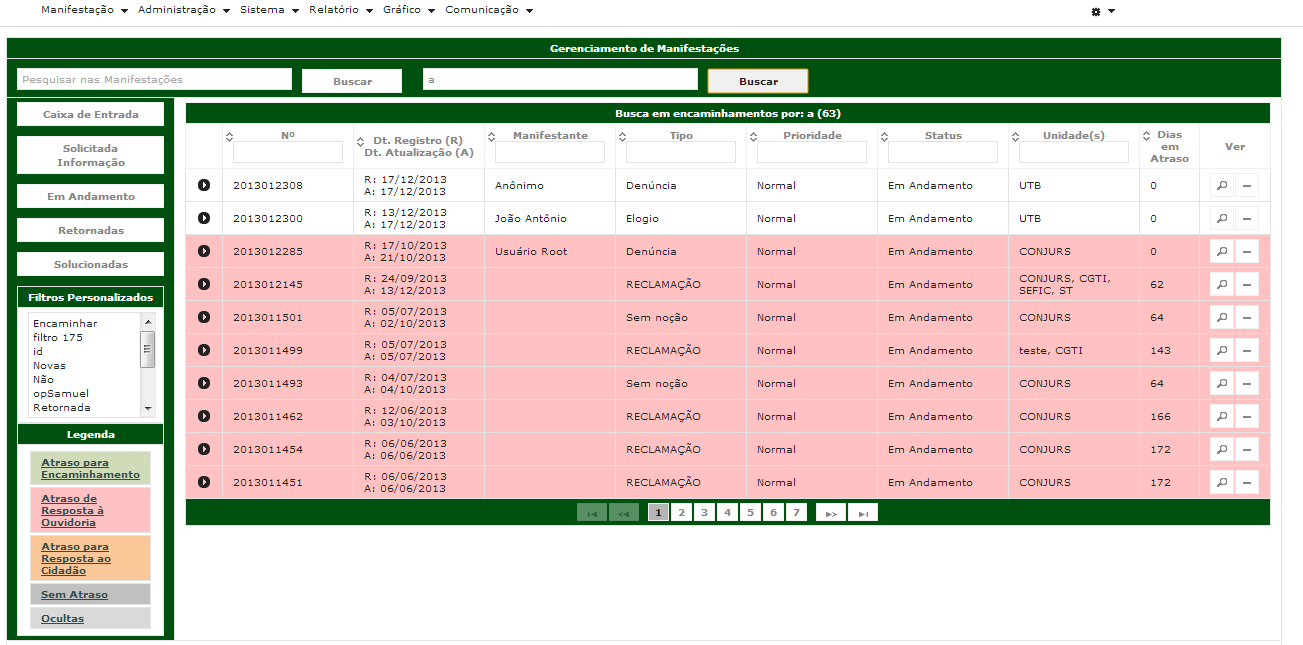
## Listar MENSAGENS ÀS UNIDADES



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Data/hora | | DT | N/A | N | N | Data/hora do envio da mensagem | Manifestação |
| Usuário | | A | N/A | N | N | Nome do responsável mensagem | Usuário |
| Perfil | | A | N/A | N | N | Perfil do responsável pela mensagem | Perfil |
| Mensagem | | A | N/A | N | N | Descrição da mensagem | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

## Pesquisar/listar encaminhamentos



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

## ASSUMIR ANÁLISE



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Manifestação | | B | N/A | N | N | Botão que permite ao ator assumir a análise daquela manifestação e realizar acréscimos de informações na mesma. | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

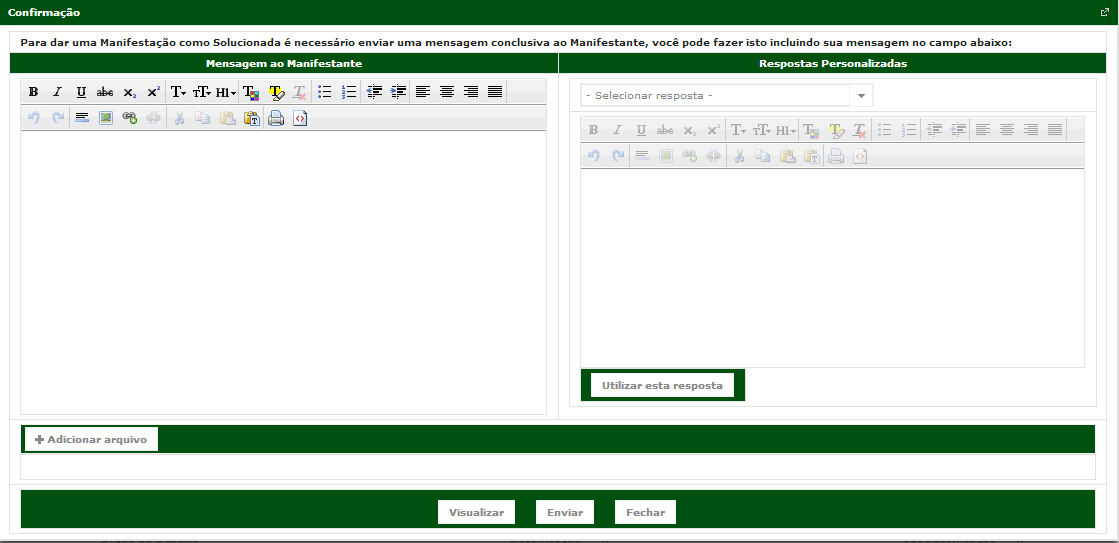
## REATIVAR MANIFESTAÇÃO



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Manifestação | | B | N/A | N | N | Botão que permite que a manifestação seja reativada, ou seja, ela ficará como nova manifestação. | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

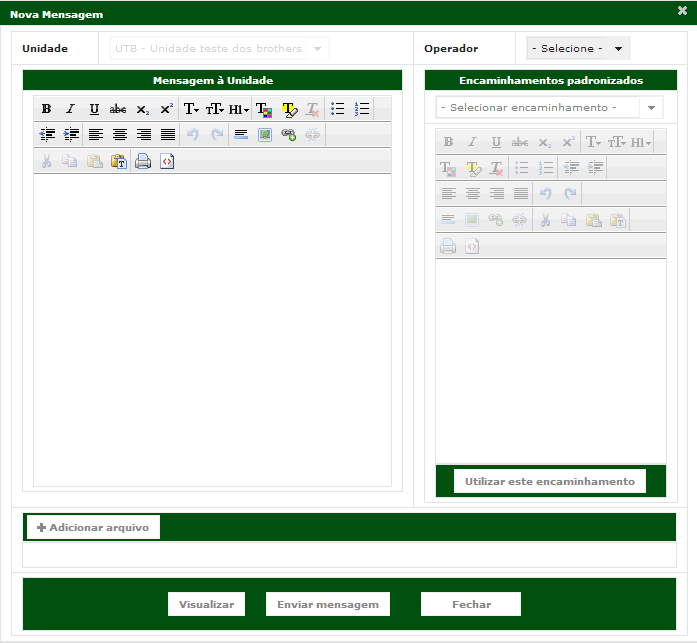
## SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Mensagem ao manifestante | N/A | N/A | N/A | S | Descrição da mensagem | Manifestação |
| Adicionar Arquivo | B | N/A | N/A | N | Ação para adicionar arquivo | Manifestação |
| Enviar Mensagem | B | N/A | N/A | N | Ação para enviar mensagem | N/A |
| Fechar Mensagem | B | N/A | N/A | N | Ação para fechar a mensagem | N/A |
| Visualizar Mensagem | B | N/A | N/A | N | Ação para ativar a visualização de mensagem | N/a |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | |

## ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Mensagem à unidade | A | N/A | N/A | S | Descrição da mensagem | Manifestação |
| Unidade | A | N/A | N/A | S | Unidade de destino da mensagem | Unidade |
| Operador | A | N/A | N/A | S | Operador da unidade | Usuário |
| Selecionar Encaminhamento | A | N/A | N/A | S | Encaminhamento padronizado | Encaminha Padronizado |
| Encaminhamentos Padronizados | A | N/A | N/A | S | Campo do texto que será carregado do encaminhamento padronizado | Manifestação |
| Utilizar este encaminhamento | B | N/A | N/A | S | Botão para carregar o texto do encaminhamento | N/A |
| Adicionar Arquivo | B | N/A | N/A | N | Ação para adicionar arquivo | Manifestação |
| Enviar Mensagem | B | N/A | N/A | N | Ação para enviar mensagem | N/A |
| Fechar Mensagem | B | N/A | N/A | N | Ação para fechar a mensagem | N/A |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | |

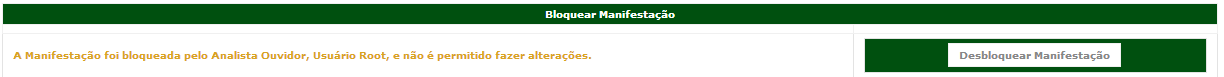
## BLOQUEAR MANIFESTAÇÃO



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Manifestação | | B | N/A | N | N | Botão que permite que a manifestação seja bloqueada, ou seja, ela ficará bloqueada e somente o usuário que bloqueou poderá desbloquear. | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

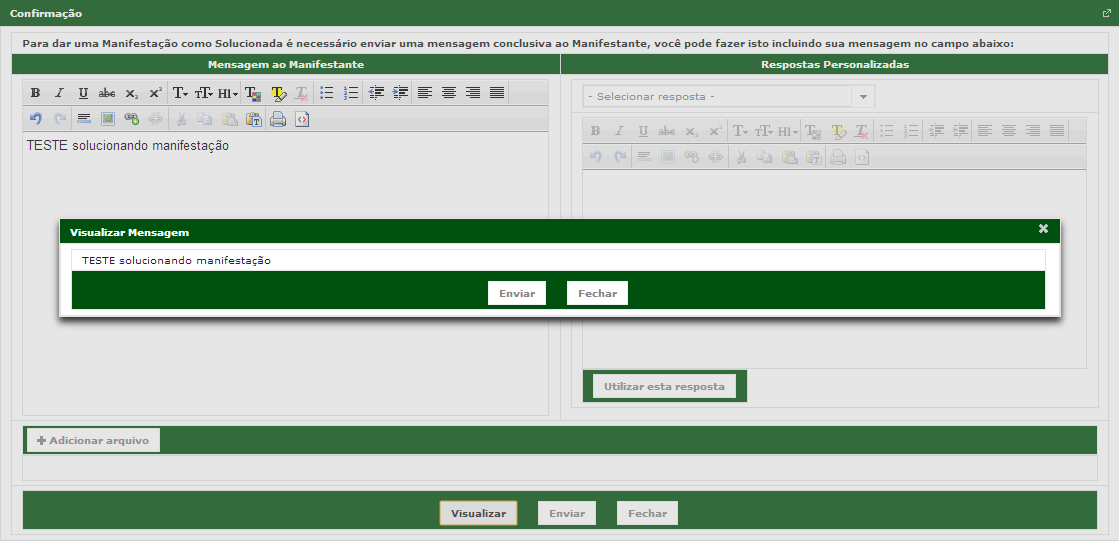
## DESBLOQUEAR MANIFESTAÇÃO



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Manifestação | | B | N/A | N | N | Botão que permite que a manifestação seja desbloqueada pelo o usuário que a bloqueou. | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

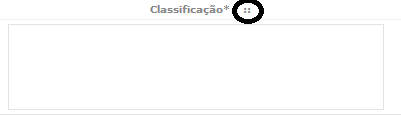
## VISUALIZAR MENSAGEM – SOLUCIONAR MANIFESTAÇÃO



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Mensagem | | A | N/A | N | N | Permite visualizar uma mensagem que será enviada com o objetivo de solucionar uma manifestação. | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

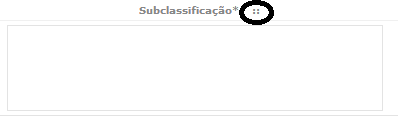
## VISUALIZAR CLASSIFICAÇÕES



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Classificações | | A | N/A | N | N | Permite a visualização de todas as classificações independente da unidade selecionada. | Classificação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

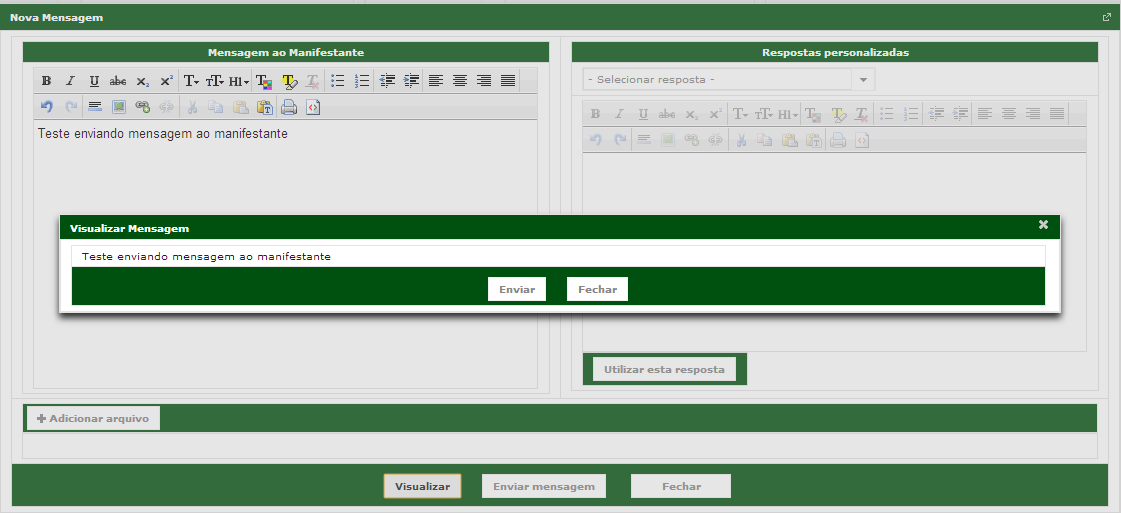
## VISUALIZAR SUBCLASSIFICAÇÕES



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Subclassificações | | A | N/A | N | N | Permite a visualização de todas as subclassificações independente da classificação selecionada. | Subclassificação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

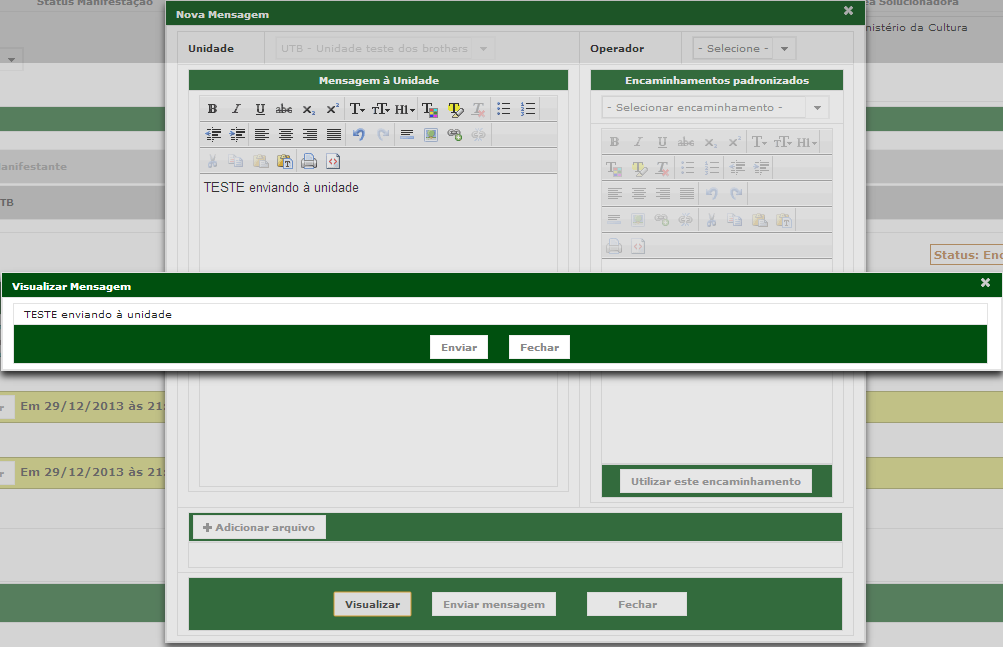
## VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM AO MANIFESTANTE



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Mensagem | | A | N/A | N | N | Permite visualizar uma mensagem que será enviada para o manifestante. | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

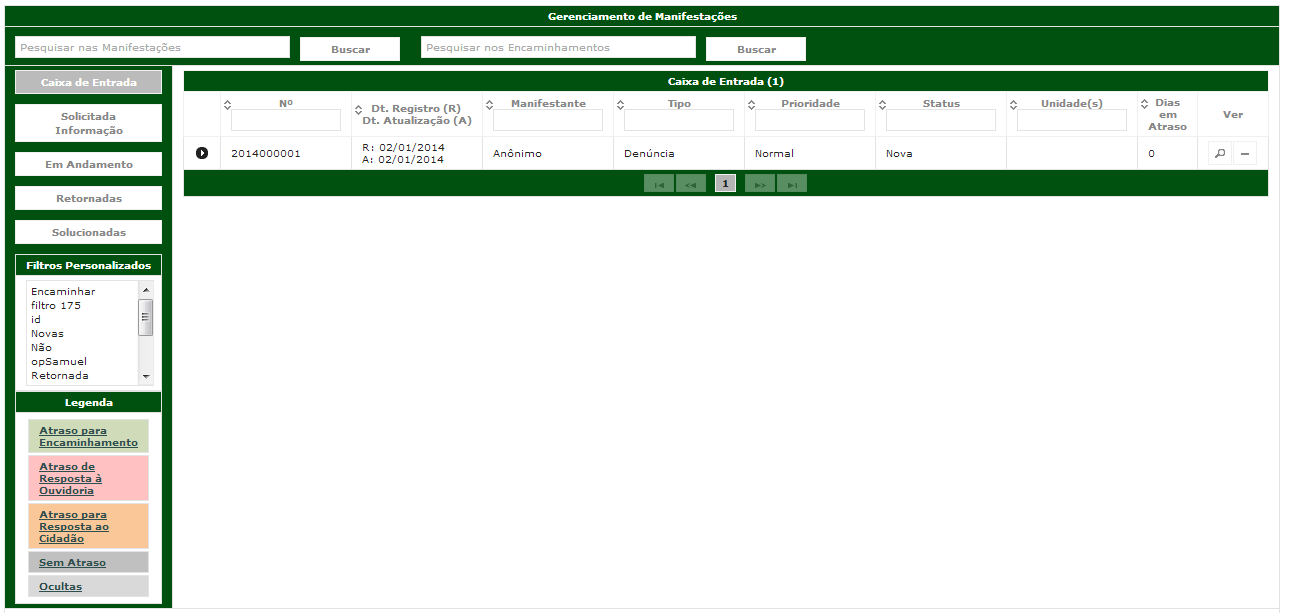
## VISUALIZAR MENSAGEM – ENVIAR MENSAGEM À UNIDADE



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Mensagem | | A | N/A | N | N | Permite visualizar uma mensagem que será enviada para uma unidade. | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

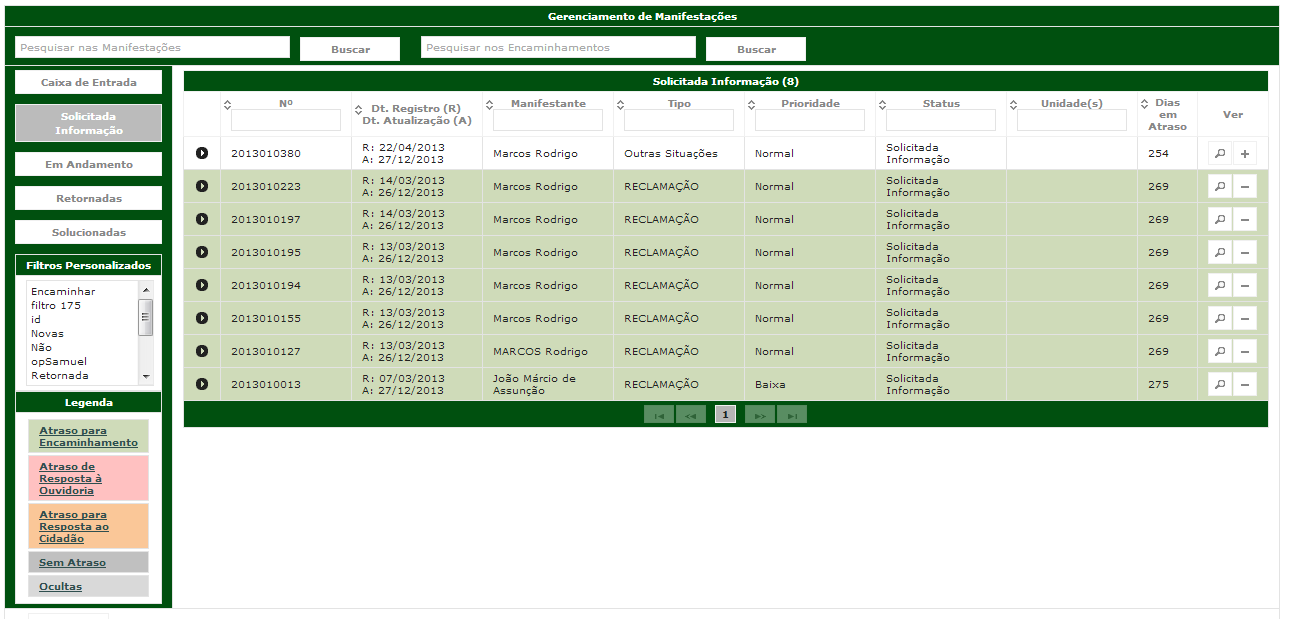
## Listar CAIXA DE ENTRADA



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

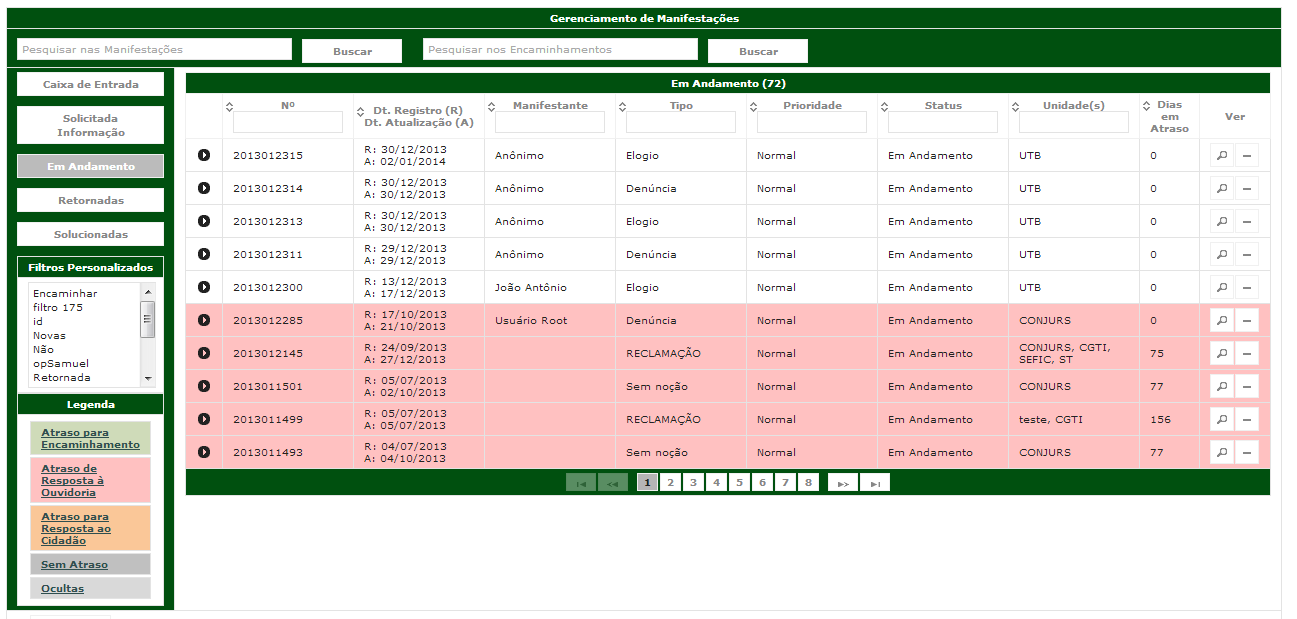
## Listar SOLICITADA INFORMAÇÃO



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

## Listar EM ANDAMENTO



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

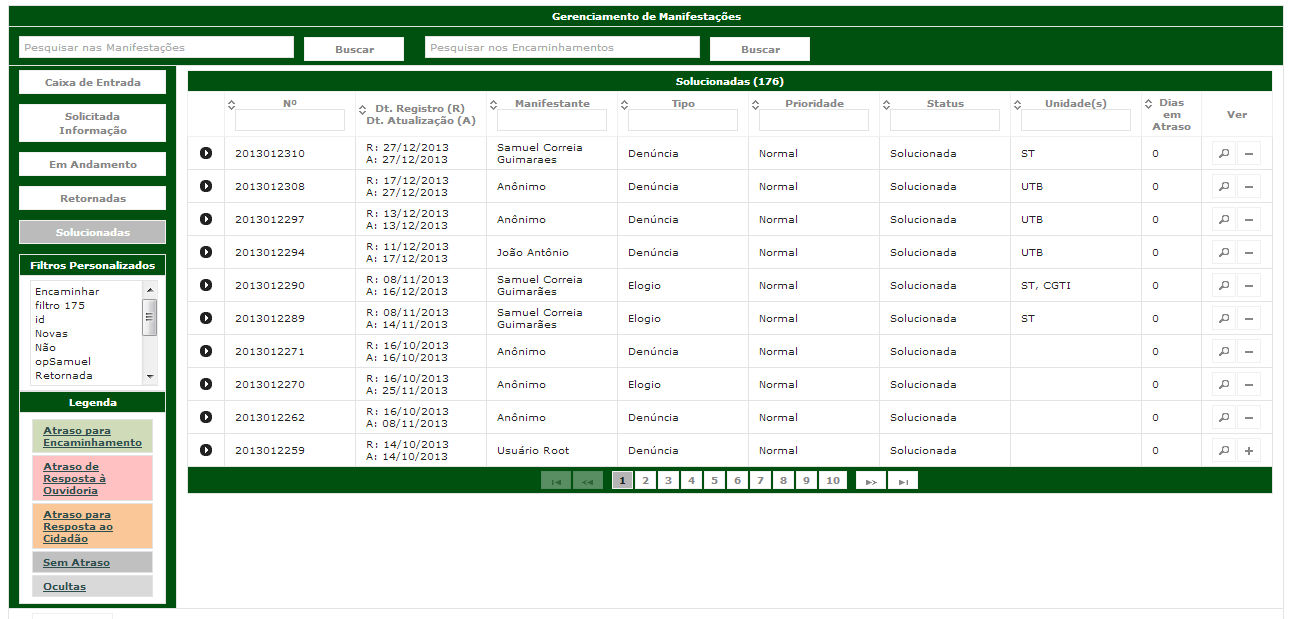
## Listar RETORNADAS



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

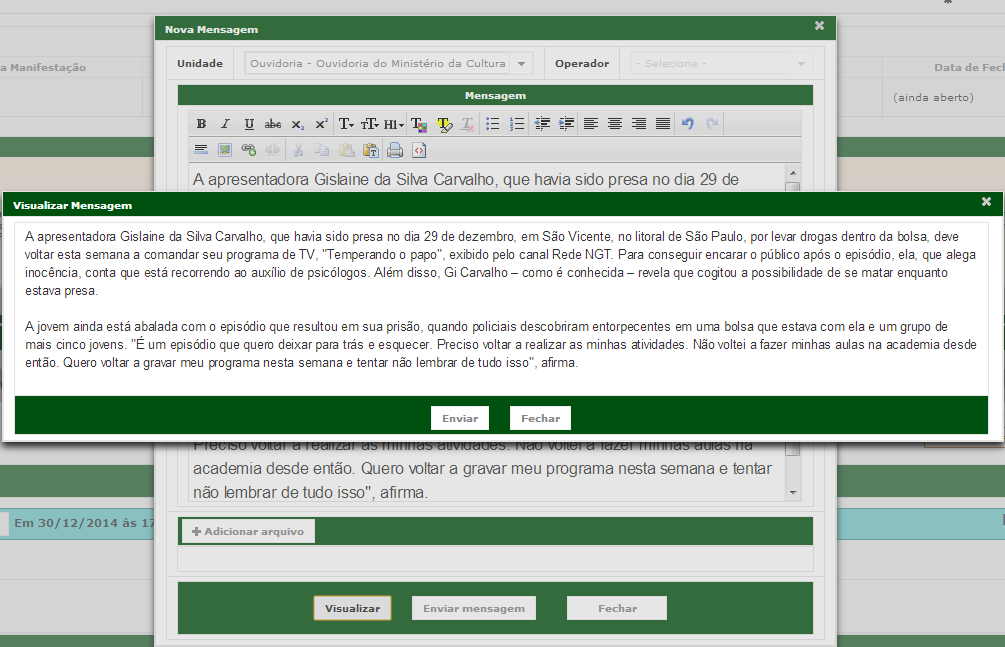
## Listar SOLUCIONADAS



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| N° | N | N/A | N | N | Número da Manifestação | Manifestações |
| Dt. Registro (R) Dt. Atualização | DT | N/A | N | N | Data de registro e atendimento | Manifestações |
| Manifestante | A | N/A | N | N | Nome do manifestante | Manifestante |
| Tipo | A | N/A | N | N | Tipo da manifestação | Tipo de Manifestação |
| Prioridade | A | N/A | N | N | Prioridade da manifestação | Manifestação |
| Status | A | N/A | N | N | Status da manifestação | Manifestações |
| Unidade | A | N/A | N | N | Unidades da manifestação | Unidade |
| Dias em Atraso | N | N/A | N | S | Define os dias que está em atraso uma manifestação | Manifestações |
| Manifestações encontradas | N | N/A | N | N | Exibe o número de manifestações encontradas | N/A (dado derivado) |
| Legenda: A – Alfanumérico, N – Numérico, I – Inteiro, D – Decimal, TS – TimeStamp, DT – Data, N/A - Não se Aplica, S – Sim, N – Não, B - Botão | | | | | | |

## VISUALIZAR MENSAGEM – RESPONDER A OUVIDORIA



### Itens de Controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | | **Tipo** | **Tamanho** | **Editável** | **Obrigatório** | **Descrição** | **Domínio** |
| Mensagem | | A | N/A | N | N | Permite visualizar uma mensagem que será enviada para a ouvidoria através do interlocutor. | Manifestação |
| **Legenda:** | **A** – Alfanumérico, **N** – Numérico, **I** – Inteiro, **D** – Decimal, **TS** – TimeStamp, **DT** – Data, **N/A** –Não se Aplica, **S** – Sim, **N** – Não, **B –** Botão | | | | | | |

# 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: | |