SISTEMA DE OUVIDORIA

Regras de Negócio

Versão 1.0

Histórico de Revisões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 10/6/2013 | 1.0 | Criação do documento. | Felipe Leandro Almeida |

Sumário

[1 INTRODUÇÃO 4](#_Toc361665188)

[2 Definições, Acrônimos e Abreviações 4](#_Toc361665189)

[3 Referências 4](#_Toc361665190)

[4 Regras de Negócio 4](#_Toc361665191)

[Rn01 Gerenciar Manifestação 4](#_Toc361665192)

[Rn02 Manter Prioridade 8](#_Toc361665193)

[Rn03 Gerenciar Manifestação - Manifestante 8](#_Toc361665194)

[Rn04 Unidade 8](#_Toc361665195)

[Rn05 Emails de Notificação 9](#_Toc361665196)

[Rn06 Classificações 9](#_Toc361665197)

[Rn07 Subclassificações 9](#_Toc361665198)

[Rn08 Tipo Manifestação 9](#_Toc361665199)

[Rn09 Filtros Personalizados 9](#_Toc361665200)

[Rn10 Manter Perfil 10](#_Toc361665201)

[Rn11 Manter Usuários 10](#_Toc361665202)

[Rn12 Manter Perfil X Funcionalidades 10](#_Toc361665203)

[Rn13 Manter Usuário X Perfil 10](#_Toc361665204)

[Rn14 Meio de Respostas da Manifestação 11](#_Toc361665205)

[Rn15 Estatísticas 11](#_Toc361665206)

[Rn16 Relatório 11](#_Toc361665207)

[Rn17 Configurar Preferências do Sistema 11](#_Toc361665208)

[Rn18 Login 13](#_Toc361665209)

[Rn19 Área de Entrada 13](#_Toc361665210)

[Rn20 Realizar Auditoria 13](#_Toc361665211)

[Rn21 Realizar Extração de Dados 13](#_Toc361665212)

[Rn22 Meio de Resposta 13](#_Toc361665213)

[Rn23 Meio de Entrada 13](#_Toc361665214)

[Rn24 Encaminhamento Padronizado 13](#_Toc361665215)

[Rn25 Cadastrar Manifestante 13](#_Toc361665216)

[Rn26 Faixa Etária 13](#_Toc361665217)

[Rn27 Grau de Instrução 13](#_Toc361665218)

[5 Aprovações 14](#_Toc361665219)

# INTRODUÇÃO

Esse documento contém as regras de negócio do SAFIN.

# Definições, Acrônimos e Abreviações

Quaisquer definições, acrônimos ou abreviações estão especificadas no Glossário do SAFIN.

# Referências

* Casos de Usos
* Documento de Requisitos
* Documento de Visão
* Glossário
* Ata de Abertura de Reunião

# Regras de Negócio

### Gerenciar Manifestação

* Somente o Analista Ouvidor poderá preencher as demais informações da Manifestação.
* O Status da MANIFESTAÇÃO NUNCA deverá ser acessado pela Ouvidoria. Os status são automatizados ou acionados por meio de uma ação, como Clicar no Botão SOLUCIONAR ou ENCERRAR.
* Ao Analista Ouvidor acessar uma manifestação a mesma deve ficar bloqueada para edição de qualquer outro Analista Ouvidor, nesse momento, a Manifestação deve mudar seu Status para EM ANALISE automaticamente e ao sair voltar para o status o qual estava anteriormente. Se um outro Analista Ouvidor acessar simultaneamente a mesma manifestação, ele a verá somente como leitura e receberá a seguinte mensagem **MSG10**.
* Quando a Manifestação for SOLUCIONADA, o manifestante receberá um email informando que sua resposta final está disponível para acompanhamento, onde o conteúdo será o da aba – **Resposta Final**.
* Para um Analista Ouvidor SOLUCIONAR/ENCERRAR uma manifestação é necessário realizar as seguintes verificações:
  + Caso existam Encaminhamentos Realizados:
    - Se todos estiverem RETORNADOS a Manifestação poderá ser Solucionada/Encerrada.
    - Se houver ao menos 1 (um) Encaminhamento com Status ENCAMINHADA o sistema deverá verificar se a opção “*Permitir Solucionar/Encerrar Ocorrências com Trâmite com Status em Encaminhada”* em Preferências de Sistema está habilitada. Caso não esteja habilitada esta opção o sistema emitirá a seguinte **MSG15**.
  + Caso não existam Encaminhamentos Realizados:
    - O Sistema deverá verificar se a opção “*Permitir Respostas Imediatas”* em Preferências de Sistema está habilitada. Caso não esteja habilitada esta opção o sistema emitirá a seguinte **MSG17**.
      * Caso esteja habilitada o sistema emitirá a seguinte mensagem **MSG16**.
* Por padrão, uma Área solucionadora não verá *Telefone, Email, Endereço Completo, CEP, FAX e outros Emails.*
* Quando houver uma Manifestação que foi registrada solicitando Sigilo das informações, somente o Analista Ouvidor ou o próprio Manifestante poderão ver todos os dados da Manifestação. Nesse caso a Área Solucionadora não verá além dos dados já suprimidos por padrão, também o *Nome do Manifestante*.

Realizar pesquisa nas manifestações

Esse requisito realizará pesquisa nos dados da Manifestação, como Nº Manifestação, tipo de manifestação, data de registro, última atualização, data de fechamento, nome, telefone, e-mail, descrição, endereço completo, país, cidade, estado, cep, fax, outros e-mails, faixa etária, sexo, meio de resposta, área de entrada, meio de entrada, raça, classificação, subclassificação, prioridade, status, área solucionadora.

Encaminhar manifestação

* Somente o Analista Ouvidor poderá realizar encaminhamento da Manifestação.
* Ao realizar o encaminhamento da Manifestação o Status da Manifestação deve ser alterado automaticamente para EM ANDAMENTO, e o Status do Trâmite para ENCAMINHADA.
* No momento em que a ouvidoria encaminhar o trâmite para área solucionadora o sistema notifica por email a área (email institucional) e os interlocutores responsáveis pela área.**MSG14**.
  + Caso seja escolhido um Operador específico no encaminhamento, este email deverá chegar para Área Solucionadora, Interlocutor e Operador, exceto se o Operador for o próprio Interlocutor, para que assim não haja duplicidade.
* Ao realizar um encaminhamento é obrigatório informar a Unidade e Texto para Encaminhamento.
* No momento em que a ouvidoria encaminhar o primeiro trâmite para área solucionadora, o sistema deve disparar um email notificando o cidadão que a manifestação foi encaminhada para uma área responsável, informando o conteúdo do email – **Primeiro Trâmite**.

Registrar Trâmite

* Quando uma Área Solucionadora registrar um trâmite para a Ouvidoria, o Status do Trâmite deverá mudar automaticamente para RETORNADA. Caso a Ouvidoria devolva o Trâmite para a Área Solucionadora pedindo mais informações, este mudará o Status automaticamente para ENCAMINHADA.
* Uma Área Solucionadora só poderá devolver o Trâmite para Ouvidoria ou distribuir o Trâmite para um Operador. Caso seja distribuído para um Analista Operador, será mantido o Status do Trâmite como ENCAMINHADA.
* Obrigatoriamente deve existir um texto para o registro do trâmite.
* Somente o Analista Ouvidor poderá realizar um registro de trâmite com “Encaminhamento Padronizado”.
* Um trâmite nunca poderá ser excluído.
* Um trâmite só poderá ser devolvido para a Ouvidoria por qualquer Analista da Área Solucionadora, caso nas Preferências do Sistema esteja habilitada a opção “*Permitir Qualquer Analista RETORNAR trâmite para Ouvidoria”.*

Encaminhamento padrão

* As Marcas Pré-Definidas no cadastro de Encaminhamento Padrão deverão trazer informações diretamente da Base de Dados, conforme Encaminhamento.

Realizar pesquisa nos trâmites

* Esse requisito realizará pesquisa nos dados do trâmite, como status do trâmite, data de envio, nome do analista e mensagem.

**A Ouvidoria a qualquer momento poderá trocar o Operador de um Trâmite registrado, mantendo o status do trâmite como ENCAMINHADA.**

**Listar Manifestação**

* A lista de manifestação deverá ser montada de acordo com o perfil do Usuário.
  + Se for Usuário Externo, mostrar somente manifestações registradas por ele;
  + Se for Interlocutor, mostrar manifestações as quais o trâmite se encontrem na sua respectiva Unidade;
  + Se for Operador, mostrar manifestações as quais estejam distribuídas para sua pessoa; e
  + Se for Ouvidoria, mostrar na Caixa de Entrada, todas as manifestações não resolvidas e em outra Caixa as Resolvidas que poderão ter o Status Solucionada e/ou Encerrada.
* A tela deve ser dinâmica para receber os filtros personalizados criados pelos Analistas, Ouvidores, Interlocutores e Operadores. Os filtros não estarão disponíveis para o Usuário Externo.
* A listagem de manifestações Resolvidas deve ser mostrada por período, onde, de forma automatizada mostrará as manifestações resolvidas nos últimos 30 dias. Esse período deve ser livre para escolha de qualquer Analista. Somente a Ouvidoria poderá ver as manifestações resolvidas.
* Um Usuário Externo sempre visualizará suas manifestações independente do seu Status.
* A Caixa de Entrada de Manifestação deve possuir refresh automático, buscando estar com as manifestações sempre atualizadas.
* Deve existir na tela de Listagem de Manifestações duas pesquisas abertas:
  + Pesquisar nas Manifestações – Possibilita um analista buscar na caixa de entrada e/ou caixa de resolvidas, manifestações com os seguintes critérios de busca: Número, Tipo, Data do Registro, Última atualização, Data de Fechamento, Classificação, Sub Classificação, Prioridade, Status, Área Solucionadora, Nome, Telefone, Email, Texto da Manifestação, Endereço, País, Cidade, Estado, Raça.

Pesquisar nos Trâmites – Possibilita um analista buscar na caixa de entrada e/ou caixa de resolvidas, manifestações com os seguintes critérios de busca: Status do Trâmite, Área de Envio, Data de Envio, Data de Resposta, Texto do trâmite.

Registrar Comunicação externa

* O registro de uma comunicação externa permite que seja realizado upload de até 5 arquivos de 10mb cada, que podem possuir as seguintes extensões DOC, PDF, XLS, JPG, PNG, ZIP e RAR.
* Todos os dados da manifestação para o Cidadão serão somente leitura, ficando disponível para complemento de informação ou contato com a Ouvidoria a área de Comunicação Externa.
* O Manifestante só poderá visualizar para onde foi encaminhada sua manifestação e não o conteúdo que está sendo tratado na tramitação entre interlocutores e Ouvidoria.
* O registro de uma Comunicação externa pode possuir até 1000 caracteres para descrição do texto.
* A Ouvidoria poderá ter acesso a um Cadastro de Respostas Personalizadas para responder o cidadão na área de Comunicação Externa.
* Ao cidadão registrar uma Comunicação Externa todos os Analistas Ouvidores, assim como o E-mail Unidade deverão receber uma notificação com a seguinte **MSG11**.

Quando a Ouvidoria registrar uma Comunicação Externa com um Manifestante, o mesmo receberá uma notificação por E-mail com a seguinte **MSG12**.

### Manter Prioridade

* A prioridade NORMAL deve ser fixa no sistema e não será permitido que este registro seja alterado ou excluído.

### Gerenciar manifestação - Manifestante

**Registrar Manifestação**

* Uma nova manifestação deve ser registrada com status NOVA.
* O campo ÁREA DE ENTRADA não deve ser visível ao manifestante e deve manter como valor padrão o registro PÁGINA ELETRÔNICA DA CULTURA.
* O campo MEIO DE ENTRADA não deve ser visível ao manifestante e deve manter como valor padrão o registro FORMULÁRIO ELETRÔNICO.
* O campo CATEGORIA não deve ser visível ao manifestante e deve manter como valor padrão o registro OUVIDORIA.
* O registro de uma manifestação permite que seja realizado upload de até 5 arquivos de 10mb cada, que podem está nas extensões DOC, PDF, XLS, JPG, PNG, ZIP e RAR.
* Todos os campos do tipo texto da Manifestação Registrada devem ser comparados com os registros da Tabela de Filtros Anti-SPAM e caso a comparação identifique um resultado igual, a mesma deverá ir para Caixa de SPAM. Quando essa situação Ocorrer, o sistema deverá emitir um Email para a Unidade Ouvidoria e todos seus Analistas Ouvidores com a seguinte **MSG13**.
* Caso seja uma Manifestação considerada SPAM o Analista Ouvidor deve confirmar que se trata de um SPAM e automaticamente a Manifestação terá seu Status como ENCERRADO, caso contrário a Manifestação deverá retornar para a Caixa de Entrada.
* No momento em que o manifestante realiza o registro de uma manifestação deve ser disparado o email de notificação padrão – **Nova Manifestação**.
* Quando o Manifestante fizer um registro de manifestação logado, deverá ser vinculado o seu idUsuario junto a tabela de Manifestação.
* Quando o Manifestante fizer um registro de manifestação logado, seus dados cadastrais deverão popular automaticamente os campos coincidentes no formulário de registro da Manifestação.
* Caso seja um Usuário Interno do Sistema, o campo idUsuário gravará sempre NULL.
* Ao ser registrada uma Manifestação, a ouvidoria deverá receber um email informando que uma Nova Manifestação foi registrada conforme **MSG18**.

### Unidade

* A Unidade **Ouvidoria** nunca poderá ser alterada nem excluída.
* Uma Unidade não poderá ser deletada caso existam registros vinculados em outras tabelas que possuam relacionamento.
* Não poderá existir Unidades com o mesmo nome ou a mesma Sigla.

### EmaiLs de Notificação

* As Marcas Pré-Definidas no cadastro de Emails de Notificação deverão trazer informações diretamente da Base de Dados de acordo com a Manifestação.
* **Nova Manifestação** – Será acionado quando for registrado uma nova manifestação. Esse email será encaminhado para o Manifestante, seja ele, registrado ou não.
* **Primeiro Trâmite**–Será acionado quando for registrado o primeiro trâmite na Manifestação, onde será encaminhado um email para o Manifestante, seja ele, registrado ou não.
* **Resposta Final** – Será acionado quando a Ouvidoria Encerrar ou Solucionar a Manifestação, onde será encaminhado um email para o Manifestante, seja ele, registrado ou não.

### Classificações

* Caso tente excluir uma Classificação que tenham subclassificações associadas o sistema emitirá a seguinte **MSG07**.

### SubClassificações

* Caso tente excluir uma Subclassificação que esteja vinculada a uma Manifestação o sistema emitirá a seguinte **MSG07**.

### Tipo Manifestação

* Caso tente excluir um tipo de manifestação a qual existam manifestações registradas, o sistema emitirá a seguinte **MSG07**.

### Filtros Personalizados

* É possível o Usuário criar mais de um filtro Personalizado.
* Os filtros personalizados só estarão disponíveis para os Usuários Internos.
* Na Criação de um Filtro Personalizado, o usuário poderá informar mais de 1 parâmetro para o filtro, assim como escolher em um mesmo atributo um ou mais parâmetros. Ex.: *Prioridade: Alta e Baixa.*
* É necessário informar pelo menos 1 parâmetro para o filtro e ao salvar é obrigatório informar um nome para o mesmo.
* O sistema permitirá selecionar somente 1 país e por consequência 1 ou mais estados. Caso seja um País diferente de Brasil, o sistema ocultará o campo de seleção dos estados.
* O sistema permitirá também a escolha de várias classificações, assim como várias sub classificações.

### Manter Perfil

* Os Perfis Analista Ouvidor, Analista Interlocutor, Analista Operador e Manifestante, deverão ser fixos no sistema e não poderão ser editados nem excluídos.
* Poderão ser criados novos perfis conforme necessidade da Ouvidoria.
* Um perfil poderá possuir uma ou mais funcionalidades associadas.
* Um perfil não poderá ser excluído caso esteja vinculado a algum Usuário.

### Manter Usuários

* Somente a Ouvidoria poderá cadastrar um novo Usuário Interno do Sistema.
* Um Usuário Interno do sistema poderá possuir 1 ou mais Perfis.
* O Usuário Externo poderá se cadastrar para acompanhar suas próprias manifestações.
* Um Usuário Externo não poderá ser excluído do sistema nem desativado. Os dados de Usuário externo servirão para mera conferência ou para consulta de informações da Ouvidoria.
* O Usuário Interno nunca poderá ser deletado, somente desativado por um Analista Ouvidor do Sistema.

**Atualizar minhas informações**

* O Usuário Interno só poderá mudar as seguintes informações: Telefone e Senha.
* Outras alterações do Usuário Interno como Nome, Login, Email e Unidade só poderão ser alterados pela Ouvidoria.

O Usuário Externo poderá alterar todas informações de seu Perfil, exceto: Unidade, Tipo de Usuário e Status.

### Manter Perfil x Funcionalidades

* Um perfil deve possuir obrigatoriamente no mínimo uma funcionalidade relacionada.

Um perfil não poderá possuir funcionalidades duplicadas.

### Manter Usuário x Perfil

* Ao remover o perfil de um usuário, o registro deve ser apenas desativado, porém mantido no banco como histórico.
* Um Usuário deve possuir obrigatoriamente 1 perfil.
* Todo Usuário Externo terá perfil de Manifestante.
* Não deverão ser listados os Usuários Externos do Sistema.
* Um Usuário Interno, só poderá ser Analista Ouvidor ou Analista Operador ou Analista Interlocutor. Esses Perfis nunca poderão ser utilizados simultaneamente.

### Meio de Respostas da Manifestação

* As Marcas Pré-Definidas no cadastro de Respostas Pré Definidas deverão trazer informações diretamente da Base de Dados, conforme Resposta ao Manifestante.

### Estatísticas

* As estatísticas funcionarão como uma espécie de Filtro, onde ao clicar para ver o tipo das Estatísticas, o sistema redirecionará para a tela de Gerenciamento de Manifestações com o filtro selecionado.
  + Manifestações abertas hoje: São manifestações abertas no dia com status NOVA sem nenhum tipo de tratamento.
  + Manifestações fechadas hoje: São manifestações SOLUCIONADAS e/ou ENCERRADAS no dia.
  + Manifestações não encaminhadas: São manifestações com status NOVA sem nenhum encaminhamento.
  + Total de Manifestações abertas: São todas as manifestações com status NOVA, EM ANDAMENTO e EM ANÁLISE.
  + Manifestações somente pelo Status
    - Nova
    - Em andamento
    - Encerrada
    - Solucionada
  + Manifestações por Status do Trâmite
    - Encaminhada
    - Retornada

### Relatório

* Para extrair dados do sistema o Analista Ouvidor, deverá ao menos 1 parâmetro como filtro que exportará os dados do sistema.
* Somente um Analista Ouvidor poderá realizar extração de dados.
* Os dados serão extraídos em uma Planilha em Excel.

### Configurar preferências do sistema

* Nas preferências de sistema serão realizadas as configurações de email, gerenciamento de funções, prazos e definições de nome do Órgão.
  + Todos os e-mails deverão ser disparados obedecendo aos parâmetros informados nas configurações de e-mail.
  + A Função **Permitir Encerrar/Solucionar Manifestação com trâmites ENCAMINHADA** funcionará da seguinte forma:
    - Com essa opção habilitada o sistema permitirá que manifestações sejam Encerradas ou Solucionadas, mesmo que existam trâmites ENCAMINHADOS. Por padrão essa opção deverá vir **desabilitada**.
  + A Função **Permitir qualquer Analista RETORNAR trâmite para Ouvidoria**.
    - Com essa opção habilitada qualquer Analista, seja ele Operador ou Interlocutor, todos poderão retornar diretamente um trâmite para Ouvidoria. Com essa opção desabilitada somente o Analista Interlocutor poderá retornar o trâmite para Ouvidoria. Por padrão essa opção deverá vir **habilitada**.
    - Um Analista Ouvidor pode a qualquer momento retirar o envio da Manifestação para Área Solucionadora RETORNANDO ele mesmo o trâmite para Ouvidoria, sobrepondo essa funcionalidade.
  + A Função **Permitir Respostas Imediatas** funcionará da seguinte forma:
    - Com essa opção habilitada o Analista Ouvidor poderá Solucionar ou Encerrar de imediato uma Manifestação, mesmo que não haja nenhum trâmite realizado. Essa regra deve observar também a RN01 – Gerenciar Manifestação que implementa outros controles para a Conclusão de uma Manifestação. Por padrão essa opção deverá vir **habilitada**.

**Controle de prazos**

* A Manifestação é considerada em Atraso quando o status é diferente de Solucionada e nas seguintes situações:
  + Prazo de Entrada
* O cálculo da data de vencimento é realizado a partir da data de registro da Manifestação somado ao prazo definido para o encaminhamento. Vencimento = (Data de registro + **Prazo Entrada**).
* Caso uma manifestação não possua Encaminhamento associado e a Data Atual é maior que a Data de Vencimento, a manifestação deve ser considerada Em Atraso.
* Quando a Manifestação for considerada “Em Atraso” os Ouvidores devem ser notificados por e-mail: **MSG19**
  + Prazo Área Solucionadora
* O cálculo da data de vencimento é realizado a partir da data de encaminhamento da manifestação somado ao prazo definido para área solucionadora retornar a Ouvidoria. Vencimento = (Data de Encaminhamento + **Prazo Área Solucionadora**)
* Caso a Data Atual seja maior que a Data de Vencimento e a Área solucionadora não tiver retornada a manifestação, a manifestação deve ser considerada Em Atraso.
* Quando a Manifestação for considerada “Em Atraso” o Analista Interlocutor e Operador devem ser notificados por e-mail: **MSG20**
  + Prazo Resposta Cidadão
* O cálculo da data de vencimento é realizado a partir da data de registro da manifestação somado ao prazo definido para Ouvidoria responder o Cidadão. (Data de Registro da Manifestação+ **Prazo Resposta Cidadão**)
* Caso a Data Atual seja maior que a Data de Vencimento e a Ouvidoria não tiver solucionado a manifestação, a manifestação deve ser considerada Em Atraso.
* Quando a Manifestação for considerada “Em Atraso” o Analista Ouvidor responsável pela manifestação deve ser notificado por e-mail: **MSG21**

### login

* Nas preferências de sistema serão realizadas as configura

### área de entrada

* O campo “Página eletrônica da Cultura” será fixo e não poderá ser editado e excluído.

### realizar auditoria

* Somente o administrador poderá ter acesso á funcionalidade realizar auditoria.
* O campo período é de preenchimento obrigatório.
* As operações disponibilizadas para realização da auditoria são:
  + Inserção
  + Exclusão
  + Edição
  + Consulta

### realizar extração de dados

* A extração de dados deve permitir realizar o máximo de combinações possíveis com os dados da manifestação.
* Deve ser possível analisar o resultado da consulta por meio do Excel, esse relatório deverá apresentar todos os dados contidos na manifestação.

### meio de resposta

* Deve ser possível analisar o resultado da consulta por meio do Excel, esse relatório deverá apresentar todos os dados contidos na manifestação.

### MEIO DE ENTRADA

* O campo “Formulário eletrônico” será fixo e não poderá ser editado ou excluído.

### Encaminhamento Padronizado

* Somente o Administrador possui permissão para gerenciar um encaminhamento padronizado.
* Não existe limitação de quantidade de registros de encaminhamentos padronizados.

### Cadastrar Manifestante

* Não será permitido o cadastro de mais que um manifestante usando um único email.

### faixa etária

* O campo faixa etária deverá permitir valores do tipo alfanumérico.

### grau de instrução

* O campo grau de instrução deverá permitir valores do tipo alfanumérico.

# Aprovações

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Área / Empresa** | **Telefone** | **E-mail** | **Assinatura** |
| Valéria Glaice | Ouvidoria | (61) 2024-2498 | [valeria.antunes@cultura.gov.br](mailto:valeria.antunes@cultura.gov.br) |  |
| Regina Castro | Ouvidoria | (81) 2024-2498 | [regina.castro@cultura.gov.br](mailto:regina.castro@cultura.gov.br) |  |
| Thatiana Ferreira Dunice | Ouvidoria | (61) 2024-2498 | thatiana.dunice@cultura.gov.br |  |
| Tatiana Almeida | Ouvidoria | (61) 2024-2498 | [tatiana.almeida@cultura.gov.br](mailto:tatiana.almeida@cultura.gov.br) |  |