

# Roteiro para vídeos de capacitação da Suite SA

Área: Projetos ao Cliente Código: DC 456

Versão: 1

Data: 29/09/2021

## 1 Informações gerais

<b>Módulo</b>	SA Occurrence Manager
<b>Versão do SA utilizada para gravações</b>	8.0.0.6

## 2 Sumário dos vídeos

<b>Vídeo 1</b>	Apresentação do módulo.
<b>Vídeo 2</b>	Aplicação → Configuração – Tipos de ocorrências → criar formulários.
<b>Vídeo 3</b>	Listas de entrada.
<b>Vídeo 4</b>	Aba campos – formulário.
<b>Vídeo 5</b>	Aplicação Registro.
<b>Vídeo 6</b>	Etapas do workflow parte 1 (Agenda).
<b>Vídeo 7</b>	Etapas do workflow parte 2 (Agenda).
<b>Vídeo 8</b>	Etapas do workflow parte 3 (Agenda).
<b>Vídeo 9</b>	Monitoramento (Aplicação).
<b>Vídeo 10</b>	Ferramentas de análise – Diagrama de ocorrências.
<b>Vídeo 11</b>	Ferramentas de análise – Ocorrências.
<b>Vídeo 12</b>	Ferramentas de análise – Pareto de ocorrências.
<b>Vídeo 13</b>	Ferramentas de análise – Pirâmide de ocorrências.
<b>Vídeo 14</b>	Aplicação Administração de ocorrências.
<b>Vídeo 15</b>	Aplicação Relatórios.
<b>Vídeo 16</b>	Aplicação Localizar ocorrências.
<b>Vídeo 17</b>	Aplicação Configuração: configuração de consultas de contagem.
<b>Vídeo 18</b>	Aplicação Configuração: reclassificar ocorrências.
<b>Vídeo 19</b>	Aplicação Configuração → transferência de categorias.
<b>Vídeo 20</b>	Aplicação Configuração → tipos de Formulários predeterminados por usuário.
<b>Vídeo 21</b>	Home → Minhas ocorrências.
<b>Vídeo 22</b>	Aplicação Favoritas.

## 4 Conteúdo dos vídeos

<b>Vídeo 1</b>	<p><b>Apresentação do módulo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Olá pessoal, sejam bem-vindos ao treinamento de Occurrence Manager.</li><li>– A partir de agora você assistirá a uma série de vídeos explicando as formas de configurar o módulo e utilizar as aplicações disponíveis.</li><li>– O nosso objetivo é ensiná-lo a utilizar o Occurrence Manager de uma forma fácil, simples e objetiva.</li><li>– A ideia é mostrar “como fazer”, ou seja, esperamos que ao final dos vídeos você seja capaz de configurar o módulo de maneira correta e eficaz.</li><li>– O OM é uma ferramenta que facilita o gerenciamento e controle de ocorrências e não conformidades, tornando a gestão mais segura e simples, pois permite gerenciar sistematicamente a evolução de todas as etapas do registro.</li><li>– Mostrando o módulo e aplicações: Ao acessar o menu ‘Todos os módulos’→ Occurrence Manager, você verá que as aplicações disponíveis são:<ul style="list-style-type: none"><li>• Localizar ocorrências → onde é possível otimizar a localização de ocorrências permitindo uma busca dinâmica;</li><li>• Registro → é a aplicação mais comum usada para registrar ocorrências;</li><li>• Administração de Ocorrências → é possível visualizar a estrutura de categorias e tipos de formulários criados, nos dando a possibilidade de ter um amplo controle do que já foi cadastrado e também da quantidade por etapa;</li><li>• Monitoramento → nesta aplicação, além de ser possível fazer a gestão de todo o workflow (ou fluxo da ocorrência), é possível criar novos registros;</li><li>• Ferramentas de análise → permite uma busca rápida por ocorrências e geração gráfica de resultados de acordo com características específicas e filtros;</li><li>• Favoritas → essa aplicação permite que as ocorrências que usuário classifica como mais importantes sejam favoritadas, facilitando a organização e localização;</li><li>• Relatórios → permite ao gestor gerar relatórios completos conforme as opções selecionadas envolvendo ocorrências e ações;</li><li>• Configuração → é a aplicação onde faremos as principais parametrizações do módulo, como criação de categorias formulários de ocorrência, criação de listas de entrada e outras configurações;</li></ul></li><li>– Fique atento aos próximos vídeos! Ensinaremos o passo a passo de como utilizar todas as aplicações.</li><li>– Até mais!</li></ul>
<b>Vídeo 2</b>	<p><b>Aplicação → Configuração - Tipos de ocorrências → criar formulários</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Olá, pessoal!</li><li>– Neste vídeo, você aprenderá a criar categorias e tipo de ocorrências.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– O primeiro passo para a utilização do SA Occurrence Manager é pela aplicação 'Configuração' do módulo.</li> <li>– Lembrando que a aplicação configuração é a aplicação onde faremos as principais parametrizações do módulo, como criação de categorias e formulários de ocorrência, criação de listas de entrada e outras configurações.</li> <li>– Vamos iniciar acessando o módulo de Occurrence Manager, aplicação Configuração e localizar a ferramenta Tipos de ocorrências.</li> <li>– Os tipos de ocorrências têm como objetivo padronizar e separar as ocorrências de acordo com suas características, informações, campos e responsáveis.</li> <li>– → No menu de ações 'Categoria', clicar em 'Novo'. Editor da categoria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome: Gestão da Qualidade</li> <li>• Responsável: eu</li> <li>• Numeração: O campo Numeração permite definir um Serial padrão para os tipos de ocorrências que estarão vinculados à categoria.</li> <li>• Porém, é comum também que o serial seja definido apenas no próprio Tipo, como será explicado posteriormente. Nesse momento, deixaremos em branco pois definiremos uma numeração apenas para a criação do tipo.</li> <li>• Situação: Ativa, que ocorre quando a categoria está disponível na lista de categorias e Inativa quando esta não ficará disponível na lista de categorias.</li> <li>• Descrição: Esta categoria agrupa os formulários de ocorrências da Gestão da Qualidade.</li> </ul> </li> <li>– Feitas essas configurações, clicamos em OK. A descrição é opcional.</li> <li>– O próximo passo será a criação de um 'Tipo de ocorrência'.</li> <li>– No menu de ações 'Tipo' vamos criar o formulário de ocorrências clicando em 'Novo'.</li> <li>– Na Aba geral: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome: Formulário de Não conformidade</li> <li>• Categoria: Gestão da Qualidade – já estará preenchida</li> <li>• No Workflow possuímos 3 opções de tipos de formulários: Ocorrência/ Incidente/ customizado</li> </ul> </li> <li>○ Na ocorrência, todas as fases do workflow são habilitadas</li> <li>○ Incidente, registros que não demandam tratamento abrangente, com apenas a etapa de verificação como obrigatória.</li> <li>○ Customizado, permite a personalização do workflow de acordo com a necessidade do formulário. <ul style="list-style-type: none"> <li>• O campo Mnemônico é utilizado para a localização de itens para fins técnicos como integração com outros sistemas ou backup de dados – não é obrigatório</li> <li>• Numeração: nessa configuração, a numeração é um campo obrigatório que dará rastreabilidade da informação registrada. Para criá-la seguimos</li> </ul> </li> </ul>
--	--

	<p>os passos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• → clicar na pasta → na janela Números de serial clicar em → organizar → adicionar:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nome: Registro de Não Conformidade</li> <li>○ Numeração: RNC-### (a numeração é definida pela quantidade de elementos que temos aqui (...))</li> <li>○ Valor inicial: 1 → valor inicial da contagem da numeração</li> <li>○ Valor atual: 0 vai ser criado automaticamente conforme o registro nesse formulário <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecionar a numeração → OK</li> <li>• Situação: Ativa, que ocorre quando a categoria está disponível na lista de categorias e Inativa quando esta não ficará disponível na lista de categorias.</li> <li>• Responsável: eu</li> <li>• Equipe: você pode selecionar uma equipe para fazer parte do tipo do formulário.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aba ‘Comentários’ → descreveremos a finalidade do tipo e possíveis instruções sobre o formulário de ocorrência:</li> <li>– → A finalidade do formulário é o registro de não conformidades.</li> <li>– Aba ‘Responsáveis’: para cada etapa podemos definir um responsável de acordo com cada etapa.</li> <li>– Cadastro: deixa todos;</li> <li>– Aceite: usuário Letícia;</li> <li>– Análise: usuário Alberto Luíz;</li> <li>– Aprovação: Pode-se associar um corresponsável pela etapa, que é um grupo definido com vários usuários no System Manager, onde todos receberão a atividade na agenda e um destes usuários executará a etapa.</li> </ul> <p>→ selecionar Corresponsáveis → selecionar Corresponsável Comitê da Qualidade → mostrar várias pessoas, clicar em Aceitar;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Execução: Edivan Bauer;</li> <li>– Verificação: selecionar autor → o autor do registro faz a verificação.</li> <li>– Aba ‘Indicadores’ é opcional, onde podemos vincular um indicador do item estratégico ou operacional em uma etapa específica.</li> <li>– Vamos a um exemplo: no campo Indicador, clicar no ícone. Abrirá uma tela para a seleção do indicador dentro de um modelo do Performance Manager.</li> <li>– Clicar em processos e inovação (estratégico), buscar o indicador ‘Auditoria de não conformidades’.</li> <li>– → clicar em ok → selecionar em qual etapa essa ocorrência vai ser adicionada ao resultado do indicador.</li> <li>– Aba anexos podemos trazer imagens ou documentos que possam estar relacionados com o formulário que estamos criando.</li> <li>– Aba Opções existe a possibilidade de definir alguns campos ou funcionalidades para o formulário:</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No bloco 'Campos' ao selecionar uma das opções é adicionada a opção escolhida na etapa de registro como um campo do formulário. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Causa provável que indica a impressão do usuário quanto às causas que levaram à ocorrência;</li> <li>○ Disposição que são ações já tomadas pelo usuário para resolver a ocorrência;</li> </ul> </li> <li>• No bloco de Verificação de ocorrências, temos a opção de checkbox de ignoradas e encerradas, que, ao serem marcadas, torna obrigatória a verificação caso esta etapa esteja no workflow.</li> <li>• No bloco Componentes existem algumas possibilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ a primeira é 'ações de análise': de fato este item fica por padrão habilitado quando selecionamos um workflow que possui a etapa de 'análise', como é o caso do nosso Workflow escolhido: Ocorrência.</li> <li>→ a segunda possibilidade é 'Ações de disposição'. Essa opção habilita a inserção de ações na etapa de cadastro da ocorrência. As ações de disposição são descritas como as atitudes já tomadas para resolução do problema, registrado como texto no campo Disposição, caso este seja habilitado também.</li> <li>→ outra possibilidade é a habilitação de 'prioridade', este campo será utilizado no cadastro da ocorrência.</li> <li>→ o campo anexo possibilita a inserção de anexos na etapa de cadastro.</li> <li>→ notificações habilita o bloco de notificações da ocorrência na etapa de cadastro.</li> </ul> </li> <li>– Na seção Análise de causas, há ferramentas de análise que podem ser utilizadas nas ocorrências deste formulário. <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ao selecionarmos a ferramenta Ishikawa padrão, é habilitado um diagrama de Ishikawa na etapa de análise.</li> </ul> </li> <li>– a opção causas possibilita a inserção de causas descritas, de forma um pouco diferente do que ocorre no diagrama de Ishikawa</li> <li>– Na seção de Permissões e comportamentos, analisaremos as opções a seguir:</li> <li>– Nessa opção 'Permitir alterar os dados ao realizar a etapa', é possível definir uma das 4 opções para permitir realizar alterações em etapas anteriores de uma ocorrência ao dar andamento à mesma. São elas: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Não permite alterar informações em nenhuma etapa;</li> <li>→ Altera informações na etapa Cadastro apenas na primeira etapa do workflow;</li> <li>→ Altera informações da etapa Cadastro em todas as outras etapas do workflow;</li> <li>→ Altera informações de todas as etapas anteriores;</li> </ul> </li> <li>– Na opção 'Tratar vazio (não informado)', em campos customizados onde não é descrita nenhuma informação, ser exibido o conteúdo 'não informado'.</li> <li>– Nesta seção de 'controle e execução de anexos', é possível definir um nível de restrição para a exclusão dos anexos da ocorrência. Dentro deste campo podemos encontrar as opções Restrito e Nenhum. Ainda, há os checkbox: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ responsável do tipo;</li> <li>→ autor;</li> </ul> </li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ responsável da etapa atual;</li> <li>→ administrador de ocorrências;</li> <li>– Na seção Filtro para exibição do pareto no resumo é possível parametrizar a exibição do diagrama de pareto no resumo do tipo da ocorrência.</li> <li>– No campo padrão é permitido selecionar um dos campos que serão criados no formulário para criar o diagrama. Neste nosso caso, ainda não teremos itens para selecionar pois ainda não criamos os nossos campos do formulário.</li> <li>– Data de início e data fim é adicionada para a exibição dos dados no diagrama em um determinado período.</li> <li>– Na Aba 'Autorizações' podem ser definidos os usuários que poderão visualizar as ocorrências deste tipo de formulário, bem como a sua visualização nas configurações e filtros.</li> <li>– Podemos, por exemplo, definir um grupo nas autorizações, como também podemos definir um cargo, ou uma pessoa específica.</li> <li>– Para finalizar as configurações iniciais do nosso tipo de ocorrência, clicamos em OK.</li> <li>– Fique atento, pois no próximo vídeo falaremos sobre a criação das listas de entrada. Até mais!</li> </ul>
<p><b>Vídeo 3</b></p>	<p><b>Listas de entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– No vídeo anterior nós mostramos como fazer as primeiras configurações no módulo de Occurrence Manager.</li> <li>– Nós acessamos Todos os módulos → OM → aplicação de Configuração. É nesta aplicação que faremos as principais parametrizações do módulo.</li> <li>– Inicialmente, iniciamos essa configuração utilizando a ferramenta Tipos de Ocorrência, onde criamos uma categoria e iniciamos a criação do nosso Tipo de formulário.</li> <li>– Neste vídeo vamos criar as Listas de Entrada a partir dessa ferramenta (mostra a ferramenta) dentro da aplicação de configuração.</li> <li>– As listas de entrada nos possibilitam o cadastro das opções de resposta dos campos que serão criados no formulário, eles podem ser campos simples ou múltipla escolha.</li> <li>– Dois cliques para acessar a ferramenta;</li> <li>– Primeiro, vamos criar a Categoria, esta que vai agrupar nossas listas de entrada.</li> <li>– Acessar → menu de ações 'categoria' e clicar e 'Novo'</li> <li>• Na aba geral, o campo 'Família' já vem com a opção padrão marcada, sem possibilidade de edição;</li> <li>• Nome da categoria – Lista de entrada da gestão da Qualidade;</li> <li>• O campo Mnemônico é utilizado para a localização de itens para fins técnicos como integração com outros sistemas ou backup de dados – não é obrigatório;</li> <li>• no campo estrutura nós podemos selecionar outra categoria para pertencer, no</li> </ul>

	<p>nosso caso como estamos criando uma categoria principal e não uma subcategoria, assim não selecionaremos nada neste campo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na aba Informações, podemos descrever informações sobre a categoria. No nosso caso deixaremos em branco, pois não é uma informação obrigatória;</li> <li>• Na aba Responsáveis podemos definir um Gestor – Guilherme, um gerente João Emanuel e um responsável pela categoria, sendo apenas este último obrigatório. Também podemos adicionar uma equipe.</li> <li>• Na aba atributos é possível adicionar novos campos que podem agregar informações à categoria. Não é obrigatório e neste caso deixaremos em branco. Após realizarmos a criação da categoria, o próximo passo é criar as listas de entrada. Selecionamos a categoria criada, no menu de ações 'listas de Entrada' clicamos em 'Novo' e vamos criar a nossa primeira lista de opções: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Na aba geral, definimos um nome para a lista: Processos. A categoria já vem selecionada. Podemos acrescentar informações, no nosso caso deixaremos em branco;</li> <li>○ Na aba Opções selecionaremos o menu 'Adicionar'. Abrirá uma tela 'Editor de Opção' onde escreveremos o nome da nossa primeira opção: Gestão das Soluções.</li> <li>○ Depois clicamos em OK.</li> <li>○ Adicionaremos nossas outras opções em 'Adicionar': <ul style="list-style-type: none"> <li>→ gerenciamento de processos de negócio;</li> <li>→ processos customizados NÃO DÁ OK AINDA;</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>– Ainda, é possível definir a ordem das opções de forma crescente (a-z) e decrescente, utilizando as setas para cima e para baixo, topo final e ainda importar opções de entrada inseridas e salvas previamente em um arquivo TXT.</li> <li>– Finalizamos a criação da nossa primeira lista clicando em OK.</li> </ul> <p>→ Vamos para a criação das demais listas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selecionamos novamente a categoria criada, no menu de ações 'listas de Entrada' clicamos em 'Novo':</li> <li>• Na aba geral, definimos um nome para a lista: Atividades de Gestão das Soluções.</li> <li>• A categoria já vem selecionada</li> <li>• Podemos acrescentar informações, no nosso caso deixaremos em branco.</li> <li>• Na aba Opções selecionaremos o menu 'Adicionar'. Abrirá uma tela 'Editor de Opção' onde escreveremos o nome da nossa primeira opção: Definir solução.</li> <li>• Depois clicamos em OK.</li> <li>– Adicionaremos nossas outras opções em 'Adicionar': <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Gerar tickets de produto;</li> </ul> </li> </ul> <p>→ Validar produção da solução;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selecionamos novamente a categoria criada, no menu de ações 'listas de Entrada' clicamos em 'Novo':</li> <li>– Na aba geral, definimos um nome para a lista: Atividades de gerenciamento de processos de negócio. A categoria já vem selecionada.</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Na aba Opções selecionaremos o menu 'Adicionar'. Abrirá uma tela 'Editor de Opção' onde escreveremos o nome da nossa primeira opção: Descrever solicitação. Adicionaremos nossas outras opções em 'Adicionar':</li> <li>– → Verificar viabilidade</li> <li>– → Analisar parametrização, depois clicamos em OK.</li> </ul> <p><b>Corta. Não gravar esta parte, mostrar novamente depois:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lista: Atividades de processos customizados.</li> <li>– Opções Abrir projeto/ → Criar ordem de serviço/ Elaborar ERS</li> <li>– A lista: Impactos.</li> <li>– Baixo/ → Médio → Alto</li> <li>– Como você pode ver, mais opções de listas de entrada foram criadas para incluir no nosso formulário.</li> <li>– Ao selecionar uma das listas, podemos verificar as propriedades desta lista de entrada e as opções criadas.</li> <li>– Nossa lista de Atividades de processos customizados (seleciona a lista) e suas opções (mostra a aba opções e comenta sobre);</li> <li>– E impactos (seleciona a lista e apresenta as opções).</li> <li>– Esta foi a nossa atividade de criação das listas de entrada.</li> <li>– Nosso próximo passo será a configuração dos campos do formulário.</li> <li>– Até o próximo vídeo!</li> </ul>
<p><b>Vídeo 4</b></p>	<p><b>Aba campos – formulário</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Neste vídeo, daremos continuidade às configurações do nosso Tipo de Ocorrência.</li> <li>– Nos vídeos anteriores, nós acessamos a aplicação 'Configuração' e trabalhamos com duas ferramentas:</li> <li>– A ferramenta Tipo de Ocorrências, onde nós iniciamos a criação do nosso formulário de não conformidades (mostrar a categoria gestão da qualidade e o formulário de não conformidade)</li> <li>– *Volta na seta verde</li> <li>– E a ferramenta Listas de entrada (abre e mostra a categoria e as listas criadas) onde nós criamos nossa lista de opções de resposta.</li> <li>– O próximo passo será finalizar as configurações do nosso formulário na criação de campos customizados.</li> <li>– Acessaremos a ferramenta Tipos de Ocorrência → selecionamos a categoria Gestão da Qualidade → selecionamos o formulário → e no menu de ações 'Tipo' clicamos na opção 'Editar'</li> <li>– Você verá que outras abas aparecerão após a criação do formulário.</li> <li>– Na aba 'Campos' nós vamos personalizar os campos do nosso formulário, ou seja, vamos acrescentar perguntas customizadas de acordo com o objetivo do nosso formulário.</li> </ul>



- Menu de ações ‘Adicionar’ temos duas opções:
- Ao Adicionar ‘aba’, nos permitirá separar as informações em abas de acordo com áreas, tratamentos ou blocos, principalmente se tivermos um formulário bastante extenso, facilitando a organização.
- No nosso exemplo demonstraremos a criação de abas, mas caso o seu formulário não necessite de abas não será obrigatória a sua criação.
- Ao selecionar a opção ‘campo’, permitirá adicionar um campo ao nosso formulário. Ao selecionar a opção ‘Aba’ → definimos um nome: Geral
- clicamos em OK.
- Voltamos ao Menu de ações ‘Adicionar’ → clicamos em ‘Campo’ →
- na aba geral damos um nome ao rótulo → Processos
- Na opção ‘dado’ podemos definir o tipo de dado que este campo receberá.
- Como exemplo temos a opção ‘Texto simples’ que nos possibilita preencher essa informação em até uma linha, ou ainda utilizar uma lista de entrada com as opções já direcionadas.
- O SA ainda apresenta opções do é SmartFormat que é um campo texto de 4 mil caracteres e possibilita a utilização de todas as formatações do SA; ‘Responsável’ com botão de busca para seleção para incluir um usuário do sistema. Multiescolhas onde podemos selecionar um ou mais itens de uma lista de entrada.
- Além de data, hora, duração, item do sistema, número, entre outras.
- Nós utilizaremos a opção Texto simples.
- O mnemônico é utilizado para a localização de itens para fins técnicos como integração com outros módulos ou backup de dados.
- Nós deixaremos em branco.
- A seção Entrada permite definir se a entrada será manual neste campo ou através de uma lista de entrada já cadastrada para selecionarmos.
- Escolheremos a lista de entrada ‘Processos’.
- No campo Escopo, vamos escolher em qual etapa esse campo deverá aparecer para preenchimento do usuário.
- No nosso exemplo será o Cadastro, mas reparem que podemos customizar campos para qualquer etapa.
- No campo Notificação, temos a opção de definir o momento da notificação. Temos 3 opções: Não envia – significa que não serão enviadas notificações.
- Envia apenas no escopo definido, ou seja, enviará notificação apenas na etapa que definimos no escopo.
- Ou a opção ‘Envia’ em todos os escopos da ocorrência.
- No checkbox Classificação, ao marcar essa opção será definido se este campo vai servir como critério na visualização do diagrama de pareto ou nas demais análises para medir o desdobramento das frequências, como por exemplo a ferramenta diagrama de ocorrências e pirâmide de ocorrências.
- Todo campo que for classificatório terá o seu preenchimento obrigatório.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– O checkbox obrigatório quando marcado torna obrigatório o preenchimento deste campo.</li> <li>– Há também as opções Oculto e Protegido.</li> <li>– Ao marcar 'Protegido', este campo aparecerá desabilitado para o usuário. Já a opção Oculto não permite a exibição deste campo.</li> <li>– A aba Informações não é obrigatória.</li> <li>– E a aba autorizações podemos definir os usuários que poderão visualizar esse campo.</li> <li>– Clicamos em Ok e faremos a criação dos demais campos para o nosso formulário.</li> </ul> <p>(Campo 2) campo condicional na atividade</p> <p>→ Voltamos ao Menu de ações 'Adicionar' → clicamos em 'Campo'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Na aba geral damos um nome ao rótulo → Atividade</li> <li>– Na opção 'dado' podemos definir o tipo de dado como Texto simples. Mnemônico deixaremos em branco.</li> <li>– Na seção Entrada escolheremos a lista de entrada 'Processos'. Repetimos essa escolha para poder explicar a função da aba Condicionais.</li> <li>– No campo Escopo, vamos escolher a opção cadastro.</li> <li>– No campo Notificação, escolheremos a opção 'Não envia' – significa que não serão enviadas notificações.</li> <li>– Ainda, marcaremos a opção de checkbox Classificação e obrigatório.</li> <li>– Na aba Condicionais há campos que possuem opções de condicionadoras e resultados. Neste caso nós precisamos ter uma estrutura de opções previamente elaboradas, no nosso exemplo serão as listas de entrada.</li> <li>– Por exemplo, se na aba geral da criação do campo, no item Entrada nós selecionarmos a nossa opção Processos, na aba Condicionais dentro do Campo Condicionador nós poderemos escolher a opção Processos como a condicionadora, que no nosso caso vai aparecer a lista de entrada escolhida no campo Grupo de valores condicionados: Processos. Para o campo Opção condicionadora nós escolhemos uma opção Gestão das Soluções.</li> <li>– Então poderemos selecionar qual o Resultado Condicionado para aquela opção que vai ser Atividades de gestão das soluções.</li> <li>– Clicamos na seta e poderemos ver que a primeira opção de resposta foi consolidada.</li> <li>– Vamos revisar: se escolhermos como opção gestão das soluções, o resultado que selecionaremos será as opções da atividade de gestão das soluções.</li> <li>– Ao adicionar como opção condicionadora Processos customizados, teremos como resultado as opções da atividade de processos customizados. Clicamos na seta.</li> <li>– E por fim, ao adicionar como opção condicionadora Gerenciamento de Processos de negócios, teremos como resultado as opções da atividade de Gerenciamento de Processos de negócios. Clicamos em Ok e vamos para a criação do próximo campo.</li> </ul>
--	---

(Campo 3)

- Novamente vamos ao Menu de ações 'Adicionar' → clicamos em 'Campo' → na aba geral damos um nome ao rótulo → Sugestões para que o fato não se repita.
  - Na opção 'dado' podemos definir o tipo de dado como Smart Format. Mnemônico deixaremos em branco
  - Na seção Entrada podemos perceber que o campo ficará bloqueado. No campo Escopo, vamos escolher a opção cadastro.
  - No campo Notificação, escolheremos a opção 'Não envia' – significa que não serão enviadas notificações.
- Ainda, marcaremos a opção de checkbox obrigatório, pois o campo classificação fica bloqueado quando utilizamos a opção de dado SmartFormat.
- Na aba Condicionais dentro do Campo Condicionador nós poderemos escolher a opção. Atividades como a condicionadora, e no campo Grupo de valores condicionados nós escolheremos: processos e em Opção Condicionadora, no nosso exemplo utilizaremos gerar ticket de produtos.
- Como resultado o item trará a opção 'habilita campo' para a utilização do campo texto SmartFormat. Clicamos em OK.
- Vamos criar mais uma aba→ daremos o nome de Classificação

(Campo 4)

- Agora vamos adicionar um campo - Menu de ações 'Adicionar' → clicamos em 'Campo'
- Na aba Classificações damos um nome ao rótulo → Impactos
- Na opção 'dado' podemos definir o tipo de dado como Texto simples. Mnemônico deixaremos em branco
- Na seção Entrada escolheremos a categoria 'Lista de entrada da gestão da Qualidade' e a lista de entrada 'Impactos'.
- No campo Escopo, vamos escolher a opção cadastro.
- No campo Notificação, escolheremos a opção não envia – significa que não serão enviadas notificações.
- Ainda, marcaremos a opção de checkbox Classificação e obrigatório.

(Campo 5)

- Novamente no Menu de ações 'Adicionar' → clicamos em 'Campo' →
- na aba geral damos um nome ao rótulo → Providências tomadas.
- Na opção 'dado' podemos definir o tipo de dado como Smart Format.
- Mnemônico deixaremos em branco
- Na seção Entrada o campo para seleção estará bloqueado pois escolhemos como dado uma opção de texto escrito.
- No campo Escopo, vamos escolher a opção cadastro.
- No campo Notificação, escolheremos a opção não envia – significa que não serão enviadas notificações.
- Ainda, marcaremos a opção de checkbox obrigatório.

(Campo 6)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– E por último, no Menu de ações ‘Adicionar’ → clicamos em ‘Campo’ → na aba geral damos um nome ao rótulo → Número de áreas afetadas. Na opção ‘dado’ podemos definir o tipo de dado como Número. Mnemônico deixaremos em branco.</li> <li>– Na seção Entrada não selecionaremos nenhuma opção. No campo Escopo, vamos escolher a opção cadastro.</li> <li>– No campo Notificação, escolheremos a opção não envia – significa que não serão enviadas notificações.</li> <li>– Ainda, marcaremos a opção de checkbox Classificação e obrigatório. Finalizamos as criações de abas e campos personalizados do nosso formulário.</li> <li>– Além da aba campos, após a criação de um tipo de ocorrência, o sistema disponibiliza a aba Atributos.</li> <li>– Nela é possível adicionar novos campos que poderão agregar informações relevantes ao nosso tipo de ocorrência.</li> <li>– Para finalizar as configurações do nosso formulário clicamos em OK.</li> <li>– Nosso formulário está pronto para ser utilizado na aplicação Registro. Aliás, esse será o tópico do nosso próximo vídeo. Fique atento!</li> <li>– Até mais!</li> </ul>
<p><b>Vídeo 5</b></p>	<p><b>Aplicação Registro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá Pessoal!</li> <li>– Nos vídeos anteriores nós te ensinamos como criar um Tipo de formulário através da aplicação ‘Configuração’.</li> <li>– Iniciamos a criação do nosso formulário na ferramenta ‘Tipos de Ocorrência’ também fizemos configurações na ferramenta Listas de Entrada.</li> <li>– A partir da criação do nosso formulário, vamos mostrar como funciona a aplicação ‘Registro’. Uma das formas de registrar uma ocorrência no SA-OM é pela aplicação Registro.</li> <li>– Ao clicar nesta aplicação, (CLICA E PAUSA) encontraremos duas abas: a aba Favoritos e a aba Todos.</li> <li>– A aba ‘Todos’ exibe a árvore com todos os tipos de ocorrências existentes e com possibilidade de visualização do usuário, de acordo com as permissões dos formulários criados.</li> <li>– A aba Favoritos permite adicionar um atalho para os tipos mais usados pelo usuário.</li> <li>– Vamos, por exemplo, adicionar nosso formulário criado anteriormente como Favorito:</li> <li>→ Selecionamos a aba Favoritos → menu Formulários → clicamos em adicionar e selecionamos o nosso formulário → clicamos em Aceitar.</li> <li>– Para realizar o Registro desta ocorrência, selecionamos o formulário; podemos dar dois cliques sobre ele ou clicar na Opção Registro → Novo.</li> <li>– No nosso formulário, no quadro de informações gerais, os campos que aparecerão são padrão do sistema para todos os tipos de ocorrências.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– No Campo autor o usuário vem preenchido automaticamente.</li> <li>– O campo data já vem preenchido automaticamente, mas podem ser alterados nas configurações do System Manager.</li> <li>– No campo Ocorrência registraremos o nome: Falha no sistema de processos.</li> <li>– É uma boa prática que o nome da ocorrência seja breve, como um título do nosso próximo campo que será o detalhamento do registro.</li> <li>– Na descrição podemos relatar o problema da forma mais detalhada possível, pois mais rápida e efetiva será a análise do ocorrido.</li> <li>– O que aconteceu? Qual o local ou sistema? Em qual parte de acesso ocorreu esse erro?</li> <li>– Como exemplo: Ao acessar o sistema de processos X, a tela de acessos não reconheceu o meu login de usuário. Na segunda tentativa, o sistema informou que o problema estava na rede local. O local de acesso foi no módulo Y, na aplicação Z.</li> <li>– Na notificação podemos informar um e-mail que será utilizado para enviar notificações à medida que a ocorrência cadastrada for passando pelas etapas do workflow.</li> <li>– Com o checkbox receber retorno da ocorrência preenchido, os usuários adicionados às notificações receberão notificações em todas as etapas do workflow.</li> <li>– Caso não seja marcado, os usuários apenas receberão notificações do Cadastro, Aceite e Execução da Ocorrência.</li> <li>– O item Classificação é o bloco onde constará as abas e campos customizados de cada tipo de ocorrência.</li> <li>– Teremos a aba Geral e a aba Classificação e seus respectivos campos, aqueles que criamos na etapa de configuração do formulário.</li> <li>– No item processos vamos selecionar Gestão das Soluções.</li> <li>– Perceba que surgiu o campo condicional Atividade → escolheremos a opção gerar tickets de produtos, onde abrirá o nosso campo Sugestões para que o fato não se repita:</li> <li>– Isso ocorrerá com as demais opções (MOSTRAR AS OPÇÕES, OS CAMPOS ABRINDO E CADA ATIVIDADE + O CAMPO Sugestões...)</li> <li>– Ao limparmos as opções, poderemos verificar as outras opções disponíveis, como exemplo ao escolher gerenciamento de processos de negócio, surgirá o campo Atividade, onde podemos selecionar uma delas e abrirá o nosso campo Sugestões para que o fato não se repita.</li> <li>– No campo processo selecionaremos Gestão das soluções <ul style="list-style-type: none"> <li>→ atividade Processos customizados</li> <li>→ e sugestões para melhoria: melhorar e customizar o processo de login no sistema X.</li> </ul> </li> <li>– Na aba Classificações selecionaremos no item Impacto um impacto Médio e escreveremos as Providências tomadas: backup realizado.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ainda colocaremos o número de áreas afetadas: 4.</li> <li>– No Quadro Responsáveis, para nosso exemplo, já definimos na configuração os responsáveis por cada etapa, mas poderia ser preenchido de acordo com a necessidade do formulário.</li> <li>– Defina também a prioridade da ocorrência e pode ser adicionado algum anexo para completar o registro.</li> <li>– Após terminar o preenchimento do formulário, clique em</li> <li>– Finalizar e avançar e então teremos a ocorrência cadastrada</li> <li>– Ou então salvar e fechar e a ocorrência ficará em revisão.</li> <li>– Nós selecionaremos Finalizar e avançar.</li> <li>– Nossa ocorrência foi registrada.</li> <li>– Nos próximos vídeos nós te mostraremos como administrar cada etapa do Workflow através das pendências da sua agenda.</li> <li>– Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 6</b>	<p><b>Etapas do workflow parte 1 (agenda)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– No vídeo anterior nós te mostramos como Registrar uma ocorrência dentro da aplicação 'Registro'.</li> <li>– Através da aplicação podemos selecionar formulários e favoritar os mais utilizados pelo usuário.</li> <li>– A partir de agora, você aprenderá como fazer execução de todas as etapas de workflow das ocorrências, dentro das pendências da sua agenda.</li> <li>– Após a etapa de Registro, uma ocorrência (mostrar ícone) vai aparecer na agenda do usuário definido para cada etapa conforme ela for avançando.</li> <li>– Nesta etapa, caberá ao usuário responsável aceitar ou devolver a ocorrência que receber em sua agenda.</li> </ul> <p>(Aceite)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Feito o cadastro, que realizamos no vídeo anterior, a próxima etapa é a de Aceite: Nas 'pendências por categoria' (Home), selecione o ícone de ocorrências: → selecionar a ocorrência desejada →</li> <li>– Aqui, o usuário responsável pelo aceite terá a opção de inspecionar ou dar dois cliques para visualizar o que foi descrito no registro/ou aceitar a ocorrência/ou devolver e ela retorna para a sua etapa anterior e retroceder, na qual a etapa retornará para a etapa de cadastro novamente.</li> <li>– Também temos as opções de ignorar e encerrar, entre outras opções que falaremos mais à frente. clicar em Aceitar – → nesta etapa preencha o campo com as instruções para análise: 'Fazer teste na base de processos do sistema X para verificar se o problema ocorre nas bases de teste da qualidade'.</li> <li>– Ainda, lembre-se de definir uma data no campo 'Analisar até'</li> <li>– Caso não houver responsável definido para esta etapa, podemos selecionar um</li> </ul>

	<p>usuário. Após terminar o preenchimento das instruções, clique em Finalizar e avançar e então teremos a ocorrência cadastrada, ou então salvar e fechar e a ocorrência ficará em revisão e nela será possível continuar posteriormente o detalhamento desejado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nós selecionaremos Finalizar e avançar.</li> <li>– Próximo passo é a etapa de Análise.</li> <li>– Nas ‘pendências por categoria’ (Home), selecione o ícone de ocorrências: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ selecionar a ocorrência desejada → clicar em Analisar</li> <li>→ será aberta a tela análise de Ocorrências.</li> </ul> </li> <li>– Na seção ‘Ferramenta’ iremos adicionar as causas registradas: no nosso exemplo de não conformidade foi escolhida na configuração a análise de causas do tipo Causas.</li> <li>– Você visualizará e acordo com a sua seleção de ferramenta de análise. Clicamos no botão de adicionar, acrescentamos análise:</li> <li>– A base do sistema de processos X analisado apresentou falhas nos testes de login.</li> <li>– e colocamos uma descrição ‘ao realizar o teste de login, a base de testes da qualidade, no sistema de processos x, apresentou o mesmo erro.’.</li> <li>– Ainda, podemos cadastrar as ações de análise. Lembrem-se que na configuração do formulário nós marcamos o checkbox para que fosse habilitada essa funcionalidade.</li> <li>– Ao clicar em ‘Nova’, abrirá a janela para configuração da Ação.</li> <li>– No SA a ações são criadas com base na ferramenta 5W2H, onde estabeleceremos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• o que será feito: Ação → Verificar sistema de atualização</li> <li>• Porque será feito: Correção de falha no sistema de login</li> <li>• Como: atualização da versão do sistema de processos X</li> <li>• Onde será feito: no sistema</li> <li>• Escopo: operacional</li> <li>• Responsável: Letícia</li> </ul> </li> <li>– Na aba estimado: podemos definir um antecessor, caso exista uma ação que antecede esta.</li> <li>– Desdobramento caso essa ação será desdobrada no Performance Manager em um plano de ação.</li> <li>– Data de início estimado e data fim estimada.</li> <li>– Podemos selecionar também um responsável pela verificação da ação.</li> <li>– Colocamos as instruções: atualizar sistemas de assinatura digital.</li> <li>– Clicar em Ok e está criada nossa ação.</li> <li>→ próximo passo é finalizar e avançar. E a etapa de Análise está concluída.</li> </ul> <p>Pausa - (Aqui nós trocaremos o usuário e selecionaremos um grupo de responsáveis.)  Claudia Matias cm senha alian0023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nossa próxima etapa é a Aprovação: nesta etapa serão aprovadas as ações que foram cadastradas ou sugestões da etapa anterior, que foi a de análise.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nas 'pendências por categoria' (Home), selecione o ícone de ocorrências: → selecionar a ocorrência desejada→Aprovar</li> <li>Aqui, o grupo de usuários corresponsáveis pela Aprovação terão a opção de inspecionar ou dar dois cliques para visualizar o que foi descrito no registro/ ou aprovar a ocorrência/ou devolver, retroceder.</li> <li>Também temos as opções de ignorar e encerrar, entre outras opções que falaremos mais à frente. Ainda, nós temos mais opções:</li> <li>Devolver: nesta etapa o usuário devolve a ocorrência para ajustes na etapa anterior do workflow Nas 'pendências por categoria' (Home), selecione o ícone de ocorrências: → selecionar a ocorrência desejada→ Devolver</li> <li>Retroceder: segue a mesma lógica da ação 'Devolver', porém, ao retroceder uma ocorrência, o usuário pode escolher qual a etapa específica. → selecionar a ocorrência desejada→ Devolver</li> <li>Apenas é possível retroceder para uma etapa já finalizada</li> <li>Um dos usuários do grupo corresponsável vai selecionar a ocorrência</li> <li>A ação assumir vai permitir que o usuário vinculado ao grupo de corresponsáveis possa assumir a ocorrência.</li> <li>Assim, ela sairá da pendência da agenda dos outros usuários deste grupo.</li> <li>Caso esse usuário assumiu a ocorrência, mas não consegue aprová-la, ele pode clicar na opção encaminhar, que vai permitir que esse usuário escolha outro responsável do grupo para direcionar a ocorrência.</li> <li>Deve preencher a justificativa e clicar Ok.</li> <li>Ao selecionar a ação aprovar, todas as ações cadastradas ou sugeridas na etapa anterior são aprovadas para a execução.</li> <li>Ao abrir a tela, no bloco Aprovação:</li> <li>Defina um responsável pela Execução no campo 'Executado por'.</li> <li>Colocar a data no campo 'Executar até'</li> <li>→ preencha as instruções para a execução: Atualizar banco de dados com o script x e executar o processo do sistema que permite a atualização das telas de login.'</li> <li>Poderemos salvar e fechar, ou neste caso, vamos finalizar e avançar.</li> <li>Nessa primeira etapa de fases do Workflow, te mostramos como gerenciar as etapas de Aceite e Análise.</li> <li>Ainda, te mostramos como devolver e retroceder uma ocorrência.</li> <li>Fique atento pois no próximo vídeo falaremos sobre a etapa de Execução.</li> <li>Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 7</b>	<p><b>Etapas do workflow parte 2 (agenda)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Olá pessoal!</li> <li>Anteriormente nós iniciamos a gestão das etapas do workflow da nossa ocorrência.</li> <li>Ao efetuarmos o registro da nossa ocorrência, na aplicação Registro, nós vimos</li> </ul>



	<p>que as etapas de aceite, análise e aprovação puderam ser administradas pela agenda do usuário responsável por cada etapa, na tela inicial do Home.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– O próximo passo é a Execução da ocorrência nesta etapa, o responsável pode acompanhar e controlar o andamento das ações criadas na etapa de análise.</li> <li>– Nas pendências da agenda do usuário responsável pela ação, é possível verificar o nome da ação a ser executada, podemos verificar a data de início e fim ainda podemos visualizar se há investimento.</li> <li>– Podemos inspecionar essa ação.</li> <li>– Verificar se há anotações;</li> <li>– Mensagens ou anexos;</li> <li>– E na aba eventos a data de criação;</li> <li>– Iniciaremos a ação clicando no botão Iniciar.</li> <li>– Na aba Realizado vemos a data de início, se há investimento, podemos dar andamento a essa ação.</li> <li>– Escrever algum feedback.</li> <li>– Clicamos em salvar e fechar</li> <li>– Voltamos ao home, na agenda do usuário responsável pela ação veremos que no menu Ações é possível ainda continuar, concluir ou suspender a ação.</li> <li>– Vamos clicar em concluir.</li> <li>– Colocaremos o feedback da ação: sistema atualizado e script para correção de falha de login executados.</li> <li>– Clicamos em concluir e nossa ação estará finalizada.</li> <li>– Depois de concluída a ação, podemos dar andamento na etapa de execução da ocorrência:</li> <li>– Agenda → ocorrência selecionada → no menu de ações ocorrências clicar em Concluir.</li> <li>– No campo 'Executado por' o nome do usuário responsável pela execução já vem determinado.</li> <li>– O campo 'Verificado por' é uma possibilidade que o sistema oferece de acompanhar a eficácia das ações.</li> <li>– Colocar a data no campo 'Executar até'.</li> <li>– Na seção de ações associadas, o usuário responsável pela execução poderá iniciar as ações, caso este seja o responsável por elas;</li> <li>– Poderá também fazer o controle do andamento dessas ações e também concluir.</li> <li>– No campo 'Retorno sobre a execução' descrever o que realmente foi feito, no nosso exemplo será: 'sistema atualizado e scripts executados para a correção do erro de login nas bases de produção do sistema de processos X'.</li> <li>– Após executar o que foi proposto na ocorrência, deve-se concluí-la clicando em Finalizar e avançar.</li> <li>– Ou salvar e Continuar, para que a ocorrência fique na etapa de execução até que todas as tarefas sejam concluídas.</li> <li>– Ainda temos a opção de devolver ou retroceder, conforme explicamos nos vídeos</li> </ul>
--	--

	<p>anteriores. Ainda temos mais uma etapa para o nosso workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mas calma! Falaremos sobre a etapa de verificação no próximo vídeo. Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 8</b>	<p><b>Etapas do workflow parte 3 (agenda)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Chegamos à última etapa de workflow da nossa ocorrência. Nos vídeos anteriores te mostramos como realizar o aceite, análise, execução e agora nós veremos a etapa de verificação.</li> <li>– É nesta etapa que verificamos se tudo o que foi programado para a correção do problema foi realizado ou se todas as tarefas foram executadas corretamente.</li> <li>– Na aplicação configuração, no nosso tipo de ocorrência, quando estávamos configurando nossos campos e responsáveis, definidos que o responsável pela etapa de Verificação seria o Autor do registro.</li> <li>– Por isso, após ser executada a etapa de execução, na agenda apareceu a atividade de verificação.</li> <li>– Na etapa de verificar, o usuário responsável poderá consultar todas as etapas anteriores selecionando o botão inspecionar ou com dois cliques;</li> <li>– Poderemos visualizar a aba capa, resumo, as informações.</li> <li>– Podemos ver a linha do tempo, com os eventos das etapas anteriores.</li> <li>– Aba anotações e anexos, que podem ser inseridos ao longo de qualquer etapa da ocorrência.</li> <li>– Vamos para a atividade de verificação:</li> <li>– Nas 'pendências por categoria' (Home), selecione o ícone de ocorrências: → selecionar a ocorrência desejada→clique em Verificar→ abre a tela para verificação. É neste momento que o autor da ocorrência vai registrar se o resultado é efetivo ou não.</li> <li>– Nesta etapa, preencha o campo de Evidência objetiva do resultado selecione se o resultado é efetivo ou não efetivo.</li> <li>– Caso seja efetiva, descreva a justificativa e clique em Finalizar e avançar.</li> <li>– Caso seja não efetiva, ao concluir a verificação poderá ser criada uma nova ocorrência já trazendo as informações registradas e com o histórico do que foi executado anteriormente para o novo tratamento;</li> <li>– Ou pode ser devolvida para ajustes ou retrocedida para outra etapa, no caso essas opções estão no menu antes de selecionar o botão Verificar.</li> <li>– No nosso exemplo, colocaremos que a execução foi efetiva e que o problema foi corrigido após a primeira tentativa de login no sistema X.</li> <li>– Em ambos os casos, ao ignorar ou encerrar, as ocorrências vão direto para o Arquivo.</li> <li>– Então, são várias as etapas que fazem parte do workflow, porém todas elas são bem importantes para a gestão da ocorrência.</li> <li>– Esperamos que você tenha aprendido um pouco mais sobre como gerenciar e executar cada uma delas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ainda temos muito mais conteúdo de Occurrence pra você.</li> <li>– Fique atento, pois no próximo vídeo falaremos sobre a aplicação Monitoramento. Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 9</b>	<p><b>Monitoramento (Aplicação)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Nos vídeos anteriores nós trabalhamos com nossa ocorrência percorrendo todo o seu workflow. Partimos da etapa de cadastro até a etapa de verificação, onde fizemos a gestão das nossas etapas da ocorrência pela agenda do usuário.</li> <li>– A partir de agora, nós trabalharemos com a aplicação Monitoramento.</li> <li>– Nesta aplicação nós podemos fazer a gestão de todo o nosso workflow da mesma forma que fizemos através da agenda, como também criar ocorrências.</li> <li>– A diferença é que nessa aplicação é possível visualizar as ocorrências como um todo, sem ser apenas aquelas em que o usuário é responsável.</li> <li>– Então, vamos conhecer mais de perto essa aplicação: selecionamos o módulo SA-OM e clicamos na aplicação Monitoramento.</li> <li>– Há 3 views disponíveis no menu à esquerda da tela: Workflow, Workload e Ações.</li> <li>– Primeiramente falaremos sobre o Workflow.</li> <li>– O gerenciamento das ocorrências aqui no Workflow é dividido em várias etapas. Algumas delas nós vimos anteriormente e outras nós mostraremos aqui.</li> <li>– Na parte superior da tela central da aplicação, nós temos os ícones representando todas as etapas, de 'todas' até 'Arquivo'.</li> <li>– No ícone Todas, são exibidas todas as ocorrências existentes e a partir dela é possível dar andamento às ocorrências de qualquer outra etapa.</li> <li>– No ícone 'Revisão' estão as ocorrências que foram devolvidas na etapa de cadastro por algum motivo.</li> <li>– As opções Análise, aprovação, execução e verificação seguem as mesmas regras as quais vimos anteriormente quando administramos nossas ocorrências pela nossa agenda.</li> <li>– A última etapa do workflow é o Arquivo. Nele ficam armazenadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ todas as ocorrências verificadas, mesmo que o seu resultado seja efetivo ou não.</li> <li>→ também as ocorrências finalizadas, ou seja, aquelas que não passam pela verificação, como, por exemplo, é o caso das encerradas e ignoradas;</li> </ul> </li> <li>– Essas ocorrências que estão na etapa de arquivo não aparecem nas demais aplicações do Occurrence, a não ser que seja alterado o filtro para uma busca mais específica em qualquer etapa selecionada.</li> <li>– Para visualizar as ocorrências arquivadas é possível desmarcar o checkbox 'Listar minhas ocorrências' que estas serão visualizadas.</li> <li>– Na ferramenta de Filtro que está no menu de ações à direita, ao abrir podemos verificar que existem as views que nos permitem salvar itens em determinados locais como global – para a visualização pública.</li> </ul>

- Unidade, Departamento, setor e até mesmo particular, sendo restrito ao usuário; vemos exemplos de filtros já salvos.
- No checkbox ‘Lembrar filtro’ este já fica determinado.
- Dentro dessa view Workflow nós podemos utilizar os filtros e salvar suas configurações para que ele abra daquela forma ou que possa ser disponibilizada para outros setores.
- No menu ainda podemos editar.
- Há duas abas no filtro: Inclusivo e Exclusivo.
- Na aba inclusivo são adicionadas as opções que buscamos para o filtro.
- Já na aba exclusivo as opções selecionadas serão ignoradas.
- Na aba Inclusivo, poderemos selecionar opções para incluir na nossa pesquisa, por exemplo. (faço exemplo aqui) (...)
- Clicamos em adicionar – pesquisamos por tipo → em atraso → clica ok
- Temos ainda a aba exclusivo onde podemos seleciona as opções que serão ignoradas.
- Observe o menu de ações à direita: nele é possível verificar as ações disponíveis de cada etapa em que a ocorrência se encontra.
- No menu de Ocorrências temos as opções de atualizar, imprimir a ocorrência selecionada
- \*\*\*\*\*, adicioná-las em Favoritos...
- No menu de Cadastro, há as opções que permitem o usuário inspecionar a ocorrência, onde ao selecionar alguma, será aberta outra janela para inspeção das informações daquela ocorrência.
- No menu de ações Cadastro, temos outras possibilidades de gerenciar ocorrências:
- Em retroceder a etapa da ocorrência, nos permitindo escolher e qual etapa ela será retrocedida; podemos encerrar ou ignorar;
- Na ação Similares, é possível selecionar ocorrências que sejam similares ou parecidas para receberem o mesmo tratamento na etapa de verificação.
- Temos a opção de duplicar a ocorrência, onde o usuário necessite criar várias ocorrências com quase as mesmas informações.
- Ainda, é possível assumir uma ocorrência, quando o responsável pertencer a um grupo de corresponsáveis; ou encaminhá-las.
- E é possível converter ocorrências, onde essa é mandada para a etapa de arquivo e outra é criada utilizando as informações preenchidas na anterior.
- Ainda temos um detalhe visual dentro do workflow:
- Ocorrências que estão destacadas em vermelho são aquelas que estão em atraso. Já as que estão destacadas em laranja, são as devolvidas e retrocedidas.
- → A próxima view é Workload.
- Essa ferramenta nos mostra a divisão de trabalho por carga de ocorrências por colaborador. Na tela do workload, há duas abas: a aba Todos os colaboradores e a aba Ocorrências.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Na parte superior da tela há opções de filtro, onde é possível fazer alteração de uma ocorrência que está na agenda de um usuário para outro.</li> <li>– É permitida a busca pelo campo: Tipo</li> <li>– Ou grupo/ É possível incluir responsáveis para que sejam exibidas ocorrências dos responsáveis que o usuário faz parte.</li> <li>– Também é permitida a busca pelo campo 'Usuário Origem (Jamine)' e selecionar usuário destino (Ietícia).</li> <li>– Ao realizar essa pesquisa, no menu de ações Workload clique no botão de transferir. Abrirá uma tela para descrever a justificativa da alteração de responsável. Ainda, posso inspecionar essa ocorrência / ou limpar o filtro.</li> <li>– Na primeira aba Todos os colaboradores, serão exibidos todos os usuários que possuírem alguma pendência. Pode-se estabelecer essas pendências de acordo com o filtro disposto acima.</li> <li>– Na aba Ocorrências é exibida a lista de ocorrências do usuário selecionado na primeira aba, sendo listadas apenas os pendentes.</li> <li>– Por último, dentro da aplicação Monitoramento, temos a view Ações, onde é possível listar todas as ações de ocorrências, independente da etapa atual que ela se encontra.</li> <li>– Essas ações podem ser exibidas com o ajuste dos checkboxes listar minhas ações, onde aparecerá somente as do usuário ou, ao desmarcar o checkbox, todas as ações serão listadas.</li> <li>– A aplicação Monitoramento nos traz muitas possibilidades de fazer a gestão e acompanhamento das nossas ocorrências.</li> <li>– Nos próximos vídeos, você vai aprender a utilizar as ferramentas de análise. Fique atento. Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 10</b>	<p><b>Ferramentas de análise: diagrama de ocorrências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Nos próximos vídeos nós falaremos sobre a aplicação Ferramentas de Análise e suas principais funções.</li> <li>– Ela nos possibilita analisar ocorrências e ações de acordo com características específicas de etapas, campos e filtros e também a geração gráfica de resultados.</li> <li>– Dentro da aplicação nós temos 4 opções de ferramentas de análise: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Diagrama de ocorrências.</li> <li>→ Ocorrências.</li> <li>→ Pareto de ocorrências.</li> <li>→ e Pirâmide de ocorrências.</li> </ul> </li> <li>– Neste vídeo nós falaremos sobre a ferramenta Diagrama de ocorrências.</li> <li>– Essa ferramenta permite uma visualização geral das ocorrências através da personalização dos diagramas.</li> <li>– Ao acessar a aplicação Ferramentas de Análise → Diagrama de ocorrências, abrirá o componente inicial com as opções de: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nova análise</li> </ul> </li> </ul>

- Abrir análise existente ou voltar.
- Vamos selecionar Nova análise →
- abrirá a tela de configuração da análise com os seguintes campos:
  - Agrupamento: temos várias opções de como serão agrupadas as barras do diagrama, por exemplo por:
  - Categorias: que ao ser selecionada vai abrir as opções do item Ordenar por (que vai representar uma ordem por frequência ou valor): Ordem alfabética ou valor;
  - Situação: que ao ser selecionada vai abrir as opções do item Ordenar por (que vai representar uma ordem por frequência ou valor): Ordem alfabética ou valor;
  - ou período que exibirá o campo intervalo, nele escolheremos uma das opções: Semestral, Mensal, Trimestral, Quadrimestral, Semestral e anual.
- Nos escolheremos a opção Semestral.
- Podemos Ordenar por valor e a nossa forma de representação gráfica será crescente ou decrescente. Adicionaremos o título Ocorrências 2021.
- Pode acrescentar um subtítulo, caso tenha necessidade.
- O Limite de barras nos permite configurar o campo com o número limite de barras que queremos visualizar no nosso gráfico.
- Neste caso, deixaremos com o valor inicial zero. Clicamos em Ok.
- A tela vai apresentar o nosso gráfico nos mostrando a quantidade de ocorrências por período. No menu ferramentas há algumas opções como:
  - Salvar, que salva as modificações feitas;
  - Salvar como, que salva a análise feita, possibilitando abri-la posteriormente E configurar, que nos permite alterar configurações da nossa análise.
- Veja, ao clicarmos na opção filtro → editar → vamos escolher a opção Tipos e selecionar o nosso formulário criado no início desse treinamento.
- Clicamos em Ok →
- Na tela aparecerá a situação das ocorrências registradas nesse formulário.
- Ainda, é possível ajustar a configuração desse diagrama → clicamos e configuração → no agrupamento podemos selecionar a opção Atividade →
- Podemos ainda selecionar outras opções que possuem lista de entrada cadastradas nos campos do formulário →
- Configuração → no agrupamento selecionamos Impactos
- Na ferramenta de Filtro que está no meu de ações à direita, ao abrir podemos verificar que existem as views que nos permitem salvar itens em determinados locais como global – para a visualização pública
- Unidade, Departamento, setor e até mesmo particular;
- Particular (apenas o usuário que criou o filtro),
- Setor (setor que o usuário que criou pertence)
- Departamento (departamento de quem criou pertence) unidade (unidade de quem criou);
- e Global.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vemos exemplos de filtros já salvos</li> <li>– No checkbox 'Lembrar filtro' este já fica determinado No menu ainda podemos editar esse filtro,</li> <li>– Há duas abas no filtro: Inclusivo e Exclusivo.</li> <li>– Na aba inclusivo são adicionadas as opções que buscamos para o filtro. Já na aba exclusivo as opções selecionadas serão ignoradas.</li> <li>– Na aba Inclusivo, poderemos selecionar mais opções para incluir na nossa pesquisa, por exemplo. (faço exemplo aqui) (...).</li> <li>– Clicamos em adicionar – pesquisamos por tipo → efetivas→ clica ok</li> <li>– No próximo vídeo falaremos sobre outra ferramenta de análise: Ocorrências.</li> <li>– Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 11</b>	<p><b>Ferramentas de análise: Ocorrências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– No vídeo anterior nós te mostramos como utilizar a aplicação Ferramentas de Análise.</li> <li>– Ela nos permite uma geração gráfica de resultados e nos possibilita analisar ocorrências de acordo com características específicas e filtros.</li> <li>– Ainda, utilizamos a primeira ferramenta: Diagrama de ocorrências.</li> <li>– Neste vídeo, utilizaremos a ferramenta Ocorrências acessando a aplicação Ferramentas de Análise - Ocorrências.</li> <li>– Ao acessarmos essa ferramenta, são exibidas todas as ocorrências cadastradas no sistema em uma tabela.</li> <li>– No menu Ferramentas há as opções de:</li> <li>– Inspeccionar uma ocorrência, ao selecionar qualquer uma abrirá uma janela Inspetor de ocorrência, onde poderemos visualizar as informações do registro.</li> <li>– Imprimir - &gt; essa opção nos leva a um filtro, onde podemos selecionar o tipo de relatório que queremos gerar.</li> <li>– Nossas opções são: Listagem de ocorrências (padrão) Listagem de ocorrências (customizada).</li> <li>– Relatório resumido e Relatório rastreabilidade.</li> <li>– Ao escolher a opção Relatório resumido e clicarmos em Ok, será realizado um download e observaremos os detalhes da ocorrência.</li> <li>– Ainda, no menu Ferramentas temos as opções de Favoritos, que nos permite adicionar a ocorrência a uma lista de favoritos;</li> <li>– Temos a opção exportar, que exporta o conteúdo exibido como planilha; E também excluir a ocorrência ou ignorar.</li> <li>– No menu Filtro, temos opções de abrir, configurar e salvar essa configuração para ser disponibilizada posteriormente.</li> <li>– Na opção Abrir podemos verificar que existem as views que nos permitem salvar itens em determinados locais como Global – para a visualização pública.</li> <li>– unidade (unidade de quem criou);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– departamento (departamento de quem criou pertence);</li> <li>– setor (setor que o usuário que criou pertence); e</li> <li>– particular (apenas o usuário que criou o filtro).</li> <li>– Vemos exemplos de filtros já salvos</li> <li>– No checkbox 'Lembrar filtro' este já fica determinado</li> <li>– Ao clicar em Editar, a janela abre com a opção de aba Inclusivo e campo Arquivado com o valor não, sendo o padrão que o sistema nos traz.</li> <li>– Na aba inclusivo são adicionadas as opções que buscamos para o filtro. Já na aba exclusivo as opções selecionadas serão ignoradas.</li> <li>– Ao clicar em adicionar na aba inclusivo, temos as abas Recentes;</li> <li>– Busca, (clica na flecha do lado de nome) que vai nos mostrar opções de busca de ocorrências por nome, por tipo, por categoria e por mnemônico</li> <li>– Padrões que nos permite filtrar as ocorrências pode acordo com etapas do workflow ou campos customizados apenas na opção tipos. Na opção padrões estarão todos os campos padrões do sistema de todas as etapas do workflow;</li> <li>– Ou por Tipos; onde poderemos escolher o tipo de formulário.</li> <li>– Nessa opção, além de poder escolher um formulário específico, também é possível escolher para um filtro customizado que se encontra em qualquer etapa do workflow.</li> <li>– No nosso exemplo, vamos fazer um filtro com as opções de → Padrões - &gt; Efetivas - Clicamos aceitar</li> <li>– Excluimos a primeira linha 'Arquivado' selecionando e clicando no botão excluir. Na aba exclusivo, serão adicionadas as opções que nós queremos ignorar.</li> <li>– No nosso exemplo, escolheremos a opção 'Em atraso' no filtro Inclusivo. Clicar em aceitar e Ok.</li> <li>– A tela dessa ferramenta nos trará todos os registros que possuem ocorrências efetivas e em atraso. No canto esquerdo da tela, há um ícone para gerenciar as colunas dinâmicas.</li> <li>– Ao clicar nesse ícone, abrirá uma janela para configurar essas colunas.</li> <li>– Veja, é possível adicionar ou remover colunas (mostra na tela), restaurar as colunas de acordo com o padrão do sistema.</li> <li>– Ainda é possível movimentar essas colunas com os botões Topo, Subir, Descer, Final. Clicamos em Ok para consolidar o gerenciamento das colunas dinâmicas.</li> <li>– Essas novas informações também serão levadas caso for exportado para Excel.</li> <li>– Vamos ao menu Filtro e selecionaremos 'Salvar como', definimos um nome e clicamos em Ok. Para visualizar nosso filtro salvo, vamos selecionar a opção Abrir do nosso menu.</li> <li>– Viu como é fácil configurar essa ferramenta?</li> <li>– No próximo vídeo, veremos uma das ferramentas de análise mais utilizadas dentro do Occurrence: Pareto de Ocorrências.</li> <li>– Até mais!</li> </ul>
--	---



<p><b>Vídeo 12</b></p>	<p><b>Ferramentas de análise: Pareto de Ocorrências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Nos vídeos anteriores nós mostramos a você as ferramentas de análise Diagrama de ocorrências e ocorrências. (mostra as ferramentas dentro da aplicação).</li> <li>– Essa aplicação nos traz a possibilidade de analisar ocorrências de acordo com características específicas de etapas, campos e filtros.</li> <li>– Nesse vídeo falaremos sobre uma das ferramentas mais utilizadas no Occurrence; o Pareto de ocorrências.</li> <li>– A lei de pareto ou princípio de pareto, ou ainda regra 80/20 prevê que 80% de problemas podem ser resolvidos se combatermos 20% das causas desse problema.</li> <li>– Dentro da nossa ferramenta de análises no occurrence (entra na ferramenta),</li> <li>– Podemos visualizar a frequência das ocorrências em forma de gráfico dividido em categorias de ocorrências,</li> <li>– Nos informando o percentual de cada uma em relação ao total.</li> <li>– A partir dessa análise, o gestor poderá analisar e definir as prioridades de tratamento para essas ocorrências.</li> <li>– Ainda nessa tela central, podemos observar no canto superior o aviso do filtro: Nenhum selecionado;</li> <li>– e abaixo do gráfico, uma tabela que nos mostra a lista de categorias classificadas em ordem decrescente de frequência e porcentagem de ocorrência.</li> <li>– Em cada linha dessa tabela, ao darmos um duplo clique, (clica em auditoria)</li> <li>– Percebemos que o gráfico apresentará os formulários que estão dentro dessa categoria, representados por uma coluna, e a frequência e porcentagem no pareto.</li> <li>– Agora, vamos configurar nosso gráfico de pareto:</li> <li>– No menu Pareto → clicar em Configurar →</li> <li>– Na janela, daremos um título ao nosso gráfico → responsáveis</li> <li>– No campo Classificador temos as opções de selecionar Recentes/</li> <li>– Busca, que pode ser por nome, tipo de ocorrência/ categoria/ mnemônico</li> <li>– Padrões, onde podemos ordenar a exibição por campos padrão de todas as ocorrências, como autor, aceito por....</li> <li>– Ou ainda por tipos, onde temos a opção de escolher campos customizados para a exibição no gráfico.</li> <li>– Nós escolheremos a aba Tipos → Gestão da Qualidade → formulário de não conformidade → campo Impactos</li> <li>– Podemos definir o número máximo de colunas que o gráfico poderá exibir no campo Max. Itens</li> <li>– O campo somar por padrão estará inativo. Essa opção nos permite obter a soma de valores ao selecionarmos campos numéricos para a opção/ no nosso caso deixaremos em branco.</li> <li>– Ainda podemos personalizar a visualização das informações no gráfico ao marcar os checkbox disponíveis:</li> </ul>
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exibir no diagrama: Subtítulo/ rótulos/ Legenda/ Valores;</li> <li>– Exibir na tabela: Frequência/ Soma/ Média;</li> <li>– Clicamos em Ok e o gráfico aparecerá de acordo com a nossa configuração.</li> <li>– Na tabela ainda podemos dar dois cliques para verificar a frequência e a porcentagem dos impactos relacionados às nossas ocorrências.</li> <li>– O menu nos traz mais opções, como Novo: que limpa a configuração atual; abrir, para visualizar uma análise salva;</li> <li>– Salvar as modificações já feitas;</li> <li>– Ou salvar como que possibilita configurar em que local essa análise poderá ser salva para ser utilizada posteriormente.</li> <li>– É possível enviar mensagens;</li> <li>– Inspeccionar por ocorrências ou por pareto de ocorrências (caso tenha algum salvo).</li> <li>– Ao clicar em imprimir um arquivo da nossa análise gerada. (abre o arquivo e mostrar).</li> <li>– Podemos ainda exportar, gerar imagem ou levar essa análise ao painel, em que abrirá o componente.</li> <li>– Painel já com ela adicionada.</li> <li>– No menu Filtro, temos opções de abrir, configurar e salvar essa configuração para ser disponibilizada posteriormente.</li> <li>– Na opção Abrir podemos verificar que existem as views que nos permitem salvar itens em determinados locais como Global – para a visualização pública;</li> <li>– unidade (unidade de quem criou);</li> <li>– departamento (departamento de quem criou pertence);</li> <li>– setor (setor que o usuário que criou pertence);</li> <li>– particular (apenas o usuário que criou o filtro);</li> <li>– Vemos exemplos de filtros já salvos.</li> <li>– No checkbox 'Lembrar filtro' este já fica determinado</li> <li>– Ao clicar em Editar, a janela abre com a opção de aba Inclusivo e campo Arquivado com o valor não, sendo o padrão que o sistema nos traz.</li> <li>– Lembrado que na aba inclusivo vamos selecionar as opções que vamos incluir no filtro;</li> <li>– Ao clicar em adicionar, temos as abas recentes.</li> <li>– Busca, (clica na flecha do lado de nome) que vai nos mostrar opções de busca de ocorrências por nome, por tipo, por categoria e por mnemônico</li> <li>– Padrões que nos permite filtrar as ocorrências pode acordo com etapas do workflow ou campos customizados;</li> <li>– Ou por Tipos; onde poderemos escolher o tipo de formulário.</li> <li>– No nosso exemplo, vamos fazer um filtro com as opções de → Padrões - &gt; Efetivas</li> <li>– Clicamos aceitar</li> <li>– Na aba exclusivo, por exemplo, serão adicionadas as opções que nós queremos</li> </ul>
--	--

	<p>ignorar. Não selecionaremos nada. Neste caso, deixaremos dessa forma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Clicar em aceitar e Ok.</li> <li>– Ainda podemos utilizar a opção Salvar como: definimos um nome para o nosso filtro e clicamos em Ok.</li> <li>– Para visualizar nosso filtro salvo, vamos selecionar a opção Abrir do nosso menu.</li> <li>– Fique atento para a demonstração da nossa última ferramenta de análise: a Pirâmide de ocorrências. Ela será explicada no próximo vídeo.</li> <li>– Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 13</b>	<p><b>Ferramentas de análise: pirâmide de ocorrências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Nesse vídeo falaremos sobre a nossa última ferramenta de análise: Pirâmide de ocorrências.</li> <li>– Essa ferramenta tem um diferencial: nos permite analisar a quantidade de incidentes em cada nível de pirâmide conforme a forma de configuração da ferramenta.</li> <li>– Ao acessar a aplicação Ferramentas de Análise → Pirâmide de ocorrências → Abrirá uma tela com as opções: Nova análise/ abrir uma análise existente/ ou voltar. Clicaremos em Nova Análise →</li> <li>– Os campos título e subtítulo não são obrigatórios, podendo o usuário defini-los conforme a sua necessidade.</li> <li>– No nosso exemplo vamos utilizar o Título: Análise de não conformidades/ e como subtítulo:</li> <li>– Pirâmide de análise dos tipos de não conformidades mais abrangentes.</li> <li>– No campo Tipo, podemos selecionar um tipo de ocorrência para analisar.</li> <li>– Utilizaremos como exemplo este formulário (categoria Auditorias → Registro de não conformidade →)</li> <li>– Em Campo, poderemos escolher aquele que será analisado. Nessa ferramenta, serão exibidos os campos com dado Texto simples ou Multiescolhas e que também tenham como Entrada Listas de entradas.</li> <li>– Nós escolheremos Tipos de não conformidades;</li> <li>– Lembrando que essas configurações nós definimos no momento de criação dos nossos campos do formulário.</li> <li>– Ainda, se o campo selecionado possui condições para a sua exibição, o campo Condicional será habilitado para escolha de uma lista de entrada.</li> <li>– Em opções, é possível alterar a ordem das opções selecionadas utilizando os botões Topo/ para cima/ para baixo/ ou fim.</li> <li>– Também podemos alterar a cor para a exibição na pirâmide, adicionar ou remover opções (clica em opções, mostra a tela).</li> <li>– O checkbox 'Exibir no gráfico Opções com valor 0', permite definir se as opções que definimos não possuírem valor, elas serão exibidas na pirâmide.</li> <li>– Clicamos em Ok.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– No centro da tela, a pirâmide mostrará os resultados quantificados das ocorrências de acordo com níveis.</li> <li>– Esses níveis representam a quantidade de ocorrências versus o nível de cada uma das opções que selecionamos na configuração da Pirâmide.</li> <li>– No menu Análise, encontramos as opções:</li> <li>– Novo, que ao clicar sobre essa ferramenta vai abrir a janela para uma nova configuração; abrir vai permitir a busca por uma análise feita anteriormente;</li> <li>– As opções salvar, que salva as modificações feitas;</li> <li>– Salvar como, que salva a análise feita, possibilitando abri-la posteriormente;</li> <li>– Ainda podemos clicar em Configuração, que vai nos permitir mudar algum item da configuração atual, seja título ou alguma opção a ser adicionada ou excluída;</li> <li>– Temos a opção de imprimir (fazer uma impressão em PDF) e gerar imagem.</li> <li>– Esperamos que você tenha gostado de conhecer um pouco mais sobre a utilização das ferramentas de análise.</li> <li>– Elas possibilitarão analisar ocorrências de acordo com características específicas de etapas, campos e filtros.</li> <li>– Fique atento para os próximos vídeos!</li> <li>– Ainda temos muita informação para você. Até mais!</li> </ul>
<p><b>Vídeo 14</b></p>	<p><b>Aplicação Administração de ocorrências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Você já conheceu a maioria das funcionalidades do Occurrence Manager.</li> <li>– Neste vídeo vamos te apresentar a aplicação Administração de ocorrências e suas funcionalidades.</li> <li>– Essa ferramenta promove uma agilidade ao administrador do módulo no controle de ocorrências cadastradas, também por quantidades de ocorrências por etapas, diagrama de pareto e entre outras.</li> <li>– Ao acessar a aplicação, podemos visualizar a estrutura de categorias e tipos de ocorrências na parte esquerda da tela.</li> <li>– (mostrar as categorias e os tipos)</li> <li>– Ao clicarmos sobre uma das categorias aqui disponíveis, é possível verificar na aba Resumo o responsável e os tipos de formulários disponíveis dentro dela.</li> <li>– Na aba Pareto, podemos visualizar a frequência das ocorrências por categorias e tipos representadas no diagrama.</li> <li>– Ao direcionar o mouse sobre uma das colunas desse diagrama, podemos visualizar as informações de tipo, frequência e porcentagem.</li> <li>– No menu Filtro, podemos definir algumas opções de visualização, na aba inclusivo, conforme busca, padrões ou tipos.</li> <li>– Vamos exemplificar utilizando a aba Padrões → efetivas → aceitar</li> <li>– Visualizaremos o gráfico de pareto com as ocorrências efetivas definidas no filtro.</li> <li>– Ainda temos a aba anexos, onde é possível anexar documentos, imagens, arquivos txr, etc.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ao clicar sobre uma ocorrência, podemos notar o acréscimo de três abas: a aba Campos, Registro e Anotações.</li> <li>– Na aba resumo visualizamos as etapas do workflow desse tipo;</li> <li>– Na seção Propriedades vemos informações sobre categoria, responsável, mnemônico, numeração do formulário; qual o tipo de workflow configurado na criação deste e links para formulário anônimo e para Intranet. (no caso dos formulários, explicamos de onde vem esses links?)</li> <li>– Ainda é possível verificar os responsáveis por cada etapa, campos, configurações, estatísticas e tempo médio de inatividade das etapas.</li> <li>– Na aba Campos é possível visualizar os campos customizados que foram criados para o formulário. Temos a aba Pareto que mostra o gráfico com os dados de frequência e porcentagem;</li> <li>– A aba Registro demonstra todas as ocorrências registradas nesse tipo de formulário selecionado. No canto esquerdo da tela, há um ícone para gerenciar as colunas dinâmicas.</li> <li>– Ao clicar nesse ícone, abrirá uma janela para configurar essas colunas.</li> <li>– Veja, é possível adicionar ou remover colunas (mostra na tela), restaurar as colunas de acordo com o padrão do sistema.</li> <li>– Ainda é possível movimentar essas colunas com os botões Topo, Subir, Descer, Final. Clicamos em Ok para consolidar o gerenciamento das colunas dinâmicas.</li> <li>– Essas novas informações também serão levadas caso essa seleção for exportada.</li> <li>– Aqui também é possível visualizar os dados do cadastro da ocorrência, como o título, número da ocorrência, autor, etc.</li> <li>– E ainda temos a opção filtro para podermos editar as opções de visualização. A opção exportar, que exporta as informações em PDF ou XLS.</li> <li>– No menu Registros é possível inspecionar os itens selecionados (dois cliques) Adicionar a uma lista de favoritos.</li> <li>– Viu como é prático fazer a gestão de toda a estrutura de ocorrências através da aplicação Administração de ocorrências?</li> <li>– Ainda temos mais conteúdo de occurrence pra você.</li> <li>– Fique atento.</li> <li>– Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 15</b>	<p><b>Aplicação Relatórios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá Pessoal!</li> <li>– Neste vídeo vamos mostrar a importância da aplicação Relatórios.</li> <li>– Eles permitem ao gestor ter uma visão detalhada de questões bastante específicas. Veremos esses detalhes a partir de agora.</li> <li>– Acessaremos a aplicação Relatórios →</li> <li>– Esta aplicação consta com um conjunto de 3 relatórios:</li> <li>– Ocorrências devolvidas, Listagem de ocorrências e Listagem de ações.</li> <li>– Ocorrências devolvidas, nos gera um relatório com informações de ocorrências</li> </ul>

	<p>devolvidas por período.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ao dar dois cliques, nos direcionamos ao menu Filtro: podemos abrir uma opção de filtro já configurada e salva.</li> <li>– podemos editar esse filtro: dentro da aba Inclusivo escolhemos a opção Arquivado e escolher a opção Todas. (mostra na tela do inclusivo)</li> <li>– Ao clicar em Ok, no menu Relatório selecionamos a opção Gerar Relatório.</li> <li>– Poderemos, então, visualizar as ocorrências devolvidas dentro dos parâmetros que editamos no menu Filtro.</li> <li>– Ainda temos a opção de salvar, que salva as configurações feitas e</li> <li>– Salvar como, que possibilitam configurar quem poderá visualizar esse filtro salvo para este relatório.</li> <li>– Salvar em locais como global – para a visualização pública unidade (unidade de quem criou)</li> <li>– departamento (departamento de quem criou pertence), setor (setor que o usuário que criou pertence) e particular (apenas o usuário que criou o filtro);</li> <li>– No menu de ações Formulário é possível navegar pelas páginas do relatório; Imprimir (clique e mostrar como gera o PDF);</li> <li>– Aumentar ou diminuir o Zoom,</li> <li>– Ainda girar a página em 90°, menos 90° ou 180°</li> </ul> <p>(volta para a ferramenta)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vamos conhecer a próxima ferramenta de relatório: Listagem de ocorrências.</li> <li>– Nessa ferramenta (mostra) é possível gerar relatórios com a lista de ocorrências criadas.</li> <li>– Ela também os permite editar o filtro → clicando em editar -. na aba inclusivo selecionar Padrões <ul style="list-style-type: none"> <li>→ workflow → clicar em aceitar</li> <li>→ selecionar customizado → clicar em Ok.</li> <li>→ Clicar em Gerar relatório – poderemos ver nosso relatório configurado.</li> </ul> </li> <li>– Na tela aparecerá o serial da ocorrência, podemos ver o título, quem é o autor (mostra todos os detalhes).</li> <li>– Na parte superior da tela é possível fazer uma busca pelo ícone → Visualizar a página estendido vertical e horizontal → (clique nos ícones)</li> <li>– Há o ícone de editor de mensagem, onde é possível selecionar um destinatário (escolhe o meu) para enviar uma mensagem → relatório de ocorrências está gerado. Favor verificar no filtro.</li> <li>– A opção imprimir do ícone permite gerar um arquivo PDF;</li> <li>– Ferramenta de zoom</li> <li>– e navegar pelas páginas No menu Filtro.</li> <li>– Ainda no menu Formulário é possível imprimir (clique e mostrar como gera o PDF); aumentar ou diminuir o Zoom,</li> <li>– Ainda girar a página em 90°, menos 90° ou 180°</li> </ul> <p>(volta para a ferramenta)</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– O último relatório que vamos gerar a partir dessa aplicação é Listagem de ações;</li> <li>– Onde podemos gerar relatórios de ações já criadas. Dois cliques para abrir a ferramenta <ul style="list-style-type: none"> <li>→ no meu Filtro, clicar na opção → editar</li> <li>→ na aba Inclusivo escolheremos a opção Autor da aba Padrões</li> <li>→ após, selecionaremos a opção Ignácio → clicamos em Ok</li> </ul> </li> <li>– No menu Relatórios → clicar na opção gerar relatórios</li> <li>– Podemos observar a listagem de ações com as informações Título, de responsável, qual a ocorrência, serial ... (mostrar todos os itens da tabela)</li> <li>– Ainda temos a opção de salvar, que salva as configurações feitas e</li> <li>– Salvar como, que possibilitam configurar quem poderá visualizar esse filtro salvo para este relatório.</li> <li>– Salvar em locais como global – para a visualização pública unidade (unidade de quem criou);</li> <li>– departamento (departamento de quem criou pertence); setor (setor que o usuário que criou pertence); particular (apenas o usuário que criou o filtro), salvar no particular com o Nome: Relatório jul/21.</li> <li>– No menu de ações Formulário é possível navegar pelas páginas do relatório ou também na parte superior, com os campos de busca, expandir na vertical e horizontal, enviar mensagem, imprimir...; Imprimir (clicar e mostrar como gera o PDF);</li> <li>– Aumentar ou diminuir o Zoom,</li> <li>– Ainda girar a página em 90º, menos 90º ou 180º</li> <li>– E finalizamos a Configuração e visualização de relatórios com as opções que a aplicação contém.</li> <li>– Fique atento, tem mais conteúdo de OM por aqui. Até mais!</li> </ul>
<p><b>Vídeo 16</b></p>	<p><b>Aplicação Localizar ocorrências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Vamos apresentar para vocês a ferramenta localizar ocorrências. Clicar na aplicação localizar ocorrências.</li> <li>– Após o registro e a gestão de todas as etapas de uma ocorrência, o módulo de occurrence traz dentro dessa aplicação a possibilidade de otimizar a sua localização, permitindo a busca por número de serial, título, descrição ou todos.</li> <li>– Por exemplo, com a opção serial selecionada, escrevemos na barra de busca as letras NC, e clicamos no filtro.</li> <li>– Perceba que todas as ocorrências com essas iniciais no serial foram encontradas.</li> <li>– Ainda, selecionamos a opção título e escrevemos Auditoria → as opções de ocorrência que possuem esse nome aparecerão na lista.</li> <li>– Perceba que, ao selecionar uma ocorrência, à direita serão exibidas as opções do menu de acordo com a etapa em que essa está.</li> <li>– Dessa forma, é possível gerenciar uma ocorrência diretamente por esta aplicação,</li> </ul>

	<p>da mesma forma que visualizamos ao executar as etapas do workflow através das pendências da agenda e na aplicação Monitoramento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Por exemplo, ao selecionar uma ocorrência, podemos inspecionar e ver os seus detalhes como capa, resumo, verificar o andamento desta etapa e a linha do tempo,</li> <li>– Visualizar anotações ou anexos que foram acrescentados durante as suas etapas. No menu Ocorrências temos as opções atualizar,</li> <li>– Imprimir, que nos mostra uma seleção de itens para relatórios; (mostrar a seleção)</li> <li>– Adicionar Favoritos ou visualizar através do Snap! Nossa aplicação Mobile</li> <li>– Ainda no menu, podemos fazer executar a etapa dessa ocorrência, devolver para a anterior, caso seja necessário ajustes,</li> <li>– Retroceder para uma etapa a ser escolhida pelo usuário;</li> <li>– Temos as opções de Similares, duplicar, também classificar ou determinar um responsável, etc. (explico tudo novamente?)</li> <li>– Posso localizar mais de uma ocorrência separando-as por ponto e vírgula:</li> <li>– EXEMPLO NC-00014;FH – 011</li> </ul> <p>(Volta para a tela inicial das aplicações.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Com certeza, agora ficou mais fácil de localizar aquela ocorrência que você procura! Até mais!</li> </ul>
<p><b>Vídeo 17</b></p>	<p><b>Aplicação configuração → configuração de consultas de contagem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá Pessoal!</li> <li>– Neste vídeo falaremos sobre a aplicação Configuração.</li> <li>– Ao iniciar nosso treinamento, nós aprendemos que a parametrização do módulo de Occurrence começa nesta aplicação.</li> <li>– Primeiramente, dentro dessa ferramenta nós criamos nosso Formulário em Tipos de ocorrências.</li> <li>– Aqui criamos os campos personalizados, definimos responsáveis por cada etapa do workflow e demais configurações.</li> <li>– Ainda, nessa ferramenta nós criamos as Listas de entrada como opções de resposta dos nossos campos personalizados.</li> <li>– A partir de agora, vamos apresentar um pouco mais de cada item da aplicação, iniciando pela ferramenta Configuração de consultas de contagem.</li> <li>– Selecionamos a ferramenta → dois cliques →</li> <li>– A funcionalidade dessa ferramenta é obter os comandos sql que estão por trás dos filtros utilizados no SA.</li> <li>– Assim, podemos alimentar diretamente indicadores no Data Integrator, aplicação localizada no system manager.</li> <li>– Na parte superior da tela, temos a opção Filtro → ao clicar sobre a pasta → poderemos selecionar os filtros já salvos ou fazer a configuração de uma nova busca: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ menu de ações Setup → clicar em Filtro → na aba inclusivo vamos selecionar Efetiva → clicar em ok</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Na tela aparecerá os comandos do sql por trás do filtro que configuramos.</li> <li>– Ainda, podemos verificar os campos Competência, com a data atual que também pode ser alterada O período para configuração, pode ser mensal, semestral, anual...</li> <li>– Após a execução do botão teste, o sistema irá trazer o resultado da consulta para o período selecionado.</li> <li>– Nessa ferramenta é possível através da configuração Filtro consultar um resultado que tivemos no período selecionado.</li> <li>– Como exemplo a quantidade de ocorrências efetivas, devolvidas, campos customizados para uma opção específica, etc.</li> <li>– O resultado poderá ser visualizado aqui, mas se o objetivo for esse resultado ser alimentado automaticamente em um indicador do módulo de PM, poderá ser utilizada essa consulta em SQL para configurar essa automatização na aplicação Data Integrator, no system manager.</li> <li>– Fique atento pois no próximo vídeo falaremos sobre outra ferramenta da aplicação Configuração.</li> <li>– Até mais!</li> </ul>
<p><b>Vídeo 18</b></p>	<p><b>Aplicação configuração: Reclassificar Ocorrências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– No vídeo anterior te mostramos como utilizar mais uma das ferramentas da aplicação Configuração que foi Configuração de consultas de contagem.</li> <li>– Nela nós configuramos o filtro para definir o comando sql para contagem de itens das ocorrências. Neste vídeo nós falaremos sobre a ferramenta Reclassificação de Ocorrências.</li> <li>– Abre a aplicação →</li> <li>– Essa aplicação permite alterar os valores preenchidos nos campos customizados por outros valores.</li> <li>– Isso significa que é possível substituir um valor preenchido naquele determinado campo por um novo valor/ em todas as ocorrências em que esse valor anterior foi preenchido.</li> <li>– Vamos então configurar a reclassificação pelo seguinte passo a passo: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ na seção Categoria, poderemos buscar a categoria a qual possui o formulário que desejamos:</li> </ul> </li> <li>– → Escolhemos o Tipo de formulário <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ao clicar na seção Campo, na seleção de itens aparecerá a lista com os campos personalizados daquele formulário que escolhemos → selecionamos um desses campos →</li> <li>→ no item Valor atual, selecionamos a opção que será reclassificada</li> <li>→ no item Valor Novo, selecionamos o novo item para substituir o campo anterior</li> <li>→</li> </ul> </li> <li>– Ainda, temos a possibilidade de aplicar essa alteração para todos os formulários ou podemos definir uma data para essa configuração.</li> </ul>

	<p>→ no menu de ações → clicar em Executar.</p> <p>→ na tela aparecerá uma janela pedindo a confirmação da alteração → clicar em Sim. Temos mais conteúdo da Aplicação Configuração para te mostrar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fique atento ao próximo vídeo. Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 19</b>	<p><b>Aplicação configuração → Transferência de categorias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Seguimos mostrando para vocês as ferramentas disponíveis na aplicação Configuração do módulo de Occurrence Manager.</li> <li>– Neste vídeo, te mostraremos como utilizar a ferramenta Transferência de Categoria.</li> <li>– Nos primeiros vídeos deste treinamento, nós te mostramos como utilizar a ferramenta Tipos de Ocorrência.</li> <li>– Nela nós criamos a categoria, ou nosso agrupador de tipos de formulários.</li> <li>– Essa categoria pode ser excluída se nenhuma ocorrência foi registrada em algum formulário presente ali.</li> <li>– Porém, há uma ferramenta que possibilitar a alteração de uma categoria com tipos de ocorrências que já foram cadastradas.</li> <li>– Vamos acessar a ferramenta transferência de categorias →</li> <li>– Primeiramente, selecionamos o tipo de ocorrência que desejamos transferir selecionamos a sua categoria de origem e então selecionamos a categoria em que este formulário vai ser transferido → em ocorrências existentes, há duas opções:</li> <li>– Mantém as ocorrências existentes na categoria e origem → isso significa que ao executar essa opção, todas as ocorrências criadas do tipo nessa categoria de origem ficarão a ela vinculadas, mantendo referência a esta;</li> <li>– Na opção transferir as ocorrências existentes para a categoria de destino, as ocorrências serão transferidas da categoria de origem, migrando também suas referências.</li> <li>– Selecionamos a opção manter.... E clicamos em executar.</li> <li>– Após, será exibido informações dessa transferência (fala sobre as informações)</li> <li>– Ainda, é possível verificar que o sistema informa que a numeração definida continua sendo a numeração pertencente ao tipo.</li> <li>– Podemos ainda salvar a saída em um documento txt ou enviá-la como mensagem para outro colaborador;</li> <li>– Viu como é fácil?</li> <li>– Nosso próximo passo é conhecer a ferramenta Tipos de formulários predeterminados por usuário.</li> <li>– Fique atento.</li> <li>– Até mais!</li> </ul>
<b>Vídeo 20</b>	<p><b>Aplicação configuração → tipos de formulários predeterminados por usuário</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– No nosso último vídeo sobre as ferramentas da aplicação Configuração falaremos</li> </ul>

	<p>sobre os Tipos de formulários predeterminados por usuário.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nessa ferramenta é possível definir quais os tipos de ocorrência que determinado usuário poderá cadastrar.</li> <li>– Por exemplo, o colaborador que tiver seu usuário configurado por esta ferramenta, ao acessar a aplicação Registro, terá disponível apenas a aba Favoritos com o tipo definido para registrar ocorrências.</li> <li>– O mesmo ocorre na aplicação Monitoramento, as ocorrências disponíveis para registro serão apenas as que serão predeterminadas.</li> <li>– Ao acessar a ferramenta (abrir a configuração → clicar em tipos de ...), haverá duas abas: a aba colaborador e a aba anônimo.</li> <li>– Na aba colaborador, vamos adicionar um usuário: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ no campo busca, adicionamos um usuário →</li> <li>→ no menu Formulários clicamos na opção Adicionar → buscamos um tipo de ocorrência que desejamos predeterminar para este usuário</li> <li>→ clicamos em aceitar</li> </ul> </li> <li>– Para adicionar outros formulários, repetimos esse passo → Botão adicionar → Selecciona formulário desejado → clica em aceitar.</li> <li>– Caso seja necessário remover algum formulário, clicar em Excluir, no menu formulários. É possível também inspecionar o formulário escolhido, clicando no menu Inspeccionar →</li> <li>– Verificamos o resumo desse formulário, podemos ver a aba pareto que apresenta o gráfico de frequência e porcentagem de ocorrências → aba anexos e anotações.</li> <li>– Nesta ferramenta também é possível definir quais tipos de ocorrências possam ser realizadas através do acesso anônimo sem que o usuário esteja logado no sistema, podendo esse formulário ser disponibilizado ao acesso do público em geral.</li> <li>– Para cadastro do usuário anônimo (este que além do cadastrado de usuário, também será necessário ainda realizar as parametrizações para o acesso deste usuário anônimo definidas no System manager) o procedimento é o mesmo para predeterminar um tipo de formulário para um usuário específico: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ no menu Formulários clicamos na opção Adicionar → buscamos um tipo de ocorrência que desejamos predeterminar para este usuário anônimo</li> <li>→ clicamos em aceitar.</li> </ul> </li> <li>– Caso seja necessário remover algum formulário, clicar em Excluir, no menu Formulários.</li> <li>– Mostramos para você o uso e parametrização de todas as ferramentas disponíveis na aplicação Configuração.</li> <li>– São muitas as possibilidades de aprimorar seus formulários e interagir com a ferramenta de maneira completa.</li> <li>– Esperamos que você tenha gostado.</li> <li>– Ainda não acabou, temos mais conteúdo de Occurence Manager nos próximos vídeos. Até mais!</li> </ul>
--	--

<p><b>Vídeo 21</b></p>	<p><b>Home → Minhas ocorrências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Neste vídeo falaremos sobre uma ferramenta prática e acessível que o usuário possui no Home: a</li> <li>– aplicação minhas ocorrências.</li> <li>– Essa ferramenta permite ao usuário visualizar as ocorrências que estão sob sua responsabilidade, pode ainda registrá-las;</li> <li>– Acompanhar o andamento daquelas em que participou em alguma etapa ou evento E também visualizar as ações que estão sob sua responsabilidade.</li> <li>– Ao acessar a ferramenta minhas ocorrências (abre) temos 4 views no canto esquerdo da tela: Workflow, Registro, Acompanhamento e Ações.</li> <li>– Na view Workflow é possível verificar as ocorrências de determinado usuário, por isso “minhas ocorrências”.</li> <li>– É possível editar o filtro no menu à direita para refinar ainda mais a busca. (acessar o menu filtro → editar)</li> <li>– No canto superior da tela, há um campo de busca possibilitando o filtro por todos, / Título/ descrição ou serial.</li> <li>– No menu esquerdo verificamos a localização das ocorrências em Todas, Revisão, Cadastro, Análise, Aprovação e Execução.</li> <li>– Em Todas, podemos selecionar diretamente uma ocorrência da lista.</li> <li>– Ou selecionar diretamente a etapa caso tiver alguma ocorrência em que somos responsáveis para resolvermos nessa etapa.</li> <li>– Também teremos acesso aos registros que estão sob revisão – que são os devolvidos/retrocedidos ao cadastro.</li> <li>– Por exemplo, é possível dar andamento na etapa de aceite, é possível converter, devolver ou retroceder essa etapa, encerrar ou ignorar...</li> <li>– A view Registro se apresenta de forma similar à aplicação.</li> <li>– Temos duas abas: a aba favoritos → onde estão nossos formulários adicionados como favoritos e onde é possível adicionar outro formulário como favorito;</li> <li>– e a aba Todos, que apresenta toda a estrutura de categorias e tipos de formulários de acordo com as permissões do usuário.</li> <li>– Aqui podemos fazer um novo registro de ocorrência clicando no menu Registro → opção Novo.</li> <li>– Na view Acompanhamento o usuário pode acompanhar em quais etapas estão as ocorrências que estão sob sua responsabilidade.</li> <li>– Sejam elas cadastradas pelo próprio usuário ou se ele for responsável por alguma etapa dessas ocorrências agrupadas conforme a etapa realizada,</li> <li>– Então vejo todas as ocorrências que cadastrei, as que fiz análise, verifiquei, conforme as atribuições que tenho nos tipos de formulário do Módulo.</li> <li>– No menu à direita podemos inspecionar uma ocorrência; podemos ainda aplicar o filtro para refinar nossa visualização → abrir um filtro já salvo → ou editar as configurações do filtro que está como padrão → na aba inclusivo e exclusivo;</li> </ul>
------------------------	---

	<p>→ limpar, salvar e salvar como.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– No menu Ferramentas, é possível inspecionar a ocorrência de acordo com a ação selecionada. ao clicar em Imprimir abrirá uma tela para selecionar o conteúdo e a orientação desse arquivo (gerar um e mostrar o PDF aberto).</li> <li>– Na view Ações podemos visualizar e administrar as ações cadastradas sob a responsabilidade do nosso usuário, assim como as principais informações.</li> <li>– O menu Ações possibilita iniciar a ação, concluir, editar, suspender ou inspecionar. (mostra uma por uma). São as mesmas possibilidades que teríamos na nossa agenda.</li> <li>– Na parte inferior da tela, há as opções de checkbox para visualizar as ações ativas, ações de equipe e ajusta colunas de acordo com a tela e ainda a legenda para melhor compreensão da etapa em que a ação se encontra.</li> <li>– Mostramos a você as funcionalidades da aplicação minhas ocorrências.</li> <li>– Onde podemos fazer todo o gerenciamento e acompanhamento de ocorrências que criamos ou nos envolvemos em alguma etapa do workflow;</li> <li>– E ainda o acompanhamento, execução e consulta das nossas ações.</li> <li>– Esperamos facilitar ainda mais a administração das suas ocorrências. Até mais!</li> </ul>
<p><b>Vídeo 22</b></p>	<p><b>Aplicação Favoritas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Olá pessoal!</li> <li>– Neste vídeo nós falaremos sobre a aplicação Favoritas.</li> <li>– Essa aplicação auxilia na organização e facilita a localização das ocorrências que o usuário define como importantes.</li> <li>– Ao acessar a aplicação Favoritas (abre a aplicação), na tela inicial aparecem os ícones Global, Unidade, Departamento, Setor e particular.</li> <li>– Nestes locais serão salvas as listas de Favoritas que serão criadas pelos usuários. Para criar uma lista de favoritos, clique no botão Novo do menu</li> <li>– Vamos dar um nome para a lista na aba Geral → OM Junho</li> <li>– O campo mnemônico é utilizado para localização de itens com fins técnicos como integração com outros sistemas ou backup de dados – este campo não é obrigatório.</li> <li>– A data da criação estará preenchida automaticamente;</li> <li>– No Escopo vamos definir a visibilidade dessa lista no sistema para os outros usuários. Temos as opções Global, Unidade, Departamento, Setor e particular.</li> <li>– Se atente a este detalhe: caso a lista de favorita seja criada em departamento, apenas os usuários que pertencerem a esse departamento poderão visualizá-la.</li> <li>– Podemos adicionar um comentário a essa lista – não é obrigatório. Ainda, pode-se definir responsáveis ou equipe.</li> <li>– Ao adicionarmos um responsável ou equipe, somente estes usuários poderão gerenciar essa lista, ou seja, editar, excluir, duplicar, assim como adicionar ou transferir ocorrências que estejam nela.</li> <li>– Clicar em Ok para finalizar a criação.</li> </ul>

(Volta para o Home)

- É possível adicionar ocorrências a uma lista de favoritas em vários lugares do sistema.
  - Por exemplo, na Agenda (seleciona uma ocorrência e mostra a ferramenta – favoritar uma) mostrar como favoritar;
- Clicar na ocorrência desejada → opção do menu Favorita seleciona a lista criada ou ainda é possível criar uma nova lista de favoritos na opção Novo; ou inspecionar;
- Note que aqui aparecerá as listas que o usuário tem permissão para visualizar conforme o escopo em que foram criadas.
- Clicar em Aceitar → e a ocorrência será adicionada à lista criada.
  - no inspetor da ocorrência (seleciona uma ocorrência e mostra a ferramenta – favoritar uma)
  - e dentro das aplicações localizar ocorrências (seleciona uma ocorrência e mostra a ferramenta – favoritar uma)
  - Minhas ocorrências (seleciona uma ocorrência e mostra a ferramenta – favoritar uma)
  - e Monitoramento (seleciona uma ocorrência e mostra a ferramenta – favoritar uma)
- Volta para a aplicação Favoritas
- É possível gerar dois Relatórios a partir do botão Imprimir na aplicação Favoritas:
  - Lista: Gera a lista de Favoritas exibidas no escopo selecionado da aplicação.
- Detalhada: Gera um relatório com as principais informações da ocorrência Favorita selecionada e uma listagem de todas as ocorrências vinculadas a ela.
- Podemos editar a lista que criamos, duplicar, excluir ou limpar o conteúdo da lista selecionada. Ao clicarmos duas vezes na Lista criada, nós podemos visualizar mais detalhes dela.
- Na aba resumo vemos as Propriedades, como o responsável, escopo, data de criação e o total de ocorrências que fazem parte desta lista.
- Em estatísticas, o gráfico nos apresenta a quantidade de ocorrências por etapa.
- Na aba ocorrências, visualizamos o conjunto de ocorrências adicionadas a esta lista de acordo com o workflow.
- Podemos visualizar as ocorrências desde o ícone todas até arquivo. Ao clicar sobre uma ocorrência, o menu Favoritos traz as opções:
  - Excluir o item selecionado da lista;
  - Transferir essa ocorrência para outra lista criada;
  - Favoritos: que permite copiar a ocorrência selecionada de um favorito para outro sem eliminar da lista atual.
  - Importar: importa todas as ocorrências de outra favorita (MOSTRA) ou de um filtro.
  - Nesse caso (filtro), podemos trazer um filtro já criado e em andamento. (seleciona o filtro Clientes strategic adviser)
- As opções de mover, possibilitando a ordenação das ocorrências que estão

	<p>disponíveis no ícone</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Todas.</li> <li>– Ainda, o menu Cadastro da respectiva etapa em que a ocorrência está disponibiliza as ações de tratamento desta, caso o usuário for responsável pela etapa ou tiver uma permissão maior no módulo. (clique e mostre o menu).</li> <li>– É possível a utilização do menu Filtro para visualizar as ocorrências específicas da lista de Favoritas.</li> <li>– Essa foi a apresentação das funcionalidades da nossa aplicação Favoritas. (Volta para a tela inicial do OM)</li> <li>– Assim, concluímos o treinamento do módulo de Occurrence Manager, o qual vimos como configurar nosso formulário e listas de entrada; como fazer registros de ocorrências e resolver todas as suas etapas de workflow;</li> <li>– Ainda aprendemos como localizar aquela ocorrência que procuramos por serial, título, nome... também criamos relatórios e utilizamos as ferramentas de análise.</li> <li>– Esperamos que você tenha gostado! Até mais!</li> </ul>
--	---

## 5

## 6 Histórico de Versões

<i>Versão</i>	<i>Data de Emissão</i>	<i>Comentário</i>	<i>Elaborador Responsável</i>
1	29/09/2021	Criação do documento	Letícia Vieira