



MANUAL
OmbudsManager
Versão 2018.002

INDAIATUBA
2018



SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	1
INTRODUÇÃO.....	2
Histórico de versões do manual	2
Instruções Gerais	2
1. Cadastro de manifestação	3
2. Cadastro de manifestante	8
3. Cadastro de usuários, setores e convênios	10
4. Relatórios	12
5. Ajuda.....	14



INTRODUÇÃO

O OmbudsManager é um sistema para gerenciamento de ouvidorias que foi desenvolvido pela aluna Érica Moreli como pré-requisito parcial para a conclusão do curso superior de tecnologia em análise e desenvolvimento de sistemas.

As principais funções do sistema são:

- **Cadastro e acompanhamento de demandas de ouvidoria;**
- **Cadastro de manifestantes;**
- **Cadastro de usuários, setores e convênios;**
- **Relatórios por período, status e manifestantes;**

Ao executar o programa, será solicitado login e senha do usuário, que deverá estar previamente cadastrado no sistema.

Histórico de versões do manual

Data	Versão do manual	Descrição da alteração	Autor
10/05/2018	2018.001	Criação do manual	Érica Moreli
17/05/2018	2018.002	Cadastro de manifestação	Érica Moreli
17/05/2018	2018.002	Cadastro de manifestante	Érica Moreli
17/05/2018	2018.002	Cadastro de usuários, setores e convênios	Érica Moreli
17/05/2018	2018.002	Relatórios	Érica Moreli
17/05/2018	2018.002	Ajuda	Érica Moreli

Instruções Gerais

O programa OmbudsManager traz a data e hora atual do computador para gerar nova manifestação. Se a data ou hora estiver errada, deverá ser feita a correção no computador. A data deve estar no seguinte formato: dd/mm/aaaa.



O cadastro de manifestantes do programa **não pode** ser excluído, portanto, antes de cadastrar um novo manifestante, certifique-se de que este já não possui um cadastro, utilizando as diferentes formas de pesquisa.

1. Cadastro de manifestação

A tela inicial contém os menus e botões para o usuário acessar as funcionalidades do sistema. Possui também uma barra de menu que apresenta funcionalidades de cadastro de usuários, setores e convênios. O menu também tem a opção de utilitário para efetuar mudança de senha do usuário do sistema, impressão de relatórios e uma sessão de ajuda, com o manual do sistema e informações sobre o seu desenvolvimento.

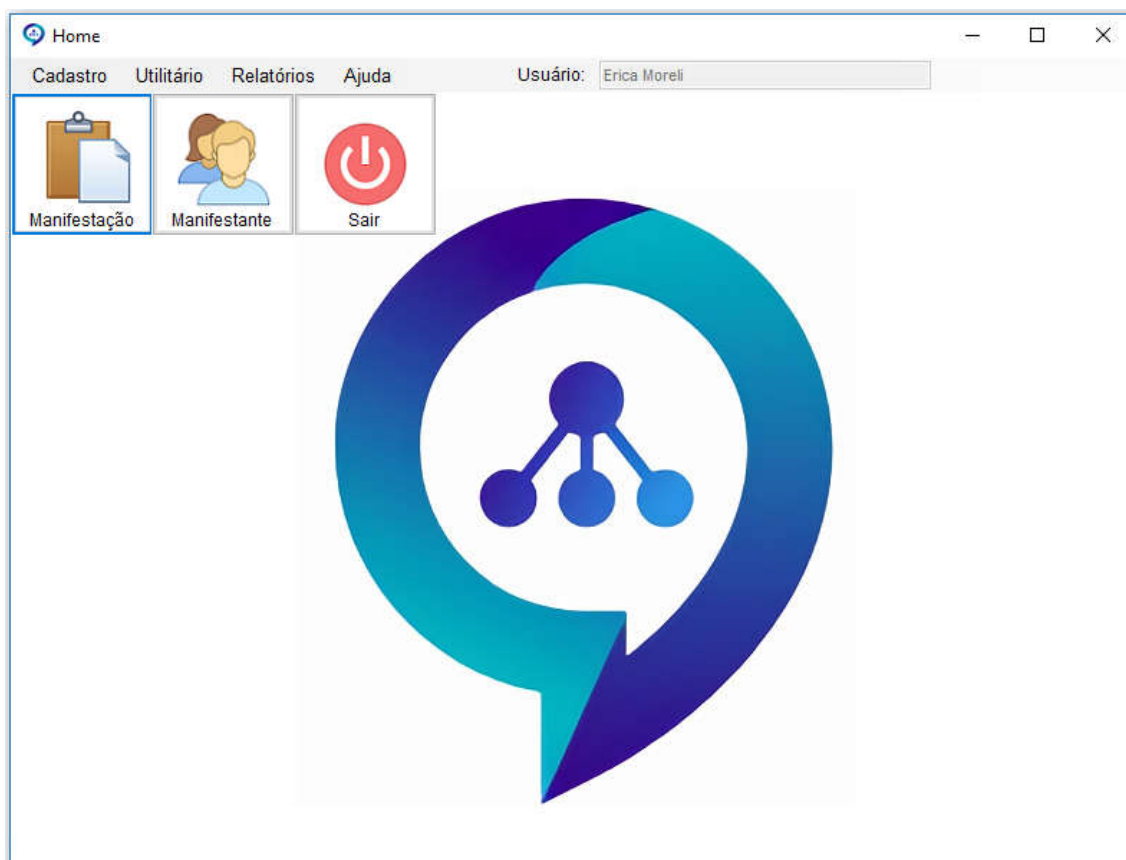


Figura 1: Tela inicial (*home*)

Fonte: Autora, 2018

Ao clicar no botão “Manifestação”, o usuário tem a opção de pesquisar uma manifestação já cadastrada ou cadastrar uma nova, conforme a Figura 2.

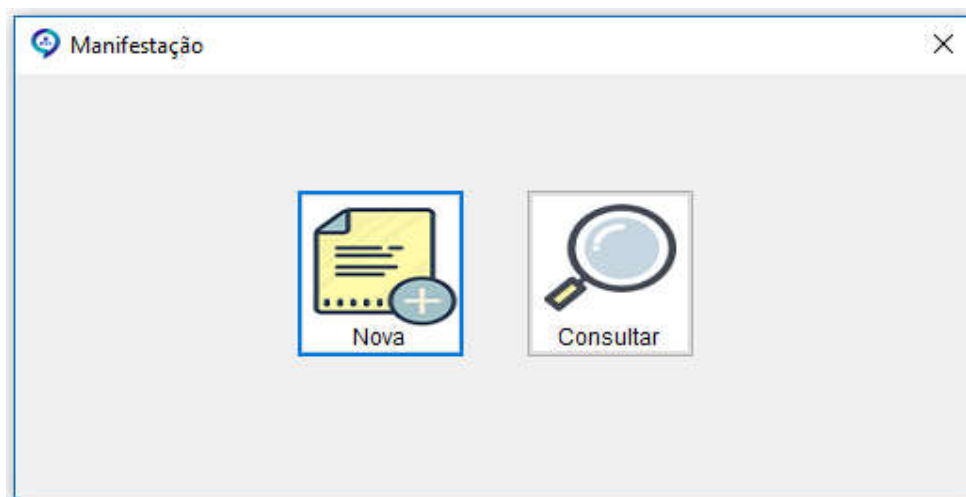


Figura 2: Opções do botão "Manifestação"

Fonte: Autora, 2018

Se o usuário optar por cadastrar uma nova manifestação, ele será direcionado para uma tela, que busca os dados do manifestante. De acordo com a Figura 3, ele pode pesquisar por nome, código, CPF ou data de nascimento do manifestante e o resultado da pesquisa aparece em uma tabela.

	Código	Nome	Data de nascimento
▶	4	João Carlos Ferreira	19/05/1991
	3	João José da Silva	17/05/1980
*			

Selecionar

Figura 3: Tela de pesquisa de manifestante

Fonte: Autora, 2018



Após selecionar o manifestante, o usuário é direcionado para a tela de cadastro da manifestação, que pode ser visualizada na Figura 4. Essa tela contém os dados do manifestante selecionado e da manifestação, os setores envolvidos nessa manifestação, data e hora de gravação, prazo para a resolução, o usuário que cadastrou a manifestação e os campos para o detalhamento e a resolução da manifestação.

Figura 4: Cadastro de manifestação

Fonte: Autora, 2018

Ao clicar no botão de manifestação na tela inicial, o usuário também tem a opção de pesquisar uma manifestação já cadastrada, conforme a Figura 5. Essa pesquisa pode ser feita por código do manifestante, protocolo da manifestação ou data da manifestação.



Pesquisa

Pesquisar por

☐ Código Manifestante ☒ Data ☐ Protocolo Manifestação

Data Inicial: 20/05/2018 Data Final: 20/05/2018

Pesquisar

	Protocolo	Título	Data	Código Manifestante
	1	Teste	20/05/2018	4
▶	2	Elogio para a recepção do PS	20/05/2018	4
*				

Selecionar

Figura 5: Pesquisa de manifestação

Fonte: Autora, 2018

Depois de fazer a pesquisa da manifestação é possível editá-la, conforme mostra a Figura 6. Apenas os campos *status*, detalhamento e resolução podem ser editados.



Editar Manifestação

Manifestante

Código: 4 Nome: João Carlos Ferreira Data de nascimento: 19/05/1991 Convênio: SUS

Dados da Manifestação

Protocolo: 2 Título da manifestação: * Elogio para a recepção do PS Prioridade: * Média Tipo da manifestação: * Elogio

Forma da manifestação: * Caixa de setor

Envolvidos

Setores: * Recepção PS

Status: * Resolvido Data: 21/05/2018 Hora: 09:42:39 Prazo para resolução: * 20/05/2018 Usuário: Erica Moreli

Detalhamento Resolução

Gostaria de elogiar todos os funcionários da recepção do PS por toda a atenção que me deram no dia 20/05.

Cancelar Gravar

Figura 6: Editar manifestação

Fonte: Autora, 2018



2. Cadastro de manifestante

Ao clicar no botão “Manifestante”, na tela “Home”, o usuário tem a opção de pesquisar um manifestante já cadastrado ou cadastrar um novo, como mostra a Figura 7.

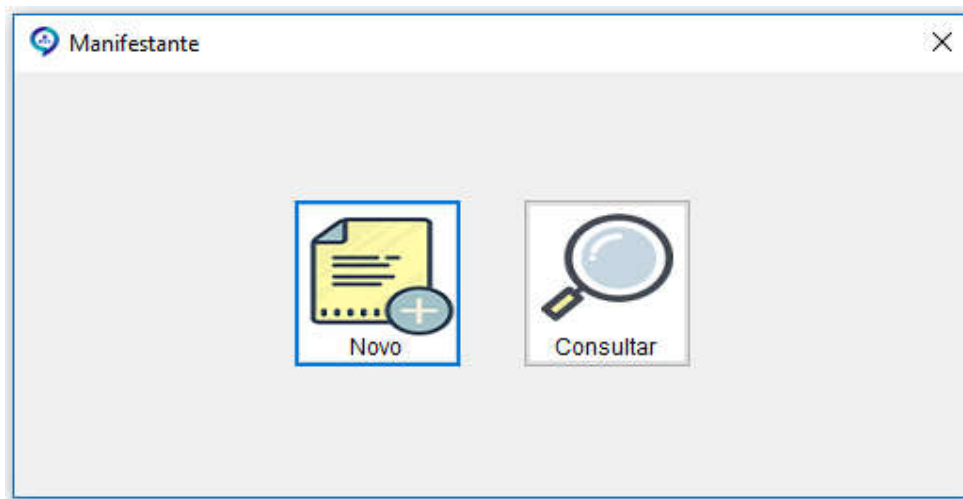


Figura 7: Opções do botão "Manifestante"

Fonte: Autora, 2018

Se o usuário optar por realizar um novo cadastro, ele será direcionado para a tela de cadastro, mostrada na Figura 8, e deverá inserir os dados do manifestante.



Cadastro de Manifestante

Dados Pessoais

Código: *
Nome: *
Nome da Mãe: *
E-mail:
Data de Nascimento: *
CPF: *
Celular: *
Telefone fixo:
Convênio: *

Endereço

CEP: *
Rua: *
Número: *
Bairro: *
Cidade: *
UF: *

Observações:

Cancelar Limpar Cadastrar

Figura 8: Cadastro de manifestante

Fonte: Autora, 2018

Se o usuário optar por pesquisar um manifestante já cadastrado, ele será direcionado para a tela de pesquisa de manifestante. A interface dessa tela encontra-se na Figura 3.



3. Cadastro de usuários, setores e convênios

O sistema também oferece a opção de cadastro e pesquisa de usuários, setores e convênios, de acordo com as figuras 9, 10 e 11.

Figura 9: Cadastro de usuários
Fonte: Autora, 2018

Figura 10: Cadastro de setores
Fonte: Autora, 2018



CadastroConvenios

Código:

Nome: *

Cancelar Limpar Cadastrar

Figura 11: Cadastro de convênios

Fonte: Autora, 2018



4. Relatórios

O menu “Relatórios” da tela inicial oferece três opções de relatórios de manifestações: por período, *status* e manifestante.

Ao optar por imprimir o relatório por período, o usuário deve selecionar o período que deseja consultar, para que o relatório seja impresso, de acordo com a Figura 12.

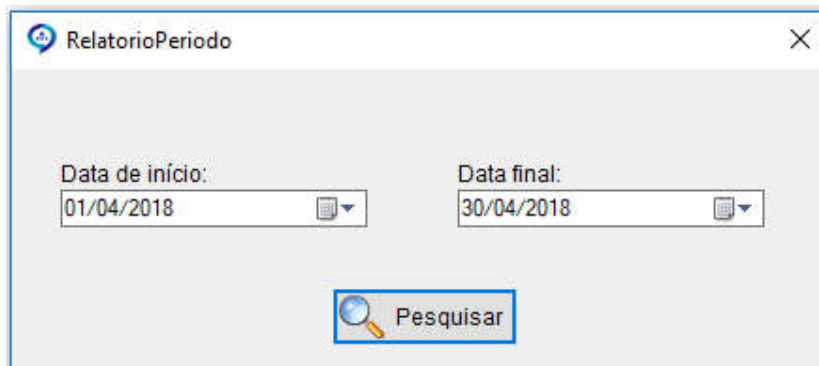


Figura 12: Pesquisa de relatório por período
Fonte: Autora, 2018

Se a opção for de imprimir o relatório por *status*, o usuário irá selecionar qual status deseja pesquisar, conforme a Figura 13.

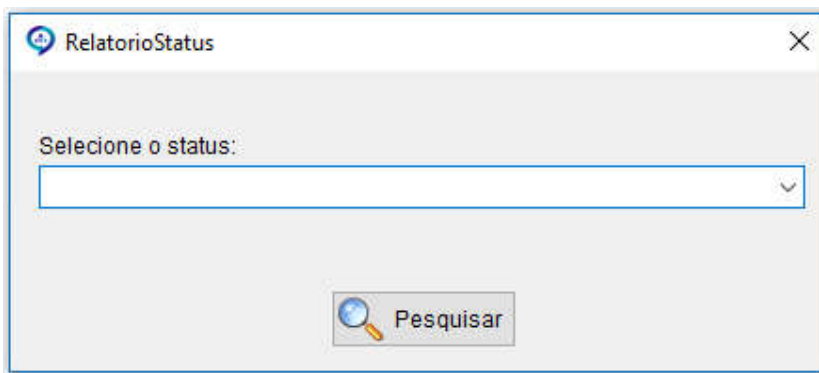


Figura 13: Pesquisa de relatório por *status*
Fonte: Autora, 2018



Outra opção é a de imprimir o relatório de manifestações por manifestante (Figura 14), que permite ao usuário pesquisar por um manifestante específico e visualizar todas as suas manifestações.

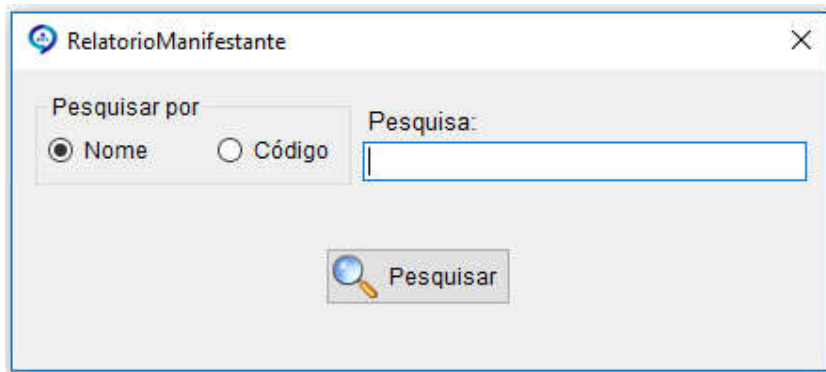


Figura 14: Pesquisa de relatório por manifestante

Fonte: Autora, 2018



5. Ajuda

A sessão “Ajuda” permite a visualização do manual do sistema em PDF e também apresenta os dados de desenvolvimento e copyright do sistema, como mostra a figura 15.



Figura 15: Sobre o sistema
Fonte: Autora, 2018