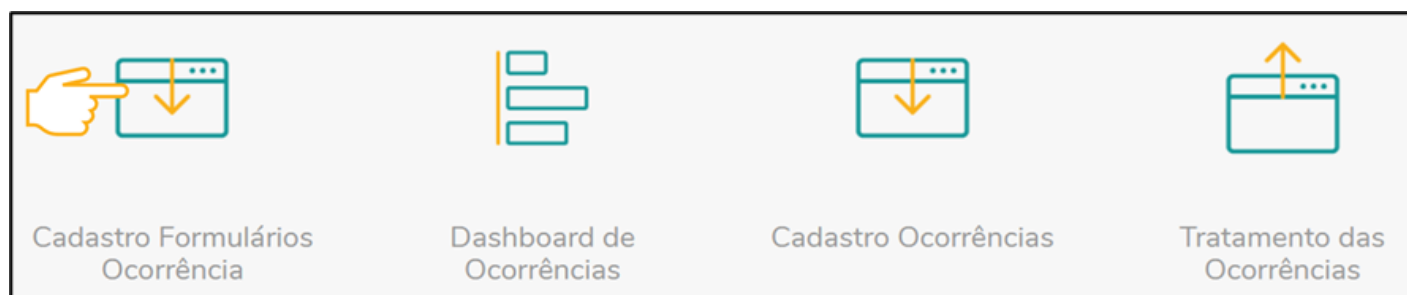
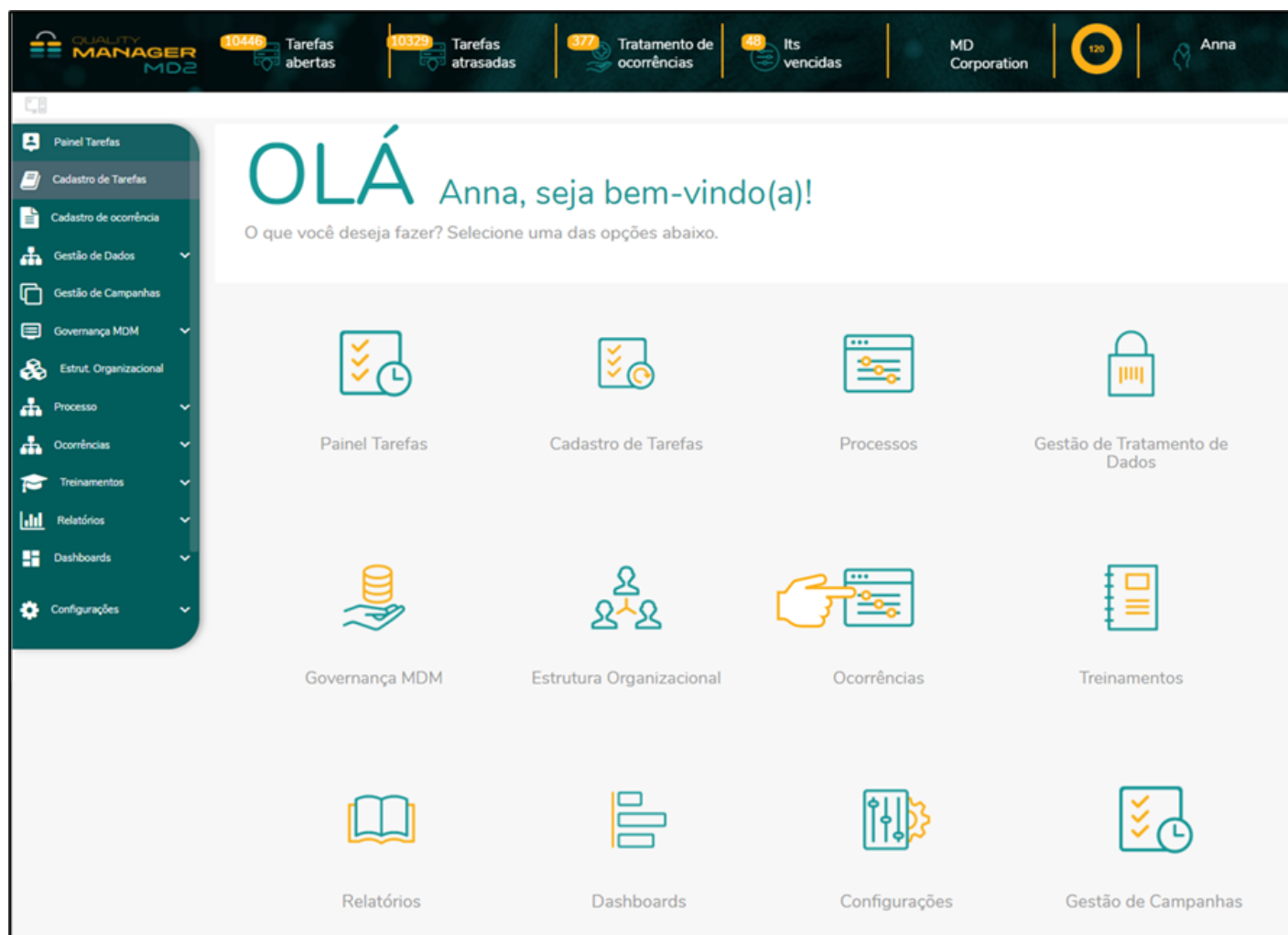


Formulários Ocorrência

Descrição: Responsável pela criação dos formulários para registro de ocorrências no MD2 Quality Manager.

Como acessar: Ocorrências> Cadastro Formulários Ocorrência



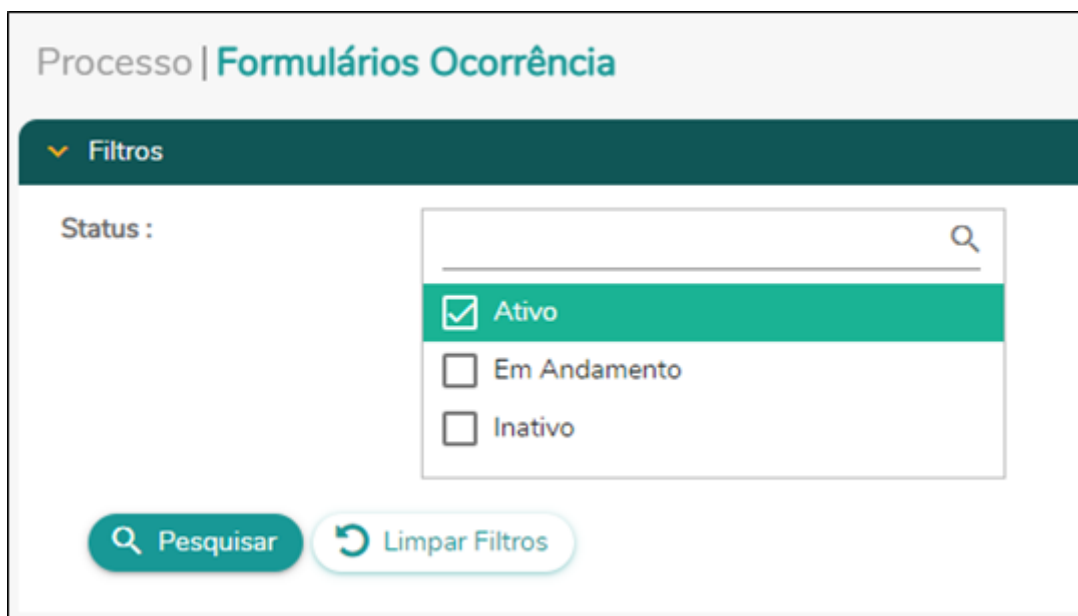
Módulos relacionados: Processos, Usuários, Ocorrências, Tratamento de ocorrências, Setores.

Palavras chaves: Ocorrência, Formulários, Tratativas.



Filtrando formulários de ocorrências

É possível filtrar os formulários de acordo com o seu status, sendo eles: “Ativo”, “Em andamento” e “Inativo”. Por default, o filtro de pesquisa “Ativo” vem selecionado, porém, os demais poderão ser habilitados de forma única ou simultânea.



Criando formulários de ocorrências

Para criar formulários de ocorrências, o usuário deverá clicar em “Cadastrar formulário de ocorrência” e preencher as informações necessárias, lembrando que existem duas abas para

preenchimento:

- Aba de informações, onde se cadastra os dados básicos do formulário e as perguntas para serem respondidas.

- Aba de parametrização, que possui informações mais gerenciais do formulário; como a que processo o formulário pertence, e até mesmo, a qual template de notificação deverá estar vinculado.

Após informações preenchidas, deve-se clicar em “Salvar” para que elas sejam gravadas.

A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro de formulários. No topo, há uma barra de título com o texto "Processo | Cadastro Formulários Ocorrência" e dois botões: "Salvar" (verde) e "Cancelar" (azul). Abaixo, há uma aba "Informações" selecionada, com uma sub-aba "Parametrizações" ao lado. O formulário contém os seguintes campos:

- Nome do formulário ***: Campo de texto com o placeholder "Nome do Formulário. (Obrigatório)".
- Descrição**: Campo de texto com o placeholder "Descrição do Formulário".
- Descrição para requisições externas**: Campo de texto com o placeholder "Descrição para requisições externas ao MD2 Quality Manager".
- Status do formulário ***: Campo de seleção com o placeholder "Status do Formulário. (Obrigatório)".

Nome do formulário: Campo destinado para preencher o nome do formulário (Obrigatório).

Descrição: Preencher a descrição do formulário.

Descrição para requisições externas ao MD2 Quality Manager: Preencher uma descrição breve para aparecer em um ambiente externo ao MD2 Quality Manager, como por exemplo o portal do titular.

Status do Formulário: Selecionar o status do formulário. Existem 3 tipos de status, são eles: “Ativo”, “Em andamento” e “Inativo”.

- **Ativo:** formulário está apto a receber registros de ocorrências;
- **Em andamento:** formulário está em construção e não está apto a receber registros;
- **Inativo:** formulário não está apto a receber registros.

A seguir, serão exibidas perguntas dos formulários com base na aba de parâmetros, serão exibidas de 4 a 6 perguntas obrigatórias, onde posteriormente no módulo de tratamento de ocorrências, serão preenchidas de forma automática.

1 - Identificação

4 - Anônima

2 - Descrição

5 - Data Criação

3 - Tipo de Ocorrência

6 - Quantidade dias SLA

O formulário permite a criação de perguntas de vários tipos, como: Arquivo, data, hora, escolha simples, múltipla escolha, numérica, texto curto e texto longo.

The image shows a screenshot of a web form for creating a question. The form is titled '5)' and has several sections with annotations in orange boxes:

- Nome da Pergunta. (Obrigatória)**: An annotation box labeled 'Informar o nome da pergunta' points to the text input field.
- Selecione**: An annotation box labeled 'Informar o tipo da pergunta' points to the dropdown menu.
- Tipo da Pergunta. (Obrigatória)**: An annotation box labeled 'Informar descrição da pergunta' points to the text input field below the dropdown.
- Descrição informativa da pergunta. (Obrigatória)**: An annotation box labeled 'Ativar a flag para que a pergunta se torne obrigatória' points to a toggle switch.
- A pergunta é obrigatória? (Obrigatória)**: An annotation box labeled 'Excluir' points to a button with a trash icon.
- Aplicar Pergunta**: An annotation box labeled 'Aplicar Pergunta' points to a button with a checkmark icon.

- **Arquivo:** Possibilita que o usuário responda à pergunta anexando arquivos. O tamanho máximo aceito para esse arquivo também deve ser definido, em MB. Os formatos suportados pelo MD2 Quality Manager são: *.gif, *.jpeg, *.png, *.bmp, *.tiff, *.tif, *.svg, *.msg, *.eml, *.txt, *.doc, *.docx, *.html, *.htm, *.rtx, *.rtf, *.csv, *.xls, *.xlsx, *.odt, *.xlw, *.ppt, *.pptx, *.pdf, *.zip, *.rar, *.7zip e *.gzip
- **Data:** Possibilita que o usuário responda perguntas no formato de data – xx/xx/xxxx.
- **Hora:** Possibilita que o usuário responda perguntas no formato de hora – 00:00:00.
- **Escolha simples:** Possibilita que o usuário responda perguntas escolhendo uma das opções informadas.
- **Múltipla escolha:** Possibilita que o usuário responda perguntas escolhendo mais de uma opção informada.
- **Numérica:** Possibilita que o usuário responda perguntas no formato numérico, por exemplo, informe o nº do CPF ou telefone. Neste campo o usuário poderá escolher se deseja ou não que ocorra a validação de campos, caso deseje, deverá selecionar qual tipo de campo para validação. Para efetuar a configuração deste campo, deverá acessar Configuração >

Domínios > Validação de Campos.

- **Texto curto:** Possibilita que o usuário responda perguntas em formato livre. O campo permite respostas de até 255 caracteres. Neste campo o usuário poderá escolher se deseja ou não que ocorra a validação de campos, caso deseje, deverá selecionar qual tipo de campo para validação. Para efetuar a configuração deste campo, deverá acessar Configuração > Domínios > Validação de Campos.
- **Texto longo:** Possibilita que o usuário responda perguntas em formato livre. O campo permite respostas de até 1024 caracteres. Neste campo o usuário poderá escolher se deseja ou não que ocorra a validação de campos, caso deseje, deverá selecionar qual tipo de campo para validação. Para efetuar a configuração deste campo, deverá acessar Configuração > Domínios > Validação de Campos.

Após adicionar as perguntas, será necessário publicar o formulário para os setores que terão acesso. Os setores disponíveis seguem as regras de acesso atribuídas ao cadastro de formulários da ocorrência.

Setores Publicados

| Disponíveis | | Selecionados |
|----------------------------------|----|--------------|
| Sistema Autenticado | ▶ | |
| Setor Administrador Empresa XPTO | ▶▶ | |
| Sistema não autenticado | ◀ | |
| Treinamento QM | ◀◀ | |
| Supervisão de Processos | | |

Setores que terão acesso ao formulário. Os setores disponíveis seguem as regras de acesso atribuídas ao cadastro de formulários da ocorrência.

✓ Salvar ✗ Cancelar

Na aba parametrizações deverá preencher as seguintes informações:

Processo | Cadastro Formulários Ocorrência

✓ Salvar X Cancelar

Informações Parametrizações

Processo

Selecione ▼

Processo

Tipo Ocorrência

▼

Tipo Ocorrência

Gravidade GUT 1

1 - Gravidade Muito Baixa 3 - Gravidade Baixa 5 - Gravidade Crítica

Urgência GUT 1

1 - Muito baixa urgência 3 - Baixa urgência 5 - Urgência emergencial

Tendência GUT 1

1 - Tendência muito baixa 3 - Tendência baixa 5 - Tendência crítica

Processo: Selecionar o processo de referência.

Tipo Ocorrência: Selecionar o tipo de ocorrência.

Matriz GUT: Definir os parâmetros da matriz GUT (gravidade, urgência e tendência) para as ocorrências derivadas do formulário.

Habilita controle SLA em dias: Define um prazo em dias corridos para a tratativa da ocorrência.

Usuário Responsável: Atribuir um usuário responsável pela tratativa inicial da ocorrência associada ao formulário.

Template e-mail: Selecionar um template de e-mail de resposta previamente configurado no MD2 Quality Manager.

Habilita tratamento rápido? Campo destinado para habilitar ou não o tratamento rápido do formulário.

Editando Formulário de Ocorrências

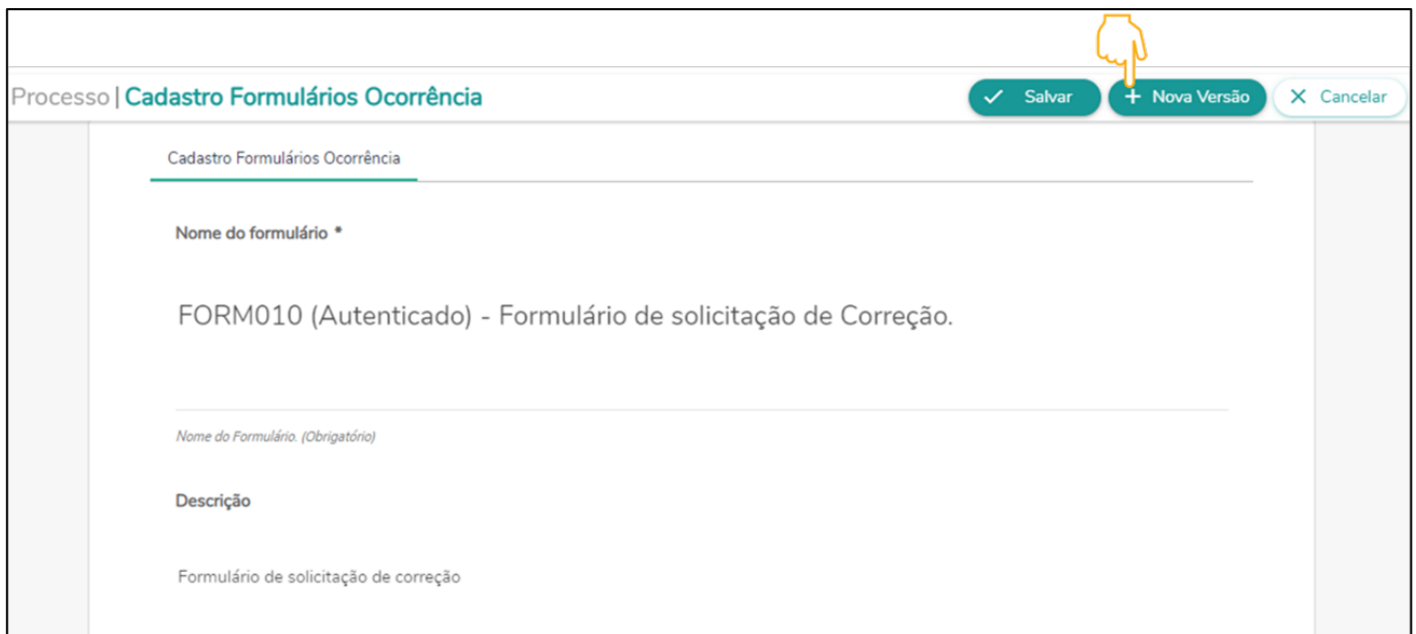
Para editar o formulário de ocorrências, deve-se clicar no botão “Editar” do formulário que deseja e efetuar as alterações.

Após concluir a edição, deve-se clicar em “Salvar” para que as alterações sejam gravadas.

O formulário será editado somente se não houver nenhuma resposta vinculada a ele.

Versionamento Formulário de Ocorrências

Para modificar um formulário que já tenha sido respondido, deverá escolher o formulário que deseja e clicar em “Editar”. Em seguida clicar no botão “Nova versão”.



The screenshot shows a web interface for managing incident forms. At the top, there's a header bar with the text 'Processo | Cadastro Formulários Ocorrência'. To the right of the header are three buttons: 'Salvar' (with a checkmark icon), 'Nova Versão' (with a plus icon), and 'Cancelar' (with an 'X' icon). A hand icon is pointing to the 'Nova Versão' button. Below the header, the form is titled 'Cadastro Formulários Ocorrência'. It contains three main sections: 'Nome do formulário *' with the value 'FORM010 (Autenticado) - Formulário de solicitação de Correção.', 'Nome do Formulário. (Obrigatório)', and 'Descrição' with the value 'Formulário de solicitação de correção'.

Lembrando este botão estará disponível somente quando o formulário estiver respondido, e o status do formulário estiver como “ativo”.

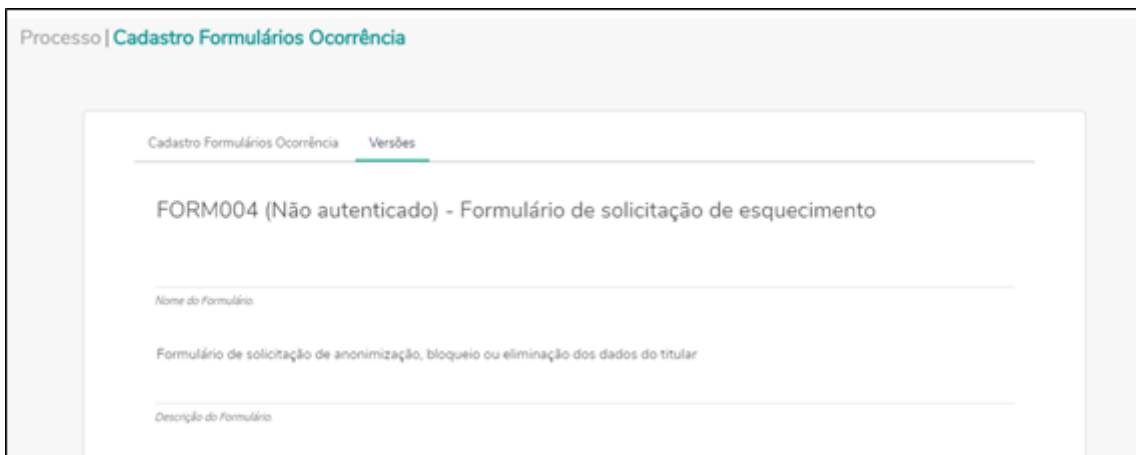


This screenshot shows three dropdown menu fields from the form. The first field is 'Usuário responsável *' with the selected value 'Anna Flávia Maciel' and a small downward arrow icon. Below it is the label 'Usuário Responsável (Obrigatório)'. The second field is 'Selecione' with a small downward arrow icon and the label 'Template e-mail' below it. The third field is 'Status do formulário *' with the selected value 'Ativo' and a small downward arrow icon. Below it is the label 'Status do Formulário. (Obrigatório)'.

Quando se clica no botão “Nova versão”, uma cópia da versão já respondida do formulário é criada, esta cópia pode ser editada com as mesmas ferramentas que foram apresentadas no subcapítulo anterior.

Observação: Os campos “Nome do formulário”, “Descrição” e “Descrição para requisições externas”, não poderão ser alterados.

A partir do momento que uma nova versão foi criada, a aba “Versões” será habilitada na parte superior do formulário.



Dentro desta aba é possível visualizar todas as versões já criadas de um formulário, bem como a data de criação e o usuário que fez a edição.



Ao clicar no número referente a uma versão, o MD2 Quality Manager retorna automaticamente para a aba de “Cadastro formulários ocorrência” e apresenta as perguntas cadastradas da versão selecionada.

Revision #5

Created 6 August 2021 20:47:36

Updated 27 September 2022 14:18:14 by Eric Vendramim