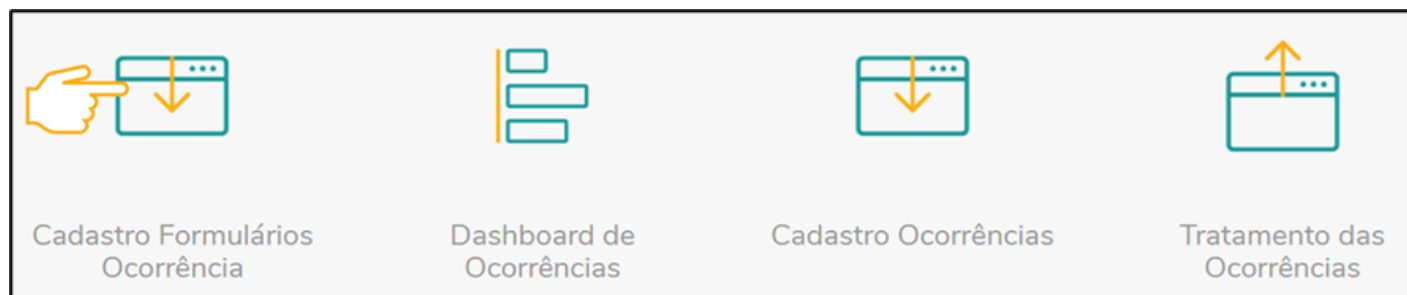
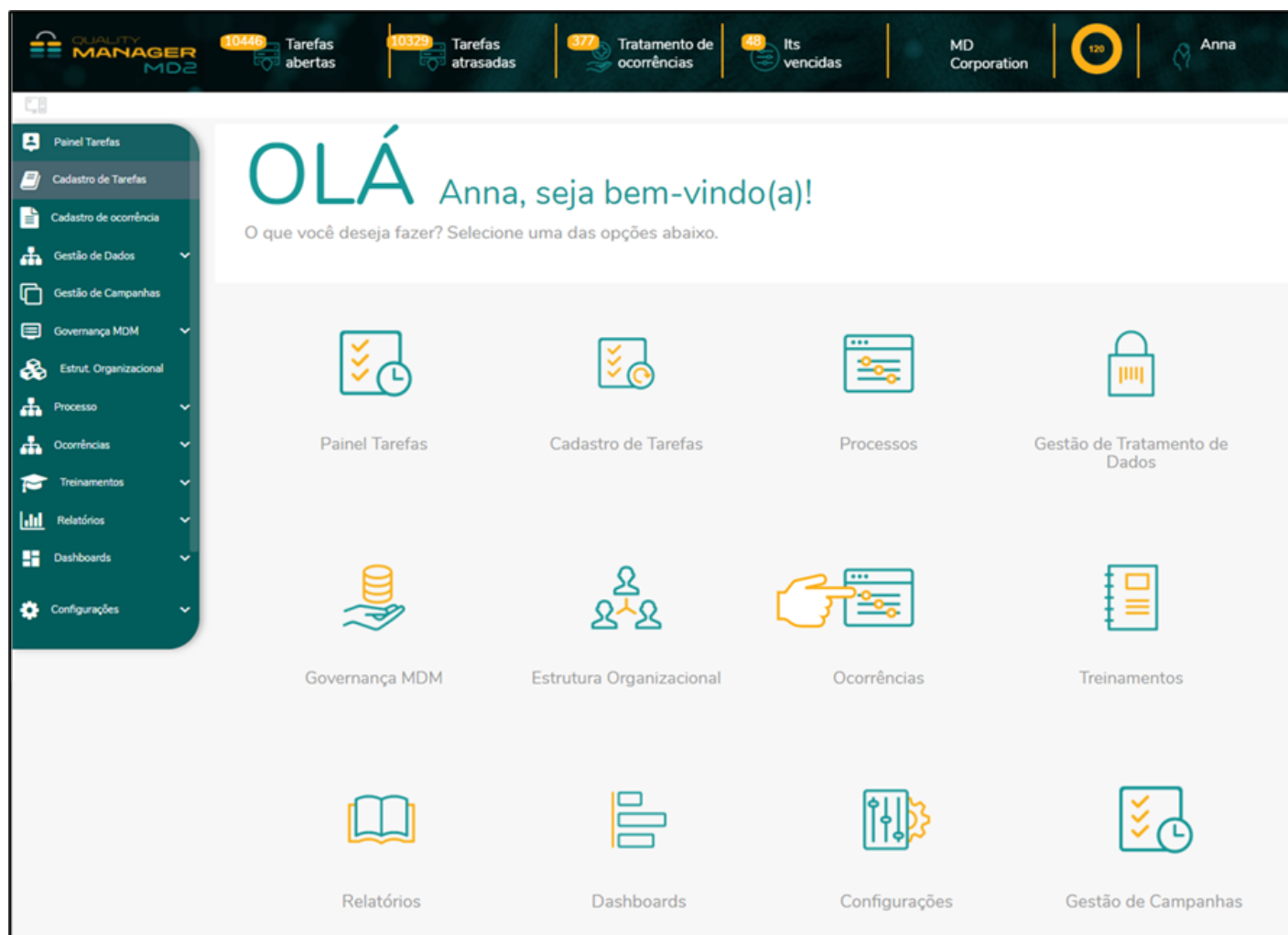


# Formulários Ocorrência

**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.

The screenshot displays the 'Formulários Ocorrência' interface. At the top, there's a header 'Processo | Formulários Ocorrência'. Below it, a 'Filtros' section contains a search bar with the text 'Pesquisa' and a 'Pesquisar' button. A 'Criar' button is also visible. The main area shows a grid of form cards, each with a title, description, and action buttons (edit and delete). The cards are: FORM012 (Não autenticado) - Formulário de solicitação de oposição do t..., FORM003 (Autenticado) - Formulário de portabilidade dos dados do titular, FORM011 (Não autenticado) - Formulário de Consulta de Compartilhamento..., FORM002 (Não autenticado) - Formulário de consulta simples do tratamen..., Teste Danilo, and FORM010 (Autenticado) - Formulário de solicitação de Correção. At the bottom, there's a pagination bar showing '(1 of 5)' and a dropdown menu.

## 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.

The screenshot shows the 'Formulários Ocorrência' interface with the 'Filtros' section expanded. The 'Status' filter is active, and a dropdown menu is open, showing three options: 'Ativo' (checked), 'Em Andamento', and 'Inativo'. Below the dropdown, there are two buttons: 'Pesquisar' and 'Limpar Filtros'.

## 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 a hamburger menu icon at the top. The form is divided into several sections, each with a label and a corresponding input field. The sections are: 'Nome da Pergunta. (Obrigatória)' with a text input field; 'Selecione' with a dropdown menu; 'Tipo da Pergunta. (Obrigatória)' with a dropdown menu; 'Descrição informativa da pergunta. (Obrigatória)' with a text input field; and 'A pergunta é obrigatória? (Obrigatória)' with a toggle switch. There are also buttons for 'Excluir', 'Aplicar Pergunta', and a confirmation icon (checkmark). Annotations in orange boxes point to specific fields: 'Informar o nome da pergunta' points to the 'Nome da Pergunta' field; 'Informar o tipo da pergunta' points to the 'Selecione' dropdown; 'Informar descrição da pergunta' points to the 'Descrição informativa da pergunta' field; 'Ativar a flag para que a pergunta se torne obrigatória' points to the toggle switch; and 'Excluir' points to the 'Excluir' button. The 'Aplicar Pergunta' button is located at the bottom right, next to a confirmation icon (checkmark) and a trash 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

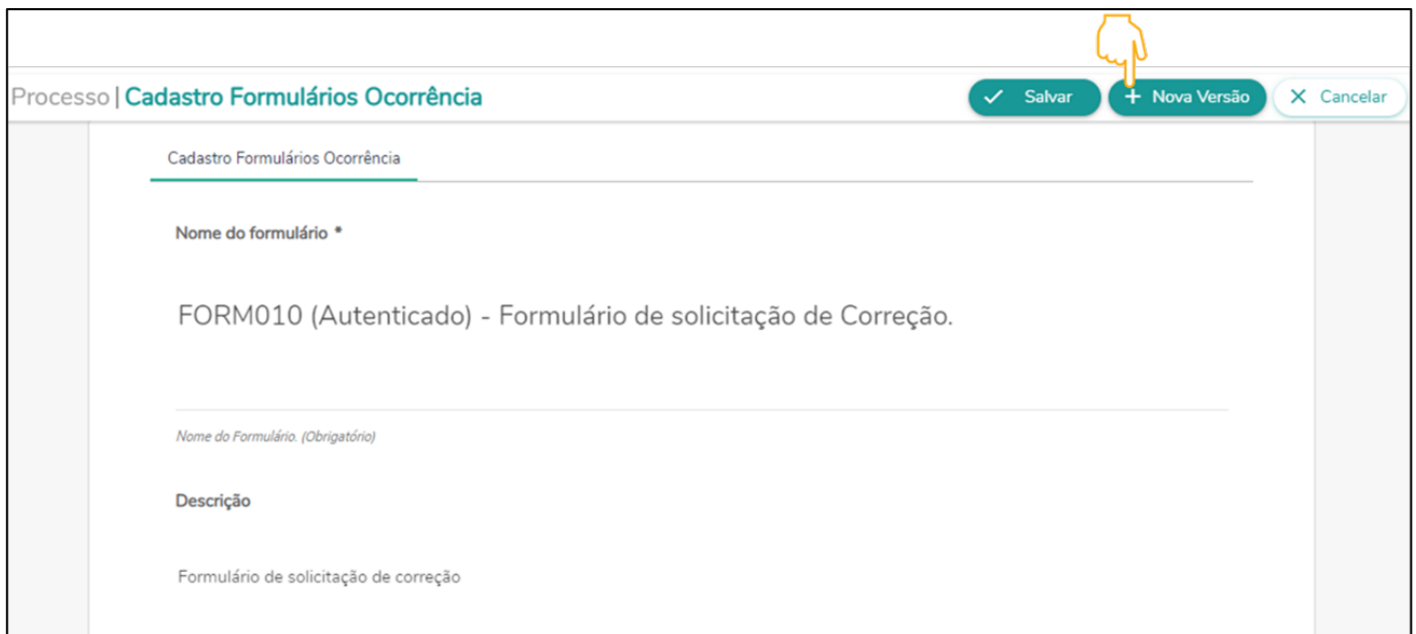
Para editar o formulário de ocorrências, deve-se clicar no botão “Editar” do formulário que deseja e efetuar as alterações.

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”.

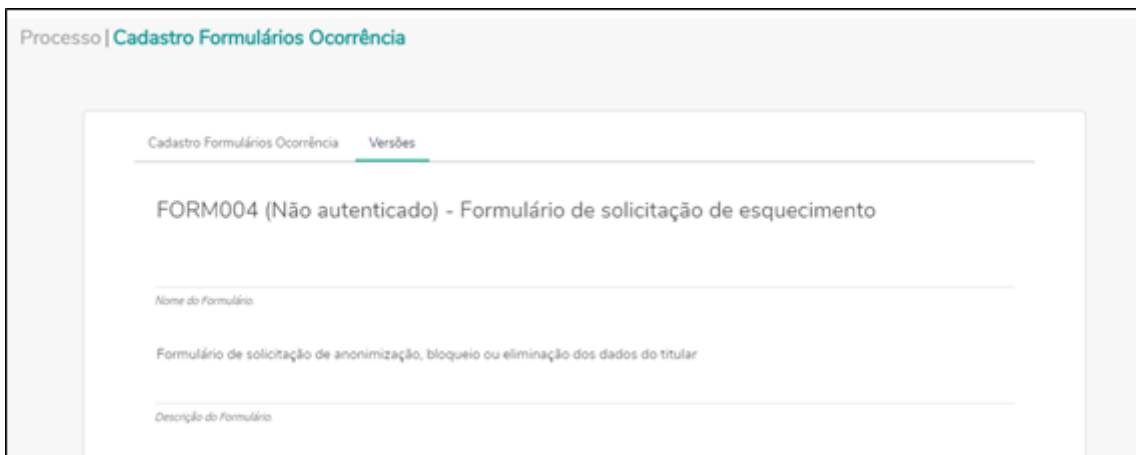


This screenshot shows three dropdown menus in the form. The first is 'Usuário responsável \*' with the selected value 'Anna Flávia Maciel'. The second is 'Selecione' with the selected value 'Template e-mail'. The third is 'Status do formulário \*' with the selected value 'Ativo'. Each dropdown has a small downward arrow icon on the right side.

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