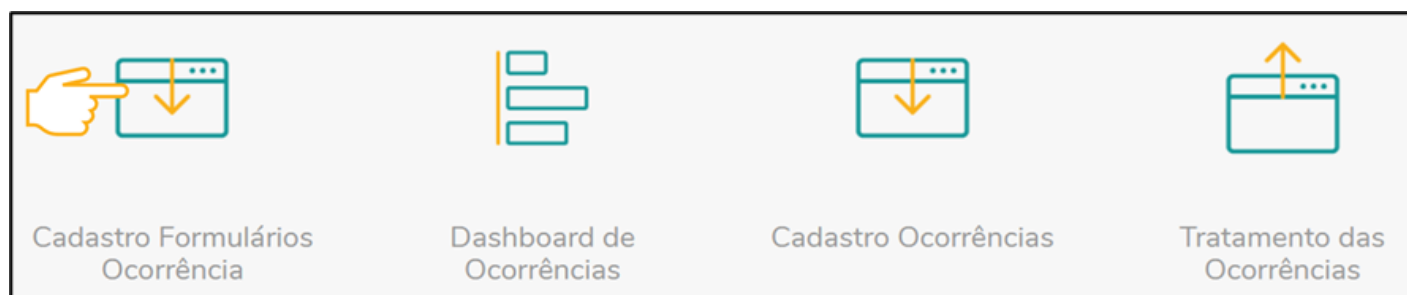
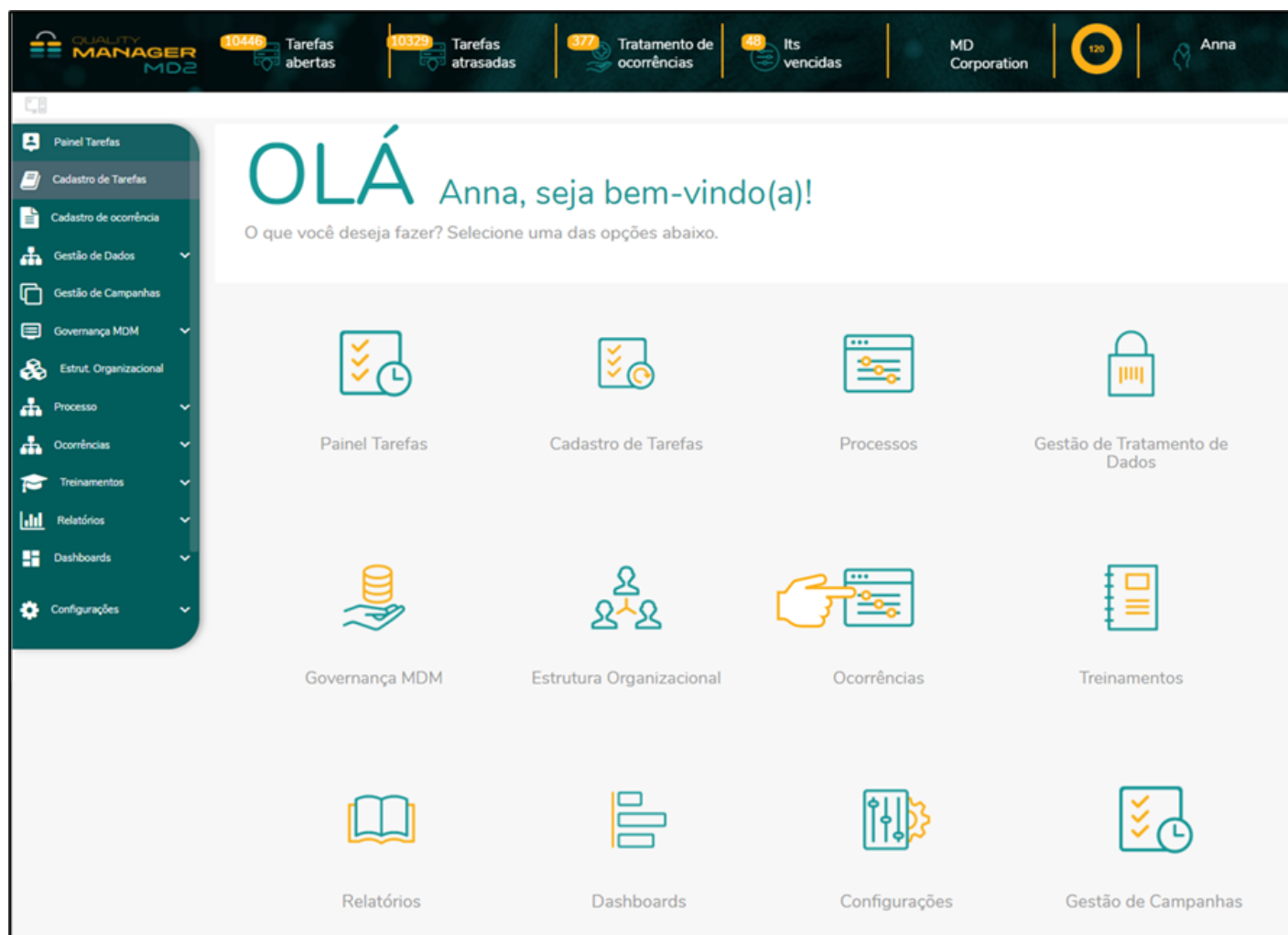


# Formulários Ocorrência

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

**Como acessar:** Ocorrências> Cadastro Formulários Ocorrência



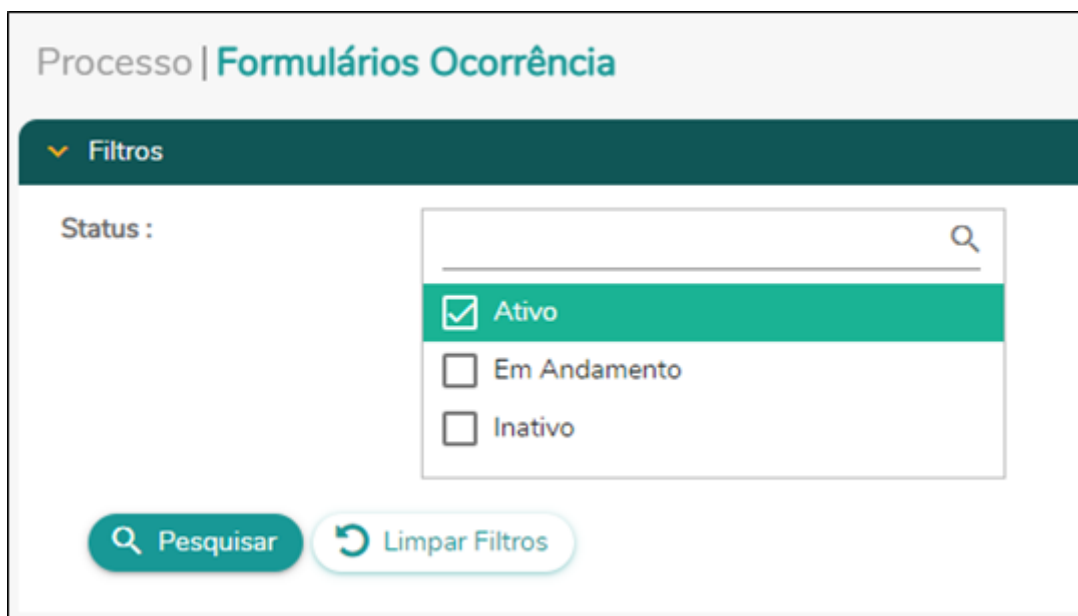
**Módulos relacionados:** Processos, Usuários, Ocorrências, Tratamento de ocorrências, Setores.

**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 "Selecione" e uma seta para baixo.

Em cada campo de texto, há um placeholder indicando que o campo é 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 ✕ 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

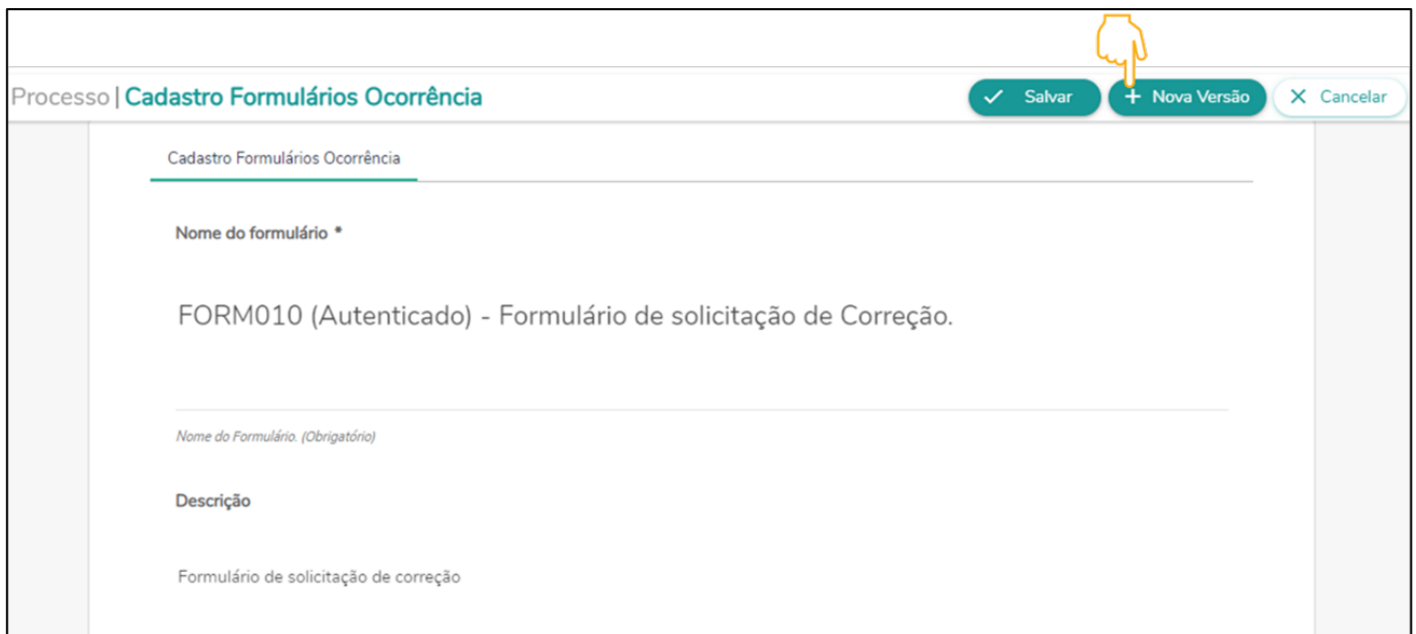
Para editar o formulário de ocorrências, deve-se clicar no botão “Editar” do formulário que deseja e efetuar as alterações.

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 'Cadastro Formulários Ocorrência'. At the top, there's a header bar with the title 'Processo | Cadastro Formulários Ocorrência' and three buttons: 'Salvar' (with a checkmark), 'Nova Versão' (with a plus sign), and 'Cancelar' (with an X). A hand icon points to the 'Nova Versão' button. Below the header, the form has a title 'Cadastro Formulários Ocorrência' and a subtitle 'Nome do formulário \*'. The main content area displays 'FORM010 (Autenticado) - Formulário de solicitação de Correção.' followed by a horizontal line. Below this, there are two more sections: 'Nome do Formulário. (Obrigatório)' and 'Descrição', both with the text 'Formulário de solicitação de correção'.

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

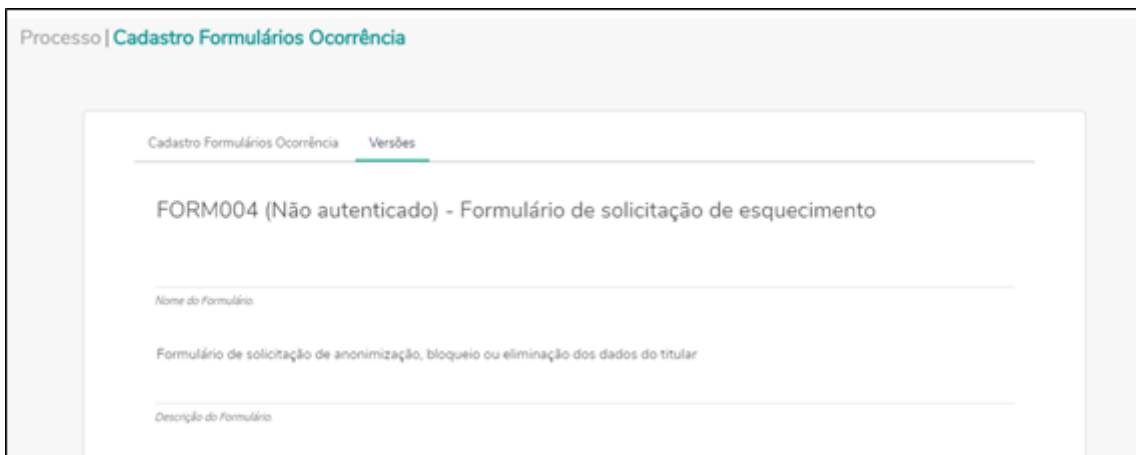


The screenshot shows three form fields. The first is 'Usuário responsável \*' with the value 'Anna Flávia Maciel' and a dropdown arrow. Below it is the label 'Usuário Responsável (Obrigatório)'. The second field is 'Selecione' with a dropdown arrow and the label 'Template e-mail' below it. The third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