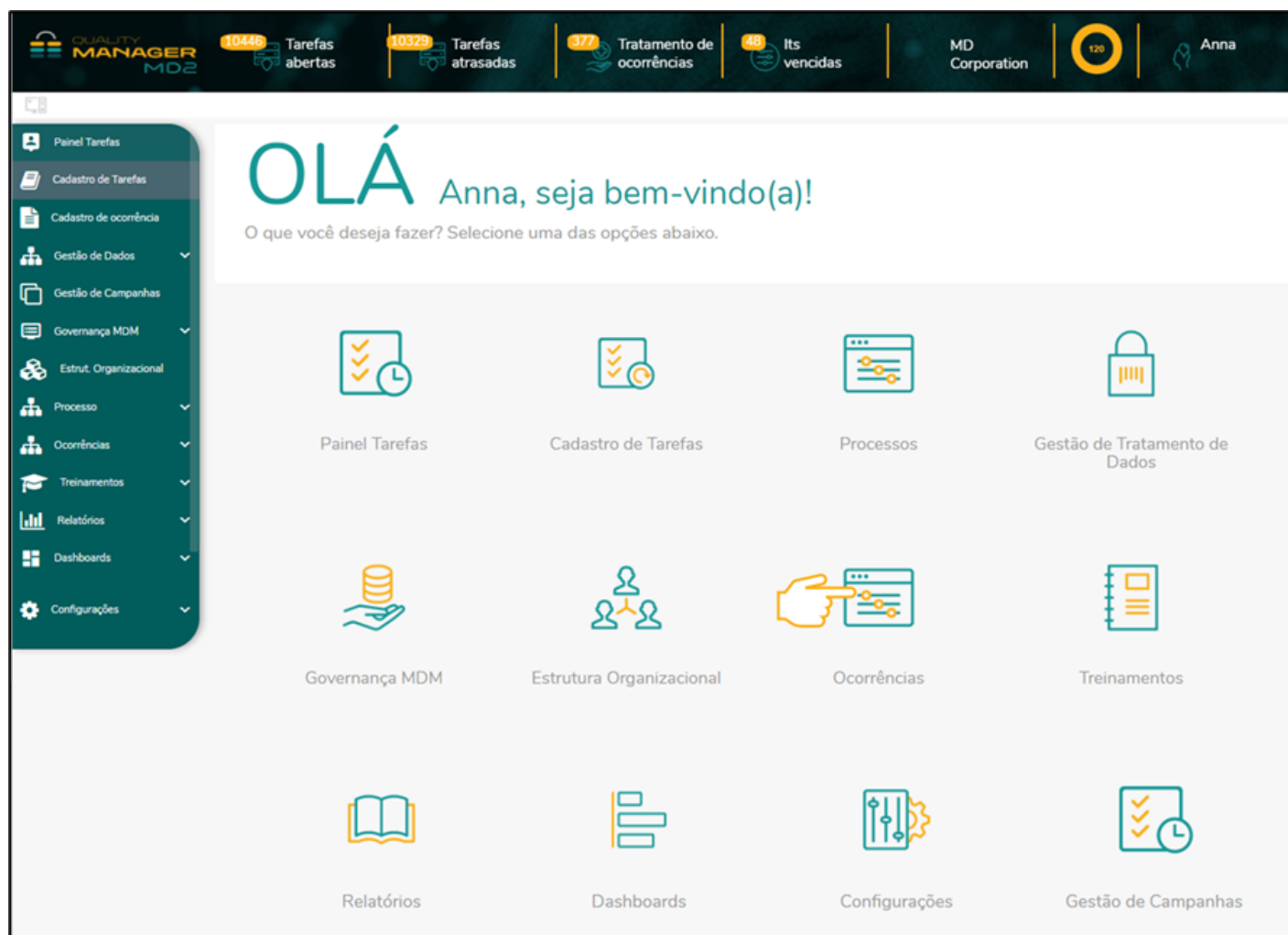


# Formulários Ocorrência

**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 placeholder 'Pesquisa' and a 'Pesquisar' button. A 'Criar' button is also present. A '+ Cadastrar formulário de ocorrência' button is located above the list of forms. The list contains six items, each with a title, description, and action buttons (edit and delete). The items 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. The bottom of the interface shows a pagination bar with '(1 of 5)' and a dropdown menu set to '6'.

## 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 visible, showing a dropdown menu with three options: 'Ativo' (selected with a checkmark), 'Em Andamento', and 'Inativo'. Below the filter, 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.

5)

Informar o nome da pergunta

Nome da Pergunta. (Obrigatória)

Selecione

Informar o tipo da pergunta

Tipo da Pergunta. (Obrigatória)

Informar descrição da pergunta

Descrição informativa da pergunta. (Obrigatória)

Ativar a flag para que a pergunta se torne obrigatória

A pergunta é obrigatória? (Obrigatória)

Excluir

Aplicar Pergunta

✓

🗑️

- **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

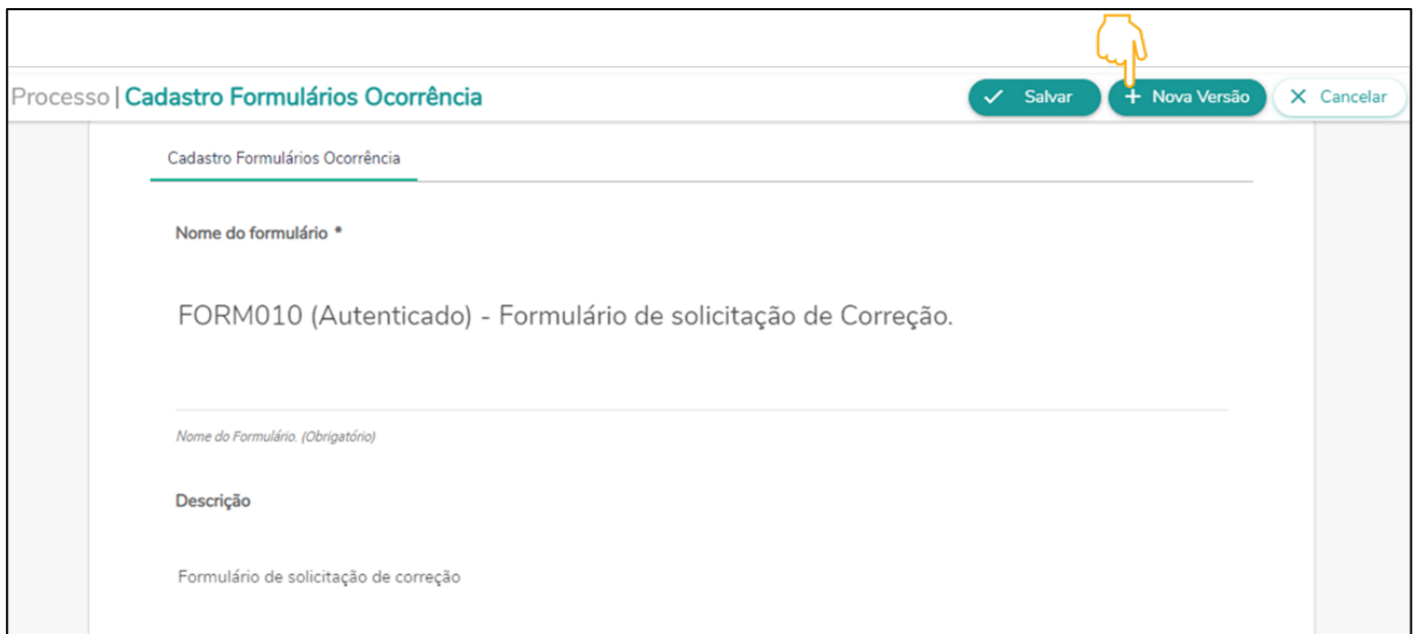
Para editar o formulário de ocorrências, deve-se clicar no botão “Editar” do formulário que deseja e efetuar as alterações.

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 right, there are three buttons: 'Salvar' (with a checkmark), 'Nova Versão' (with a plus sign), and 'Cancelar' (with an X). A hand icon is pointing to the 'Nova Versão' button. The form contains the following fields:

- Nome do formulário \***: FORM010 (Autenticado) - Formulário de solicitação de Correção.
- Nome do Formulário. (Obrigatório)**: (empty field)
- Descrição**: 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 section of the form contains three dropdown menus:

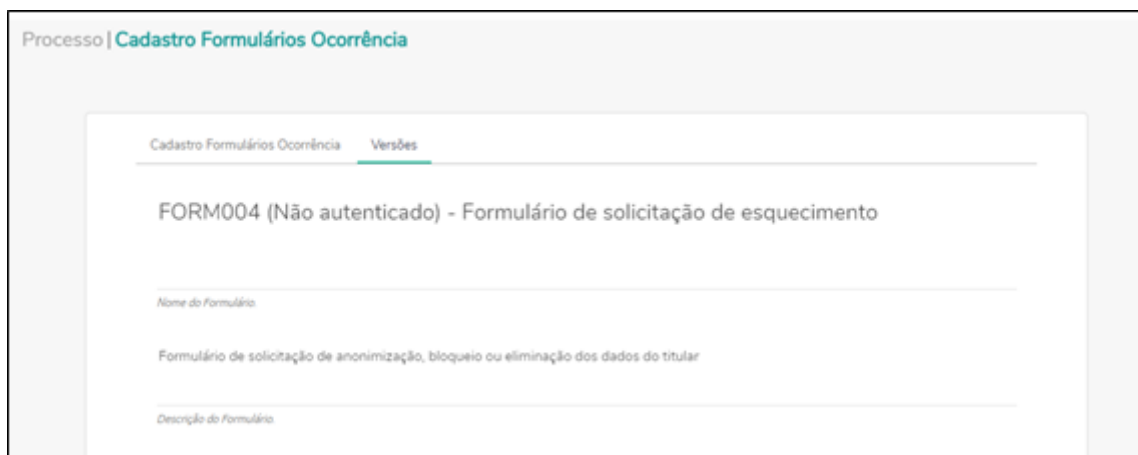
- Usuário responsável \***: Anna Flávia Maciel (dropdown arrow)
- Selecione**: Template e-mail (dropdown arrow)
- Status do formulário \***: Ativo (dropdown arrow)

Below each dropdown is a label indicating it is mandatory: 'Usuário Responsável (Obrigatório)', 'Template e-mail', and '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