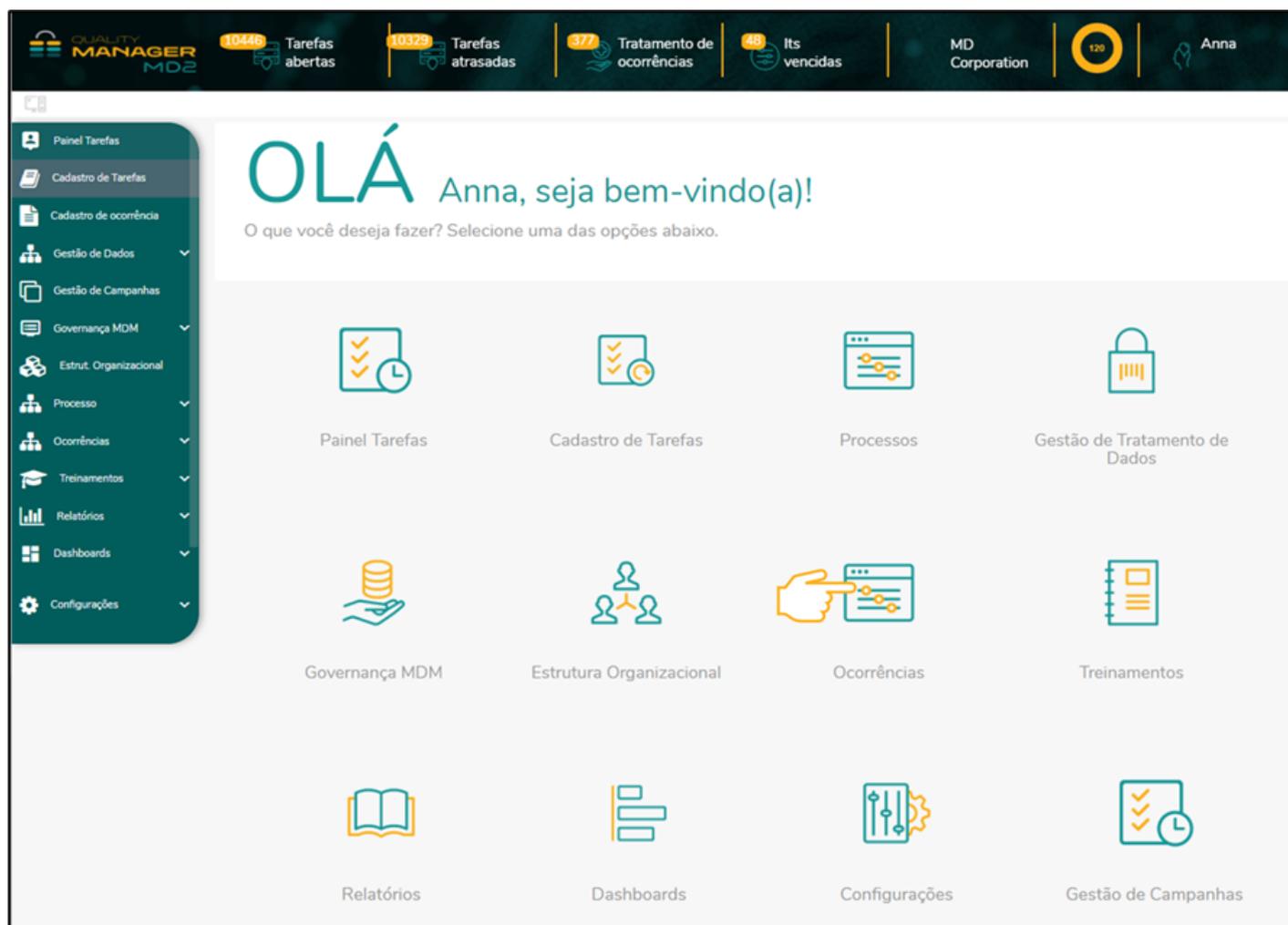


Formulários Ocorrência

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

Como acessar: Ocorrências > Cadastro Formulários Ocorrência



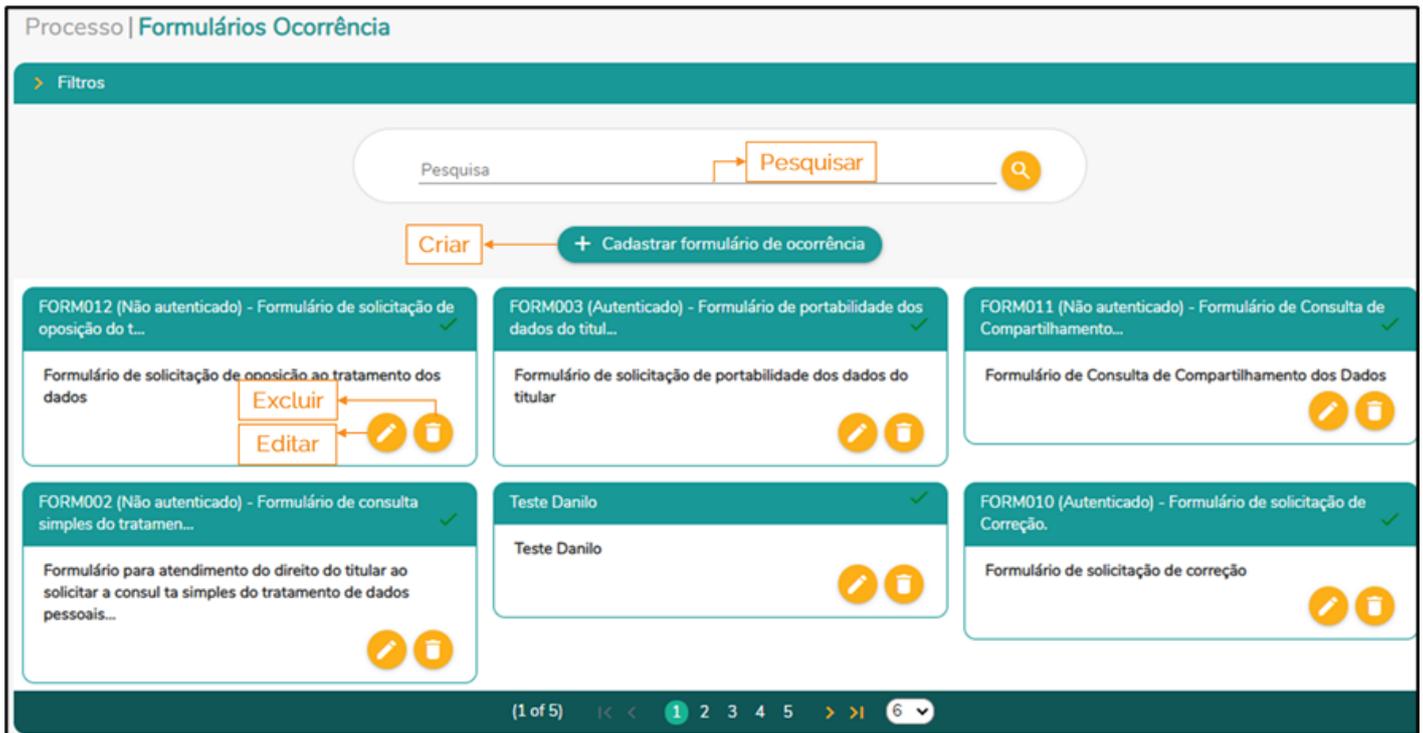
The screenshot shows the MD2 Quality Manager dashboard. At the top, there are several status indicators: '10446 Tarefas abertas', '10329 Tarefas atrasadas', '377 Tratamento de ocorrências', and '48 Its vencidas'. The user is identified as 'Anna' from 'MD Corporation'. The main content area features a large greeting: 'OLÁ Anna, seja bem-vindo(a)! O que você deseja fazer? Selecione uma das opções abaixo.' Below this is a grid of 12 application tiles, each with an icon and a label: 'Painel Tarefas', 'Cadastro de Tarefas', 'Processos', 'Gestão de Tratamento de Dados', 'Governança MDM', 'Estrutura Organizacional', 'Ocorrências', 'Treinamentos', 'Relatórios', 'Dashboards', 'Configurações', and 'Gestão de Campanhas'. A sidebar on the left contains a navigation menu with the same items as the tiles.



This block displays four specific application tiles related to incident management, each with an icon and a label: 'Cadastro Formulários Ocorrência' (with a hand pointing to a form icon), 'Dashboard de Ocorrências' (with a bar chart icon), 'Cadastro Ocorrências' (with a form icon and a downward arrow), and 'Tratamento das Ocorrências' (with a form icon and an upward arrow).

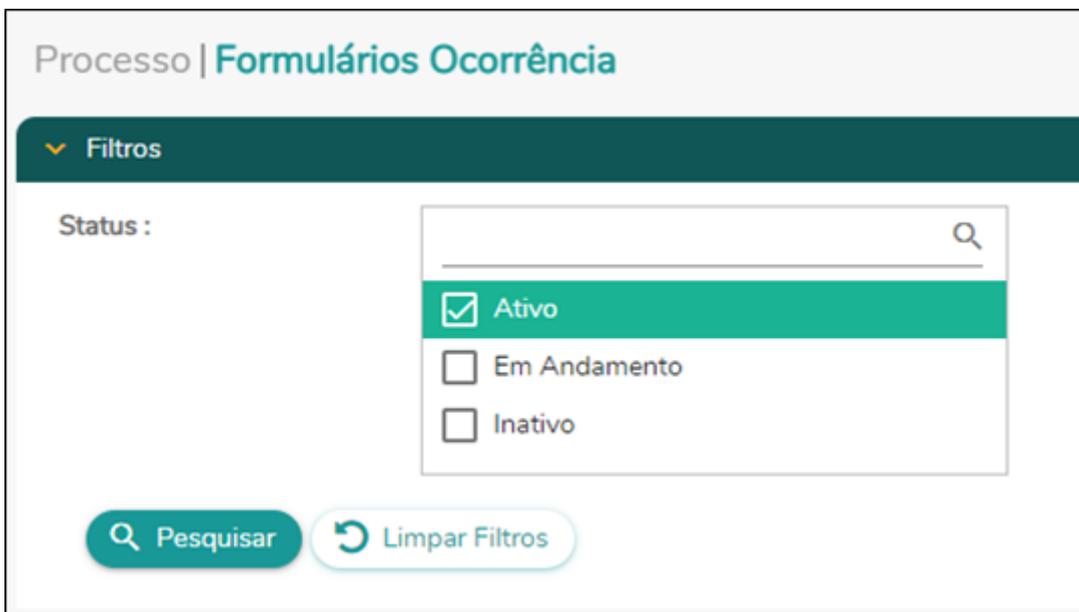
Módulos relacionados: Processos, Usuários, Ocorrências, Tratamento de ocorrências, Setores.

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.

Processo | Cadastro Formulários Ocorrência

✓ Salvar X Cancelar

Informações Parametrizações

Nome do formulário *

Nome do Formulário. (Obrigatório)

Descrição

Descrição do Formulário.

Descrição para requisições externas

Descrição para requisições externas ao MD2 Quality Manager.

Status do formulário *

Selecione

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 question creation form with several fields and buttons. The form is titled '5)' and has a hamburger menu icon at the top. The fields 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 toggle switch; and 'A pergunta é obrigatória? (Obrigatória)' with a checkbox. There are three buttons: 'Informar o nome da pergunta' (pointing to the name field), 'Informar o tipo da pergunta' (pointing to the 'Selecione' dropdown), 'Informar descrição da pergunta' (pointing to the description field), 'Ativar a flag para que a pergunta se torne obrigatória' (pointing to the toggle switch), 'Excluir' (pointing to a trash icon), and 'Aplicar Pergunta' (pointing to a checkmark icon). The form is enclosed in a rounded rectangle with a light gray background.

- **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”.



Processo | Cadastro Formulários Ocorrência

✓ Salvar + Nova Versão X Cancelar

Cadastro Formulários Ocorrência

Nome do formulário *

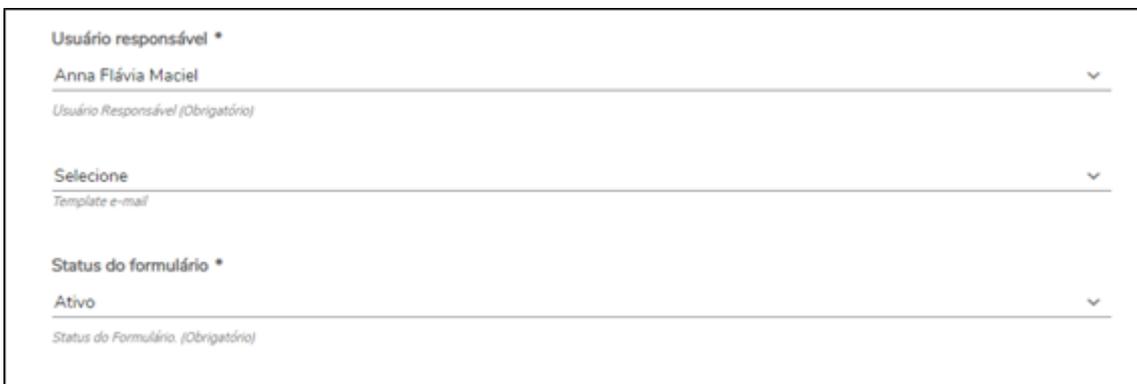
FORM010 (Autenticado) - Formulário de solicitação de Correção.

Nome do Formulário. (Obrigatório)

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”.



Usuário responsável *

Anna Flávia Maciel

Usuário Responsável (Obrigatório)

Selecione

Template e-mail

Status do formulário *

Ativo

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