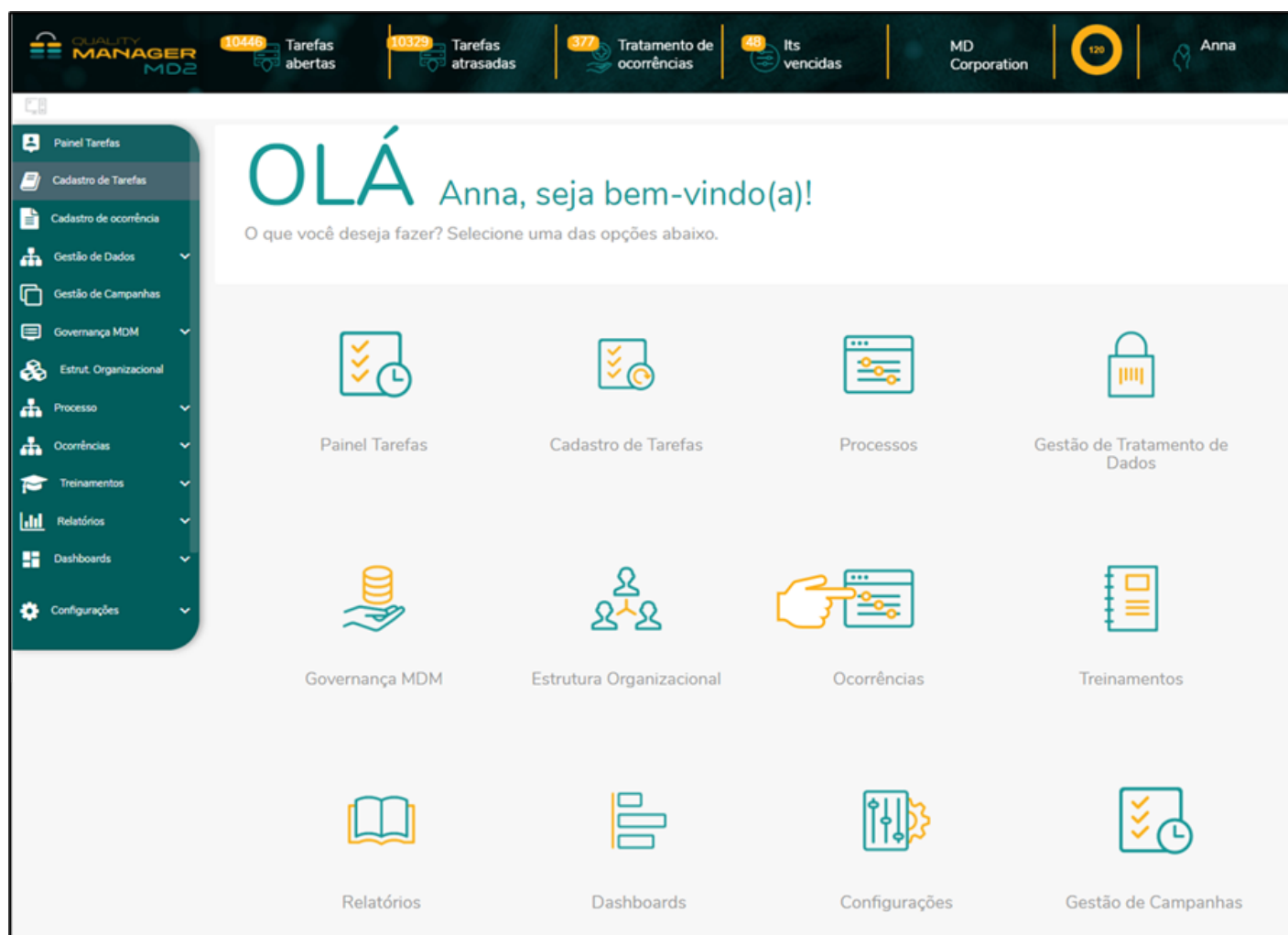


# Tratamento das Ocorrências

O módulo de tratamento é responsável por realizar o primeiro direcionamento e procedimento a ser executado, identificar o processo de origem, correlacionar a um possível risco já mensurado, definir um usuário responsável pelo tratamento, priorizar com a matriz GUT e gerar feedbacks.

**Como acessar:** Ocorrências>Tratamento das ocorrências.



**Módulos relacionados:** Processos, Gestão de dados, Ocorrências, Formulários de ocorrências.

**Palavras chaves:** Ocorrência, Formulários, Tratativas, Incidentes, Riscos.

Ocorrências | Tratamento de Fatos/Ocorrências

Filtros

Fatos/Ocorrências

Gerenciar colunas

Código	Data Abertura	Identificação	Tipo Ocorrência	Usuário Notificante	Usuário Atribuído	Status	Número de Protocolo	Ações
239401	06/04/2021 10:10	Solicitação da consulta completa - CPF	Solicitação de direito do titular	Service User Autenticado	Guilherme Oliveira	Tratada	0000000 0406	
238447	05/04/2021 11:18	Solicitação de Esquecimento - CPF	Ocorrência	Service User Autenticado	Administrador MD2 CORPORATION	Em Andamento	0000000 0405	
238446	05/04/2021 10:58	Solicitação da consulta completa - CPF	Solicitação de direito do titular	Service User Autenticado	Guilherme Oliveira	Em Andamento	0000000 0405	
238445	05/04/2021 08:31	Solicitação de correção dos dados - CPF	Ocorrência	Service User Autenticado	Anna Flávia Maciel	Nova	0000000 0405	
238444	01/04/2021 20:13	Identificação	Ofensa/notificação QRadar	Service User QI	Guilherme Oliveira	Nova	0000000 0401	

(1 of 103) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 5

O MD2 Quality Manager conta com um semáforo visual para auxiliar no atendimento das ocorrências, ele está disposto no início de cada ocorrência. O semáforo será exibido somente se o formulário que originou a ocorrência esteja com o SLA definido.

Ícone	Descrição	Regra de Negócio
	Dentro do Prazo estimado SLA	Data atual + 2 < data fim estimada
	O prazo estimado do SLA está próximo do vencimento	Data atual + 2 > data fim estimada & data atual < data fim estimada
	O prazo estimado do SLA vence hoje	Data atual = data fim estimada
	O prazo de SLA venceu	Data atual > data fim estimada

## Filtrando tratamento de ocorrências

Ocorrências | Tratamento de Fatos/Ocorrências

Filtros

Status :

☐ Nova

☐ Em Andamento

☐ Tratada

Exibir Solicitações Internas :

☐

\* Fatos/Ocorrências abertas já tratadas pelo sistema.


Pesquisar

Limpar Filtros

**Filtros:** É possível filtrar as ocorrências através dos seguintes status: nova, em andamento e tratada.

**Exibir Solicitações Internas:** Exibe ocorrências abertas pelo sistema, como por exemplo, riscos a serem tratados.

Há a possibilidade de acrescentar ou reduzir o número de colunas informativas, para isso deve-se clicar no ícone “Gerenciar Colunas” e selecionar quais colunas deverão estar habilitadas na tela.

Ocorrências   Tratamento de Fatos/Ocorrências								
Filtros								
Fatos/Ocorrências								
Data Abertura	Identificação	Tipo Ocorrência	Usuário Notificante	Usuário Atribuído	Status	RPN	Número de Protocolo	Ações
17/03/2021 16:46	Solicitação de consulta completa - CPF	Solicitação de direito do titular	Service User Autenticado		Nova		000000019702.20210317	

## Realizando tratamento de ocorrências

Para realizar a tratativa, basta clicar no ícone “Tratar Ocorrência” na ocorrência desejada.

O tratamento de fatos/ocorrências é composto por até 5 etapas, sendo elas:

- **Etapas 1 - Preparação.**
- **Etapas 2 - Definição.**
- **Etapas 3 - Análise.**
- **Etapas 4 - Plano de ação.**

Ocorrências   Tratamento de Fatos/Ocorrências					✓ Salvar	✕ Cancelar
1	2	3	4	5		
Preparação	Definição	Análise	Plano de Ação	Controle e Conclusão		
<div>Protocolo: 000000016182.20210210</div> <div>Ocorrência: Solicitação de consulta completa</div> <div>Situação: Nova</div> <div>Data de Abertura: 10/02/2021 09:46</div> <div>Autor: Anônimo</div> <div>Responsável: Guilherme Oliveira</div>						

## Etapas 1 - Preparação

Nesta página estarão, inicialmente, o cabeçalho da ocorrência e as informações gerais que serão preenchidas no registro da ocorrência. Elas irão variar de acordo com as perguntas do formulário ao qual foi associado.

<b>Protocolo:</b>	Número de protocolo da ocorrência.
Protocolo:	000000016182.20210210
<b>Ocorrência:</b>	Nome da ocorrência.
Ocorrência:	Solicitação de consulta completa

**Situação:** Status da ocorrência.

**Data da abertura:** Data e hora da criação da ocorrência.

**Autor:** Responsável pelo registro da ocorrência.

**Responsável:** Responsável inicial associado ao formulário para realizar a tratativa inicial.

Na etapa de preparação, é exibido um campo com detalhes das ocorrências, são informações preenchidas de forma automática, respondendo ao formulário de ocorrências que originou a ocorrência.

—

Detalhes da Ocorrência

Informações da Ocorrência

Formulário

V3 - FORM006 (Autenticado) - Formulário de solicitação da consulta completa

Formulario (Obrigatório)

Identificação

Solicitação de consulta completa

Identificação (Obrigatório)

Descrição

Solicitação de consulta completa

Descrição (Obrigatório)

Data Criação

Data Criação (Obrigatório)

Data Estimativa

25/02/2021

Data Estimativa (Obrigatório)

Quantidade dias SLA

15

Quantidade Dias SLA (Obrigatório)

Inserir e-mail para comunicação de retorno:

contato@md2net.com.br

Colocar o e-mail de referência para retorno da resposta; (Máximo 255 caracteres) (Obrigatório)

## Tratamento

Será indicado a forma de tratamento a ser executada, o processo de origem, a correlação a um possível risco já mensurado, definir um usuário responsável pelo tratamento e priorizar com a matriz GUT.

Tratamento

91276 - DT006 – Direito dos Titulares – Consulta Completa

Processo (Obrigatório)

Selecione

Risco Processo

Solicitação de direito do titular

Tipo Ocorrência (Obrigatória)

Gravidade GUT 1

1 - Gravidade Muito Baixa

2 - Gravidade Baixa

5 - Gravidade Crítica

Urgência GUT 1

1 - Muito baixa urgência

2 - Baixa urgência

5 - Urgência emergencial

Tendência GUT 1

1 - Tendência muito baixa

2 - Tendência baixa

5 - Tendência crítica

Histórico de atribuições

Guilherme

Justificativa de recusa

Guilherme Oliveira

Usuário responsável. (Obrigatório)

Selecione

Forma de Tratamento.

**Processo:** Campo destinado para selecionar o processo de referência da ocorrência

**Risco do processo:** Campo destinado para informar, caso exista, o risco registrado previamente no processo.

**Tipo de ocorrência:** Campo destinado para selecionar o tipo de ocorrência, cadastrado previamente em Domínios > Tipo de ocorrências.

**Matriz GUT:** Campo destinado para realizar a priorização do formulário que será associado a ocorrência baseado em três critérios: gravidade, urgência e tendência. Para cada um desses critérios é atribuída uma nota — de 1 a 5.

- **Gravidade:** profundidade das consequências que o problema pode causar;
- **Urgência:** tempo para que as consequências comecem a ser prejudiciais, caso não

atue no problema;

- **Tendência:** crescimento do problema na ausência de uma atuação.

**Histórico de atribuições:** Responsável por dispor o histórico de atribuições dos responsáveis pela tratativa.

**Usuário responsável:** Campo destinado para indicar o responsável para realizar a tratativa.

**Justificativa de atribuição:** Campo destinado por informar a justificativa de atribuição caso não seja o usuário associado ao formulário da ocorrência.

Usuário MD2	▼
Usuário responsável. (Obrigatório)	
Justificativa de atribuição	
Informe a justificativa de atribuição (Obrigatória)	

**Forma de tratamento:** Indicar o formato de tratamento da ocorrência. A forma de tratamento possui 3 opções:

- **Tratar ocorrência sem abrir tarefas:** os passos 1 e 5 são liberados;
- **Tratar ocorrência com plano de ação e tarefas:** os passos 1, 4 e 5 são liberados;
- **Tratar ocorrência com análise de causa e plano de ação:** Todos os passos são liberados.

## Etapa 2 - Definição

Caso a seleção da forma de tratamento seja "Tratar ocorrência com análise de causa e plano de ação", esta etapa ficará disponível.

Definição	
<div>Nome do problema, fato ou melhoria</div> <div><div>Descreva sucintamente o problema, fato ou melhoria (Obrigatório)</div><div>25 / 25 caracteres restantes</div></div>	
<div>Detalhe problema, fato ou melhoria</div> <div><div>Detalhe problema, fato ou melhoria (Obrigatório)</div><div>255 / 255 caracteres restantes</div></div>	
<div>Meta</div> <div><div>Descreva a meta a ser alcançada</div><div>255 / 255 caracteres restantes</div></div>	
<div>Data Limite</div> <div><div><div></div></div><div><div></div></div></div> <div><div>Data limite para execução</div></div>	<div>Custo</div> <div><div><div></div></div><div><div></div></div></div> <div><div>Custo estimado para execução</div></div>

**Nome do problema, fato ou melhoria:** Campo destinado para escrever sucintamente o problema, fato ou melhoria.

**Detalhe problema, fato ou melhoria:** Campo destinado para detalhar problema, fato ou melhoria.

**Meta:** Descrever a meta a ser alcançada.

**Data Limite:** Informar a data limite para execução da tratativa.

**Custo:** Informar o custo estimado para execução da tratativa.

## Causas

Nesta etapa faremos uso do diagrama de Ishikawa, que é uma ferramenta usada para encontrar, organizar, classificar, documentar e exibir graficamente as causas de um determinado problema, agrupados por categorias, que facilitam o brainstorming de ideias e análise da ocorrência. Como as causas são hierarquizadas, é possível identificar de maneira concreta as fontes de um problema.

— Causas — 

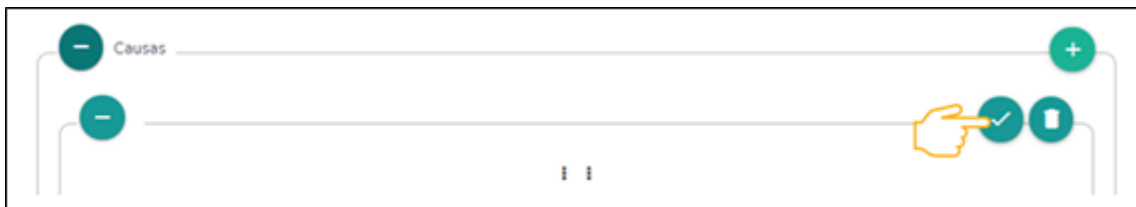
**Adicionar Causa Raiz:** Clicar em “nova causa”, para adicionar uma causa raiz.

**Categoria:** Campo destinado para informar a categoria da causa. Deverá estar previamente cadastrada em Domínios > Categoria de Causa.

**Descrição sucinta da causa:** Campo destinado para descrever sucintamente a causa.

**Detalhe da causa:** Campo destinado para descrever detalhadamente a causa.

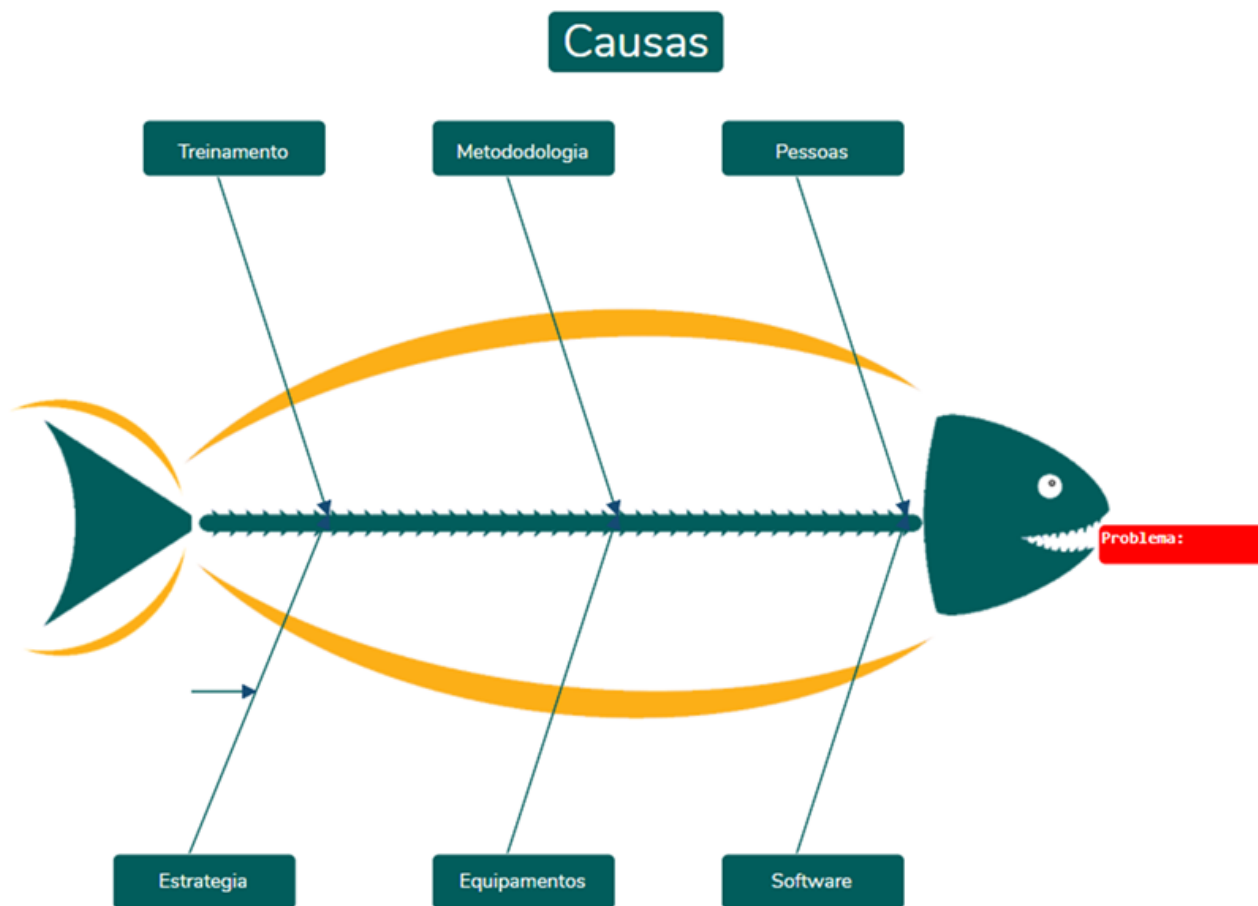
Após informações preenchidas deverá clicar no ícone “aplicar causa”, para adicionar uma causa raiz na ocorrência.

A imagem mostra um formulário de detalhes da causa. No topo, há uma barra com o texto "Causas" e ícones de menos (-) e mais (+). Abaixo, há uma barra de entrada com um ícone de menos (-) à esquerda e dois ícones de mais (+) à direita. O primeiro ícone de mais (+) contém um símbolo de edição (pencil) e o segundo contém um símbolo de exclusão (trash). No centro da barra de entrada, há dois pontos de suspensão (three dots). Abaixo da barra de entrada, há um formulário com os seguintes campos: "Categoria" (com uma seta para baixo), "Estratégia" (com uma seta para baixo), "Informe a categoria da causa (Obrigatório)", "Descrição sucinta da causa" (com uma seta para baixo), "Descreva sucintamente a causa (Obrigatório)", "37 / 40 caracteres restantes", "Detalhe da causa" (com uma seta para baixo), "Detalhe a causa (Obrigatório)", "253 / 255 caracteres restantes".

## Etapa 3 - Análise de Causas

Na etapa "Análise", é realizada a análise das informações preenchidas na etapa anterior. Representado pelo diagrama de Ishikawa (também conhecido como "diagrama de causa e efeito"), é possível visualizar a relação entre um “efeito” e suas possíveis “causas”.





Para inserir uma conclusão o usuário deverá clicar no botão ' + ', conforme imagem a seguir

**Conclusão da análise:** Campo destinado para incluir a análise de conclusão efetuada.

Caso o usuário queira inserir uma observação sobre a tratativa efetuada, deverá clicar em “Incluir Causa”, para adicionar uma observação.

The image shows a user interface for managing observations. It consists of a list of observation items. The first item is expanded, revealing a text input field for the description, a character count, and action buttons. The interface uses a clean, modern design with teal and orange accents.

**Observações**

**Observações**

**Observações**

**Observações**

**Observações**

**Descrição da observação**

*Descrição da observação (Obrigatório)*

1024 / 1024 caracteres restantes

**Descrição da observação:** Campo destinado para incluir observações sobre a tratativa efetuada.

## Etapa 4 - Plano de Ação

Na próxima etapa "Melhoria", temos a possibilidade de realizar o cadastro dos planos de ação e tarefas, com o objetivo de executar e priorizar soluções. Esta etapa fica disponível a partir da seleção da forma de tratamento "Tratar ocorrência com plano de ação e tarefas" ou "Tratar ocorrência com análise de causa e plano de ação".

Para adicionar um novo plano de ação, deverá clicar no botão "Incluir Plano de Ação".

Ocorrências | Tratamento de Fatos/Ocorrências

✓ Salvar X Cancelar

— Planos de Ação +

— Novo Plano de Ação 🗑️

Causa análise do problema

Selecione ▼

*Informe a causa da análise*

Nome Plano Ação

Novo Plano de Ação

*Informe o nome do plano de ação (Obrigatório)*


Descrição Plano Ação

*Informe a descrição do plano (Obrigatório)*

**Causa análise do problema:** Campo destinado para informar a causa da análise formalizada nas etapas anteriores.

**Nome Plano Ação:** Campo destinado para informar o nome do plano de ação.

**Descrição do plano:** Campo destinado para descrever as tratativas que o plano de ação irá receber. Esse campo aceita até 1024 caracteres.

<p><b>Descrição Motivo</b></p> <p> </p> <hr/> <p><i>Informe a descrição do motivo (Obrigatória)</i></p>
<p><b>Data Plano Ação</b></p> <p>15/06/2021 </p> <hr/> <p><i>Informe a data do plano (Obrigatória)</i></p>
<p><b>Local Execução</b></p> <hr/> <p><i>Informe o local de execução</i></p>
<p><b>Investimento Previsto</b></p> <p>0</p> <hr/> <p><i>Informe o investimento previsto (Obrigatório)</i></p>

**Descrição do motivo:** Campo destinado para descrever os motivos do tratamento do plano de ação. Esse campo comporta textos de até 1024 caracteres

**Data Plano:** Campo destinado para informar a data estimada para início do plano de ação.

**Local Execução:** Campo destinado para informar o local de execução onde o plano de ação será executado.

**Investimento Previsto:** Campo destinado para informar o investimento previsto para realizar o plano de ação.

<p><b>Responsável pela execução do Plano</b></p> <p>Selecione </p> <hr/> <p><i>Informe o responsável do plano (Obrigatório)</i></p>
<p><b>Status</b></p> <p>Naoiniciado </p> <hr/> <p><i>Informe o status do plano (Obrigatório)</i></p>

**Responsável pela execução do Plano:** Campo destinado para informar qual usuário será

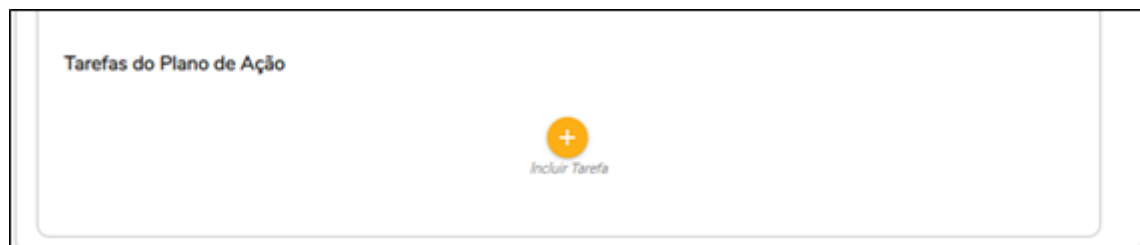
responsável por executar o plano de ação criado.

**Status:** Campo destinado para informar o status em que o plano de ação se encontra, contendo cinco opções:

- Não iniciado.
- Em andamento.
- Suspenso
- Cancelado
- Finalizado

## Tarefas do Plano de Ação

Para efetuar o cadastro de tarefas contemplando as ações tomadas para tratar o plano de ação, o usuário deverá clicar no botão “Incluir Tarefa”.



### Tarefas do Plano de Ação

Incluir Tarefa

Nova tarefa do plano de ação

Nome Tarefa

Nova tarefa do plano de ação

Informe o nome da tarefa (Obrigatório)

Descrição Tarefa

Informe a descrição da tarefa (Obrigatório)

Data Criação

10/02/2021

Informe a data de criação (Obrigatório)

Data Fin. Estimativa

Informe a data de finalização (Obrigatório)

Quantidade dias SLA

Informe a quantidade de dias SLA

Periodicidade

Informe a periodicidade

Status

Ativa

Informe o status da tarefa (Obrigatório)

Responsável

Administrador Empresa Modelo

Usuário responsável pela tarefa

Usuários associados

Informe os usuários associados

Anexos da Tarefa

Desenvolver Treinamentos

**Nome Tarefa:** Campo destinado para informar o nome que a tarefa do plano de ação irá receber.

**Descrição Tarefa:** Campo destinado para descrever a tarefa que o plano de ação irá receber. Esse campo aceita até 1024 caracteres.

**Data Criação:** Campo destinado para informar a data de criação da tarefa do plano de ação. Esse campo é preenchido automaticamente no dia em que a tarefa é criada.

**Data Fin. Estimativa:** Campo destinado para informar a data estimada para finalização da tarefa.

**Quantidade dias SLA:** Campo destinado para informar a quantidade de dias de SLA que a tarefa deverá ser executada.

Observação: Caso o usuário preencha somente esse campo, a data fim estimado será calculada automaticamente.

**Periodicidade:** Campo destinado para informar a periodicidade em que a tarefa será executada. Podendo ser:

- Anual
- Bimestral
- Diária
- Esporádica
- Mensal
- Semanal
- Semestral
- Trimestral

**Status:** Campo destinado para informar o status em que o plano de ação se encontra, contendo quatro opções:

- Ativa
- Inativa
- Recusada
- Concluída

**Responsável:** Campo destinado para informar o usuário responsável pela tarefa.

**Usuários associados:** Campo destinado para informar os usuários que serão associados para executar a tarefa.



Usuários associados

Adriana	... (Grupo de alunos ~... -> Alunos Quali...)	X
Alessandra	.. (Grupo de alunos ~... -> Alunos Quali...)	X
Alexandre	Grupo de alunos ~... -> Alunos Quali...)	X

[Informe os usuários associados](#)

Caso o usuário deseje anexar arquivos à tarefa deverá clicar no '+'.

**Anexos da Tarefa**

Descrição do anexo

Informe a descrição do anexo da tarefa

**+ Selecionar arquivo**

Inclua um arquivo da tarefa (Obrigatório). O tamanho do arquivo não poderá exceder os 25 MB. Os formatos suportados são: \*.gif, \*.jpeg, \*.jpg, \*.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, \*.gzip.

**Descrição do anexo:** Campo destinado para informar a descrição do anexo da tarefa. Esse campo comporta textos de até 1024 caracteres.

**Selecionar Arquivo:** Campo destinado para anexar arquivos da tarefa cadastrada. O tamanho do arquivo permitido é de 25 MB. Os formatos suportados são: \*.gif, \*.jpeg, \*.jpg, \*.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.

## Etapa 5 - Controle e Conclusão

Há, na etapa 5, o acompanhamento das tarefas da ocorrência agrupadas por usuários dos feedbacks, notificações (através de e-mail) para o requisitante, a conclusão e fechamento da ocorrência.

### Acompanhamento

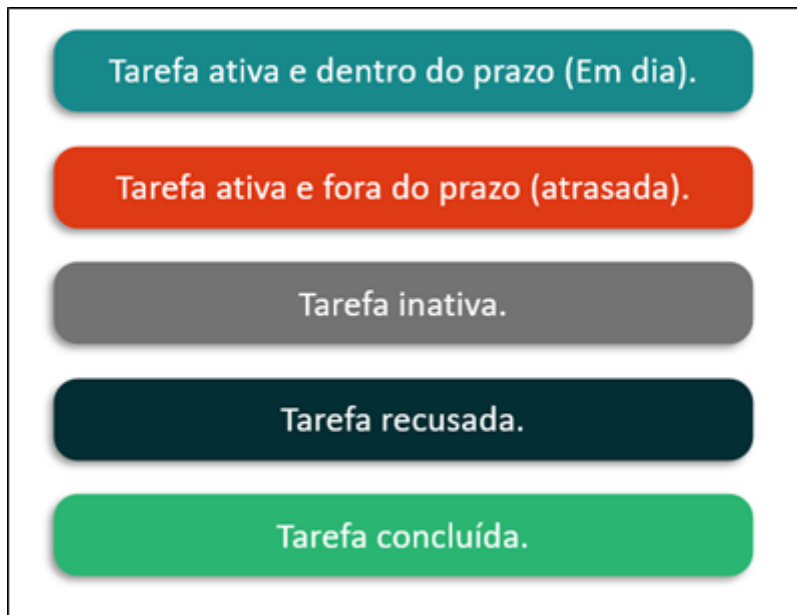
Um diagrama é usado para ilustrar o avanço das diferentes tarefas do plano de ação. Os intervalos de tempo representam o início e fim de cada tarefa e aparecem como barras coloridas sobre o eixo horizontal do gráfico.



**Timeline Tarefas:** Campo destinado para exibição das tarefas por meio do gráfico de Gantt, onde



é exibido o tempo de execução de todas as tarefas, se estão atrasadas ou não, conforme legenda:



**Tarefas:** Campo destinado para exibir todas as tarefas cadastradas no plano de ação e o status em que elas se encontram.



**Feedbacks da ocorrência:** Caso a ocorrência seja de um usuário de serviço ou esteja atribuída à um formulário que possua uma pergunta definida com validação de e-mail e ela esteja sinalizada como "**É um contato**", a informação de "**E-mail do titular dos dados**" é habilitada, e automaticamente carregada. Esse endereço e-mail que receberá todas as notificações da ocorrência.

- Clicar no '+', para incluir um feedback.
- Clicar no 'x', para cancelar um feedback.
- Clicar no 'v', para aplicar um feedback.

**Mensagem de Feedback:** Campo destinado para informar mensagem de feedback, caso o usuário tenha associado um template no formulário da ocorrência, a mensagem de feedback irá aparecer automaticamente no corpo do e-mail.

—

Feedbacks da ocorrência

×

✓

+

Mensagem de feedback

Normal


⌵

**B**

*I*

H<sub>1</sub>

H<sub>2</sub>



U

Informe a mensagem de feedback (Obrigatória) - 1024 / 1024 caracteres restantes

+

Selecionar arquivo

Inclua um arquivo do feedback da ocorrência. O tamanho do arquivo não poderá exceder os 25 MB. Os formatos suportados são: \*.gif, \*.jpeg, \*.jpg, \*.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, \*.gzip.

**Selecionar Arquivo:** Campo destinado para anexar arquivo no feedback de ocorrências, que será encaminhado ao usuário solicitante. Clicar no ‘+ selecionar arquivo’, para anexar. O tamanho do arquivo não poderá exceder os 25 MB. Os formatos suportados são: \*.gif, \*.jpeg, \*.jpg, \*.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.

**Notifica autor/requisitante:** Clicar na caixa de seleção para notificar o autor/requisitante por e-mail.

Notifica autor/requisitante?

☒

O autor/requisitante deve ser notificado por email?

## Conclusão

Ao finalizar o tratamento de uma ocorrência/risco, o usuário, obrigatoriamente, deverá evidenciar a conclusão da tratativa, tendo a possibilidade de anexar um documento de referência. Ao marcar a opção “concluir este controle”, o status é definido como “tratada”, ficando bloqueado para novas edições.

## Conclusão

Concluir este controle? ☒

Define a conclusão de tratamento da ocorrência



Evidência de conclusão

Resposta de conclusão

Normal



**B**

*I*

H<sub>1</sub>

H<sub>2</sub>



U

Informe a resposta de conclusão (Obrigatória) - 1024 / 1024 caracteres restantes



Selecionar arquivo

Inclua um Arquivo do feedback da Ocorrência. O tamanho do arquivo não poderá exceder os 25 MB. Os formatos suportados são: \*.gif, \*.jpeg, \*.jpg, \*.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, \*.gzip.



Anexos de tratamento



Data Fin. Efetiva



Data Finalização Efetiva (Obrigatório)

Atenção: Após a conclusão de tratamento das ocorrências, o tratamento não poderá ser mais modificado.

**Concluir este controle:** Clicar na caixa de seleção para definir a conclusão de tratamento da ocorrência.

**Evidência de conclusão:** Ao Clicar no '+',o usuário poderá incluir evidência de conclusão do tratamento.

**Selecionar Arquivo:** Campo destinado para anexar arquivos de evidências de conclusão da tratativa. O tamanho do arquivo não poderá exceder os 25 MB. Os formatos suportados são: \*.gif, \*.jpeg, \*.jpg, \*.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.

Caso o usuário deseje anexar arquivos ao tratamento da ocorrência que não tenham sido anexados anteriormente, ele terá à disposição o campo de "Anexos de tratamento".

— Anexos de tratamento

✓ +

Descrição anexo de tratamento

Informe a descrição do anexo de tratamento

+ Selecionar arquivo

Inclua um arquivo de tratamento (Obrigatório). O tamanho do arquivo não poderá exceder os 25 MB. Os formatos suportados são: \*.gif, \*.jpeg, \*.jpg, \*.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, \*.gzip.

Data Fin. Efetiva

Data Finalização Efetiva (Obrigatório)

Atenção: Após a conclusão de tratamento das ocorrências, o tratamento não poderá ser mais modificado.

**Descrição anexo de tratamento:** Campo destinado para informar a descrição do anexo de tratamento.

**Selecionar Arquivo:** Campo destinado para anexar arquivos de tratativas. O tamanho do arquivo não poderá exceder os 25 MB. Os formatos suportados são: \*.gif, \*.jpeg, \*.jpg, \*.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 Fin. Efetiva:** Campo destinado para informar a data de fim efetiva do tratamento da ocorrência.

Após a conclusão de tratamento das ocorrências, o tratamento não poderá ser modificado e apenas ficará disponível para consulta.

## Realizando o Tratamento Rápido

O tratamento rápido é utilizado para simplificar e tornar o tratamento de ocorrência mais objetivo e é identificado pelo ícone “Relógio”. A escolha desse tipo de tratamento está vinculado à criação do formulário, é nesse módulo (Cadastro formulários ocorrência) que o usuário informa sua utilização.

	Código	Data Abertura	Identificação	Tipo Ocorrência	Usuário Notificante	Usuário Atribuído	Status	Número de Protocolo	Ações
✓	327423	26/10/2021 09:36	Solicitar consulta completa - CPF	DT - Solicitação de consulta completa	Service User Autenticado	Matheus Almeida	Tratada	000000028302.20211026	
✓	327422	25/10/2021 15:18	Solicitar consulta completa - CPF anônimo	DT - Solicitação de consulta completa	Anônimo	Anna Flávia Maciel	Nova	000000028282.20211025	
✓	327421	25/10/2021 12:15	Solicitar consulta completa - CPF	DT - Solicitação de consulta completa	Service User Autenticado	Anna Flávia Maciel	Nova	<div>Tratamento rápido</div>	
✓	327420	25/10/2021 11:59	Solicitar consulta completa - CPF	DT - Solicitação de consulta completa	Service User Autenticado	Anna Flávia Maciel	Nova		

Ao acessar o tratamento rápido, o usuário visualiza as principais informações do fato/ocorrência.

Ocorrências | Tratamento de Fatos/Ocorrências ✓ Salvar X Cancelar

Protocolo: 000000028262.20211025

Ocorrência: Solicitar consulta completa - CPF

Situação: Nova

Data de Abertura: 25/10/2021 12:15

Responsável: Eric Sposito Rinaldo Vendramim

Prioridade GUT: 60

**OBS:** Caso o usuário não seja o responsável pelo tratamento e salve qualquer alteração, ele passará a ser o responsável.

Detalhes da Ocorrência

**Impressão de Relatório**

Tipo Relatório

Relatório de consulta completa.

CPF para consulta

Imprimir Relatório

**Detalhes da Ocorrência:** O usuário pode expandir esse campo para visualizar mais informações.

**Impressão de Relatório:** Nesse campo, o usuário visualiza o tipo do relatório e o CPF utilizado no tratamento, caso seja adicionado anteriormente na abertura da ocorrência. O botão “Imprimir Relatório” possibilita o download para a impressão do relatório configurado anteriormente na ferramenta.

— Feedbacks da ocorrência

Destinatário: \_\_\_\_\_

Responder

No records found.

— Comentários da ocorrência

Comentar

No records found.

Concluir este tratamento? ☐

**Feedbacks da Ocorrência:** Nesse campo o, usuário poderá adicionar respostas para o destinatário. Lembrando que o campo “Destinatário” já vem preenchido com o e-mail informado na abertura da ocorrência, mas é possível realizar a edição caso necessário.

**Comentários da Ocorrência:** Nesse campo, o usuário pode adicionar um comentário para o tratamento da ocorrência. Atenção: esse comentário ficará visível apenas para controle interno, ou seja, não será enviado para o solicitante.

**Concluir este tratamento:** Para concluir o tratamento é necessário clicar no “checkbox” e na sequência clicar em “Salvar”.

**OBS:** Para que o usuário consiga habilitar o “checkbox”, ele deverá preencher o Feedback da ocorrência. Sem isso, a marcação ficará desabilitada.

---

Revision #7

Created 6 August 2021 23:51:26

Updated 27 September 2022 17:37:43 by Eric Vendramim