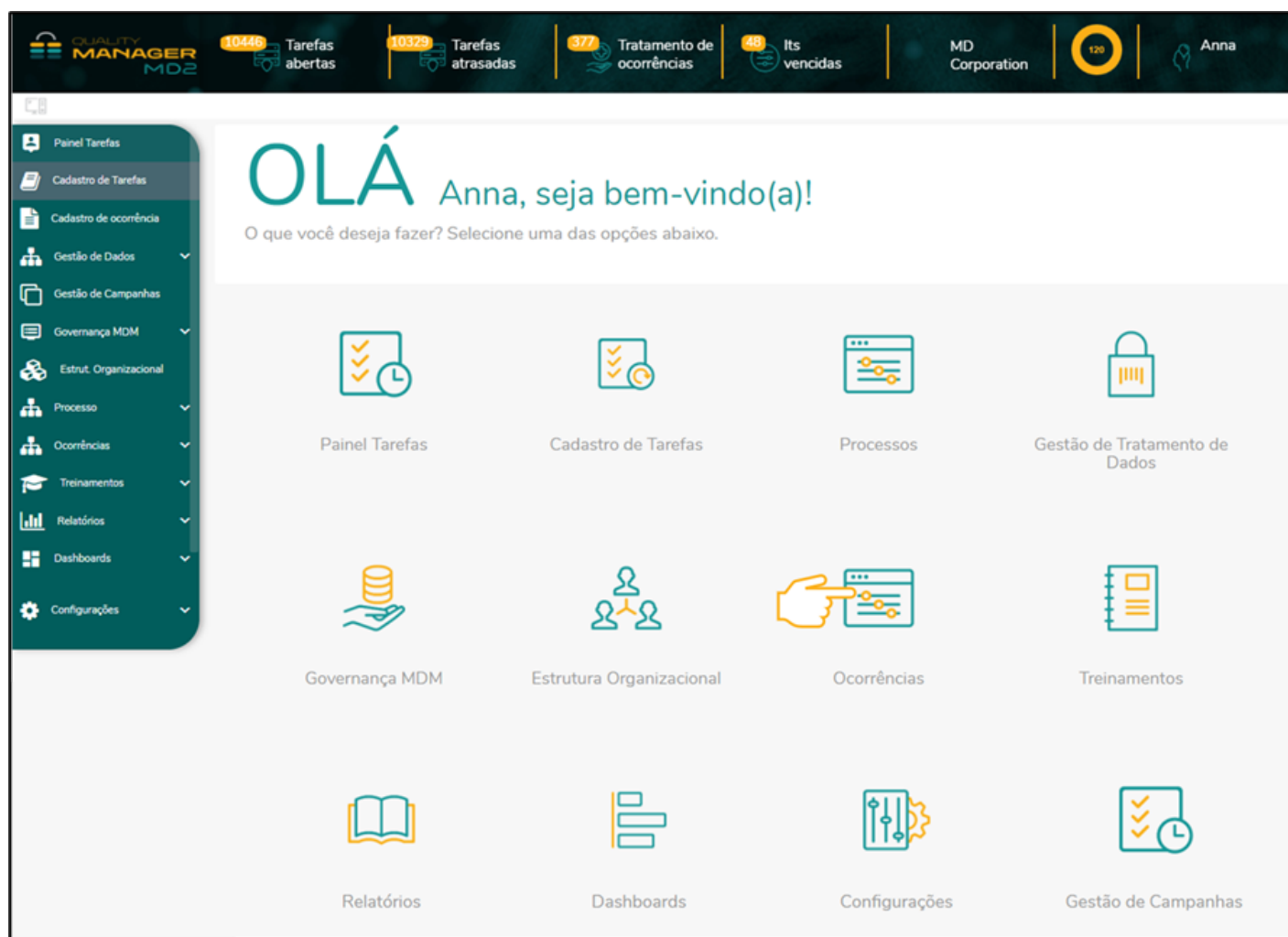


Tratamento das Ocorrências

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:

- **Etapa 1** - Preparação.
- **Etapa 2** - Definição.
- **Etapa 3** - Análise.
- **Etapa 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> | | | | | | |

Etapa 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.

Protocolo: Número de protocolo da ocorrência.

Protocolo: 000000016182.20210210

Ocorrência: 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

Nome do problema, fato ou melhoria

Descreva sucintamente o problema, fato ou melhoria (Obrigatório)

25 / 25 caracteres restantes

Detalhe problema, fato ou melhoria

Detalhe problema, fato ou melhoria (Obrigatório)

255 / 255 caracteres restantes

Meta

Descreva a meta a ser alcançada

255 / 255 caracteres restantes

Data Limite

Custo

Data limite para execução

Custo estimado para execução

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

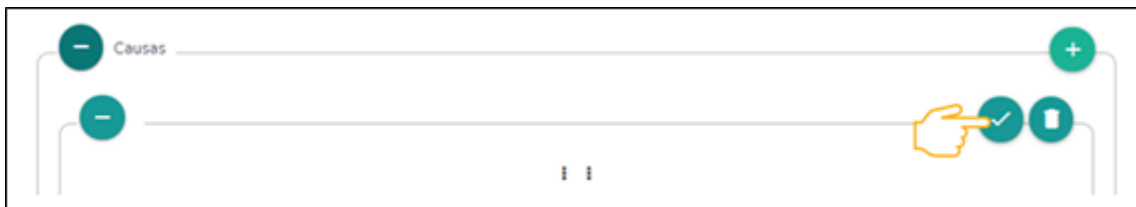
Adicionar Causa Raiz: Clicar em “nova causa”, para adicionar uma causa raiz.

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.

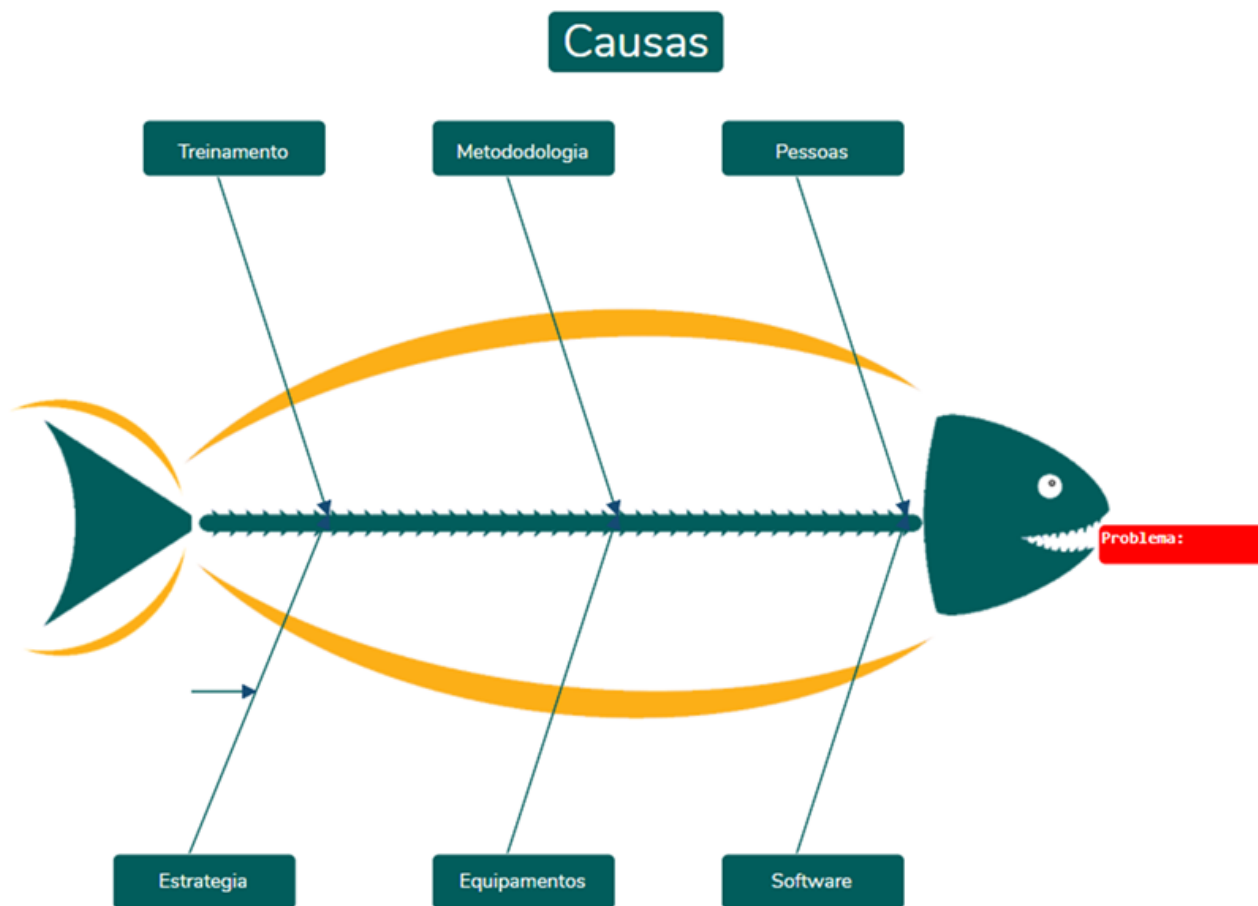
Detalhe da causa: Campo destinado para descrever detalhadamente a causa.

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

Este formulário é usado para registrar uma causa raiz. Ele possui uma barra superior com o título "Causas" e ícones de menos (-) e mais (+). Abaixo, há uma seção com o título "Categoria" e um campo "Estrategia" com um ícone de seta para baixo. Abaixo disso, há um campo "Descrição sucinta da causa" com o texto "Informe a categoria da causa (Obrigatório)" e "37 / 40 caracteres restantes". Abaixo disso, há um campo "Detalhe da causa" com o texto "Detalhe a causa (Obrigatório)" e "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.

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.

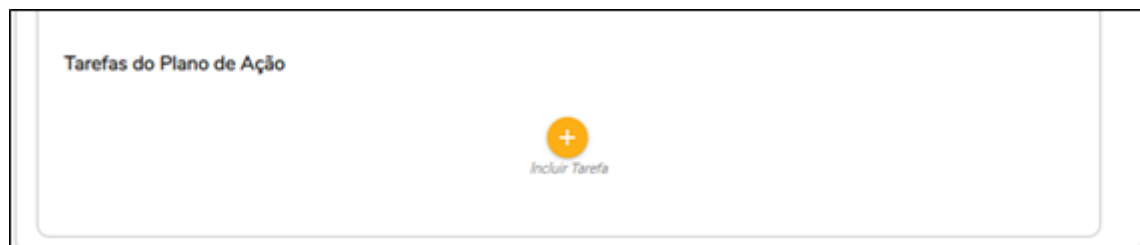
responsável por executar o plano de ação criado.

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.

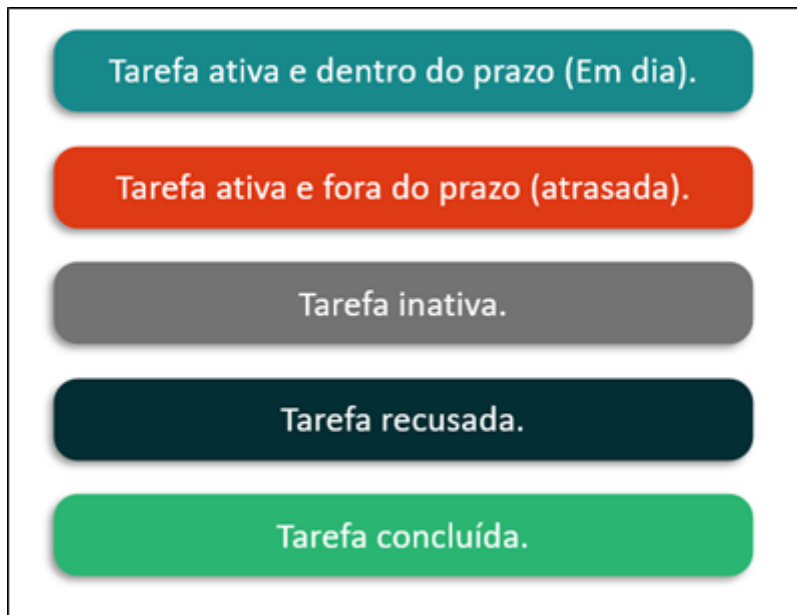
Acompanhamento

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

H₁

H₂

🖼️

🔗

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

H₁

H₂



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 20:51:26

Updated 27 September 2022 14:37:43 by Eric Vendramim