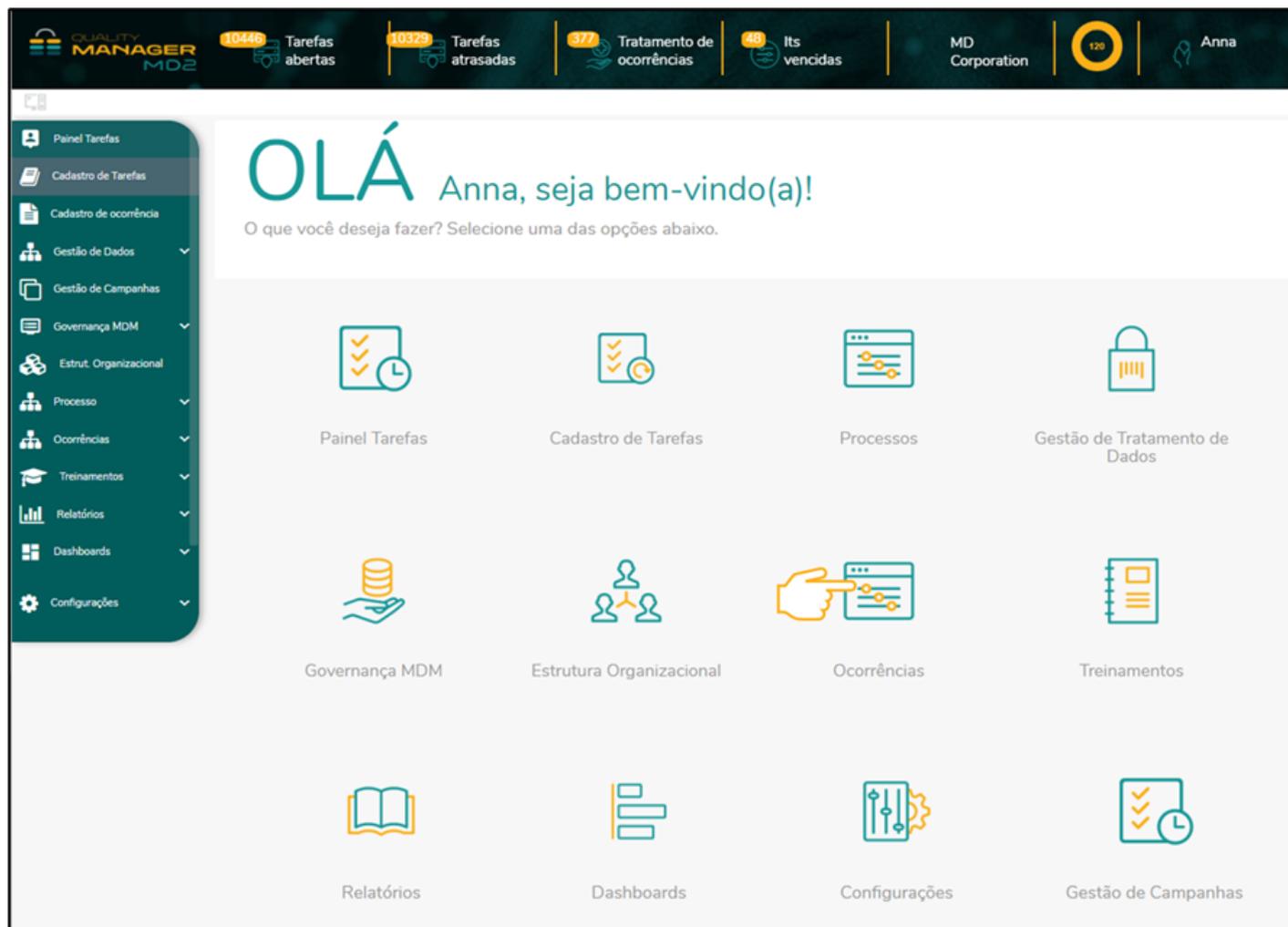


Tratamento das Ocorrências

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.



The screenshot displays the Quality Manager MDM2 dashboard. At the top, there is a dark navigation bar with the logo and several status indicators: 10446 Tarefas abertas, 10329 Tarefas atrasadas, 377 Tratamento de ocorrências, and 48 Its vencidas. The user's name, Anna, and the company name, MD Corporation, are also visible. On the left, a vertical navigation menu lists various modules. The main area features a large 'OLÁ Anna, seja bem-vindo(a)!' greeting and 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.



This screenshot shows the 'Tratamento das Ocorrências' module interface. It features four main tiles with icons and labels: Cadastro Formulários Ocorrência, Dashboard de Ocorrências, Cadastro Ocorrências, and Tratamento das Ocorrências. The 'Tratamento das Ocorrências' tile is highlighted with a hand cursor, indicating it is the active or selected module.

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	Pesquisar Visualizar Tratar
238447	05/04/2021 11:18	Solicitação de Esquecimento - CPF	Ocorrência	Service User Autenticado	Administrador MD2 CORPORATION	Em Andamento	0000000 0405	Tratar
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	Tratar
238445	05/04/2021 08:31	Solicitação de correção dos dados - CPF	Ocorrência	Service User Autenticado	Anna Flávia Maciel	Nova	0000000 0405	Tratar
238444	01/04/2021 20:13	Identificação	Ofensa/notificação QRadar	Service User QI	Guilherme Oliveira	Nova	0000000 0401	Tratar

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

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		000000016182.20210210	

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.

O formulário mostra as seguintes informações:

Protocolo:	000000016182.20210210
Ocorrência:	Solicitação de consulta completa
Situação:	Nova
Data de Abertura:	10/02/2021 09:46
Autor:	Anônimo
Responsável:	Guilherme Oliveira

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
Quantide 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 ▼
<i>Usuário responsável. (Obrigatório)</i>
Justificativa de atribuição
<i>Informe a justificativa de atribuição (Obrigatória)</i>

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.



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.

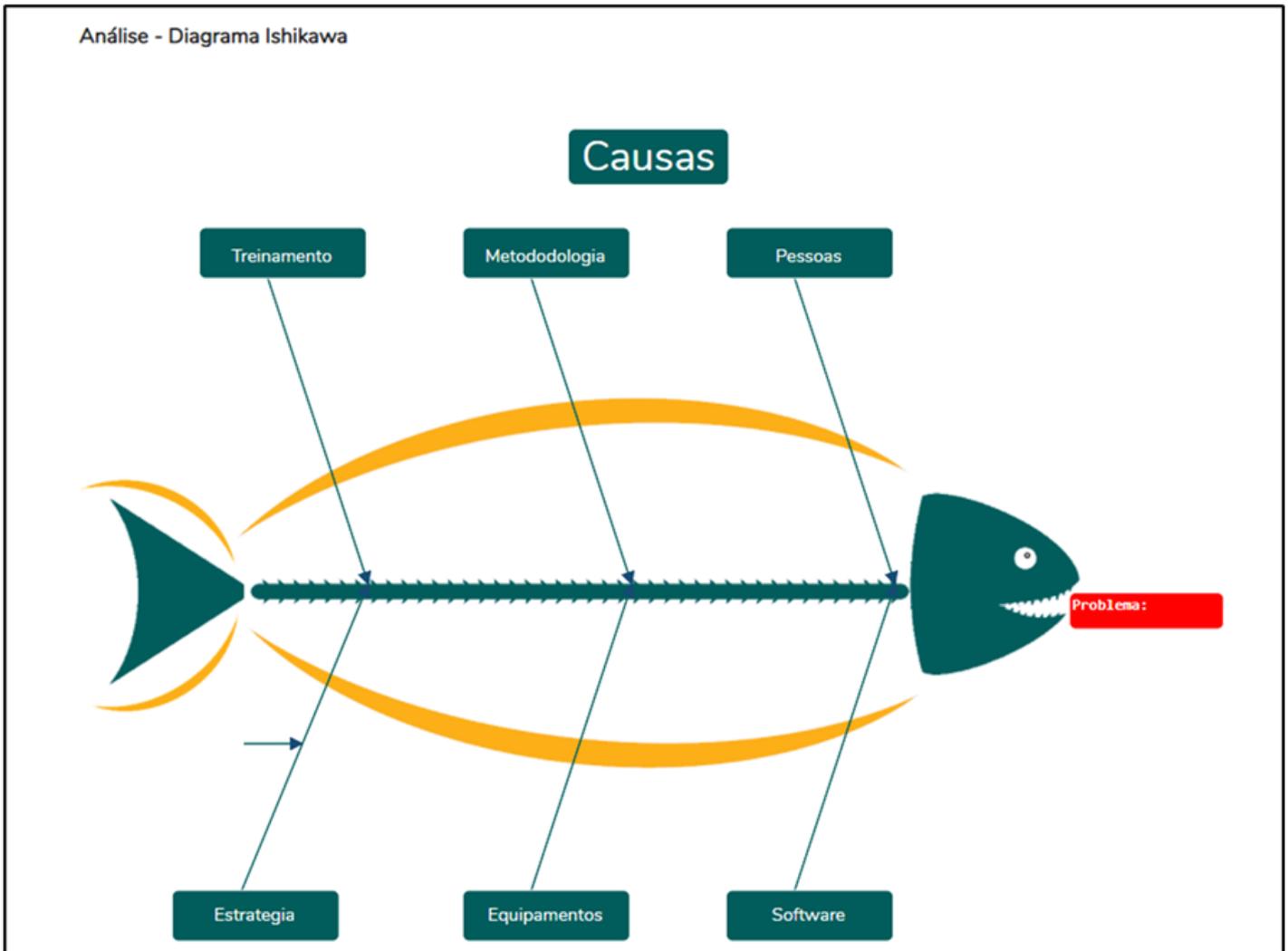
Após informações preenchidas deverá clicar no ícone “aplicar causa”, para adicionar uma causa raiz na ocorrência.

A imagem mostra o formulário de detalhes de uma causa. No topo, há um cabeçalho com o texto "Causas" e um ícone de menos (-) à esquerda e um ícone de mais (+) à direita. Abaixo, há uma linha de entrada com um ícone de menos (-) à esquerda e ícones de edição (lápis) e exclusão (lixeira) à direita. Abaixo da linha de entrada, há um ícone de menu vertical (três pontos). O formulário contém três campos de texto: "Categoria" com o subtexto "Informe a categoria da causa (Obrigatório)", "Descrição sucinta da causa" com o subtexto "Descreva sucintamente a causa (Obrigatório)" e "37 / 40 caracteres restantes", e "Detalhe da causa" com o subtexto "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”.

Análise - Diagrama Ishikawa



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.

Descrição Motivo

|

Informe a descrição do motivo (Obrigatória)

Data Plano Ação

15/06/2021 

Informe a data do plano (Obrigatória)

Local Execução

Informe o local de execução

Investimento Previsto

0

Informe o investimento previsto (Obrigatório)

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.

Responsável pela execução do Plano

Selecione 

Informe o responsável do plano (Obrigatório)

Status

Naoiniciado 

Informe o status do plano (Obrigatório)

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

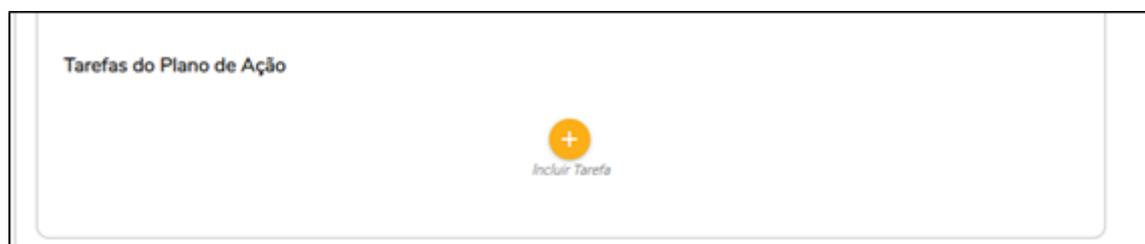
responsável por executar o plano de ação criado.

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 (Obrigatória)

Data Criação
10/02/2021 
Informe a data de criação (Obrigatória)

Data Fin. Estimativa 
Informe a data de finalização (Obrigatória)

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.



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

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

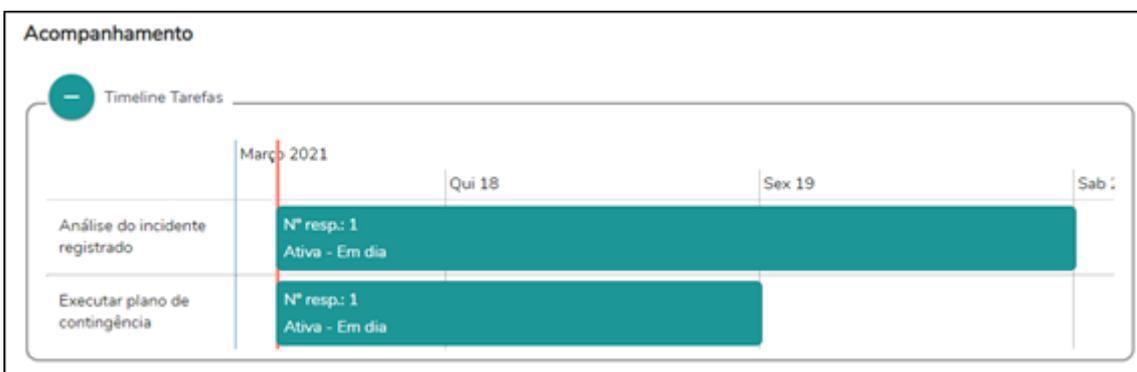
Selecionar Arquivo: Campo destinado para anexar arquivos da tarefa cadastrada. O tamanho do arquivo permitido é de 25 MB. Os formatos suportados são: *.gif, *.jpeg, *.jpg, *.png, *.bmp, *.tiff, *.tif, *.svg, *.msg, *.eml, *.txt, *.doc, *.docx, *.html, *.htm, *.rtx, *.rtf, *.csv, *.xls, *.xlsx, *.odt, *.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.

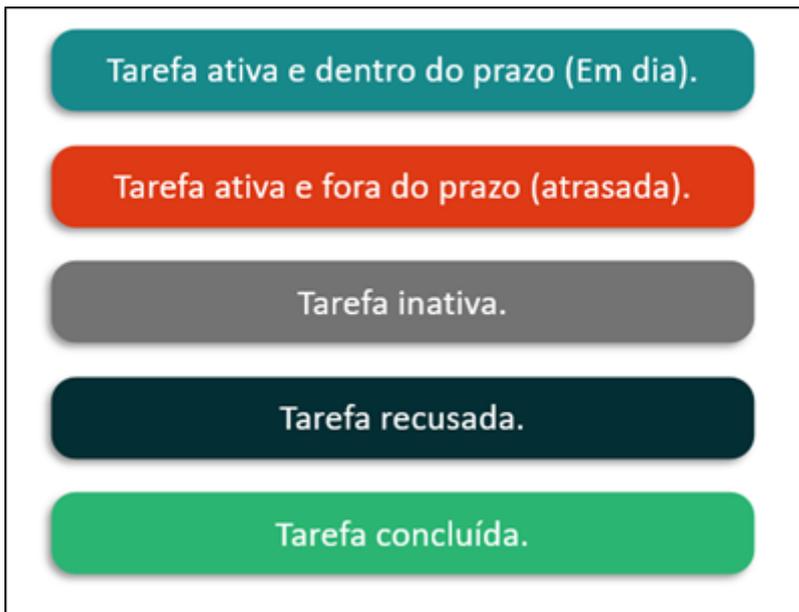
Acompanhamento

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.

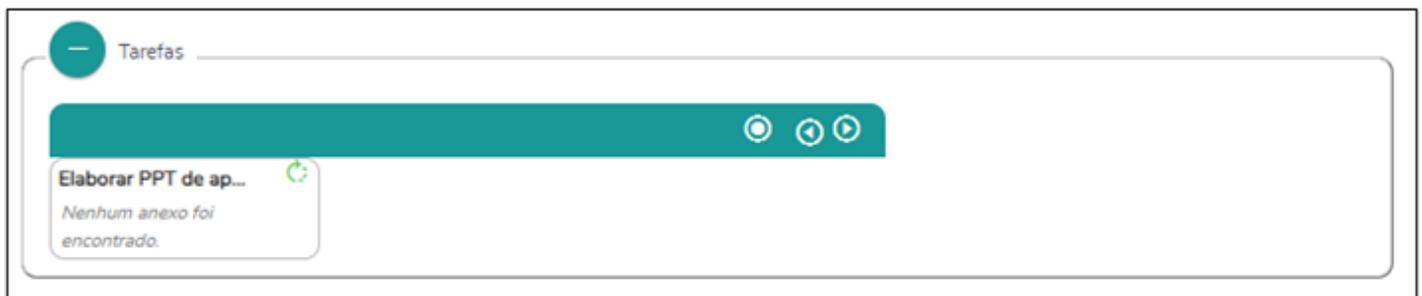


Timeline Tarefas: Campo destinado para exibição das tarefas por meio do gráfico de Gantt, onde

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  Ix

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	Tratamento rápido	
327420	25/10/2021 11:59	Solicitar consulta completa - CPF	DT - Solicitação de consulta completa	Service User Autenticado	Anna Flávia Maciel	Nova	000000028242.20211025	

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 Vendramin

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