



# MANUAL DO TAG

Agosto/2017

**Versão 2.0**

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## Sumário

1. VISÃO GERAL DO TAG .....	9
1.1. Introdução.....	9
1.2. Visão Geral .....	9
1. MÓDULO EXTERNO - Acesso Público para o Cidadão .....	12
2. Nova manifestação .....	12
3. Consulta.....	18
3.1. Abrir Recurso de 1ª Instância.....	22
3.2. Abrir Recurso de 2ª Instância.....	26
4. Complementação.....	29
5. Dados de Ouvidoria .....	31
1. MÓDULO INTERNO do TAG .....	34
2. Fluxo Básico para Atendimento das Demandas .....	34
3. Acessar o Módulo interno.....	35
4. Detalhamento da Tela Principal .....	36
5. Cadastro de Demanda no Módulo Interno .....	38
5.1. Nova demanda.....	38
5.2. Atendimento Imediato.....	50
5.3. Atendimento Que Não Gera Demanda .....	56
6. Triagem .....	58
6.1. Dados Exibidos na Triagem .....	60
6.2. Opções da Triagem .....	62
6.2.1. Processar .....	62
6.2.2. Redirecionar .....	72
6.2.3. Editar .....	73
6.2.4. Invalidar .....	73
6.2.5. Recuperar .....	74

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

6.2.6.	Anotar/Reservar .....	76
6.2.7.	Anexos .....	77
6.2.8.	Atualizar .....	78
7.	Novas E Em Andamento .....	78
7.1.	Dados Exibidos no Novas e em Andamento .....	79
7.2.	Opções do Novas e Em Andamento .....	83
7.2.1.	Reclassificar .....	83
7.2.2.	Invalidar .....	84
7.2.3.	Encaminhar .....	85
7.2.3.1.	Comportamento do Encaminhamento na Organização Destino .....	86
7.2.4.	Repassar .....	88
7.2.4.1.	Comportamento do Repasse na Organização Destino .....	92
7.2.5.	Desdobrar .....	95
7.2.6.	Providenciar .....	96
7.2.7.	Diligenciar .....	98
7.2.8.	Ciente .....	100
7.2.9.	Anotar .....	101
7.2.10.	Distribuir .....	102
7.2.11.	Ofício .....	104
7.2.12.	Anexo .....	106
7.2.13.	Imprimir .....	110
7.2.14.	Atualizar .....	113
8.	Consulta Demanda .....	114
8.1.	Dados Exibidos no Consultar Demandas .....	115
8.2.	Opções do Consultar Demandas .....	115
8.2.1.	Complementar .....	116
8.2.2.	Anotar .....	117
8.2.3.	Dados do Autor .....	117

---

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

8.2.4. Teor Original .....	118
8.2.5. Clip .....	119
8.2.6. Imprimir .....	119
8.2.7. Reabrir .....	119
8.2.8. Recuperar .....	120
8.2.9. Liberar.....	121
8.2.10. Recurso .....	122
8.2.11. Anexos .....	127
8.2.12. Ura .....	127
8.2.13. Atualizar.....	128
9. Atualizar os Dados Pessoais .....	128
10. Trocar a Senha.....	129
11. Encaminhar Senha por Email .....	130
1. Funcionalidades para Usuário Administrador .....	132
2. Definir Assuntos Para Manifestações (Processos) .....	132
1.3. Como Criar Assunto no Primeiro Nível .....	133
1.4. Como Criar o Primeiro Assunto em Nível Seguinte .....	135
1.5. Como Criar Outros Assuntos no Nível que Possui Assunto .....	138
3. Definir Dados Complementares Dos Assuntos.....	141
3.1. Como Criar Dados Complementares .....	141
3.2. Como Alterar Dado Complementar.....	148
3.3. Como Excluir Dado Complementar.....	149
3.4. Excluir a vinculação do Assunto com o Dado Complementar.....	149
4. Marcadores.....	150
4.1. Criar Marcador .....	150
4.2. Excluir Marcador.....	152
4.3. Desativar Marcador.....	152
4.4. Ativar Marcador.....	152

---

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

4.5. Atualizar Marcador.....	153
5. Organograma.....	153
5.1. Incluir Unidade no Organograma .....	154
5.2. Alterar Organograma .....	155
5.3. Eliminar Organograma .....	156
5.4. Desativar Organograma .....	156
5.5. Ativar Organograma .....	157
5.6. Responsável pelos Recursos da Unidade do Organograma .....	158
5.7. Localizar Unidade do Organograma .....	158
5.8. Focar Unidade do Organograma .....	159
5.9. Mover Unidade no Organograma .....	160
5.10. Inicializar o Organograma .....	161
6. Cadastro de Usuários e Permissões de Acesso.....	162
6.1. Incluir Novo Usuário .....	163
6.2. Alterar Dados de Usuário Cadastrado .....	165
6.3. Transferir Usuário para Outra Área/Setor da Instituição.....	166
6.4. Permissões do Usuário .....	168
7. Regra para Direcionamento Automático de Demandas.....	169
7.1. Criar Regra para Direcionamento Automático .....	169
7.2. Criar Plano de Ação para Regra Automático .....	173
8. Tipologias .....	176
8.1. Criar Tipologia.....	176
8.2. Alterar Tipologia .....	178
8.3. Eliminar Tipologia .....	178
9. Cargos .....	179
9.1. Criar Cargos .....	179
9.2. Alterar Cargo .....	180
9.3. Eliminar Cargo .....	181

---

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

10. Resultados.....	181
10.1. Criar Resultados .....	181
10.2. Alterar Resultado .....	183
10.3. Eliminar Resultado .....	183
11. Grupos de Custo.....	184
11.1. Criar Grupos de Custo .....	184
11.2. Alterar Grupo de Custo .....	185
11.3. Eliminar Grupo de Custo .....	185
1. CONSULTAS - Consulta Parametrizável.....	187
2. Respostas Pendentes .....	196
1. RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS - Relatórios .....	198
1.1. Relatórios Administrativos .....	198
1.1.1. Assuntos de Ouvidoria .....	198
1.1.2. Assuntos e dados complementares.....	199
1.1.3. Unidades Organizacionais.....	199
1.2. Relatórios Operacionais .....	200
1.2.1. Resumo das Demandas.....	200
1.2.2. Demonstrativo dos Encaminhamentos .....	201
1.2.3. Demandas Pendentes .....	202
1.2.4. Acompanhamento do prazo de resposta.....	203
1.2.5. Acessos ao TAG .....	204
1.2.6. Resolubilidade .....	205
1.2.7. Acionamentos.....	206
1.2.8. Atuação Sobre as Demandas .....	207
1.2.9. Situação dos Prazos de Resposta .....	208
2. Estatísticas .....	209
2.1. Análise do atendimento .....	209
2.2. Análise dos Dados Básicos .....	211

---

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

2.3. Análise dos Dados Complementares ..... 213

2.4. Análise da Demanda ..... 214

2.5. Indicadores de Apoio à Gestão ..... 215

---

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## CAPÍTULO 1

# VISÃO GERAL DO TAG

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## 1. VISÃO GERAL DO TAG

### 1.1. Introdução

O sistema TAG apresenta uma solução para trabalhos com Demandas (Manifestações) que seguem um fluxo para atendimento. O TAG permite o encaminhamento da Demanda para outros setores ou órgãos que pertençam ao Organograma, visando dar conhecimento, ou solicitar algum tipo de apuração, ou até mesmo transferir a responsabilidade da resposta para outro setor/órgão. Dentro do setor responsável pelo atendimento é permitido, se desejado, o direcionamento para um usuário específico.

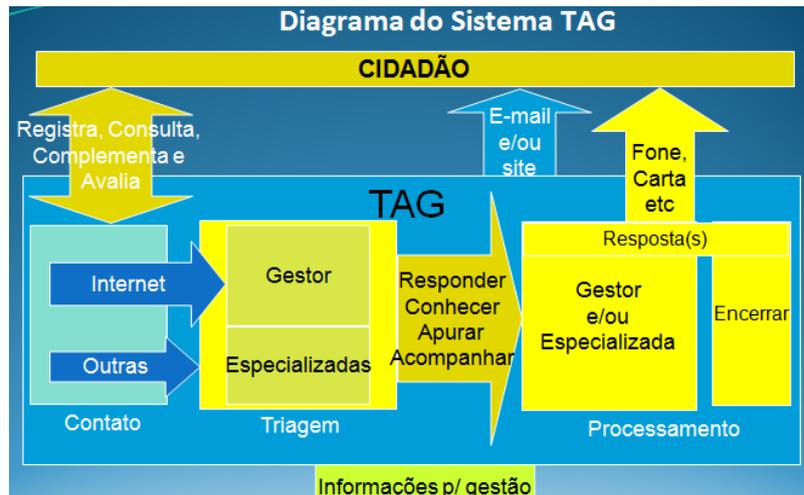
O TAG possui um padrão comum no fluxo de atendimento para todos os processos (assuntos) definidos para o registro de Demandas. Dessa forma, o entendimento de como tratar um processo (fluxo para atendimento) serve de modelo para entender os demais processos. A diferença entre os processos (assuntos) pode ser configurada pela tipologia e seus Dados Complementares. De acordo com a Tipologia é possível ter pequenas diferenças no fluxo de atendimento, e pelos Dados Complementares é possível ter detalhamento diferenciado para informar os dados específicos do processo (assunto).

A finalidade deste documento é fornecer informações básicas para apoiar o Usuário Atendente do TAG no uso do sistema, de modo a orientar como realizar o registro e atendimento das Demandas (Manifestações) cadastradas pelos módulos externo e interno. O módulo externo é o módulo disponibilizado para o cidadão e o módulo interno representa a parte do sistema restrita para usuários cadastrados no TAG, com dados de login, senha e permissão de acesso.

### 1.2. Visão Geral

O TAG fornece uma interface entre o cidadão e uma Organização (Empresa/ Instituição/ Órgão), conforme a representação abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



Pela interface pública (internet) o TAG permite ao **cidadão**:

- Realizar o registro de uma demanda (manifestação);
- Consultar a demanda (manifestação) que registrou;
- Complementar a demanda (manifestação) que registrou;
- Imprimir a demanda (manifestação) que registrou;
- Avaliar o atendimento recebido, através da pesquisa de satisfação disponibilizada na consulta da resposta de encerramento da demanda (manifestação);
- Abrir recurso de 1ª ou 2ª Instância, quando a demanda for do Tipo Informação e não concordar com o encerramento dado pelo atendente do TAG;

Pela interface restrita aos **usuários cadastrados** no sistema, o TAG permite:

- Analisar demandas (manifestações) registradas - Triagem;
- Registrar demanda (manifestação) pelo cidadão, quando este não fizer pela interface pública;
- Realizar encaminhamentos para outras unidades do Organograma, para dar conhecimento, ou solicitar alguma apuração, ou transferir a responsabilidade pelo atendimento da demanda (manifestação);
- Realizar providências durante o atendimento da demanda (manifestação);
- Tomar ciência dos complementos gerados pelo cidadão para a demanda (manifestação);
- Realizar o encerramento da demanda (manifestação), fornecendo uma resposta final;
- Reabrir demanda (manifestação) encerrada;
- Acompanhar os atendimentos das demandas (manifestações);
- Gerar dados estatísticos sobre os atendimentos das demandas (manifestações);

O TAG utiliza o envio de email na comunicação com o cidadão, e permite a consulta da demanda pela internet (Módulo externo). Além dessas formas disponibilizadas pelo sistema TAG, o atendimento pode requerer outros tipos de comunicação, como o envio de carta, a realização de ligação telefônica etc, mas esses outros tipos devem ocorrer por processo pela Organização e não pelo sistema.

O acesso ao módulo interno do TAG deve ocorrer ao clicar no ícone TAG que fica no rodapé da tela inicial da interface pública, que redireciona para a tela de autenticação do usuário.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## CAPÍTULO 2

# MÓDULO EXTERNO DO TAG

# PARA O CIDADÃO

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

## 1. MÓDULO EXTERNO - Acesso Público para o Cidadão

O módulo externo do TAG representa a interface pública (internet) disponibilizada para o cidadão interagir com a Organização.

Exemplo de tela inicial do TAG, com as opções disponibilizadas para o cidadão e uma opção para acessar o módulo interno para usuários com permissão de acesso:



OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA | SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL | **BAHIA** GOVERNO DO ESTADO

Prezado(a) Cidadão(a),

O Sistema de Ouvidoria do Estado da Bahia permite registrar e acompanhar as suas manifestações relativas ao serviço público estadual. Clicando na **OPÇÃO 1** e preenchendo o formulário, serão gerados um número e uma senha, com os quais será possível acessar as opções de consulta e complementação, para acompanhar a tramitação da sua manifestação e obter a sua resposta. A Ouvidoria também atende pelo telefone **0800 284 0011** ou presencialmente em qualquer órgão do serviço público estadual.

Cordialmente,  
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

- 1 NOVA MANIFESTAÇÃO** CLIQUE NA **OPÇÃO 1** PARA ENCAMINHAR ELOGIO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA OU OBTER INFORMACÃO.
- 2 CONSULTA** CLIQUE NA **OPÇÃO 2** PARA VERIFICAR O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO. **REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**
- 3 COMPLEMENTAÇÃO** CLIQUE NA **OPÇÃO 3** PARA ENCAMINHAR NOVOS DADOS QUE FACILITARÃO O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO. **REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**
- 4 Dados de ouvidoria** CLIQUE NA **OPÇÃO 4** PARA TER ACESSO AOS DADOS PRODUZIDOS PELAS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS E OUVIDORIA GERAL, ATENDENDO AO DISPOSTO NA LEI DE ACESSO À INFORMACÃO.

Retornar.

il do Estado da Bahia | TAG Sistema de Gestão de Demandas | 

Descrição das opções da tela:

- 1 Nova manifestação** - para permitir o cadastro de demanda (manifestação) dos tipos: Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão e Informação.
- 2 Consulta** - para permitir o acompanhamento de demanda (manifestação) já cadastrada.
- 3 Complementação** - para permitir o complemento de demanda (manifestação) já cadastrada.
- 4 Dados de ouvidoria** - para permitir consultas sobre demandas (manifestações) já cadastrada, visando atender a Lei de Acesso a Informação (LAI).

## 2. Nova manifestação

O Cidadão pode cadastrar uma Demanda pelo módulo externo, pela opção **1 Nova Manifestação** da tela inicial do Sistema, conforme imagem abaixo:



OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA | SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL | **BAHIA** GOVERNO DO ESTADO

Prezado(a) Cidadão(a),

O Sistema de Ouvidoria do Estado da Bahia permite registrar e acompanhar as suas manifestações relativas ao serviço público estadual. Clicando na **OPÇÃO 1** e preenchendo o formulário, serão gerados um número e uma senha, com os quais será possível acessar as opções de consulta e complementação, para acompanhar a tramitação da sua manifestação e obter a sua resposta. A Ouvidoria também atende pelo telefone **0800 284 0011** ou presencialmente em qualquer órgão do serviço público estadual.

Cordialmente,  
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

- 1 NOVA MANIFESTAÇÃO** CLIQUE NA **opção 1** PARA ENCAMINHAR ELOGIO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA OU OBTER INFORMACÃO.
- 2 CONSULTA** CLIQUE NA **opção 2** PARA VERIFICAR O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO. **REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**
- 3 COMPLEMENTAÇÃO** CLIQUE NA **opção 3** PARA ENCAMINHAR NOVOS DADOS QUE FACILITARÃO O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO. **REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**
- 4 Dados de ouvidoria** CLIQUE NA **opção 4** PARA TER ACESSO AOS DADOS PRODUZIDOS PELAS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS E OUVIDORIA GERAL, ATENDENDO AO DISPOSTO NA LEI DE ACESSO À INFORMACÃO.

Retornar.

©2008 Ouvidoria Geral do Estado da Bahia | TAG Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública |  Versão 4.3.7.5

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

Ao clicar na imagem "**1 Nova Manifestação**" ou no link "**OPÇÃO 1**" que fica no texto ao lado dessa imagem, o sistema exibe a tela solicitando o código de segurança, conforme imagem abaixo:



TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública

Para sua segurança, antes de iniciar o registro da sua manifestação digite o código de segurança mostrado abaixo e clique no botão "Acessar".

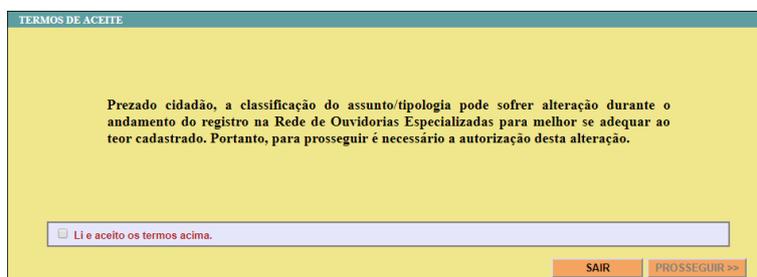
**CÓDIGO DE SEGURANÇA:** São 5 caracteres, letras e números, que visam dificultar o acesso ao sistema por meios não autorizados. Digite os caracteres no local próprio, com a mesma formação de maiúsculos, minúsculos e números com que são apresentados. Caso não estejam legíveis, clique sobre o código para gerar um outro.



A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Retornar** para voltar para a tela inicial do TAG.

Deve ser informado no campo "Código de segurança" o código exibido na imagem carregada ao lado desse campo, necessário por questão de segurança, visando evitar invasão do site por acesso malicioso de forma automática.

Após informar o código de segurança o sistema habilita o botão "**Acessar**", se clicar neste botão, o sistema apresenta a tela do Termo de Aceite, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** para desistir de continuar o cadastro da demanda (manifestação). Ao clicar neste botão será exibida a mensagem de confirmação: Você quer cancelar a operação e sair do registro?

Se confirmar o sistema retorna para a tela inicial do TAG.

Se marcar a caixa de seleção do "Li e aceito os termos acima.", o sistema habilita o botão "**Prosseguir**". Se clicar neste "Prosseguir" para continuar, o sistema apresenta a tela para a identificação do Demandante (Manifestante), conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE**

**Concordo em me identificar**  
 Desejo sigilo dos dados que me identificam  
 **Prefiro o anonimato**

Nome: \_\_\_\_\_

Tipo do manifestante: \_\_\_\_\_ Sexo:  Masculino  Feminino

Tipo documento: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_ Emissor: \_\_\_\_\_

Como deseja a resposta: \_\_\_\_\_

**Dados para contato**

CEP: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_ Complemento: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ Município: \_\_\_\_\_

Fone residencial: 055 \_\_\_\_\_ FAX: 055 \_\_\_\_\_ Fone comercial: 055 \_\_\_\_\_ Célular: 055 \_\_\_\_\_ Autoriza SMS:  Sim  Não

E-mail: \_\_\_\_\_

OBS.: Os campos marcados com uma linha vermelha são obrigatórios

O cidadão pode optar por se identificar, preenchendo, no mínimo, os campos obrigatórios para sua identificação (campos com uma linha vermelha na parte superior), ou optar pelo anonimato, marcando o campo do topo da tela "Prefiro o anonimato".

Se marcar o campo do topo da tela "Prefiro o anonimato", a tela se modifica conforme imagem abaixo:

**IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE**

**Concordo em me identificar**  
 Desejo sigilo dos dados que me identificam  
 **Prefiro o anonimato**

Como deseja a resposta: \_\_\_\_\_

E-mail para resposta, se for selecionado o modo de resposta por e-mail: \_\_\_\_\_

**PREZADO CIDADÃO**

Os dados informados neste formulário serão usados exclusivamente para fins estatísticos e envio de resposta por e-mail, se for a sua vontade. Caso informe o e-mail, tenha certeza de que ele não compromete o seu anonimato. Obrigado.

OBS.: Os campos marcados com uma linha vermelha são obrigatórios

Ao informar todos os campos obrigatórios o sistema habilita o botão prosseguir.

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão Sair para desistir do cadastro da demanda (manifestação).

Ao clicar no botão **Proseguir** o sistema apresenta a tela para seleção do Assunto, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

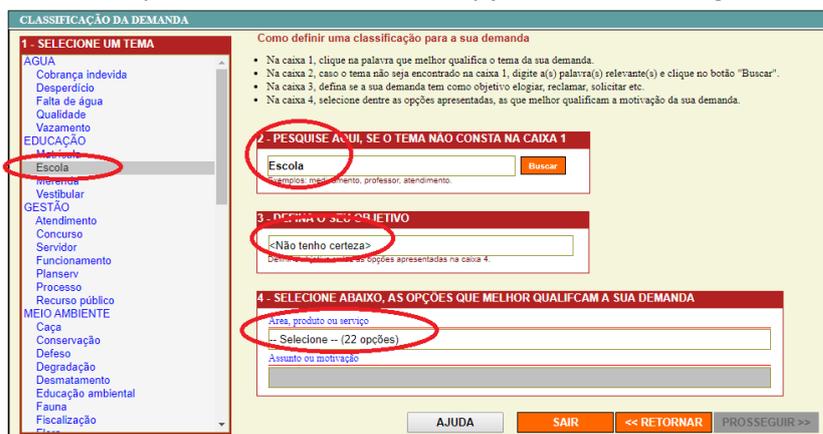


A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** para desistir do cadastro da demanda (manifestação).

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Retornar** para voltar para a tela anterior.

O cidadão pode clicar em uma das opções do campo "1 - SELECIONE UM TEMA", exibido à esquerda no formato de menu vertical, para selecionar o assunto do seu interesse, o qual deve estar relacionado a demanda que deseja registrar.

Exemplo, se clicar na opção *Escola*, que é relativa a opção *EDUCAÇÃO*, o sistema carrega o item selecionado no campo "2 - PESQUISE AQUI, SE O TEMA NÃO CONSTA NA CAIXA 1" e carrega os demais campos da tela (3 e 4) com base nessa opção carregada no campo 2, quando houver alternativa para preenchimento nos outros campos relacionado com essa opção, conforme imagem abaixo:



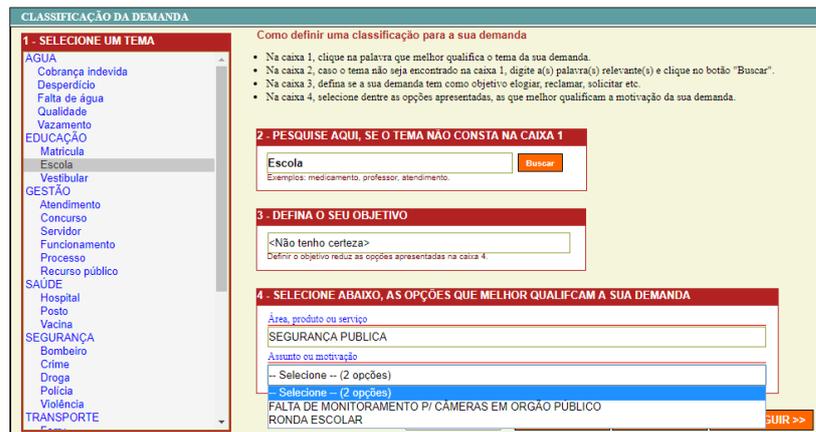
Se existir objetivo cadastrado para o assunto selecionado no campo 2, o sistema carrega as opções no campo "3 - DEFINA SEU OBJETIVO", caso não tenha objetivo o sistema habilita o campo com a opção selecionada <Não tenho certeza>.

Se selecionar uma opção no primeiro campo do item "4 - SELECIONE ABAIXO, AS OPÇÕES QUE MELHOR QUALIFICAM A SUA DEMANDA", que é o campo "Área, produto ou serviço", o sistema habilita e carrega o campo abaixo "Assunto ou motivação" com as possibilidades vinculadas a opção selecionada para "Área, produto ou serviço".

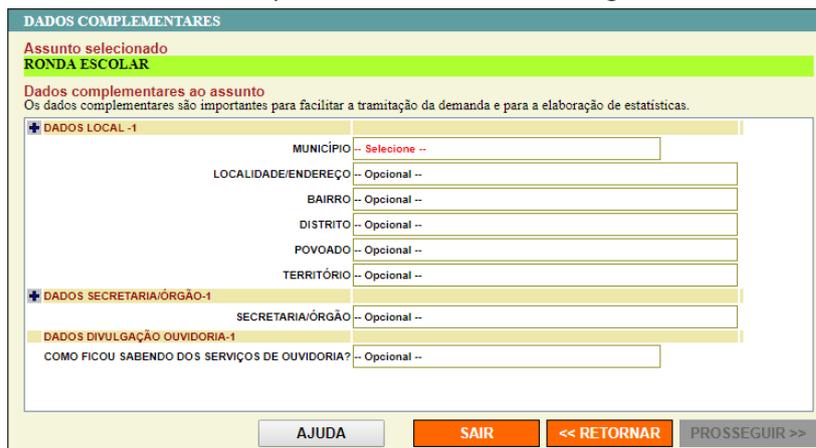
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

O "Assunto ou motivação" é o que vai caracterizar de forma mais específica a demanda (manifestação) a ser cadastrada. Para cada "Assunto ou motivação" existe uma tipologia atribuída, como por exemplo Denúncia, Reclamação, Elogio, Informação etc.

Supondo selecionar no campo "Área, produto ou serviço" a opção *SEGURANÇA PÚBLICA* são carregadas duas possibilidades no campo "Assunto ou motivação", conforme imagem abaixo:



Supondo selecionar a opção *RONDA ESCOLAR* para "Assunto ou motivação" e clicar no botão **Proseguir**, o sistema apresenta a tela dos Dados Complementares, conforme imagem abaixo:



Essa tela de Dados Complementares só é exibida se para o "Assunto ou motivação" selecionado existir a definição de dados que são necessários para a caracterização da demanda, esses dados podem ou não ser obrigatório, sendo obrigatório o conteúdo exibido dentro do campo é destacado na cor vermelha, como no campo MUNICÍPIO, do exemplo acima.

Quando essa tela for apresentada, os campos obrigatórios devem ser preenchidos para o sistema habilitar o botão prosseguir. Se nenhum dado for obrigatório, o botão prosseguir já é apresentado habilitado.

No topo da tela é exibido o Assunto ou motivação que foi selecionado na tela anterior.

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** para desistir do cadastro da demanda (manifestação).

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Retornar** para voltar para a tela anterior.

Ao preencher os campos dessa tela, no mínimo os que forem obrigatórios, e clicar no botão **Proseguir**, o sistema apresenta a tela de Relato, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

RELATO

Assunto selecionado  
**RONDA ESCOLAR**

Relato detalhado sobre o assunto  
Por favor, descreva a sua demanda, com o máximo de detalhe possível, sem fugir do assunto que a motivou.  
**Manifestação ANÔNIMA. Fique atento(a) para não colocar dados que o(a) identifiquem, no seu relato.**

Digitado: 0 caractere

AJUDA SAIR << RETORNAR CADASTRAR

Nesta tela o cidadão pode informar um texto explicando sobre sua demanda (manifestação), que é o teor da demanda.

No topo da tela é exibido o Assunto ou motivação que foi selecionado anteriormente.

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** para desistir do cadastro da demanda (manifestação).

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Retornar** para voltar para a tela anterior.

Ao digitar o primeiro caractere (letra, número ou símbolo) o sistema habilita o botão Cadastrar.

Após informar o texto que julgar adequado e clicar no botão **Cadastrar** o sistema exibe a tela final de agradecimento, conforme imagem abaixo:

CONGRATULAÇÕES

**A DEMANDA FOI REGISTRADA.**

Destino: OUIVODORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA  
Prazo até: **16/09/2017**

Número: **549686**  
Senha: **adgk3059**  
**Alterar a senha**

Sua manifestação foi registrada e encaminhada. Com o número e a senha, fornecidos acima, será possível acompanhar o andamento da sua manifestação.

AJUDA ENVIAR PROTOCOLO POR E-MAIL IMPRIMIR PROTOCOLO IMPRIMIR DEMANDA CONCLUIR

Essa tela apresenta algumas informações sobre a demanda cadastrada e permite:

- **Alterar senha** - se clicar neste botão, exibido abaixo dos dados de Número e senha da demanda, o sistema apresenta uma telinha que permite modificar a senha.
- **Enviar protocolo por email** - Se o cidadão optou por se identificar e informou email, o sistema habilita esse campo e se clicar nele será enviado um email para o cidadão com os dados do protocolo gerado no cadastro da demanda.
- **Imprimir protocolo** - Se clicar neste botão o sistema irá apresentar um arquivo em pdf com o protocolo da demanda cadastrada.
- **Imprimir demanda** - Se clicar neste botão o sistema irá apresentar um arquivo em pdf com os dados da demanda cadastrada.
- **Concluir** - Se clicar neste botão o sistema retorna para a tela principal do TAG.

Exemplo da tela que permite alterar a senha com as orientações para modificar a senha:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

CONGRATULAÇÕES

**A DEMANDA FOI REGISTRADA.**

Destino: OUIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA  
Prazo até: **16/09/2017**

Número: **549686**  
Senha: **adgk3059**

Sua manifestação foi registrada. É possível acompanhar o andamento da sua manifestação.

**TROCAR A SENHA DA DEMANDA**

MANIFESTAÇÃO:

NOVA SENHA:

Coloque uma senha que seja segura e com o mínimo de 7 caracteres.  
Espaços não são permitidos e não use o número da manifestação como senha.

Exemplo do arquivo de Protocolo:

**PROTOCOLO DE REGISTRO DE DEMANDA**

---

NÚMERO **549686**  
SENHA **adok3059**  
DATA **06/09/2017 9:36:10 AM**

Sr(a) manifestante,  
Agradecemos a sua manifestação.  
Com o número e a senha, que constam deste protocolo, é possível acompanhar a sua manifestação via INTERNET, por TELEFONE (0800 284 0011) e Posto da OGE na 3ª Avenida. nº390. plataforma IV. TERREO. CAB.

Exemplo do arquivo da demanda:



**Demanda Nº549686**

Tipo: **SOLICITAÇÃO** Assunto: **RONDA ESCOLAR**

Origem: **INTERNET** Data entrada: **06/09/2017 9:27:** Destino: **OUIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA**

Teor da demanda

teste

Dados complementares

**DADOS LOCAL**  
MUNICÍPIO: **ABAIRA**

### 3. Consulta

O Cidadão pode acompanhar o andamento do atendimento de sua demanda pelo módulo externo, acessando a opção **2 Consulta** da tela inicial do Sistema, conforme imagem abaixo:

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

Prezado(a) Cidadão(ã),

O Sistema de Ouvidoria do Estado da Bahia permite registrar e acompanhar as suas manifestações relativas ao serviço público estadual. Clicando na **OPÇÃO 1** e preenchendo o formulário, **serão gerados um número e uma senha**, com os quais será possível acessar as opções de consulta e complementação, para acompanhar a tramitação da sua manifestação e obter a sua resposta. A Ouvidoria também atende pelo telefone **0800 284 0011** ou presencialmente em qualquer órgão do serviço público estadual.

Cordialmente,  
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia



1 **NOVA MANIFESTAÇÃO** CLIQUE NA **OPÇÃO 1** PARA ENCAMINHAR ELOGIO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA OU OBTER INFORMAÇÃO.

2 **CONSULTA** CLIQUE NA **OPÇÃO 2** PARA VERIFICAR O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO. **REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**

3 **COMPLEMENTAÇÃO** CLIQUE NA **OPÇÃO 3** PARA ENCAMINHAR NOVOS DADOS QUE FACILITARÃO O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO. **REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**

4 **Dados de ouvidoria** CLIQUE NA **OPÇÃO 4** PARA TER ACESSO AOS DADOS PRODUZIDOS PELAS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS E OUVIDORIA GERAL, ATENDENDO AO DISPOSTO NA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO.

Retornar.

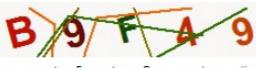
Ao clicar na imagem "2 Consulta" ou no link "OPÇÃO 2" que fica no texto ao lado dessa imagem, o sistema exibe a tela solicitando os dados da demanda a ser consultada, conforme imagem abaixo:



TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública

Para ter acesso à manifestação é necessário preencher os campos abaixo com o número e a senha obtidos no momento do registro da sua manifestação, o **código de segurança** e clicar no botão "Acessar".

**CÓDIGO DE SEGURANÇA:** São 5 caracteres, letras e números que visam dificultar o acesso ao sistema por meios não autorizados. Digite os caracteres no local próprio, com a mesma formação de maiúsculos, minúsculos e números com que são apresentados. Caso não estejam legíveis, clique sobre o código para gerar um outro.

Número da demanda <input style="width: 90%;" type="text"/> Senha <input style="width: 90%;" type="password"/> Código de segurança <input style="width: 90%;" type="text"/>	 O código de segurança tem 5 caracteres. Se os caracteres estiverem ilegíveis, clique sobre o código para gerar um outro.
V. 2017-08-11 <span style="float: right;"> <input type="button" value="RETORNAR"/> <input type="button" value="ACESSAR"/> </span>	

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Retornar** para voltar para a tela inicial do TAG.

Ao ser informado o número da demanda, a senha de acesso e o código de segurança, o sistema habilita o botão **Acessar**, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela de Consulta de assuntos da demanda, conforme imagem abaixo:

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

**CONSULTA ASSUNTO DA DEMANDA** Demanda #549686

**Assuntos disponíveis**  
Clique no botão VISUALIZAR para ter acesso aos dados de detalhamento da Demanda.

Ação	Assunto	Tipo	Data
Visualizar	RONDA ESCOLAR	SOLICITAÇÃO	06/09/2017 9:26:53 AM

A demanda é cadastrada com um único assunto, o que foi selecionado como Assunto ou motivação no momento do cadastro da demanda, mas o atendente do TAG ao analisar os dados informados pelo cidadão, pode reclassificar a demanda para um outro assunto mais adequado ao teor da manifestação, e pode também subdividir a demanda em mais de um assunto. Nesta tela cada assunto da demanda é informado em uma linha separada.

Além do Assunto essa tela exibe os dados da tipologia relativa ao assunto e a data de cadastro da demanda.

Por essa tela pode a qualquer tempo clicar no botão Imprimir demanda para o sistema gerar o arquivo em pdf do relatório com os dados da demanda, conforme imagem abaixo:



Governo do Estado da Bahia  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado  
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

---

DEMANDA: 549686

Tipo <b>SOLICITAÇÃO</b>	Assunto <b>ASSUNTOS OPERACIONAIS SEGURANÇA PÚBLICA POLICIAMENTO RONDA ESCOLAR</b>
Origem <b>INTERNET</b>	Data entrada <b>06/09/2017 9:27:00 A</b>
Local de entrada <b>&lt;&lt; INTERNET &gt;&gt;</b>	

---

**TEOR DA MANIFESTAÇÃO**

teste

---

**DADOS COMPLEMENTARES**

DADOS LOCAL  
MUNICÍPIO ABAIRA

Para acompanhar o andamento de cada assunto carregado na tela, deve ser clicado no botão **Visualizar** relativo ao assunto que deseja verificar.

- Se para o assunto selecionado não existir ainda nenhum retorno para o cidadão, o sistema apresenta a mensagem: "Sua Manifestação encontra-se em tramitação e ainda não possui respostas. Favor aguardar." e permanece na tela.
- Se para o assunto selecionado existir respostas para o cidadão, o sistema apresenta a tela Consulta demanda, conforme imagem abaixo de outro exemplo de demanda:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Demanda N°549684

**CONSULTA DEMANDA**

**Respostas ou mensagens recebidas**

Clique no botão **VISUALIZAR** para ter acesso ao teor de cada mensagem que foi encaminhada pela Ouvidoria

Assunto: RECLAMAÇÃO SOBRE AÇÃO POLÍTICA

Nova Vista	Ação	Data	Tipo	Origem da mensagem
	Visualizar	01/09/2017 11:33	RECLAMAÇÃO	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA
	Visualizar	01/09/2017 11:34	RECLAMAÇÃO	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA
	Visualizar	01/09/2017 11:37	RECLAMAÇÃO	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA
	Visualizar	01/09/2017 11:37	RECLAMAÇÃO	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA
	Visualizar	01/09/2017 11:39	RECLAMAÇÃO	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA
	Visualizar	01/09/2017 13:59	RECLAMAÇÃO	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Cada linha carregada na tela representa uma resposta que foi enviada para o cidadão no decorrer do atendimento.

Ao clicar no botão **Visualizar** de uma das linhas exibidas na tela, o sistema exibe a tela contendo a resposta enviada para o cidadão, conforme imagem abaixo:

Demanda N°549684

**CONSULTA DEMANDA**

Origem: **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA**

Data: 01/09/2017 13:59

MENSAGEM ENCAMINHADA PELA OUVIDORIA

Foi solicitada uma apuração sobre os fatos mencionados.

Quando a resposta é de encerramento, a tela de resposta é exibida com outras informações, conforme imagem abaixo:

Demanda N°549637

**CONSULTA DEMANDA**

Origem: **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA**

Data: 03/08/2017 14:58

RESPOSTA ENCAMINHADA PELA OUVIDORIA

cccccccccccccccccccc

**Avaliação do serviço / Pesquisa de satisfação**

Por favor, registre a sua avaliação. Os dados sobre o nosso desempenho e sobre a satisfação dos nossos usuários são de fundamental importância para o aprimoramento dos nossos serviços.

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO:

LOCAL DO ATENDIMENTO:

RECEBEU DO ATENDENTE AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?:

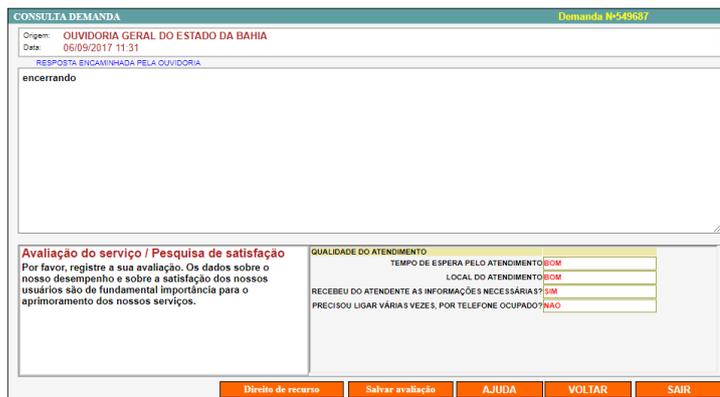
PRECISOU LIGAR VÁRIAS VEZES, POR TELEFONE OCUPADO?:

Na resposta do encerramento é apresentada a pesquisa de satisfação, permitindo ao cidadão avaliar o atendimento recebido.

A pesquisa apresentada leva em conta o modo de contato do manifestante no cadastro da demanda, se foi pela internet, telefone, presencial, etc., para cada caso são apresentadas determinadas perguntas para avaliar cada tipo de atendimento desde o cadastro da demanda.

Ao responder todos os itens obrigatórios da Pesquisa de satisfação o sistema habilita o botão "Salvar avaliação", conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



CONSULTA DEMANDA Demanda N-549687

Origem: OUIVODORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA  
Data: 06/09/2017 11:31

RESPOSTA ENCAMINHADA PELA OUIVODORIA

encerrando

**Avaliação do serviço / Pesquisa de satisfação**  
Por favor, registre a sua avaliação. Os dados sobre o nosso desempenho e sobre a satisfação dos nossos usuários são de fundamental importância para o aprimoramento dos nossos serviços.

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

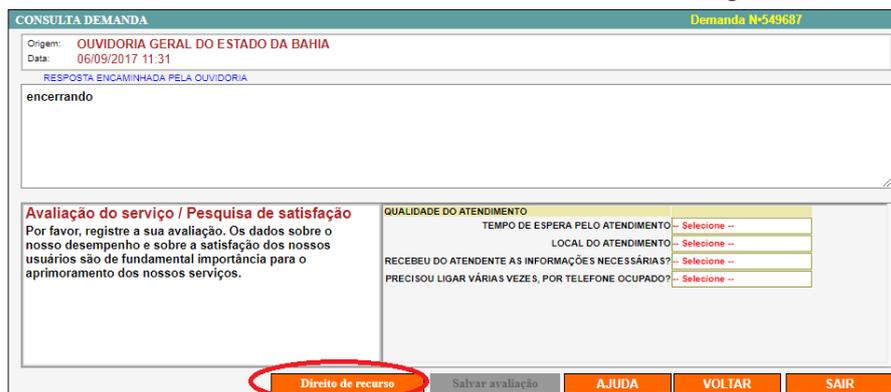
TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO:	BOM
LOCAL DO ATENDIMENTO:	BOM
RECEBEU DO ATENDENTE AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?:	SIM
PRECISOU LIGAR VÁRIAS VEZES, POR TELEFONE OCUPADO?:	NAO

Direito de recurso Salvar avaliação AJUDA VOLTAR SAIR

Se clicar no botão "**Salvar avaliação**", o sistema exibe a mensagem de confirmação: Confirma o salvamento da avaliação?

Se confirmar a mensagem, clicando no OK, o sistema retorna para a tela anterior de consulta da demanda.

No caso de demanda do tipo **INFORMAÇÃO**, a tela que exibe a resposta do encerramento apresenta também o botão "Direito de recurso", para permitir ao cidadão solicitar abertura de recurso quando não concordar com o encerramento dado a demanda, conforme imagem abaixo:



CONSULTA DEMANDA Demanda N-549687

Origem: OUIVODORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA  
Data: 06/09/2017 11:31

RESPOSTA ENCAMINHADA PELA OUIVODORIA

encerrando

**Avaliação do serviço / Pesquisa de satisfação**  
Por favor, registre a sua avaliação. Os dados sobre o nosso desempenho e sobre a satisfação dos nossos usuários são de fundamental importância para o aprimoramento dos nossos serviços.

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO:	-- Seleção --
LOCAL DO ATENDIMENTO:	-- Seleção --
RECEBEU DO ATENDENTE AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?:	-- Seleção --
PRECISOU LIGAR VÁRIAS VEZES, POR TELEFONE OCUPADO?:	-- Seleção --

**Direito de recurso** Salvar avaliação AJUDA VOLTAR SAIR

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** para retornar para a tela principal do TAG.

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Voltar** para retornar para a tela anterior.

### 3.1. Abrir Recurso de 1ª Instância

No caso de demanda do tipo **INFORMAÇÃO** é permitido a abertura de recurso de 1ª Instância quando o cidadão não concordar com o encerramento dado a demanda.

Para solicitar a abertura de recurso de 1ª Instância, o cidadão deve acessar a opção "2 Consulta" da tela principal do TAG, conforme explicado no item anterior e clicar no botão "**Direito de recurso**" presente na tela que exibe a resposta do encerramento da demanda, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**CONSULTA DEMANDA** Demanda N°549687

Origem: **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA**  
Data: 06/09/2017 11:31

RESPOSTA ENCAMINHADA PELA OUVIDORIA

encerrando

---

**Avaliação do serviço / Pesquisa de satisfação**  
Por favor, registre a sua avaliação. Os dados sobre o nosso desempenho e sobre a satisfação dos nossos usuários são de fundamental importância para o aprimoramento dos nossos serviços.

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	
TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO	-- Seleção --
LOCAL DO ATENDIMENTO	-- Seleção --
RECEBEU DO ATENDENTE AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?	-- Seleção --
PRECISSOU LIGAR VÁRIAS VEZES, POR TELEFONE OCUPADO?	-- Seleção --

**Direito de recurso**   Salvar avaliação   **AJUDA**   **VOLTAR**   **SAIR**

O botão "Direito de recurso" fica habilitado quando a demanda é do tipo INFORMAÇÃO, já estiver encerrada, não possuir ainda recurso aberto e estiver dentro do prazo legal para solicitar a abertura do recurso.

Quando o cidadão acessa a tela para visualizar a resposta do encerramento, se o prazo para abertura de recurso já estiver encerrado, o sistema exibe uma mensagem com essa orientação e informando a data que esse prazo expirou conforme a LEI Nº 12.618, Cap.3, Seç.II, Art.13.

Se for clicado no botão **Direito de recurso**, o sistema exibe a tela inicial para abertura de recurso de 1ª Instância com a LEI 12.618, conforme imagem abaixo:

**DIREITO DE RECURSO PRIMEIRA INSTANCIA** Demanda N°549687

**LEI Nº 12.618, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2012**  
Regula o acesso a informações no âmbito do Estado da Bahia, conforme prevê o art. 45 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.  
O GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA, faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** - Esta Lei dispõe sobre as normas que concretizam o acesso aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo, previsto no inciso II do parágrafo único do art. 31 da Constituição do Estado da Bahia, em consonância com as normas gerais estabelecidas pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§1º - Subordinam-se ao regime desta Lei:  
I - os órgãos públicos integrantes da Administração Direta do Poder Executivo Estadual;  
II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado.

**Eu quero recorrer**   **VOLTAR**   **SAIR**

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** para retornar para a tela principal do TAG.

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Voltar** para retornar para a tela anterior.

Se clicar no botão "**Eu quero recorrer**", o sistema apresenta a tela para registrar o pedido de abertura de recurso de 1ª Instância, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



**DIREITO DE RECURSO PRIMEIRA INSTANCIA** Demanda N°549687

**Recurso sobre a resposta recebida**  
Este instrumento permite encaminhar recurso à instância superior, em função da insatisfação com a resposta recebida.

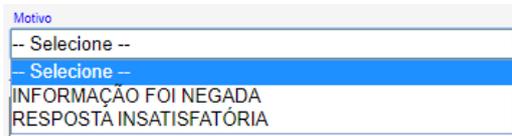
Este recurso será encaminhado para:  
1523  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Motivo  
-- Seleção --

Teor do recurso

AJUDA VOLTAR ENCAMINHAR SAIR

O campo "Motivo" apresenta algumas opções que motivam a abertura do recurso, conforme imagem abaixo:



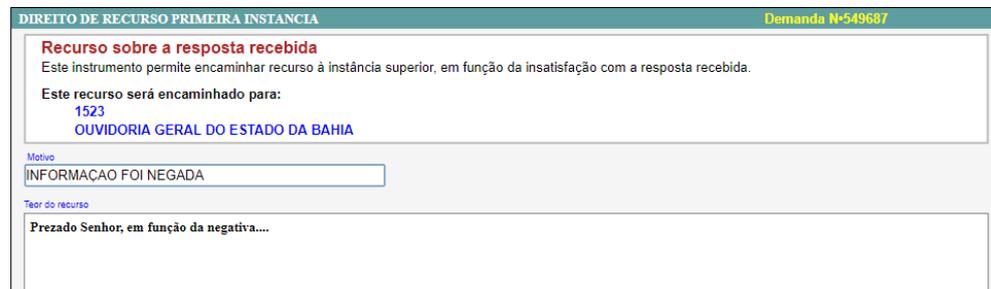
Motivo

-- Seleção --

INFORMAÇÃO FOI NEGADA

RESPOSTA INSATISFATÓRIA

Se no campo "Motivo" for selecionada a opção **INFORMAÇÃO FOI NEGADA**, o sistema carrega no campo "Teor do recurso" o texto inicial "Prezado Senhor, em função da negativa...." para apoiar o cidadão a iniciar o texto da solicitação de abertura do recurso, permitindo remover esse texto ou modificar, conforme imagem abaixo:



**DIREITO DE RECURSO PRIMEIRA INSTANCIA** Demanda N°549687

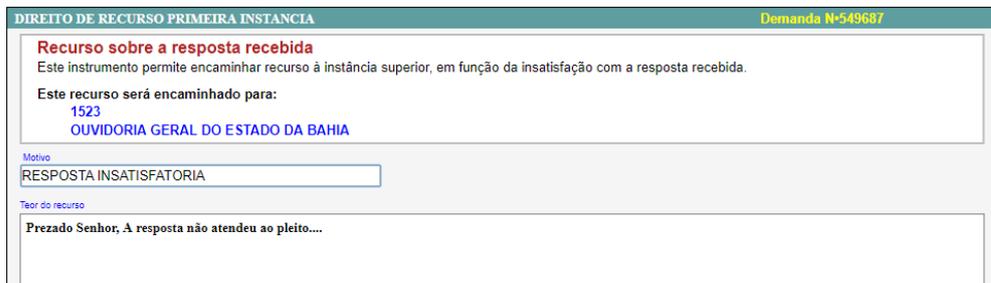
**Recurso sobre a resposta recebida**  
Este instrumento permite encaminhar recurso à instância superior, em função da insatisfação com a resposta recebida.

Este recurso será encaminhado para:  
1523  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Motivo  
INFORMAÇÃO FOI NEGADA

Teor do recurso  
Prezado Senhor, em função da negativa....

Se no campo "Motivo" for selecionada a opção **RESPOSTA INSATISFATÓRIA**, o sistema carrega no campo "Teor do recurso" o texto inicial "Prezado Senhor, A resposta não atendeu ao pleito...." para apoiar o cidadão a iniciar o texto da solicitação de abertura do recurso, permitindo remover esse texto ou modificar, conforme imagem abaixo:



**DIREITO DE RECURSO PRIMEIRA INSTANCIA** Demanda N°549687

**Recurso sobre a resposta recebida**  
Este instrumento permite encaminhar recurso à instância superior, em função da insatisfação com a resposta recebida.

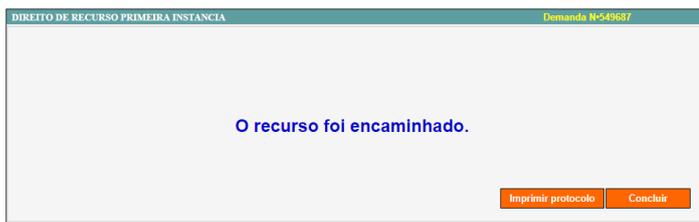
Este recurso será encaminhado para:  
1523  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Motivo  
RESPOSTA INSATISFATORIA

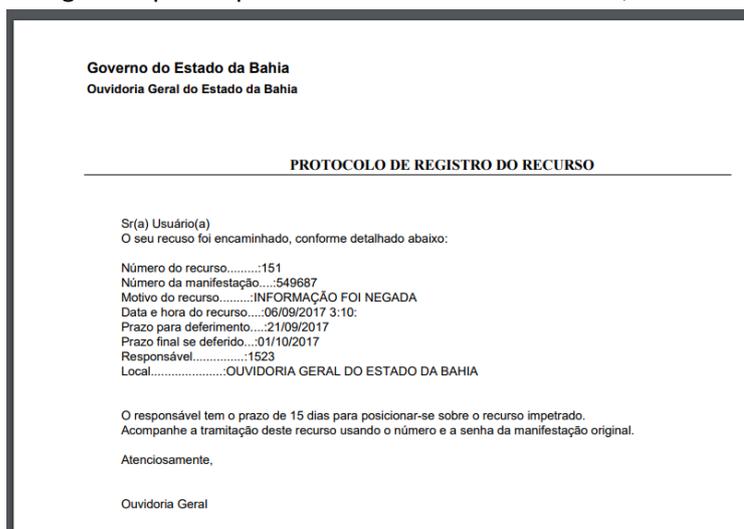
Teor do recurso  
Prezado Senhor, A resposta não atendeu ao pleito....

Após o preenchimento dos campos da tela e clicar no botão "Encaminhar", o sistema apresenta a tela final informando que o recurso foi encaminhado, conforme imagem abaixo:

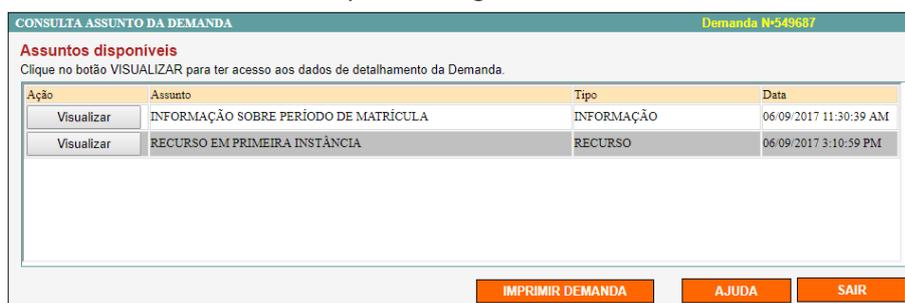
	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		



A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Concluir** para retornar para a tela principal do TAG. Se clicar no botão "**Imprimir protocolo**", o sistema gera um arquivo de relatório em formato pdf com os dados do protocolo que foi gerado para o pedido de recurso encaminhado, conforme imagem abaixo:



Após o cadastro do Recurso de 1ª Instância se for acessada a tela de consulta da demanda, pela opção "2 Consulta" da tela inicial do TAG, será apresentado na primeira tela de consulta o recurso de 1ª Instância como um novo assunto da demanda, pois os recursos são atendidos de forma separada por seguir um outro fluxo de atendimento, conforme exemplo na imagem abaixo:



Permitindo clicar no botão visualizar para acompanhar o atendimento do recurso, como ocorre com os demais assuntos.

Nesta situação, se for visualizada a resposta de encerramento da demanda que originou o recurso, o sistema passará a apresentar a informação que já existe Recurso em andamento, conforme imagem abaixo:

	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	

**CONSULTA DEMANDA** Demanda N°549687

Origem: **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA**  
 Data: 06/09/2017 11:31

RESPOSTA ENCAMINHADA PELA OUVIDORIA

encerrando

Recurso em andamento.

AJUDA
VOLTAR
SAIR

### 3.2. Abrir Recurso de 2ª Instância

No caso de demanda do tipo INFORMAÇÃO que possua recurso de 1ª Instância encerrado, é permitido a abertura de recurso de 2ª Instância quando o cidadão não concordar com o encerramento dado ao recurso de 1ª Instância e ainda não existir recurso de 2ª Instância aberto.

Para solicitar a abertura de recurso de 2ª Instância, o cidadão deve acessar a opção "2 Consulta" da tela principal do TAG, conforme explicado anteriormente, para visualizar os assuntos da demanda, onde será apresentado o assunto principal que originou o recurso de 1ª Instância e o próprio recurso de 1ª Instância, nos dois casos se for clicado no botão visualizar e acessada sua respectiva resposta de encerramento, o sistema irá exibir o botão "**Direito de recurso**":

- Tela que exibe a resposta do encerramento do assunto principal da demanda, conforme imagem abaixo:

**CONSULTA DEMANDA** Demanda N°549687

Origem: **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA**  
 Data: 06/09/2017 11:31

RESPOSTA ENCAMINHADA PELA OUVIDORIA

encerrando


Direito de recurso
AJUDA
VOLTAR
SAIR

- Tela que exibe a resposta do encerramento do recurso de 1ª Instância, conforme imagem abaixo:

**CONSULTA DEMANDA** Demanda N°549687

Origem: **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA**  
 Data: 06/09/2017 16:04

RESPOSTA ENCAMINHADA PELA OUVIDORIA

teste encerrando recurso de 1a instância

**Avaliação do serviço / Pesquisa de satisfação**  
 Por favor, registre a sua avaliação. Os dados sobre o nosso desempenho e sobre a satisfação dos nossos usuários são de fundamental importância para o aprimoramento dos nossos serviços.

<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO</b>	
TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO:	Seleção --
LOCAL DO ATENDIMENTO:	Seleção --
RECEBEU DO ATENDENTE AS INFORMAÇÕES NECESSARIAS?	Seleção --
PRECISOU LIGAR VÁRIAS VEZES, POR TELEFONE OCUPADO?	Seleção --

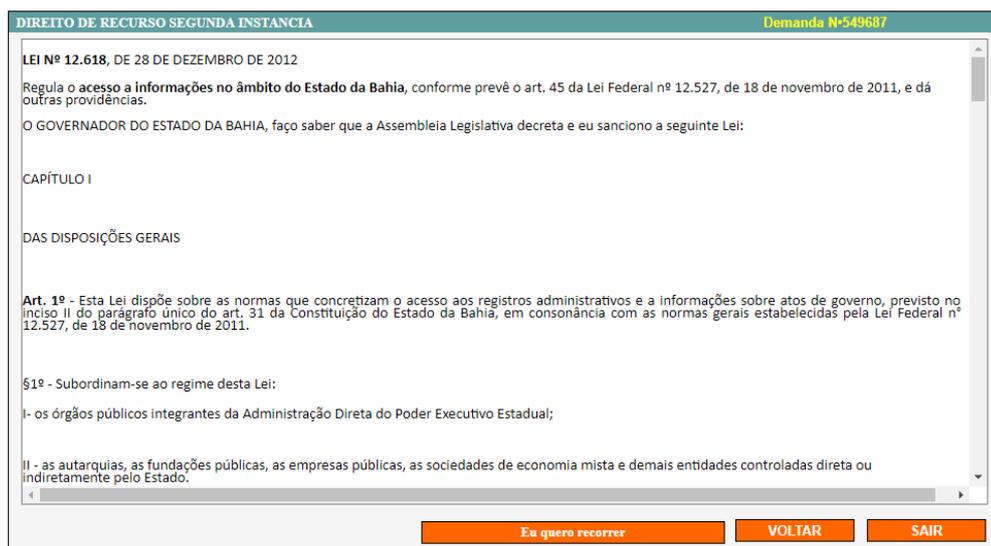

Direito de recurso
Salvar avaliação
AJUDA
VOLTAR
SAIR

Pelas duas telas acima o botão "Direito de recurso" fica habilitado quando a demanda é do tipo INFORMAÇÃO, estiver encerrada, possuir recurso de 1ª Instância encerrado, não possuir ainda recurso de 2ª Instância aberto e estiver dentro do prazo legal para solicitar a abertura do recurso de 2ª Instância.

	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	

Quando o cidadão acessa essas telas para visualizar a resposta de encerramento, se o prazo para abertura de recurso de 2ª Instância já estiver encerrado, o sistema exibe uma mensagem com essa orientação e informando a data que esse prazo expirou conforme a LEI Nº 12.618, Cap.3, Seç.II, Art.13.

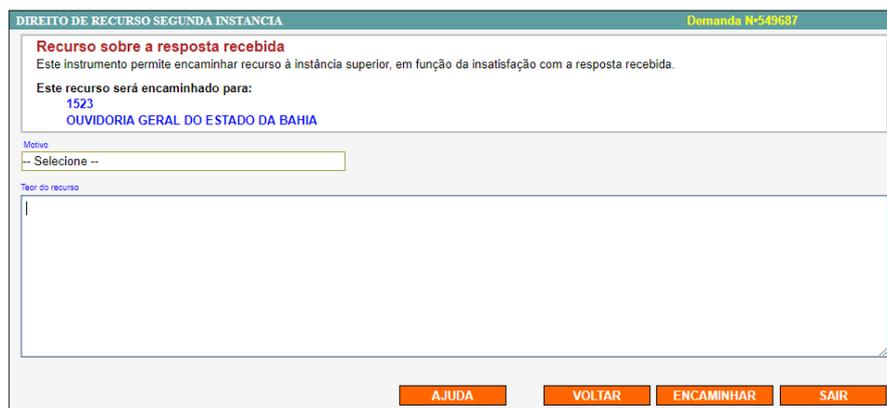
Se for clicado no botão **Direito de recurso**, o sistema exibe a tela inicial para abertura de recurso de 2ª Instância com a LEI 12.618, conforme imagem abaixo:



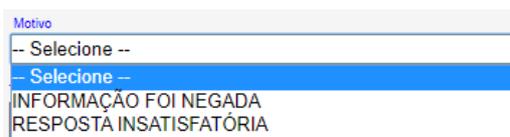
A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** para retornar para a tela principal do TAG.

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Voltar** para retornar para a tela anterior.

Se clicar no botão "**Eu quero recorrer**", o sistema apresenta a tela para registrar o pedido de abertura de recurso de 2ª Instância, conforme imagem abaixo:



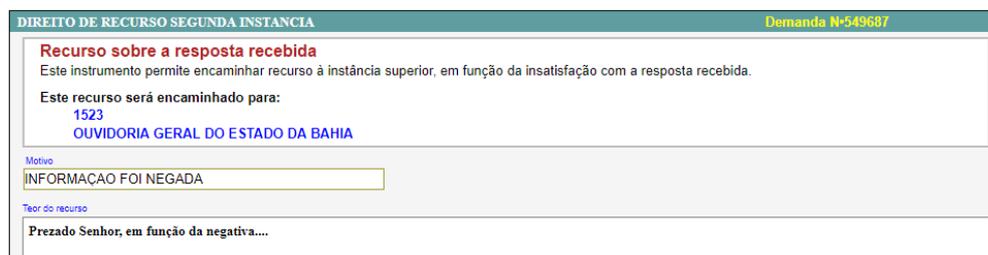
O campo "Motivo" apresenta algumas opções que motivam a abertura do recurso, conforme imagem abaixo:



Se no campo "Motivo" for selecionada a opção **INFORMAÇÃO FOI NEGADA**, o sistema carrega no campo "Teor do recurso" o texto inicial "Prezado Senhor, em função da negativa..." para apoiar o cidadão a

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

iniciar o texto da solicitação de abertura do recurso, permitindo remover esse texto ou modificar, conforme imagem abaixo:



**DIREITO DE RECURSO SEGUNDA INSTANCIA** Demanda N°549687

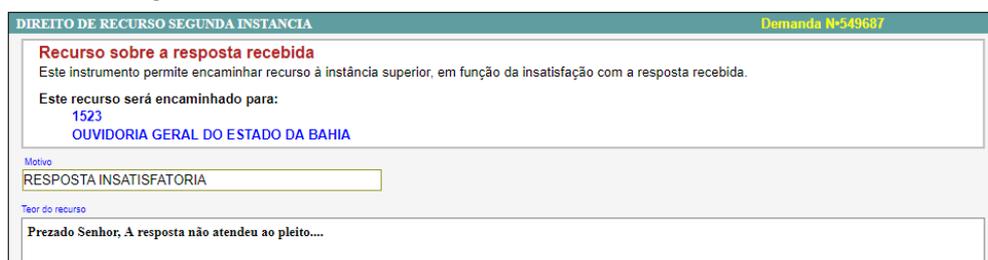
**Recurso sobre a resposta recebida**  
Este instrumento permite encaminhar recurso à instância superior, em função da insatisfação com a resposta recebida.

Este recurso será encaminhado para:  
1523  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Motivo  
INFORMAÇÃO FOI NEGADA

Teor do recurso  
Prezado Senhor, em função da negativa....

Se no campo "Motivo" for selecionada a opção **RESPOSTA INSATISFATÓRIA**, o sistema carrega no campo "Teor do recurso" o texto inicial " Prezado Senhor, A resposta não atendeu ao pleito...." para apoiar o cidadão a iniciar o texto da solicitação de abertura do recurso, permitindo remover esse texto ou modificar, conforme imagem abaixo:



**DIREITO DE RECURSO SEGUNDA INSTANCIA** Demanda N°549687

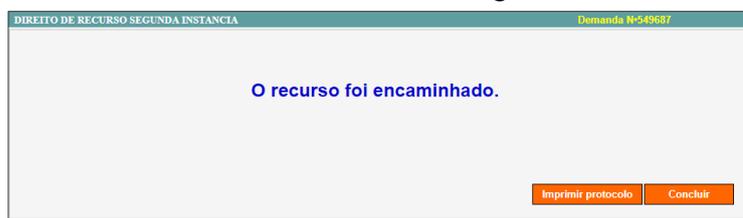
**Recurso sobre a resposta recebida**  
Este instrumento permite encaminhar recurso à instância superior, em função da insatisfação com a resposta recebida.

Este recurso será encaminhado para:  
1523  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Motivo  
RESPOSTA INSATISFATORIA

Teor do recurso  
Prezado Senhor, A resposta não atendeu ao pleito....

Após o preenchimento dos campos da tela e clicar no botão "**Encaminhar**", o sistema apresenta a tela final informando que o recurso foi encaminhado, conforme imagem abaixo:



**DIREITO DE RECURSO SEGUNDA INSTANCIA** Demanda N°549687

O recurso foi encaminhado.

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Concluir** para retornar para a tela principal do TAG. Se clicar no botão "**Imprimir protocolo**", o sistema gera um arquivo de relatório em formato pdf com os dados do protocolo que foi gerado para o pedido de recurso encaminhado, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

**Governo do Estado da Bahia**  
**Ouvidoria Geral do Estado da Bahia**

**PROTOCOLO DE REGISTRO DO RECURSO**

---

Sr(a) Usuário(a)  
O seu recurso foi encaminhado, conforme detalhado abaixo:

Número do recurso.....:152  
 Número da manifestação.....:549687  
 Motivo do recurso.....:RESPOSTA INSATISFATÓRIA  
 Data e hora do recurso.....:06/09/2017 4:29:  
 Prazo para deferimento.....:21/09/2017  
 Prazo final se deferido.....:01/10/2017  
 Responsável.....:1523  
 Local.....:OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

O responsável tem o prazo de 15 dias para posicionar-se sobre o recurso impetrado.  
 Acompanhe a tramitação deste recurso usando o número e a senha da manifestação original.

Atenciosamente,

Ouvidoria Geral

## 4. Complementação

O Cidadão pode, a qualquer tempo, registrar complemento para demanda já registrada no TAG, pelo módulo externo, acessando a opção **3 Complementação** da tela inicial do Sistema, conforme imagem abaixo:

OUVIDORIA GERAL  
DO ESTADO DA BAHIA

SECRETARIA DE  
COMUNICAÇÃO SOCIAL



Prezado(a) Cidadão(ã),

O Sistema de Ouvidoria do Estado da Bahia permite registrar e acompanhar as suas manifestações relativas ao serviço público estadual. Clicando na **OPÇÃO 1** e preenchendo o formulário, serão gerados um número e uma senha, com os quais será possível acessar as opções de consulta e complementação, para acompanhar a tramitação da sua manifestação e obter a sua resposta. A Ouvidoria também atende pelo telefone **0800 284 0011** ou presencialmente em qualquer órgão do serviço público estadual.

Cordialmente,  
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia



CLIQUE NA **OPÇÃO 1** PARA ENCAMINHAR ELOGIO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA OU OBTER INFORMAÇÃO.

CLIQUE NA **OPÇÃO 2** PARA VERIFICAR O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO.  
**REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**

CLIQUE NA **OPÇÃO 3** PARA ENCAMINHAR NOVOS DADOS QUE FACILITARÃO O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO.  
**REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**

CLIQUE NA **OPÇÃO 4** PARA TER ACESSO AOS DADOS PRODUZIDOS PELAS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS E OUVIDORIA GERAL, ATENDENDO AO DISPOSTO NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

Retornar.



Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública



Vi

Ao clicar na imagem "**3 Complementação**" ou no link "**OPÇÃO 3**" que fica no texto ao lado dessa imagem, o sistema exibe a tela solicitando os dados da demanda a ser complementada, conforme imagem abaixo:

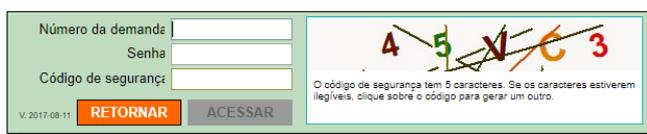
	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		



TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública

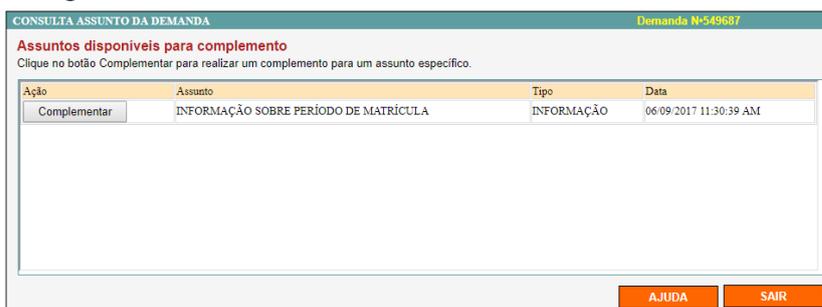
Para ter acesso à manifestação é necessário preencher os campos abaixo com o número e a senha obtidos no momento do registro da sua manifestação, o código de segurança e clicar no botão "Acessar".

**CÓDIGO DE SEGURANÇA:** São 5 caracteres, letras e números que visam dificultar o acesso ao sistema por meios não autorizados. Digite os caracteres no local próprio, com a mesma formação de maiúsculos, minúsculos e números com que são apresentados. Caso não estejam legíveis, clique sobre o código para gerar um outro.



A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Retornar** para voltar para a tela inicial do TAG.

Ao ser informado o número da demanda, a senha de acesso e o código de segurança, o sistema habilita o botão **Acessar**, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela de Complemento de assuntos da demanda, conforme imagem abaixo:

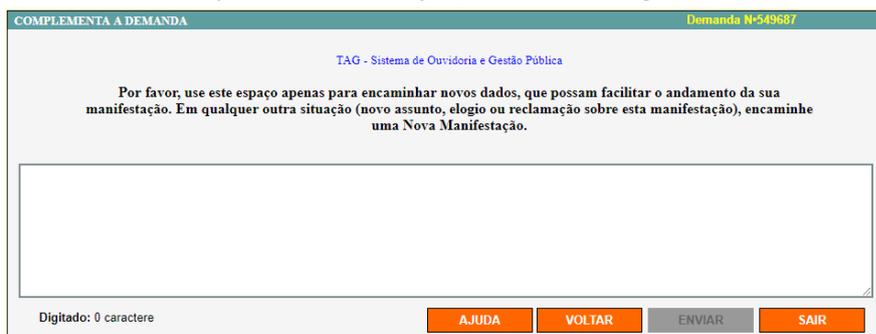


Ação	Assunto	Tipo	Data
Complementar	INFORMAÇÃO SOBRE PERÍODO DE MATRÍCULA	INFORMAÇÃO	06/09/2017 11:30:39 AM

A demanda é cadastrada com um único assunto, o que foi selecionado como Assunto ou motivação no momento do cadastro da demanda, mas o atendente do TAG ao analisar os dados informados pelo cidadão, pode reclassificar a demanda para um outro assunto mais adequado ao teor da manifestação, e pode também subdividir a demanda em mais de um assunto. Nesta tela cada assunto da demanda é informado em uma linha separada.

Além do Assunto essa tela exibe os dados da tipologia relativa ao assunto e a data de cadastro da demanda.

Ao clicar no botão **Complementar** de uma das linhas exibidas na tela, o sistema exibe a tela para registrar o complemento em texto para a manifestação, conforme imagem abaixo:



TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública

Por favor, use este espaço apenas para encaminhar novos dados, que possam facilitar o andamento da sua manifestação. Em qualquer outra situação (novo assunto, elogio ou reclamação sobre esta manifestação), encaminhe uma Nova Manifestação.

Digitado: 0 caractere

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** para desistir de complementar a demanda e retornar para a tela principal do TAG.

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Voltar** para retornar para a tela anterior.

Ao informar algum caractere (letra, dígito ou símbolo) no campo de texto livre, o sistema habilita o botão "Enviar".

Se clicar no botão "**Enviar**", o sistema apresenta a tela final de confirmação do envio do complemento, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** para desistir de complementar a demanda e retornar para a tela principal do TAG.

## 5. Dados de Ouvidoria

Para atender a LAI (Lei de Acesso a Informação) é disponibilizado no módulo externo do TAG a opção **4 Dados de Ouvidoria**, na tela inicial do Sistema, conforme imagem abaixo:

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

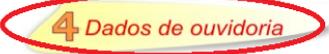


Prezado(a) Cidadão(ã),

O Sistema de Ouvidoria do Estado da Bahia permite registrar e acompanhar as suas manifestações relativas ao serviço público estadual. Clicando na **OPÇÃO 1** e preenchendo o formulário, **serão gerados um número e uma senha**, com os quais será possível acessar as opções de consulta e complementação, para acompanhar a tramitação da sua manifestação e obter a sua resposta. A Ouvidoria também atende pelo telefone **0800 284 0011** ou presencialmente em qualquer órgão do serviço público estadual.

Cordialmente,  
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia



CLIQUE NA **OPÇÃO 1** PARA ENCAMINHAR ELOGIO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA OU OBTER INFORMAÇÃO.

CLIQUE NA **OPÇÃO 2** PARA VERIFICAR O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO.  
**REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**

CLIQUE NA **OPÇÃO 3** PARA ENCAMINHAR NOVOS DADOS QUE FACILITARÃO O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO.  
**REQUER O NÚMERO E A SENHA DA MANIFESTAÇÃO**

CLIQUE NA **OPÇÃO 4** PARA TER ACESSO AOS DADOS PRODUZIDOS PELAS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS E OUVIDORIA GERAL, ATENDENDO AO DISPOSTO NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

[Retornar.](#)

---

Ouvidoria Geral do Estado da Bahia



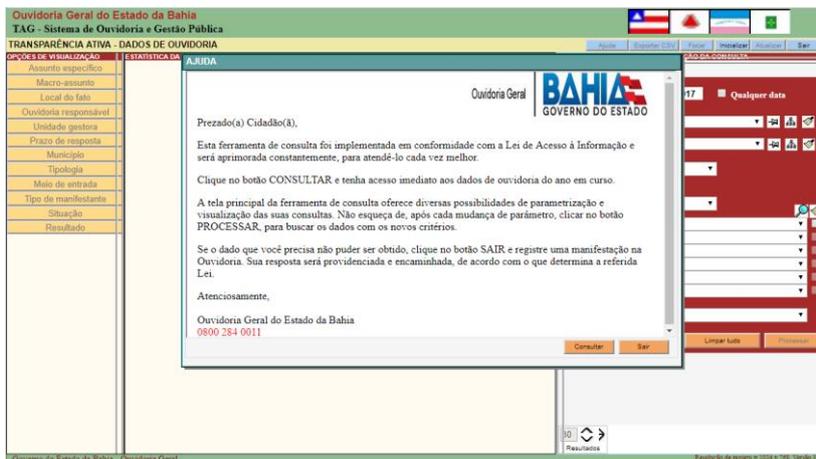
Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública



Ve

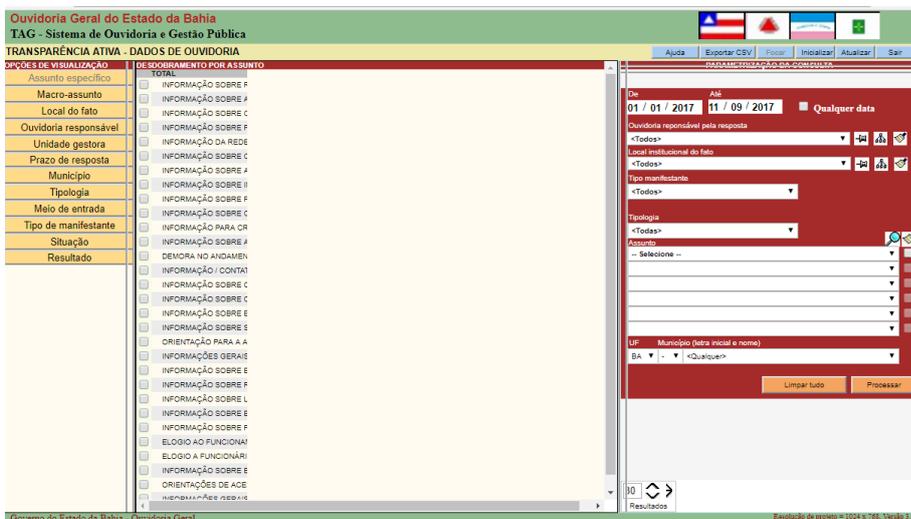
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Ao clicar na imagem "**4 Dados de Ouvidoria**" ou no link "**OPÇÃO 4**" que fica no texto ao lado dessa imagem, o sistema exibe a tela que permite realizar consultas pelo cidadão, conforme imagem abaixo:



Uma pequena tela com informações é exibida sobre a tela principal.

A qualquer tempo nesta tela pequena pode-se clicar no botão **Sair** para voltar para a tela inicial do TAG. Se clicar no botão **Consultar** da tela pequena o sistema fecha essa telinha e disponibiliza a tela para realizar as consultas, disponibilizando algumas opções de filtros à esquerda e à direita, conforme imagem abaixo:



Os resultados gerados nas consultas podem ser salvos no formato .csv, pelo botão "Exportar CSV" que fica no topo à direita, acima dos filtros.

A qualquer tempo nesta tela pode-se clicar no botão **Sair** que fica no topo à direita, acima dos filtros, para voltar para a tela inicial do TAG.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## CAPÍTULO 3

# MÓDULO INTERNO - PARA USUÁRIOS ATENDENTES

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## 1. MÓDULO INTERNO do TAG

O sistema TAG possui o módulo interno, destinado aos usuários que possuem permissão de acesso, com usuário e senha para identificação. Por esse módulo é possível configurar o ambiente, gerenciar os usuários, atender as demandas cadastradas, gerar relatórios e gerar estatísticas dos atendimentos.

Cada usuário com acesso ao TAG possui um perfil que determina o que pode ou não fazer no sistema.

De forma geral existem os seguintes perfis de acesso:

- **Ouvidor:** da direito ao usuário acessar qualquer funcionalidade do sistema dentro da sua organização, inclusive permitir e revogar permissões de usuários que não sejam master;
- **Assistente:** da direito ao usuário enxergar dados do cidadão da manifestação que se encontram sobre sigilo;
- **Atendente:** da direito ao usuário enxergar os dados que ele cadastrou;
- **Consulente:** da direito ao usuário a fazer consultas, gerar estatísticas de qualquer Secretaria/Órgão;
- **Demandante:** da o direito do usuário de cadastrar uma demanda;

O usuário Administrador do TAG possui privilégios a mais, em relação aos demais usuários, como acesso para a configuração do ambiente.

## 2. Fluxo Básico para Atendimento das Demandas



O Cidadão ou Atendente da Ouvidoria cadastra a Demanda (Manifestação) no TAG.

Por padrão no TAG a Demanda cadastrada vai para a Triagem, se não existir direcionamento automático para uma Localidade (Órgãos/Unidades/Setores) específica.

Na Triagem um Atendente da Ouvidoria verifica o teor da Demanda e suas demais informações e dá um direcionamento para a mesma. Se for considerada como válida pode ser direcionada para atendimento.

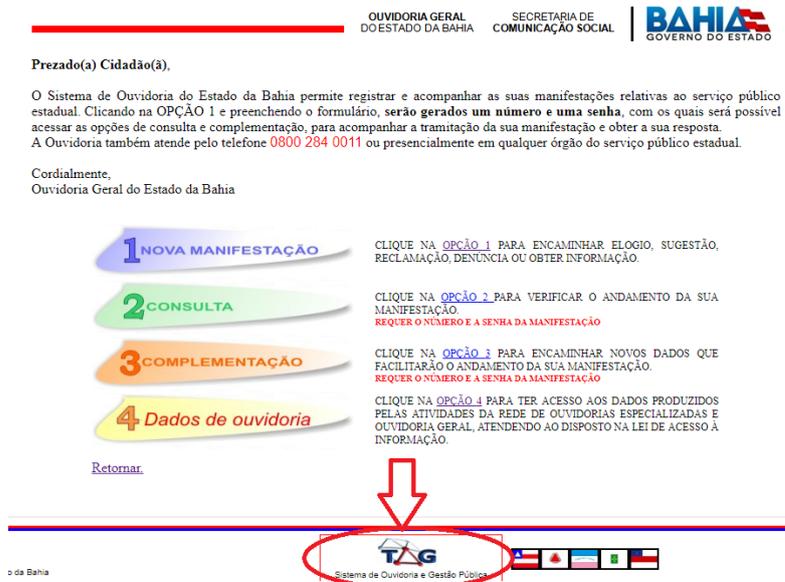
No atendimento pode ser feito encaminhamentos para outras Localidades conhecer ou apurar a Demanda, também pode realizar providências e por fim encerrar a Demanda.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

### 3. Acessar o Módulo interno

Para acessar o módulo interno do TAG deve seguir os passos:

- Utilizar o navegador **Mozilla Firefox** como browser, pois o TAG é homologado para ser usado apenas por este navegador;
- Informar o endereço do TAG;
- Será exibida a Tela Inicial do TAG, conforme imagem abaixo:



Clicar no ícone do TAG que fica na parte inferior da tela, conforme destacado na imagem anterior.

Será apresentada a tela de autenticação para usuários cadastrados no TAG, conforme imagem abaixo:



Deve informar o usuário, senha e o código de segurança, o qual é carregado ao lado desses campos, para se autenticar no sistema.

**Atenção:** O código de segurança é necessário para confirmar que trata-se de um indivíduo tentando autenticar no sistema e não de um robô tentando invadir indevidamente o sistema, isso é necessário por questão de segurança.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Depois de preencher os campos necessários e clicar no botão "Entrar", o sistema valida os dados informados, se todos os dados estiverem corretos será exibida a **tela principal** do TAG.

#### 4. Detalhamento da Tela Principal

Independente do perfil de acesso do usuário, ao logar na aplicação todos visualizam a tela principal, a qual possui um menu lateral que serve como **link** para acessar as Manifestações/Demandas do TAG por algum critério, os mais relevantes estão na opção **Demandas**, conforme imagem abaixo:



1. Informações e atalhos disponíveis na **tela principal** do TAG:
    - a. No menu lateral posicionado à esquerda são apresentados:
      - i. links de atalho para acessar as demandas abertas que estão designadas para a área/setor do usuário autenticado.
      - ii. links de atalho das demandas de acordo com seu prazo de vencimento.

**Observação:** Uma demanda pode está sendo contabilizada em mais de um desses links, por exemplo, pode existir uma demanda na situação de "Não lida" e que tem como prazo de vencimento a data de hoje, então ela será contada no link "Não lidas" e no link "Vence hoje".

    - iii. links de atalho para trabalhar com os Ofícios cadastrados.
  - b. No menu central são apresentados os Indicadores gerados no TAG, se houver.
  - c. No menu lateral posicionado à direita são apresentados os Memorandos gerados no TAG, se houver.
2. Detalhamento sobre as opções do menu lateral posicionado à esquerda, que são atalhos para acessar as demandas e Ofícios que estão disponíveis no TAG para atendimento:
    - a. **Novas:** link para acessar todas as demandas que foram cadastradas e que estão aguardando a Triagem. Na Triagem ocorre o direcionamento da demanda para a área/setor que deve

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

atender, quando não existe regra para fazer esse direcionamento automático no cadastro da manifestação.

- b. **Não lidas:** link para acessar todas as demandas que ainda não foram desbloqueadas e já foram direcionadas para a área/setor que deve atender, esse direcionamento pode ter sido por triagem ou por regra automática.
  - c. **Em andamento:** link para acessar todas as demandas que já foram abertas, mas ainda não foram encerradas.
  - d. **Respostas de apuração:** link para acessar todas as demandas que possuem respostas de alguma apuração que foi solicitada para a demanda e que ainda não foi lida a resposta da apuração.
  - e. **Complementadas:** link para acessar todas as demandas que possuem Complemento cadastrado. A complementação é considerada como complemento para demandas que ainda não foram encerradas.
  - f. **Interpelações pendentes:** link para acessar todas as demandas que possuem Complemento cadastrado. A complementação é considerada como Intepelação para demandas que já foram encerradas e após o encerramento foi registrado a complementação. A interpelação pode ser um pedido para a reabertura da demanda encerrada, quando o demandante não concorda com o encerramento dado.
  - g. **Reabertas:** link para acessar todas as demandas que foram reabertas, após ter sido registrado seu encerramento.
  - h. **Pedido de Prazo:** link para acessar todas as demandas que possuem pedido de ampliação de prazo para atendimento.
  - i. **Recursos de 1ª Instância:** link para acessar todos os Recursos de 1ª Instância que estão abertos (Bloqueados ou não).
    - i. Esse link abre a mesma tela de "Novas e Em Andamento", mas só carregando os recursos de 1ª Instância, no entanto permite informar nos filtros que ficam no rodapé da tela dados para pesquisar por qualquer outro tipo de Demanda aberta, por ser a tela de "Novas e Em Andamento".
  - j. **Recursos de 2ª Instância:** link para acessar todos os Recursos de 2ª Instância que estão abertos (Bloqueados ou não).
    - i. Esse link abre a mesma tela de "Novas e Em Andamento", mas só carregando os recursos de 2ª Instância.
-

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

Observação: Ao lado de cada link é exibida a quantidade de Demandas que existe na condição que o link considera.

## 5. Cadastro de Demanda no Módulo Interno

Para iniciar o atendimento de demanda, essa pode ou não já existir cadastrada. A demanda pode já existir cadastrada quando o próprio cidadão registra a demanda diretamente pelo módulo externo do TAG, e pode não existir cadastrada quando o cidadão entra em contato com a Organização por alguma forma de contato, como telefone, email, carta, presencial, mídia, redes sociais, etc., sem ter feito antes o registro pelo módulo externo.

Nos casos em que o cidadão entra em contato sem ter feito o cadastro da demanda, o atendente do TAG pode fazer o registro da demanda por uma das seguintes opções disponíveis no módulo interno: Nova demanda, Atendimento imediato, Atendimento que não gera demanda. Essas opções fazem parte do menu **Atendimento** no módulo interno, a seguir está o detalhamento de cada uma dessas opções.

### 5.1. Nova demanda

As demandas do TAG seguem um padrão de preenchimento, então um exemplo de como cadastrar uma demanda serve também como orientação para o preenchimento de qualquer outra demanda. A diferença no cadastro das demandas está na seleção do assunto da demanda e depois na tela que apresenta os campos complementares relacionados ao assunto selecionado.

Em todas as telas do cadastro os nomes dos campos ajudam no entendimento de qual informação é esperada.

Para demandas que precisam passar por um fluxo para o atendimento o registro deve ser feito pela opção de menu Atendimento -> Nova demanda, conforme imagem abaixo:



Ao clicar nesta opção o sistema apresenta a tela inicial para identificação do manifestante, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Os campos marcados com linha vermelha, são de preenchimento obrigatório.

Essa tela permite escolher a opção "Optou pelo anonimato", que é o primeiro campo da tela, para o caso do manifestante não querer se identificar.

Podem ter processos que exigem a identificação do manifestante, para esses casos não poderá marcar a opção de anonimato.

Se não for selecionada a opção de anonimato, o atendente que está cadastrando a demanda deve informar os dados do manifestante. O atendente pode não ser o manifestante, por isso deve informar os dados do manifestante e não os seus dados. Como no caso do manifestante está ausente e solicitou a demanda por telefone ou e-mail.

Se informar um Número de documento, o sistema inclui no campo bloqueado Tipo documento ao lado do botão "Validar", conforme imagem abaixo:

Os campos marcados com linha vermelha, são de preenchimento obrigatório.

Se clicar no botão "Validar", o sistema verifica se já existe cadastro do manifestante com esse Número de documento, caso tenha os demais dados desta tela são carregados automaticamente, conforme últimos dados informados para esse manifestante. Se o manifestante NÃO existir cadastrado, nunca cadastrou demanda, o sistema permanece com os campos sem alteração.

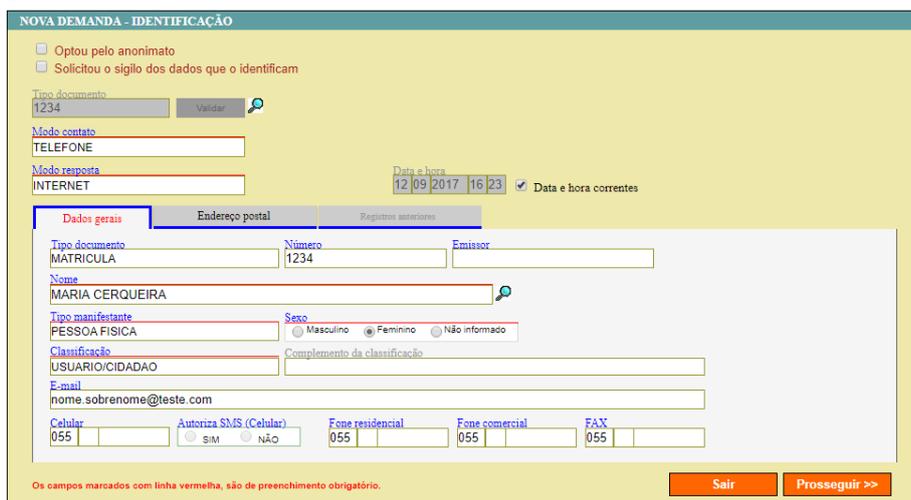
Pelo menos, os campos obrigatórios devem ser informados, que são os campos com uma linha em vermelho.

O campo "Modo de contato" apresenta as possibilidades que representam as formas como é permitido que o cidadão entre em contato para solicitar a demanda a ser cadastrada, como telefone, presencial, e-mail, etc.

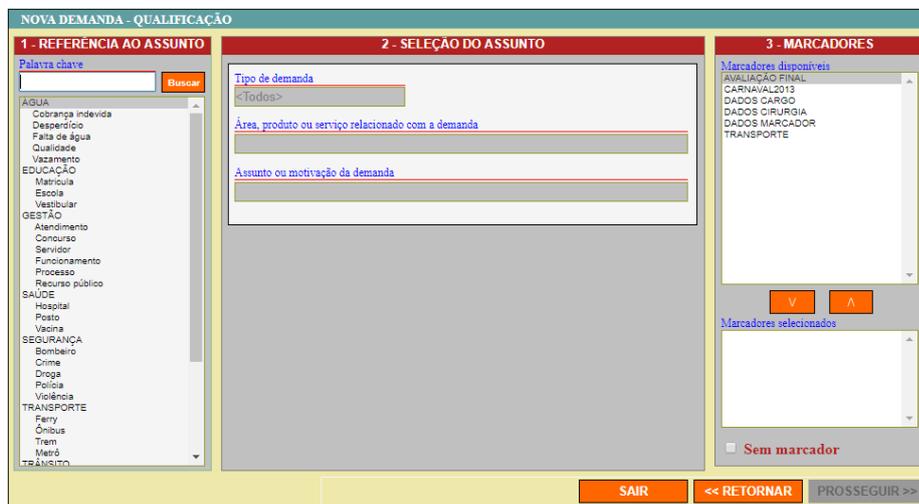
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

O campo "Modo de resposta" apresenta as possibilidades que representam as formas como o manifestante pode sugerir como deseja receber a informação do resultado da demanda, quando ocorrer o encerramento, como por exemplo telefone, internet, e-mail, etc.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Prosseguir", conforme imagem abaixo:



Ao clicar no botão "Prosseguir" o sistema avança para a tela seguinte, que é a tela de qualificação da demanda, onde deve ser selecionado assunto que pretende tratar, conforme imagem abaixo:



O item "1 - REFERÊNCIA AO ASSUNTO" funciona como um menu lateral desta tela, posicionado à esquerda, exibe os principais assuntos disponíveis para o registro de demandas.

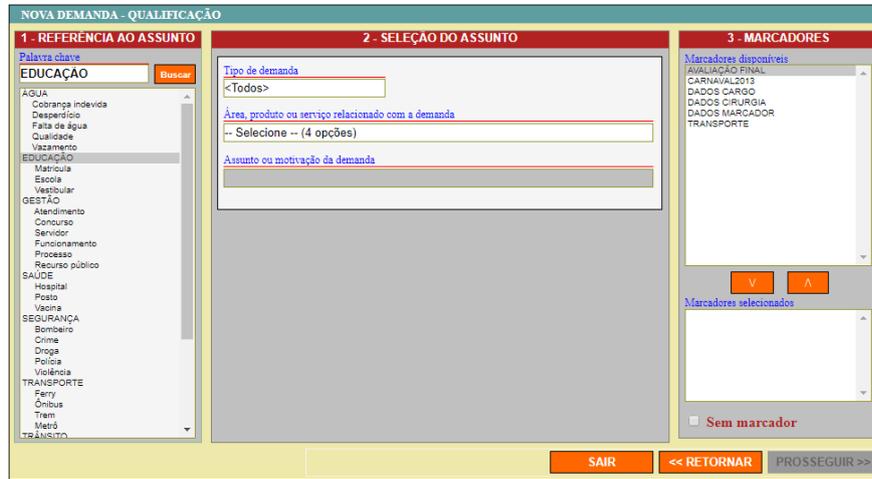
O usuário deve definir o assunto do seu interesse de uma das seguintes formas:

- Clicar em um assunto do menu lateral, tanto um item macro quanto em algum de seus subitens;
- Informar uma palavra do seu interesse no campo "Palavra chave" e depois clicar no botão "Buscar" para pesquisar pelo assunto pretendido.

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

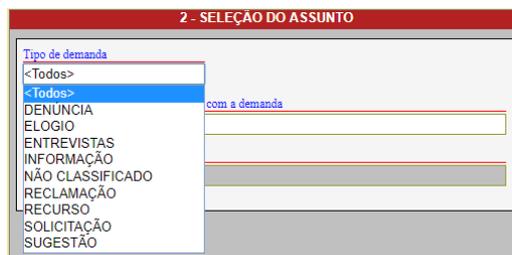
Feita a escolha do assunto por uma das opções acima, o sistema carrega os campos do item "2 - SELEÇÃO DO ASSUNTO" com os valores disponíveis de acordo com o assunto selecionado.

Exemplo, supondo selecionar o item macro **EDUCAÇÃO**, a tela é atualizada conforme imagem abaixo:

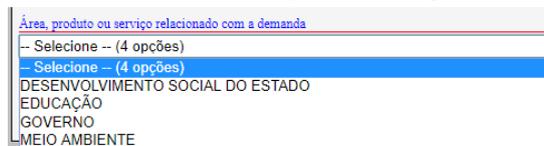


O item selecionado no menu lateral é carregado automaticamente no campo Palavra chave.

O campo "Tipo de demanda" é carregado com as tipologias permitidas no sistema, conforme imagem abaixo:



O campo "Área, produto ou serviço relacionado com a demanda" é carregado de acordo com o assunto informado, no caso do assunto **EDUCAÇÃO**, esse campo foi carregado com as opções abaixo:



Significa que para todas essas alternativas existem assuntos que tratam do termo educação, a palavra pode fazer parte do título de um assunto ou está entre as palavras indicadas para pesquisar pelo assunto.

Ao selecionar valor no campo "Tipo de demanda" o campo "Área, produto ou serviço relacionado com a demanda" é atualizado, deixando apenas as alternativas que possuam assunto com o tipo de demanda selecionado. No caso do exemplo **EDUCAÇÃO**, se for selecionado o Tipo de demanda **RECLAMAÇÃO** a tela é atualizada conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Neste exemplo, se selecionar o valor EDUCAÇÃO no campo "Área, produto ou serviço relacionado com a demanda" o campo "Assunto ou motivação da demanda" é atualizado com vários assuntos disponíveis, mas se selecionar o valor MEIO AMBIENTE apenas um assunto é carregado no campo "Assunto ou motivação da demanda", conforme imagem abaixo:

Pode ser observado que no título do único assunto carregado no campo "Assunto ou motivação da demanda" não consta a palavra chave selecionada no menu lateral que foi EDUCAÇÃO, isso significa que esse único assunto possui a palavra educação nas possibilidades de busca informada no cadastro desse assunto.

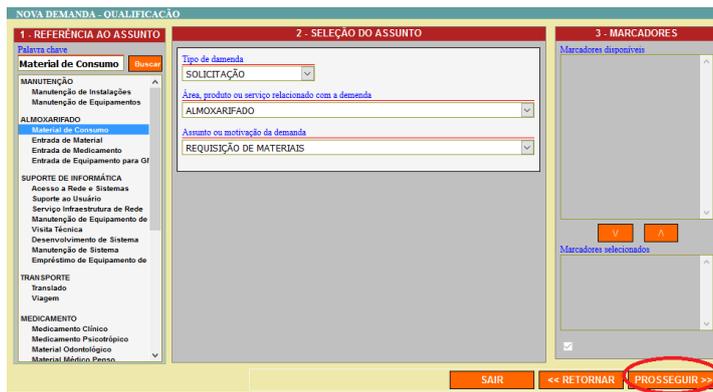
Supondo selecionar a opção "MÁ CONSERVAÇÃO DE PARUE AMBIENTAL", o botão Prosseguir ainda não fica habilitado, conforme imagem abaixo:

O botão Prosseguir não ficou habilitado neste exemplo, pois existem alternativas no item 3 - INDICADORES. Quando existem alternativas nesse item é necessário selecionar uma das alternativas ou marcar o campo "Sem marcador" que fica na parte inferior desse item.

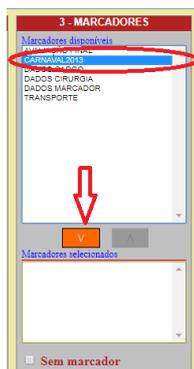
Comportamento do item 3 - INDICADORES:

- Quando **não existe** marcador cadastrado: o sistema desabilita o item 3, não precisa preencher nenhum campo desse item, e habilita o botão "PROSSEGUIR", como é o caso no exemplo abaixo:

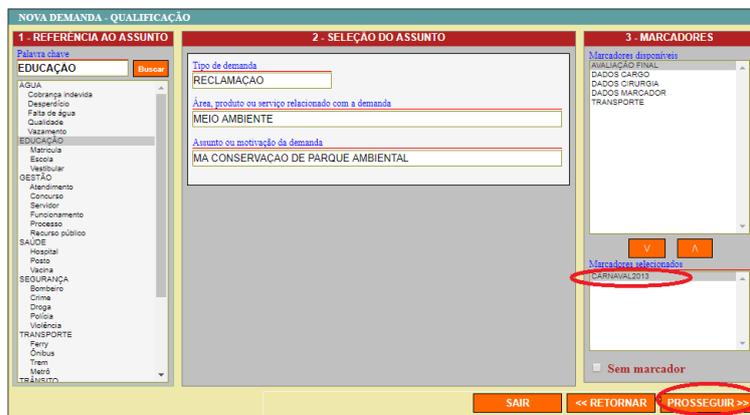
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



- Quando **existe** marcador cadastrado, então a listagem dos marcadores cadastrados é carregada no campo superior "Marcadores disponíveis".
  - Se desejar vincular algum marcador com a demanda, para optar por uma das alternativas do item 3 - INDICADORES deve-se clicar sobre a alternativa pretendida e depois no botão , o qual fica abaixo da listagem das alternativas, como no exemplo abaixo que foi escolhida a alternativa "CARNAVAL2013":



Ao clicar no botão  a alternativa selecionada é movida da listagem superior para a listagem inferior dos "Marcadores selecionados", conforme imagem abaixo:

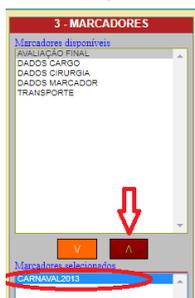


Pode ser selecionado uma ou várias alternativas de marcadores, entre as carregadas na listagem superior dos "Marcadores disponíveis".

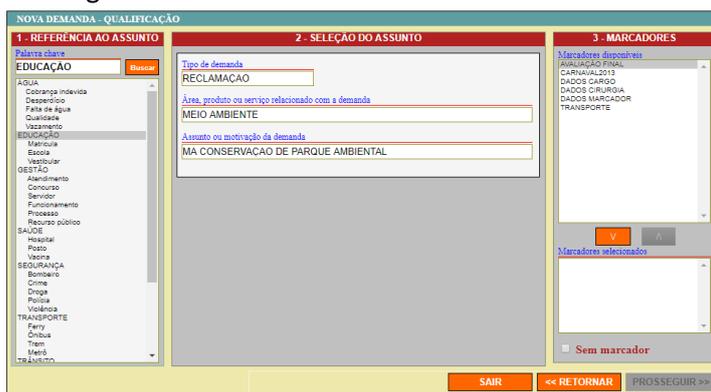
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Ao mover, pelo menos, uma das alternativas de marcadores para a listagem dos "Marcadores selecionados", o sistema habilita o botão prosseguir, como pode ser visto na imagem acima.

Se quiser desfazer a escolha, retirar uma alternativa selecionada, deve clicar na alternativa pretendida e depois clicar no botão  para o item retornar para a listagem superior de "Marcadores disponíveis", conforme imagem abaixo:



Nesse caso, como só existia uma alternativa selecionada, ao removê-la não ficou nenhuma alternativa selecionada, por isso o botão Prosseguir é novamente desabilitado, conforme imagem abaixo:

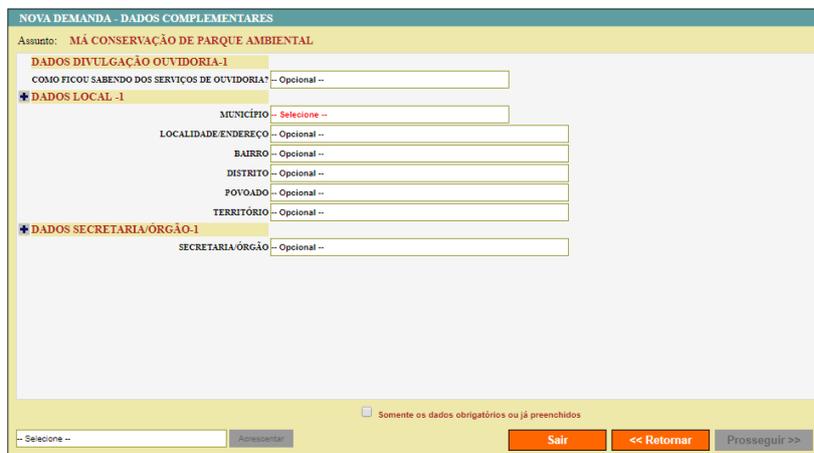


- Se **não** desejar vincular nenhum marcador com a demanda, quando nenhuma das alternativas de indicadores for adequada a demanda, pode clicar no campo "Sem marcador" na parte inferior do item 3 - INDICADORES, que o sistema habilita o botão Prosseguir, conforme imagem abaixo:



	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

Ao clicar no botão Prosseguir dessa tela Qualificação da demanda, o sistema apresenta a tela de Dados Complementares, conforme imagem abaixo:



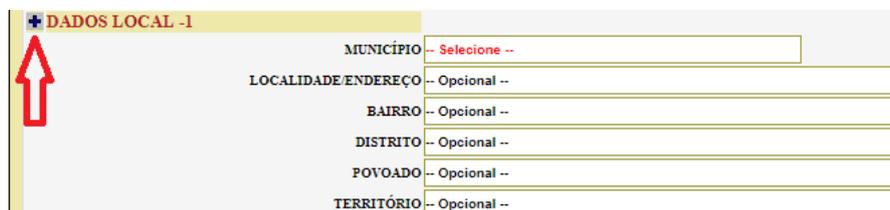
Essa tela é apresentada quando o assunto selecionado na qualificação da demanda requer outras informações para permitir o registro da demanda, essas outras informações são consideradas como Dados Complementares.

Nem todo assunto requer informação complementar. Quando o assunto precisa de algum tipo de dado complementar esses podem ou não ser de preenchimento obrigatório.

Quando existe algum dado complementar obrigatório o botão "Prosseguir" só fica habilitado quando todos os campos obrigatórios forem preenchidos.

Os campos obrigatórios apresentam o texto de orientação para preenchimento na cor vermelha, conforme imagem acima, onde o campo Município possui o texto "-- Selecione --" na cor vermelha, indicando que ao menos esse campo deve ser preenchido para prosseguir com o cadastro de demanda.

Quando o grupo de dados apresenta o símbolo  significa que é possível informar mais de um valor para esse agrupamento. No exemplo da imagem anterior, existem dois grupos de dados que exibem esse símbolo, indicando que é possível informar mais de um DADOS LOCAL e DADOS SECRETARIA/ÓRGÃO. Supondo clicar neste símbolo ao lado do campo DADOS LOCAL, conforme imagem abaixo:



O sistema atualiza a tela apresentando dois grupos de DADOS LOCAL, cada uma com um complemento diferente: - 1 e - 2. No Primeiro agrupamento é mantido o símbolo , para permitir incluir outro agrupamento desse tipo, e no segundo agrupamento é exibido um novo símbolo , para permitir desistir de informar o novo agrupamento, conforme imagem abaixo:

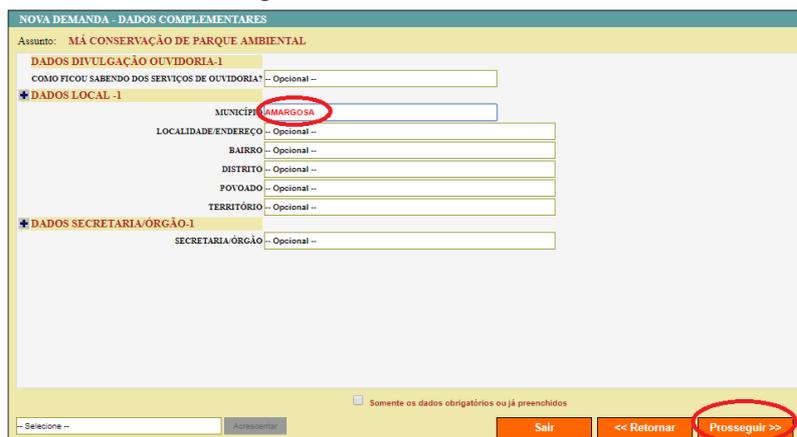
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



Os campos desse novo bloco são os mesmos campos do agrupamento que possui o símbolo  , no qual foi clicado para exibir o novo agrupamento.

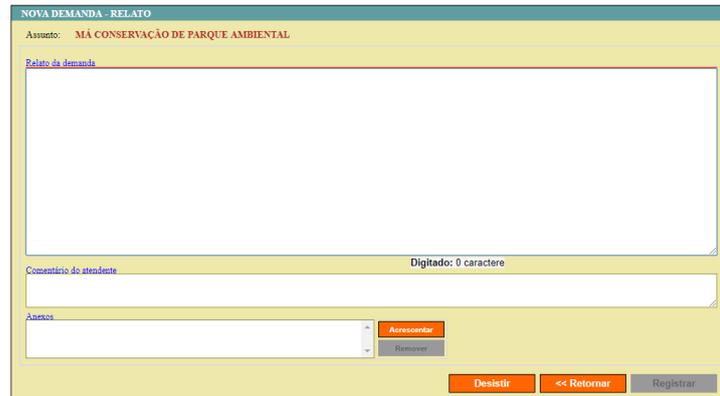
Se clicar neste símbolo  o agrupamento relacionado a esse símbolo é removido da tela, retornando a tela para a condição anterior.

Ao selecionar um dos municípios carregados na listagem, único campo obrigatório nesta tela, o botão "Prosseguir" é habilitado, conforme imagem abaixo:

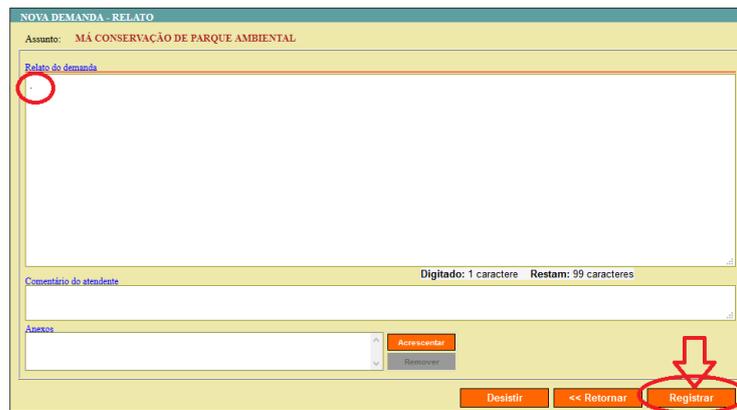


Ao clicar no botão "Prosseguir" o sistema apresenta a tela final, para permitir a inclusão do relato, que deve ser um comentário adicional com a descrição do teor da demanda, informando de forma livre as demais informações do manifestante que julgar necessárias, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

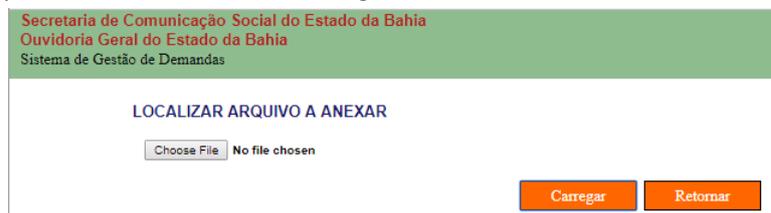


É obrigatório informar algum valor no campo "Relato da demanda", se não precisar informar algum comentário, basta incluir um ponto neste campo para que o sistema habilite o botão "Registrar".



No campo "Comentário do atendente" pode ser informado um comentário adicional do atendente que está registrando a demanda, se o atendente desejar incluir alguma outra informação sobre a demanda ou sobre o manifestante.

Essa tela permite anexar arquivos, se for necessário deve clicar no botão "Acrescentar" que fica no item Anexos, o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



Deve ser clicado no botão "Choose File" (Escolha o arquivo), proceder com a seleção do arquivo que deseja anexar a demanda, o arquivo pode ser selecionado do computador, da rede em que o computador estiver conectado, ou de algum dispositivo ligado ao computador.

Ao selecionar um arquivo, o nome do arquivo é apresentado ao lado do botão "Choose File", conforme imagem abaixo, onde foi selecionado o arquivo com nome "teste.txt":

	Tutorial TAG Demandas	
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>	
TAG Demandas		

Secretaria de Comunicação Social do Estado da Bahia  
 Ouvidoria Geral do Estado da Bahia  
 Sistema de Gestão de Demandas

**LOCALIZAR ARQUIVO A ANEXAR**

teste.txt

Ao clicar no botão "Carregar", o sistema retorna para a tela anterior adicionando o arquivo selecionado na listagem dos arquivos anexados a demanda, conforme imagem abaixo:

NOVA DEMANDA - RELATO

Assunto: **MÁ CONSERVAÇÃO DE PARQUE AMBIENTAL**

Relato da demanda

testando

Comentário do atendente Digitados: 8 caracteres

Anexos  
 teste.txt

Após adicionar um arquivo como anexo, se quiser remover para não anexar a demanda, deve clicar no arquivo que pretende excluir dos anexos, feito isso o sistema habilita o botão Remover, conforme imagem abaixo:

Anexos  
 teste.txt

Ao clicar no botão remover o arquivo selecionado é excluído da lista de anexos, neste exemplo retornando a tela para a condição anterior que é sem anexos.

Após preencher os campos dessa tela e clicar no botão Registrar, o sistema cadastra a demanda e apresenta a tela com os dados de protocolo gerados para a demanda, conforme imagem abaixo:

A DEMANDA FOI REGISTRADA.

Destino: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA  
 Número: **549699**  
 Senha: **vify8616**

Essa tela possui os seguintes botões:

- **Alterar a senha:** para permitir modificar a senha da demanda cadastrada, para ser gravada uma senha da escolha do atendente que está cadastrando a demanda. Ao clicar neste botão

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

o sistema apresenta uma pequena tela que permite a alteração da senha e com orientação de como definir a nova senha, conforme imagem abaixo:

A DEMANDA FOI REGISTRADA.

Destino: **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA**  
Número: **549699**  
Senha: **vify8616**

TROCAR A SENHA DA DEMANDA

NÚMERO **549699**

NOVA SENHA

*Coloque uma senha que seja segura e com o mínimo de 7 caracteres.  
Espaços não são permitidos e não use o número da demanda como senha.*

Salvar Retornar

A nova senha deve ser informada com no mínimo 7 caracteres, conforme orientação exibida na tela, ao informar a nova senha o sistema habilita o botão "Salvar", ao clicar neste botão será exibida a mensagem de senha alterada com sucesso e fecha a tela de alteração de senha, passando a exibir a nova senha informada na tela de Demanda registrada.

- **Enviar por email:** para que o sistema envie os dados da demanda cadastrada para o email informado na tela inicial de identificação do manifestante, caso tenha sido informado um email.
- **Imprimir Protocolo:** para gerar um relatório em pdf com os dados do protocolo da demanda cadastrada, conforme imagem abaixo:

Ouvidoria Geral do Estado da Bahia  
TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 10.2.3.18 - usr\_prodeb\_tag

**PROTOCOLO DA DEMANDA**

Número: **549699**  
Senha: **1234567**  
Data: 13/09/2017 1:41:16 PM

Sr(a) manifestante,  
Agradecemos a sua manifestação.  
Com o número e a senha, que constam deste protocolo, é possível acompanhar a sua manifestação via INTERNET, por TELEFONE (0800 284 0011) e Posto da OGE na 3ª Avenida, nº390, plataforma IV, TÉRREO, CAB.

Imprimir  
Fechar

- **Imprimir demanda:** para gerar um relatório em pdf com os dados da demanda cadastrada, incluindo os dados do manifestante e os dados complementares informados, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



**Governo do Estado da Bahia**  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado

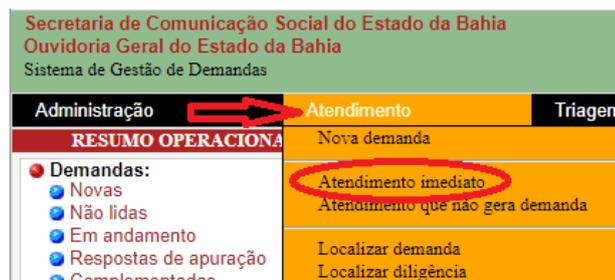
**Demanda Nº549699**

Tipo: <b>RECLAMAÇÃO</b>		Assunto: <b>MÁ CONSERVAÇÃO DE PARQUE AMBIENTAL</b>	
Origem: <b>TELEFONE</b>	Data entrada: <b>13/09/2017 1:40:</b>	Local de entrada: <b>OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA</b>	
Nome do demandante: <b>MARIA CERQUEIRA</b>		e-mail: <b>elciana@gmail.com</b>	
Endereço: _____			
Bairro: _____	CEP: _____	Município: _____	Estado: <b>6</b>
Fone comercial: _____	Fone residencial: _____	Celular: _____	Fax: _____
Teor da demanda: _____			
Dados complementares: _____			
<b>DADOS LOCAL</b>		AMARGOSA	
MUNICÍPIO			

- **Concluir:** para fechar a tela e retornar para a tela principal do TAG.

## 5.2. Atendimento Imediato

Para demandas que não precisam passar por um fluxo para o atendimento, pode-se usar o atendimento é imediato, o registro deve ser feito pela opção de menu Atendimento -> Atendimento imediato, conforme imagem abaixo:



Ao clicar nesta opção o sistema apresenta a tela de "Atendimento imediato", conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

**ATENDIMENTO IMEDIATO - IDENTIFICAÇÃO**

Optou pelo anonimato

Obs: Utiliza somente os assuntos voltados para informação

Nome

Data e hora   Data e hora corrente

Tipo manifestante  Sexo  Masculino  Feminino  Não informado

Classificação

E-mail

Modo de contato

Assunto

Teor da demanda

Resposta fornecida

Local responsável pela resposta  Local institucional do fato   Enviar e-mail

Resultado da manifestação

Comentário do atendente

Marcadores disponíveis

- AVALIAÇÃO FINAL
- CARNAVAL2013
- DADOS CARGO
- DADOS CIRURGIA
- DADOS MARCADOR
- TRANSPORTE

Marcadores selecionados

Sem marcador

Essa tela permite escolher a opção "Optou pelo anonimato", que é o primeiro campo da tela, para o caso do manifestante não querer se identificar.

Pode ter processos que exigem a identificação do manifestante, mas no caso do atendimento imediato não é feita essa verificação, e mesmo para os assuntos que exigem a identificação do manifestante o sistema permite o cadastro de atendimento imediato por anonimato.

Se não for selecionada a opção de anonimato, o atendente que está cadastrando a demanda deve informar os dados do manifestante. O atendente pode não ser o manifestante, por isso deve informar os dados do manifestante e não os seus dados. Como no caso do manifestante está ausente e solicitou a demanda por telefone ou email.

A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Desistir" para retornar para a tela principal da TAG.

Pelo menos, os campos obrigatórios devem ser informados, que são os campos com uma linha em vermelho.

O campo "Modo de contato" apresenta as possibilidades que representam as formas como é permitido que o cidadão entre em contato para solicitar a demanda a ser cadastrada, como telefone, presencial, email, etc.

Para a escolha do assunto da demanda deve clicar no botão da lupa , que fica ao lado do campo "Assunto". Ao clicar na lupa o sistema apresenta a tela para selecionar o assunto que pretende tratar na demanda, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

O item "REFERÊNCIAS AO ASSUNTO" funciona como um menu lateral desta tela, posicionado à esquerda, exibe os principais assuntos disponíveis para o registro de demandas.

O atendente deve definir o assunto adequado de uma das seguintes formas:

- Clicar em um assunto do menu lateral, tanto um item macro quanto em algum de seus subitens;
- Informar uma palavra sobre o assunto pretendido no campo "Palavra chave" e depois clicar no botão "Buscar" para pesquisar pelo assunto pretendido.

Feita escolha do assunto por uma das opções acima, o sistema carrega os campos da tela com os valores disponíveis de acordo com o assunto selecionado.

Exemplo, supondo selecionar o item macro *EDUCAÇÃO*, a tela é atualizada conforme imagem abaixo:

O item selecionado no menu lateral é carregado automaticamente no campo Palavra chave.

O campo "Tipo de demanda" é carregado com as tipologias permitidas no sistema, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Lista de opções para o campo "Tipo de demanda":

- <Todos>
- DENUNCIA
- ELOGIO
- ENTREVISTAS
- INFORMAÇÃO
- NÃO CLASSIFICADO
- RECLAMAÇÃO
- RECURSO
- SOLICITAÇÃO
- SUGESTÃO

O campo "Área, produto ou serviço relacionado com a demanda" é carregado de acordo com o assunto informado, no caso do assunto EDUCAÇÃO, esse campo foi carregado com as opções abaixo:

Lista de opções para o campo "Área, produto ou serviço relacionado com a demanda" quando o assunto é EDUCAÇÃO:

- Seleccione -- (4 opções)
- DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO ESTADO
- EDUCAÇÃO
- GOVERNO
- MEIO AMBIENTE

Significa que para todas essas alternativas existem assuntos que tratam do termo educação, a palavra pode fazer parte do título de um assunto ou está entre as palavras indicadas para pesquisar pelo assunto.

Ao selecionar valor no campo "Tipo de demanda" o campo "Área, produto ou serviço relacionado com a demanda" é atualizado, deixando apenas as alternativas que possuam assunto com o tipo de demanda selecionado. No caso do exemplo EDUCAÇÃO, se for selecionado o Tipo de demanda RECLAMAÇÃO a tela é atualizada conforme imagem abaixo:

Lista de opções para o campo "Área, produto ou serviço relacionado com a demanda" quando o assunto é RECLAMAÇÃO:

- Seleccione -- (2 opções)
- EDUCAÇÃO
- MEIO AMBIENTE

Neste exemplo, se selecionar o valor EDUCAÇÃO no campo "Área, produto ou serviço relacionado com a demanda" o campo "Assunto ou motivação da demanda" é atualizado com vários assuntos disponíveis, mas se selecionar o valor MEIO AMBIENTE apenas um assunto é carregado no campo "Assunto ou motivação da demanda", conforme imagem abaixo:

Formulário de busca com os seguintes campos:

- Palavra chave: EDUCAÇÃO
- Tipo de demanda: RECLAMAÇÃO
- Área, produto ou serviço relacionado com a demanda: MEIO AMBIENTE
- Assunto ou motivação da demanda: MÁ CONSERVAÇÃO DE PARQUE AMBIENTAL

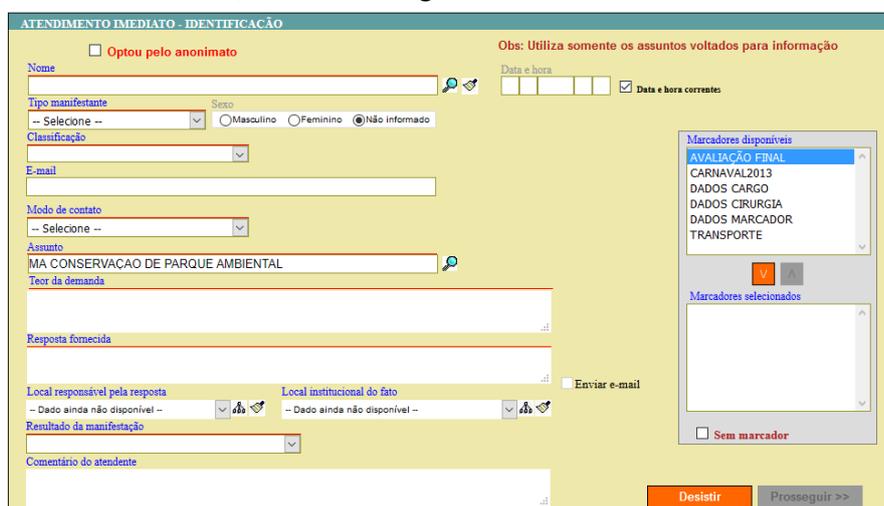
Pode ser observado que no título do único assunto carregado no campo "Assunto ou motivação da demanda" não consta a palavra chave selecionada no menu lateral que foi EDUCAÇÃO, isso significa que esse único assunto possui a palavra educação nas possibilidades de busca informada no cadastro desse assunto.

Supondo selecionar a opção "MÁ CONSERVAÇÃO DE PARUE AMBIENTAL", o botão "Ok" é habilitado, conforme imagem abaixo:

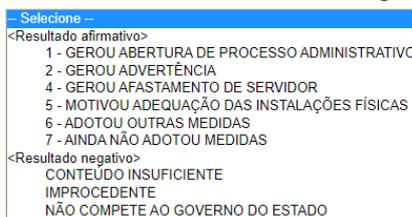
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



Ao clicar no botão "Ok" o sistema fecha a tela de seleção do assunto e carregado o assunto selecionado no campo Assunto da tela anterior, conforme imagem abaixo:

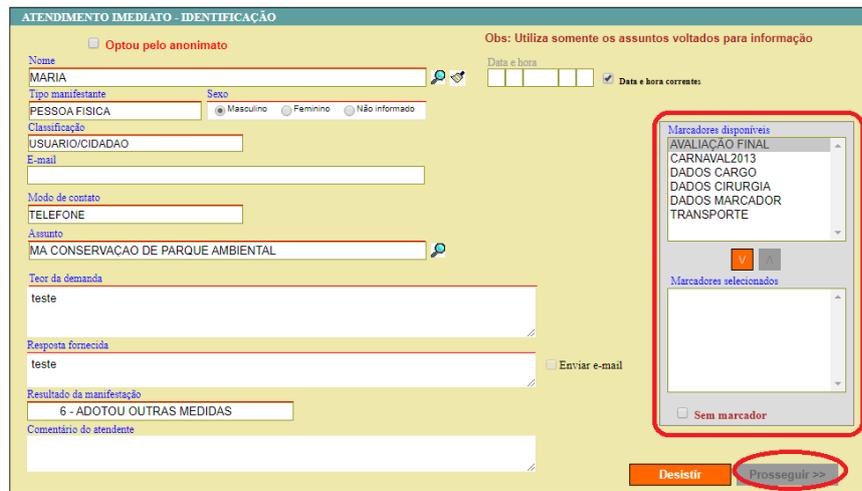


O campo Resultado da manifestação é carregado com todas as opções disponíveis para o encerramento, diferenciando as opções de resultado afirmativo e de resultado negativo, como no exemplo abaixo:



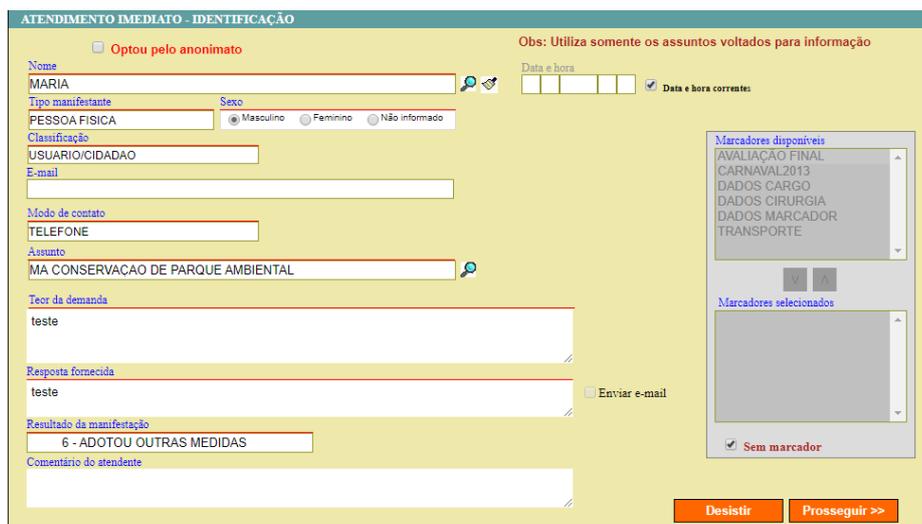
Ao preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema não habilita o botão "Prosseguir", pois neste exemplo existem alternativas no item INDICADORES que fica posicionado na lateral à direita. Quando existem alternativas nesse item é necessário selecionar uma das alternativas ou marcar o campo "Sem marcador" que fica na parte inferior desse item, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



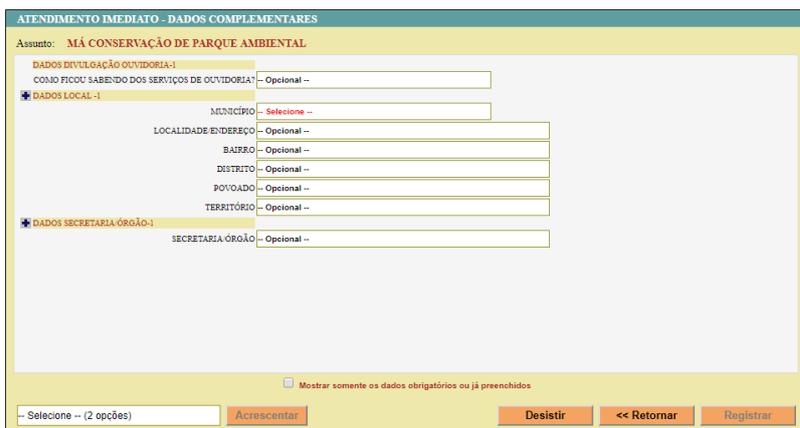
Comportamento do item INDICADORES é semelhante ao que foi explicado no item anterior da opção de menu "Nova demanda", deve ser selecionado algum indicador e clicar no botão , ou marcar o campo "Sem marcador" que fica na parte inferior desse campo.

Supondo marcar o campo "Sem marcador", o sistema habilita o botão "Prosseguir", conforme imagem abaixo:

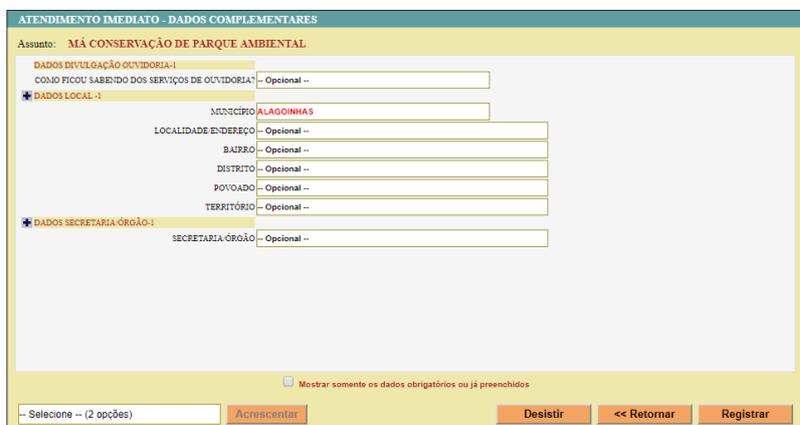


Ao clicar no botão "Prosseguir" o sistema apresenta a tela de Dados complementares, no mesmo padrão que foi explicado no item anterior da opção de menu "Nova demanda", onde os dados são exibidos de acordo com o assunto selecionado, conforme imagem abaixo:

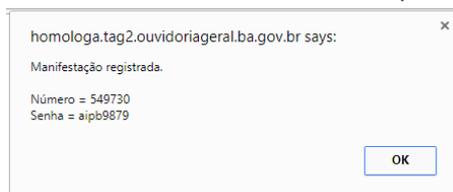
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



Ao preencher, no mínimo, os campos obrigatórios o sistema habilita o botão "Registrar" para concluir o cadastro da demanda de Atendimento imediato, conforme imagem abaixo:



Ao clicar no botão "Registrar" o sistema efetiva a gravação da demanda e apresenta uma mensagem com o número e a senha da demanda cadastrada, conforme exemplo na imagem abaixo:

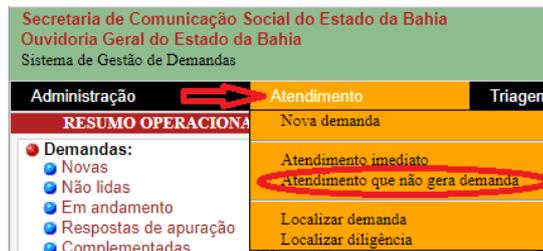


Retornando para a tela principal do TAG.

### 5.3. Atendimento Que Não Gera Demanda

Para atendimento que não precisam gerar demanda, o registro deve ser feito pela opção de menu Atendimento -> Atendimento que não gera demanda, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

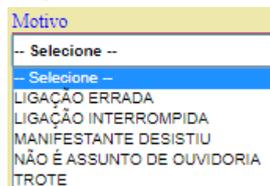


Ao clicar nesta opção o sistema apresenta a tela de "Atendimento que não gera demanda", conforme imagem abaixo:

Essa tela é muito simples para registrar ocorrências que não geram demanda, por isso não é necessária a identificação do manifestante.

Pelo menos, os campos obrigatórios devem ser informados, que são os campos com uma linha em vermelho.

O campo "Motivo" é carregado com todas as opções disponíveis para motivo de atendimento que não geram demanda, conforme exemplo na imagem abaixo:



Ao ser selecionado o Motivo, em alguns casos o sistema carrega automaticamente o campo "Modo contato", como no caso de selecionar o Motivo "LIGAÇÃO INTERROMPIDA" o sistema carrega o campo Modo contato com o valor TELEFONE, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

O campo "Data e hora" pode ser modificado ao desmarcar o campo "Data e hora correntes" que fica ao lado deste campo o sistema habilita o campo "Data e hora" para permitir alterar, como no exemplo abaixo:

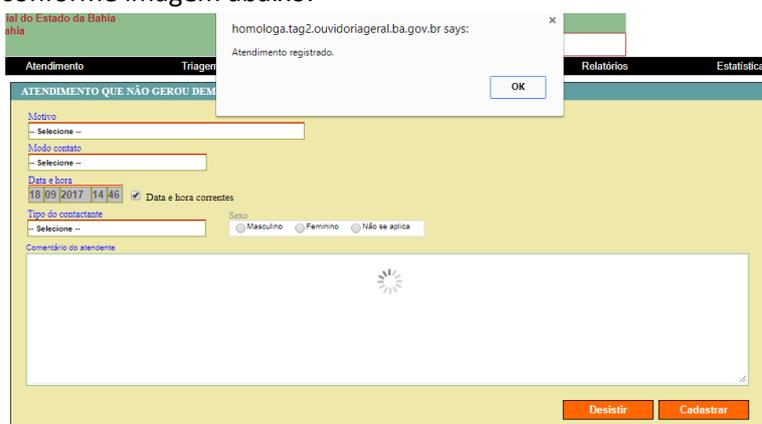


Ao preencher todos os campos obrigatórios o sistema habilita o botão "Cadastrar", conforme imagem abaixo:



Note que o campo Comentário do atendente não é obrigatório.

Ao clicar no botão "Cadastrar" o sistema efetiva o cadastro do atendimento e exibe a mensagem de sucesso "Atendimento registrado." e limpa os dados da tela para permitir realizar o registro de algum outro atendimento, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Desistir" para retornar para a tela principal da TAG.

## 6. Triagem

Quando a demanda é cadastrada ela pode ser direcionada para um Órgão/Setor/Unidade específico, quando existe regra de encaminhamento automático, sendo disponibilizadas no link **Não lidas** da tela principal, ou pode ser direcionada para a **Triagem** quando não há regra de encaminhamento automático, que é o comportamento padrão do TAG, sendo disponibilizadas no link **Novas** da tela principal.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

As demandas disponibilizadas para a Triagem ficam aguardando que um usuário com permissão possa direcioná-la para algum responsável realizar o atendimento, que pode ser um Órgão/Setor/Unidade pertencente ao Organograma ou um usuário específico.

Cada Usuário só possui acesso para as demandas que são direcionadas para o Órgão/Setor/Unidade que ele está vinculado.

Para iniciar a realização do atendimento de demanda é necessário visualizá-la para ter acesso a seus dados.

Na triagem deve ocorrer o desbloqueio da demanda e avaliação de seus dados. Quando necessário, pode ser feito o desdobramento em outros assuntos ou a mudança do assunto informado, e muitas outras ações são permitidas na triagem, como será abordado a seguir.

Para acessar a **Triagem** existem duas alternativas:

1. Link **Novas** na tela principal do TAG, no item Demandas, que fica à esquerda na tela;
2. No menu da parte superior da tela, opção **Triagem**.

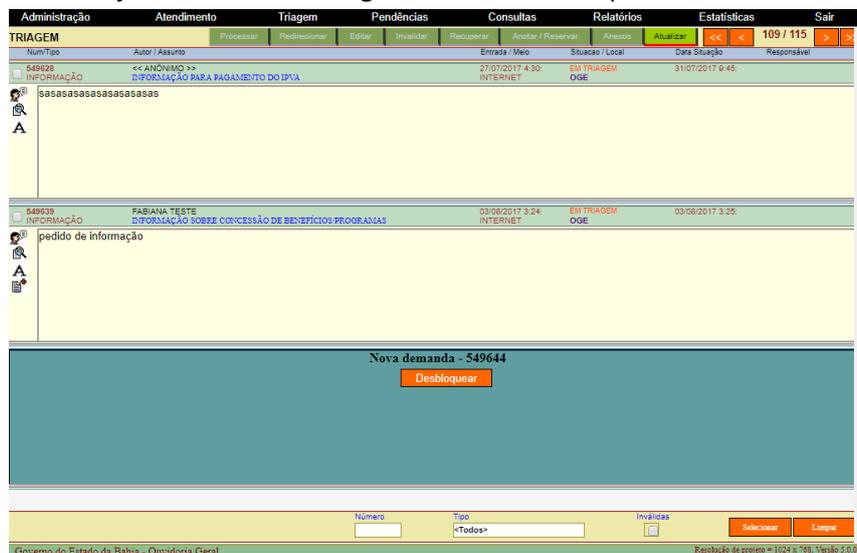


Ao acessar a tela de Triagem, as demandas que ainda não foram visualizadas ficam bloqueadas, exibindo o número da Demanda e o botão "Desbloquear", sem apresentar seu conteúdo. Deve ser clicado no botão "Desbloquear" para acessar os dados que compõem a manifestação.

As demandas que já foram acessadas são exibidas apresentando seu relato e disponibilizando ícones para acessar seus demais dados.

Exemplos da tela de Triagem:

Tela com Demanda já visualizada na triagem e Demanda bloqueada:



	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	

Após clicar no botão "Desbloquear", o sistema recarrega a tela, apresentando o conteúdo da Demanda e mantendo a situação "EM TRIAGEM".

## 6.1. Dados Exibidos na Triagem

Num/ Tipo	Autor / Assunto	Entrada / Meio	Situação / Local	Data Situação	Responsável
549628 INFORMAÇÃO	FABIANA TESTE INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPVA	27/07/2017 4:30: INTERNET	EM TRIAGEM OGE	31/07/2017 9:45:	

Nº de Identificação Tipologia Nome do manifestante Assunto da Demanda Data de cadastro Situação Data da última atualização da situação Nome do Responsável pelo atendimento	sasasasasasasasasasas Relato informado pelo manifestante Meio de entrada Localidade onde está a Demanda
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Além dos dados exibidos diretamente na tela, descritos acima, existem outras informações que são visualizadas ao clicar nos ícones básicos que ficam posicionados à esquerda do relato do manifestante.

A seguir serão descritos os principais ícones exibidos à esquerda do relato na tela de Triagem:



**Dados do Manifestante** (exibido por padrão), ao clicar nesse ícone o sistema apresenta a tela com os dados do Manifestante que foram informados no momento do cadastro da Demanda, conforme imagem abaixo:

Demanda 549639

**DADOS DO MANIFESTANTE**

Identificador: 523587  
 Tipo: PESSOA FÍSICA  
 Nome: FABIANA TESTE  
 Classificação: USUÁRIO/CIDADÃO  
 Documento: CPF Num. 000000000  
 Sexo: Feminino  
 Fone residencial:  
 Fone comercial:  
 Fax:  
 Celular:  
 Autoriza SMS: NÃO

Retornar

Deve clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela anterior de Triagem.

No caso de demanda que tenha sido marcada a opção solicitou sigilo no momento do seu cadastro, é exibido no topo da tela o texto em vermelho "SOB SIGILO", conforme exemplo na imagem abaixo.

Demanda 548755

SOB SIGILO

**DADOS DO MANIFESTANTE**

Identificador: 522808  
 Tipo: PESSOA JURÍDICA  
 Nome: Nome de teste522808  
 Classificação: USUÁRIO/CIDADÃO  
 Sexo: Não informado  
 Fax:  
 Autoriza SMS: NÃO

Retornar

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

 **Dados Gerais da Demanda** (exibido por padrão), ao clicar nesse ícone o sistema apresenta a tela com os dados gerais da Demanda gerados no momento do seu cadastro, e dados de Protocolos, que são informações básicas do fluxo de atendimento ocorrido na demanda até a situação atual, conforme imagem abaixo:



DADOS GERAIS DA DEMANDA						Demanda 549628
DADOS GERAIS						
Data da demanda	- 27/07/2017 16:30					
Meio entrada	- INTERNET					
Meio resposta	- INTERNET					
Resposta imediata	- NÃO					
Senha	- 1234567					
Previsão encerramento	- 18/08/2017 18:30					
Prazos adicionais (dias)	- 0					
PROTOCOLOS						
Motivo	Local	Data Entrada	Quem recebeu	Lotação	Data Recebimento	
NOVA	OGE	27/07/2017 16:29	Administrador	OGE	31/07/2017 09:45	

[Retornar](#)

Deve clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela anterior de Triagem.

**A** **Dados Complementares**, ao clicar nesse ícone o sistema apresenta a tela com os Dados Complementares informados no cadastro da manifestação, conforme exemplo na imagem abaixo:



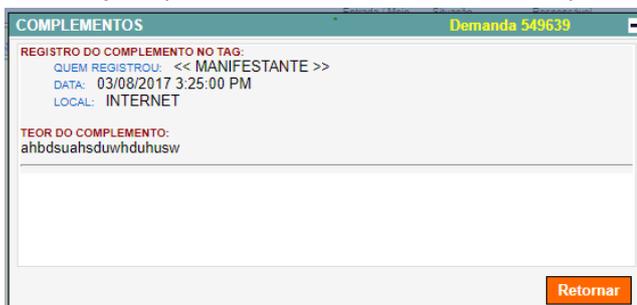
DADOS COMPLEMENTARES		Demanda 549628
DADOS LOCAL -1		
MUNICÍPIO	SALVADOR	

[Retornar](#)

Deve clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela anterior de Triagem.

Além desses ícones básicos informados acima, podem surgir outros ícones com o andamento do atendimento da demanda, como o ícone a seguir.

 **Complementos à manifestação**, ao clicar nesse ícone o sistema apresenta a tela com todos os Complementos feitos à manifestação após seu cadastro, conforme exemplo na imagem abaixo:



COMPLEMENTOS		Demanda 549639
REGISTRO DO COMPLEMENTO NO TAG:		
QUEM REGISTROU:	<< MANIFESTANTE >>	
DATA:	03/08/2017 3:25:00 PM	
LOCAL:	INTERNET	
TEOR DO COMPLEMENTO:		
ahbdsuahsduwhduhusw		

[Retornar](#)

Deve clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela anterior.

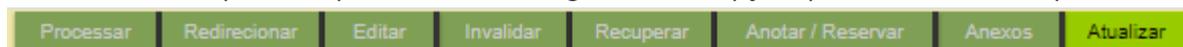
Os complementos podem ser feitos pelo Cidadão, pela opção 3 (Complementação) da tela inicial do TAG, módulo externo disponível para o público, ou pode ser feito por um atendente do TAG pela tela Consulta demandas do menu Consultas no botão Complementar.

	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	

Os demais ícones que podem ser exibidos à esquerda do relato serão descritos quando for detalhado o que origina sua exibição.

## 6.2. Opções da Triagem

Abaixo o Menu superior disponibilizado na triagem com as opções permitidas nesta etapa:



Para habilitar as opções desse menu é necessário marcar uma demanda, para o sistema validar quais opções do menu podem ser usadas para a demanda selecionada e habilitar as opções de menu adequadas a demanda selecionada, conforme exemplo na imagem abaixo, na qual só não foi habilitado o botão Recuperar:



A seguir será apresentada cada opção de menu da triagem.

### 6.2.1. Processar

Pela opção **Processar** o sistema permite:

- Confirmar a demanda para atendimento no próprio Órgão/Unidade;
- Encaminhar para outro Órgão/Unidade para conhecer, apurar ou responder;
- Reclassificar a demanda modificando o assunto selecionado pelo manifestante para um assunto mais adequado ao teor da demanda;
- Gerar outros assuntos para a demanda, permitindo que uma demanda possa ter vários assuntos para atendimento individualizado por assunto.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Processar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a triagem.

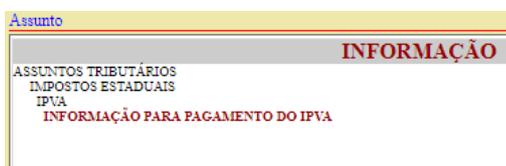
No campo "**Sigilo**" é exibida a opção que o manifestante selecionou sobre o sigilo para a demanda, e não é permitido modificar.

Pelo campo "**Acesso**" é possível determinar se a demanda deve ser tratada como Padrão ou Restrito. A opção Padrão é para indicar que a demanda não requer nenhum tratamento diferenciado. A opção Restrito serve para indicar que o atendimento da demanda deve ser restrito para o usuário que está processando a manifestação, ficando bloqueada para os demais usuários.

O campo "**Modo contato**" é bloqueado, não permite modificação, e indica a maneira como o manifestante entrou em contato para registrar a demanda.

O campo "**Modo resposta**" é carregado com a opção informada pelo manifestante no cadastro da demanda, mas permite modificação para alguma das opções carregadas neste campo, e indica a maneira como é sugerido o contato com o manifestante para informar o resultado no encerramento da demanda.

Ao carregar a tela o sistema apresenta no campo "**Assunto**" a tipologia e o assunto que foi selecionado no cadastro da demanda, exibindo toda a hierarquia do assunto com todos os níveis envolvidos no seu cadastro, conforme exemplo abaixo:



No exemplo da imagem acima a tipologia é INFORMAÇÃO e o assunto selecionado foi INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPVA, o qual possui a seguinte hierarquia **nível 1** com ASSUNTOS TRIBUTÁRIOS, **nível 2** com IMPOSTOS ESTADUAIS, **nível 3** com IPVA e por fim **nível 4** com o assunto selecionado INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPVA.

Se o atendente perceber pelo teor da manifestação que o assunto selecionado no cadastro da demanda não foi o mais apropriado em relação ao que foi descrito pelo manifestante no relato, pode modificar o assunto para **RECLASSIFICAR** a demanda, para isso deve clicar no botão "Pesquisar o assunto" que fica ao lado do campo Assunto, conforme imagem abaixo:

	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	

Assunto

INFORMAÇÃO

ASSUNTOS TRIBUTÁRIOS  
IMPOSTOS ESTADUAIS  
IPVA  
INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPVA

Pesquisar o assunto  


Ao clicar no botão "Pesquisar o assunto" o sistema apresenta a tela para pesquisar por assuntos, conforme imagem abaixo:

LOCALIZAR ASSUNTO Demanda 549726

---

Tipologia

Argumento de pesquisa

A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão Desistir para retornar para a tela anterior.

Pode ser selecionada uma outra tipologia, entre as carregadas no campo "Tipologia".

Deve ser informada uma ou mais palavras para pesquisa no campo "Argumento de pesquisa". Ao preencher algum valor neste campo o sistema habilita o botão "Pesquisar". Supondo digitar a palavra IPVA e clicar no pesquisar, o sistema carrega na parte superior da tela todos os assuntos que contenham a palavra informada ou que contenham a palavra como uma de suas possibilidades de pesquisa, como no exemplo da imagem abaixo:

LOCALIZAR ASSUNTO Demanda 549726

---

INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPVA  
 INFORMAÇÃO SOBRE A LEGISLAÇÃO DO IPVA  
 INFORMAÇÃO SOBRE A TABELA DE VALORES DO IPVA  
 INFORMAÇÃO SOBRE REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULOS

Tipologia

Argumento de pesquisa

No exemplo acima o assunto INFORMAÇÃO SOBRE REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULOS não contém a palavra IPVA, mas foi obtido como resultado da pesquisa por conter essa palavra como uma de suas alternativas de busca.

Ao identificar o assunto adequado na listagem exibida deve-se clicar sobre o assunto pretendido para **reclassificar** a demanda, então o sistema fecha essa tela e carrega na tela anterior o novo assunto selecionado, desconsiderando o que existia antes. Supondo clicar sobre o assunto INFORMAÇÃO SOBRE REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULOS a tela seria atualizada conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Concluindo assim a reclassificação da demanda.

O campo "**Localização institucional do fato**" é disponibilizado como não obrigatório para permitir ao atendente informar o Local onde ocorreu o fato motivador da manifestação, quando essa informação for identificada pelos dados informados na demanda, principalmente pelo relato.

Esse campo é carregado com os principais Órgãos/Unidades cadastradas no Organograma, e são consideradas como especializadas.

Se não for identificada a opção adequada pode ser clicado no botão "Pesquisar Local" para pesquisar pela opção apropriada, conforme imagem abaixo:

Ao clicar no botão "Pesquisar Local" o sistema apresenta a tela para pesquisar por Local Institucional (Órgão/Unidade), conforme imagem abaixo:

A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão Desistir para retornar para a tela anterior.

Pode ser informada uma ou mais palavras para pesquisa no campo de texto livre posicionado na parte inferior da tela e ao lado do botão "Pesquisar".

Supondo digitar a palavra GERAL e clicar no pesquisar, o sistema carrega na parte superior da tela todos os locais (Órgão/Unidade) que contenham a palavra informada, como no exemplo da imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

No exemplo acima só foi retornado um Local com o texto informado para pesquisa. Ao identificar o local adequado na listagem exibida deve-se clicar sobre o mesmo, então o sistema fecha essa tela e carrega na tela anterior o local selecionado no campo "Localização institucional do fato", conforme imagem abaixo:

Se for percebido que o Local institucional do fato informado não é apropriado, pode clicar novamente no botão "Pesquisar local" para selecionar outro local ou pode clicar no botão "Limpar" que fica ao lado desse campo para remover o local selecionado e não informar nenhum local.

O campo "**Prioridade**" é carregado com todas as prioridades disponíveis para classificação e permite selecionar qualquer uma delas para atribuir como prioridade da demanda, como no exemplo da imagem abaixo:

A prioridade que já vem carregada inicialmente ao exibir a tela é a prioridade definida no cadastro do assunto da demanda.

O campo "**Enfoque**" é carregado com todos os enfoques disponíveis para classificação e permite selecionar qualquer um deles para atribuir a demanda, como no exemplo da imagem abaixo:

O enfoque que já vem carregado inicialmente ao exibir a tela é o enfoque definido no cadastro do assunto da demanda.

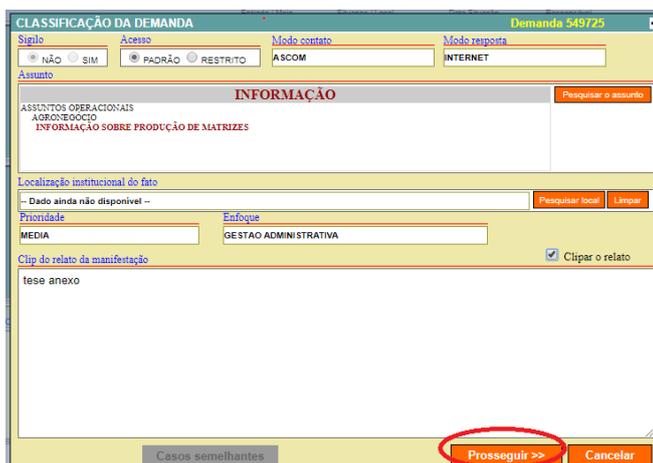
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

O campo "**Clip do relato da manifestação**" é carregado inicialmente em branco, mas se clicar no campo "Clipar o relato", que fica acima desse campo, o sistema exibe o texto do relato informado pelo manifestante no cadastro da demanda, conforme imagem no exemplo abaixo:



O texto exibido nesse campo do relato da manifestação pode ser editado, de modo que o atendente possa eliminar do texto o que não for adequado manter, como dados sigilosos, para não ser enviado no direcionamento a ser dado a seguir para a manifestação, que pode ser encaminhamento para conhecer, apurar ou responder ao prosseguir para a próxima tela.

Ao preencher, no mínimo, os campos obrigatórios o sistema habilita o botão "Prosseguir", conforme exemplo na imagem abaixo:



Ao clicar no botão "Prosseguir" o sistema apresenta a tela de Dados complementares, conforme exemplo na imagem abaixo:



Essa tela é carregada com os dados informados no cadastro da demanda, mas permite modificar, para permitir ao atendente complementar os dados que conseguir identificar pelo relato ou diretamente com o cidadão, quando o atendente consegue entrar em contato com o manifestante para solicitar maiores informações.

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Essa tela possui os botões:

- **Retornar:** para permitir retornar para a tela anterior;
- **Cadastrar:** para permitir concluir o cadastro da demanda para ser direcionada para o atendimento no próprio Órgão/Unidade que está realizando a triagem;
- **Cadastrar e Encaminhar:** para permitir encaminhar a demanda para outro Órgão/Unidade para dar conhecimento, solicitar apuração ou encaminhar para responder.
- **Cancelar:** para permitir ao atendente desistir de dar seguimento ao atendimento da demanda neste momento.

Ao clicar no botão "Cadastrar" o sistema grava a classificação da manifestação, confirmando que a demanda deve ser atendida, a princípio, pelo próprio Órgão/Unidade que está realizando a triagem, exibe a mensagem de sucesso e retorna para a tela inicial do Processar, para permitir o desdobramento da demanda em algum outro assunto, exibindo a tela apenas com os campos "Sigilo", "Modo contato" e "Modo resposta" preenchidos, conforme exemplo na imagem abaixo:

Se clicar no botão "Cadastrar e Encaminhar" o sistema apresenta a tela de encaminhamento, conforme exemplo na imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para desistir do encaminhamento e retornar para a tela anterior.

No campo "Local de destino" deve ser selecionado o Órgão/Unidade para o qual pretende encaminhar a manifestação.

Se não identificar nas alternativas carregadas nesse campo o Órgão/Unidade desejado, deve clicar no botão "Selecionar" que fica ao lado desse campo para ser exibida a tela que permite pesquisar pelos Órgãos/Unidades cadastradas, conforme imagem abaixo:

A interface 'LOCALIZAR UNIDADE' (Demanda 549717) apresenta o seguinte conteúdo:

- Título: LOCALIZAR UNIDADE
- Identificador: Demanda 549717
- Instrução: Digite o argumento, pesquise e clique na unidade de ouvidoria que deseja selecionar.
- Área de busca: Campo de texto vazio.
- Botões: 'Pesquisar' e 'Retornar'.

A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Retornar" para voltar para a tela anterior.

Pode ser informada uma ou mais palavras para pesquisa no campo de texto livre posicionado na parte inferior da tela e ao lado do botão "Pesquisar".

Supondo digitar a palavra 150 e clicar no pesquisar, o sistema carrega na parte superior da tela todos os locais (Órgão/Unidade) que contenham a palavra informada, como no exemplo da imagem abaixo:

A interface 'LOCALIZAR UNIDADE' (Demanda 549717) apresenta o seguinte conteúdo:

- Título: LOCALIZAR UNIDADE
- Identificador: Demanda 549717
- Instrução: Digite o argumento, pesquise e clique na unidade de ouvidoria que deseja selecionar.
- Área de resultados:
  - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA - OGE
  - Organizacao 80 - Sigla 80
  - Organizacao 49 - Sigla 49
  - Organizacao 3126 - Sigla 3126
  - Organizacao 3135 - Sigla 3135
  - Organizacao 3150 - Sigla 3150
  - Organizacao 71 - Sigla 71
  - Organizacao 40 - Sigla 40
  - Organizacao 178 - Sigla 178
  - Organizacao 5141 - Sigla 5141
  - Organizacao 5150 - Sigla 5150
  - Organizacao 12 - Sigla 12
  - Organizacao 15 - Sigla 15
  - Organizacao 4150 - Sigla 4150
  - Organizacao 13 - Sigla 13
  - Organizacao 37 - Sigla 37
  - Organizacao 933 - Sigla 933
  - Organizacao 4793 - Sigla 4793
  - Organizacao 1065 - Sigla 1065
  - Organizacao 1065 - Sigla 1065
  - Organizacao 1150 - Sigla 1150
  - Organizacao 150 - Sigla 150
- Botões: 'Pesquisar' e 'Retornar'.

No exemplo acima só foi retornado um Local com o texto informado para pesquisa.

Ao identificar o local adequado na listagem exibida deve-se clicar sobre o mesmo, então o sistema fecha essa tela e carrega na tela anterior o local selecionado no campo "Local de destino", conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Na parte inferior do campo "Nota de encaminhamento" exibe informação da Lei Federal e o prazo para responder a manifestação.

Se quiser remover o local selecionado deve clicar no botão "Limpar" para retornar para a opção Seleccione e identificar outra alternativa para o encaminhamento.

O campo "Usuário de destino" só fica habilitado quando na tela inicial do processar é marcada a alternativa "Restrito" no campo "Acesso", conforme imagem abaixo:

Neste caso, ao selecionar valor no campo "Local de destino" na tela do encaminhamento, o sistema carrega todos os usuários ativos que pertencem ao Órgão/Unidade selecionada como destino, conforme exemplo na imagem abaixo:

Para ser permitido selecionar para qual usuário específico deve ser encaminhada a manifestação na condição de restrito ao usuário selecionado, para que nenhum outro usuário do destino possa ter acesso a manifestação.

O campo "Objetivo" apresenta as opções permitidas para encaminhar, que pode ser para: Apurar, Conhecer ou Responder, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Se for selecionada a opção **Apurar**, o sistema preenche automaticamente os campos Data alerta e Data final, para indicar a data que deve alertar sobre a proximidade do prazo para apuração, como um sinalizador e a data final para finalizar a apuração. Essas datas levam em conta a data atual do sistema e o prazo para o atendimento, conforme imagem abaixo, considerando a data atual do sistema 22/09/2017:

A imagem mostra a interface de usuário do sistema de encaminhamento. No topo, há uma barra de título com o texto "ENCAMINHAMENTO" e "Demanda 549717". Abaixo, há um formulário com os seguintes campos: "Local de destino" (com o valor "SICM"), "Objetivo" (com o valor "APURAR"), "Data alerta" (com o valor "29 09 2017"), "Data final" (com o valor "04 10 2017") e uma opção "Não alertar" desmarcada. Há botões "Selecionar" e "Limpar" ao lado dos campos de data.

O sistema permite modificar essas datas.

Se marcar o campo "Não alertar" o sistema desconsidera a Data alerta, bloqueando esse campo, conforme imagem abaixo:

A imagem mostra a mesma interface de usuário, mas com a opção "Não alertar" marcada. O campo "Data alerta" está bloqueado e o campo "Data final" permanece visível. O campo "Local de destino" ainda contém "SICM" e o "Objetivo" é "APURAR".

No campo "Nota de encaminhamento" deve informar o texto a ser enviado para o Órgão/Unidade selecionado para ser o destino do encaminhamento.

No campo "Mensagem ao manifestante" pode informar um texto para ser enviado ao manifestante, se quiser dar ciência ao manifestante do encaminhamento que está sendo realizado, principalmente no caso de encaminhar com o objetivo Responder.

Se informar uma mensagem para ser enviada ao manifestante deve selecionar uma das opções de envio que fica ao lado desse campo, que pode ser por e-mail ou SMS.

Ao concluir o preenchimento dos campos da tela, no mínimo os obrigatórios, e clicar no botão "Encaminhar", o sistema grava o encaminhamento para apurar, envia automaticamente para o Órgão/Unidade selecionado no campo Local de destino e exibe a mensagem de sucesso confirmando que o encaminhamento foi realizado e que pode ser feito um novo encaminhamento, permanecendo na tela já com os campos limpos e substituindo o botão Cancelar por Concluir.

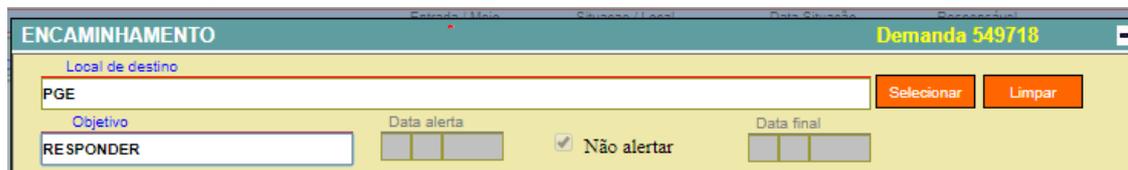
Se for necessário outro encaminhamento, deve preencher os campos da tela para o novo encaminhamento. Quando já foi cadastrado um encaminhamento não é mais disponibilizado o objetivo "Responder", só pode encaminhar para Apurar ou Conhecer.

Se não for necessário um novo encaminhamento deve clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Se for selecionada a opção **Conhecer**, o sistema bloqueia os campos Data alerta, Data final e Não alertar. Devem preencher os campos disponíveis na tela, conforme explicado acima, e clicar no botão Encaminhar para concluir o encaminhamento.

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

Se for selecionada a opção **Responder**, o sistema bloqueia os campos Data alerta, Data final e Não alertar, conforme imagem abaixo:



Devem preencher os campos disponíveis na tela, conforme explicado acima, e clicar no botão Encaminhar para concluir o encaminhamento, de modo a transferir a responsabilidade em atender a manifestação para outro Órgão/Unidade.

Se for feito um encaminhamento para Responder o sistema só permite fazer outro encaminhamento apenas para conhecer, pois passa a ser da responsabilidade do Órgão/Unidade selecionado como destino do encaminhamento para responder, por isso não deve permitir solicitar apuração.

Ao clicar no botão "Concluir" o sistema exibe uma mensagem de confirmação: Tem certeza que vai cancelar o processamento?

Se confirmada a mensagem, o sistema exibe uma mensagem informando que a classificação da demanda foi registrada, que pode ser feito o desdobramento da demanda ou deve cancelar para não desdobrar a demanda, retorna para a tela inicial do Processar, para permitir o desdobramento da manifestação em outro assunto.

Se for selecionado um novo assunto para a demanda, esta passará a ter mais de um assunto para ser atendido, e cada um seguirá um atendimento de forma separada, dessa forma ocorre o desdobramento da demanda. Após preencher os campos da tela inicial do Processar deve clicar em Prosseguir para preencher os Dados complementares relacionados ao novo assunto selecionado e então clicar em cadastrar para confirmar a geração do novo assunto para a demanda.

Após cadastrar ou encaminhar a manifestação e retornar para a tela inicial do Processar, se clicar no botão "**Cancelar**" a manifestação é removida da triagem, por já ter sido feita sua classificação e passa a ser exibida na parte de pendências (Novas e em Andamento) do Órgão/Unidade que for responsável pelo seu atendimento.

### 6.2.2. Redirecionar

Pela opção **Redirecionar** o sistema permite encaminhar a demanda para a triagem em outro Órgão/Unidade.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Redirecionar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



No campo "Novo local para triagem" são carregados todos os Órgãos/Unidades considerados como especializadas.

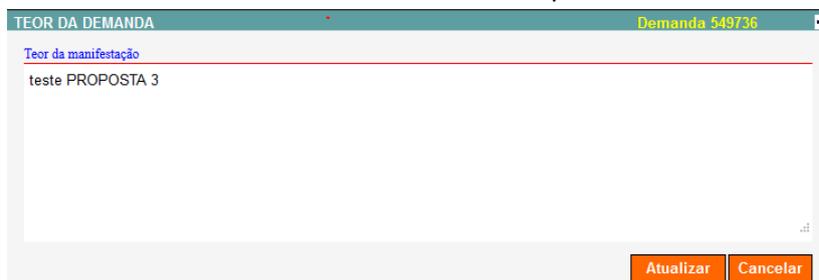
Deve ser selecionado o Órgão/Unidade para onde se pretende encaminhar a demanda para ser realizada a triagem.

Após a seleção do Órgão/Unidade o sistema habilita o botão "Encaminhar", ao clicar neste botão o sistema encaminha a demanda para a triagem do Órgão/Unidade selecionado e remove a demanda da tela de triagem que está processando o redirecionamento.

### 6.2.3. Editar

Pela opção **Editar** o sistema permite modificar o texto do relato informado pelo manifestante.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Editar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para voltar para a tela anterior.

No campo "Texto da manifestação" é carregado o relato informando pelo manifestante e permite modificar.

Após alterar o texto do relato, ao clicar no botão "Atualizar", o sistema grava a modificação feita no relato, fecha a tela de edição e atualiza a tela de triagem, exibindo a nova descrição do relato na demanda.

### 6.2.4. Invalidar

Pela opção **Invalidar** o sistema permite encerrar a manifestação como inválida.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Invalidar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

INVALIDAR A DEMANDA Demanda 549699

Motivo  
-- Selecione --

Justificativa

Mensagem ao manifestante

Opções  
 E-mail  
 SMS

Resposta padrão

Cadastrar Cancelar

A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para voltar para a tela anterior.

O campo "Motivo" apresenta as opções permitidas como o motivo do encerramento da demanda como inválida, conforme exemplo na imagem abaixo:

Motivo

-- Selecione --

-- Selecione --

BRINCADEIRA

CONTEÚDO INADEQUADO

SEM CONTEÚDO

No campo "Justificativa" pode ser informado um texto explicando os detalhes para o encerramento da manifestação como inválida.

No campo "Mensagem ao manifestante" pode informar um texto para ser enviado ao manifestante, para dar ciência sobre o encerramento da manifestação como inválida.

Se informar uma mensagem para ser enviada ao manifestante deve selecionar uma das opções de envio que fica ao lado desse campo, que pode ser por e-mail ou SMS.

Quando existe e-mail nos dados do manifestante a opção de envio E-mail é marcada automaticamente pelo sistema ao exibir a tela, mas permite modificar.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o encerramento da manifestação como inválida, fecha a tela de Invalidar a demanda, retornando para tela de triagem removendo a demanda que foi invalidada.

### 6.2.5. Recuperar

Pela opção **Recuperar** o sistema permite recuperar uma manifestação colocada indevidamente como inválida.

Para recuperar uma demanda inválida deve primeiro localizar a demanda, para isso deve:

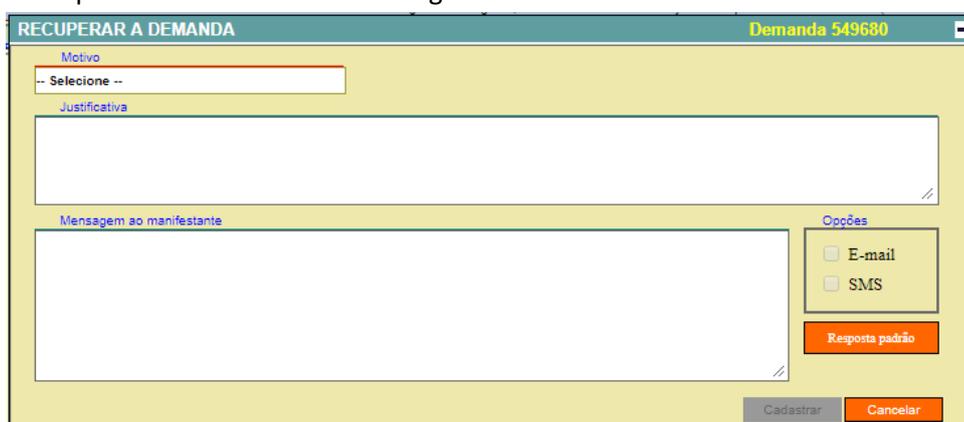
- Marcar o campo "Inválidas", que fica na parte inferior da tela.
- Informar o número da manifestação no campo "Número", que também fica na parte inferior da tela.
- Clicar no botão "Selecionar".

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

O sistema pesquisa pela demanda informada e se encontrar carrega na tela, conforme exemplo na imagem abaixo:



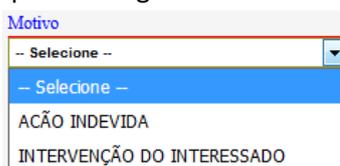
Após marcar uma demanda com situação Inválida, o sistema habilita o botão **Recuperar**, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Triagem.

Pelo menos, o campo obrigatório deve ser informado, que é o campo com uma linha em vermelho.

O campo "Motivo" é carregado com todas as opções disponíveis para motivo de recuperação de manifestação inválida, conforme exemplo na imagem abaixo:



No campo "Justificativa" pode informar um texto explicando os detalhes para a recuperação da manifestação inválida.

No campo "Mensagem ao manifestante" pode informar um texto para ser enviado ao manifestante, para dar ciência sobre a recuperação da manifestação que tinha sido encerrada como inválida.

Se informar uma mensagem para ser enviada ao manifestante deve selecionar uma das opções de envio que fica ao lado desse campo, que pode ser por e-mail ou SMS.

Quando existe e-mail nos dados do manifestante a opção de envio E-mail é marcada automaticamente pelo sistema ao exibir a tela, mas permite modificar.

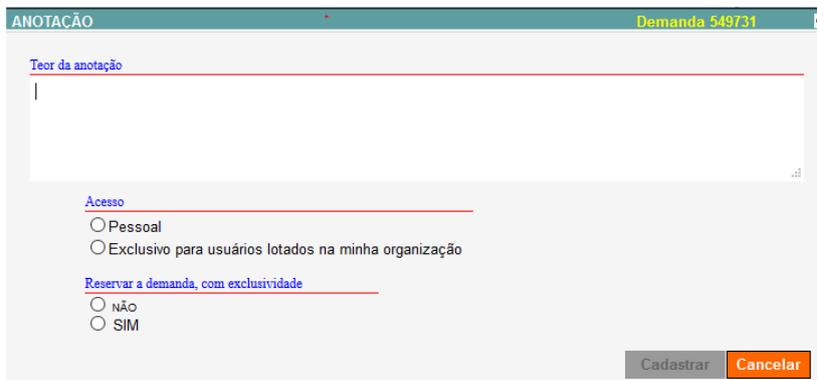
	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão, o sistema efetiva a recuperação da manifestação alterando a situação para "Em triagem", fecha a tela "Recuperar demanda", retornando para tela de triagem com os dados atualizados da manifestação recuperada.

## 6.2.6. Anotar/Reservar

Pela opção **Anotar/Reservar** o sistema permite inserir uma anotação e/ou reservar a manifestação para o usuário que está realizando o atendimento.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Anotar/Reservar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para voltar para a tela anterior.

No campo "Teor da anotação" pode ser informado o texto da anotação para a manifestação.

O campo "Acesso" permite definir o tipo de acesso para a anotação informada, se deve ser apenas de uso pessoal, visível apenas pelo usuário que cadastrou a anotação, ou se deve ser visível para todos os usuários lotados na mesma Órgão/Unidade (Organização) do usuário que cadastrou a anotação.

O campo "Reservar a demanda, com exclusividade" permite as seguintes opções:

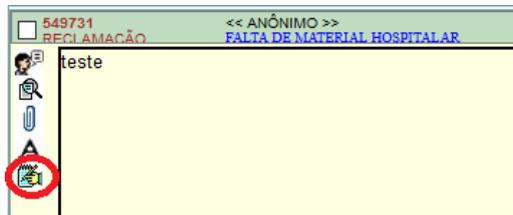
- Se marcar a opção SIM restringe o acesso a manifestação para ficar exclusiva ao usuário que está realizando o atendimento, usuário logado que está registrando a anotação/reserva;
- Se marcar a opção NÃO o acesso a manifestação continua para todos os usuários com acesso a Triagem da Organização que recebeu a manifestação.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro da anotação e/ou reserva da manifestação, fecha a tela e retorna para tela de triagem com os dados atualizados, conforme as seguintes situações:

- Quando a anotação for do tipo Acesso exclusivo para usuários lotados na mesma Organização do usuário que registrou a anotação, o sistema passa a exibir o ícone  na lateral à esquerda da

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

manifestação, para indicar que existe anotação para a demanda, conforme exemplo na imagem abaixo:



- Quando a anotação for do tipo Acesso pessoal, apenas para o usuário que registrou a anotação, o sistema **não** exibe o ícone  na lateral à esquerda da manifestação.
- Quando houver a reserva da demanda para o usuário que está registrando a anotação, o sistema passa a exibir o nome do usuário que fez a reserva e o símbolo  no campo "Responsável" no topo da manifestação, conforme exemplo da imagem abaixo:



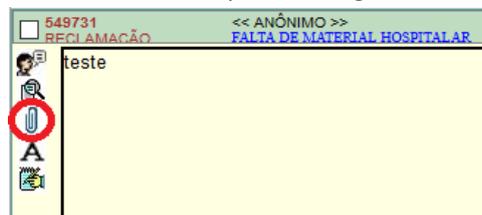
Neste exemplo a anotação foi registrada para Acesso pessoal, por isso não foi exibido o ícone  na lateral à esquerda da manifestação.

- Quando **não** houver a reserva da demanda para o usuário que está registrando a anotação o campo "Responsável" no topo da manifestação continua sem preenchimento, indicando que a demanda pode ser tratada por qualquer usuário da Organização.

### 6.2.7. Anexos

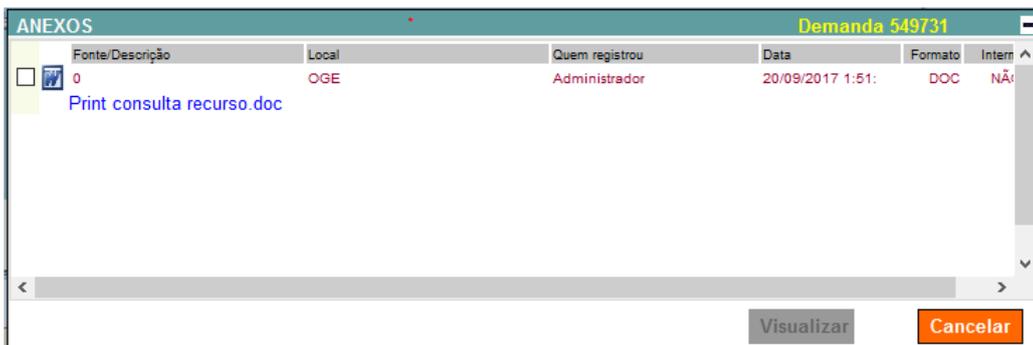
Pela opção **Anexos** o sistema permite visualizar os anexos inseridos no cadastrado da manifestação.

Quando existem anexos é apresentado o ícone  na lateral à esquerda da manifestação, para indicar que existe anexo para a demanda, conforme exemplo na imagem abaixo:



Após marcar uma demanda e clicar no botão **Anexos** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para voltar para a tela anterior.

Se já houver anexos para a manifestação, inseridos no cadastro da manifestação, a tela é exibida apresentando todos os anexos já cadastrados e permitindo marcar qualquer um deles para visualização. Ao marcar um anexo o sistema habilita o botão Visualizar, ao clicar neste botão o sistema abre o anexo marcado.

Se não houver anexos para a manifestação o sistema apresenta a tela em branco e só permite clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Na triagem não é permitido anexar arquivos.

### 6.2.8. Atualizar

Ao clicar no botão **Atualizar** o sistema recarrega a tela da triagem, atualizando os dados da tela, se houver modificação entre o momento que a tela foi carregada anteriormente até o momento que clicou no botão Atualizar, mas permanecendo na página que estiver ativa no momento, não retornando para a página inicial.

## 7. Novas E Em Andamento

As demandas processadas na triagem são direcionadas para a tela de Novas e Em Andamento para dar prosseguimento ao seu atendimento e recebem a situação de **NÃO LIDA**.

Para acessar a tela de Novas e Em Andamento existem três alternativas:

1. Link **Não lidas** na tela principal do TAG, no item Demandas;
2. Link **Em andamento** na tela principal do TAG, no item Demandas;
3. No menu da parte superior da tela, opção Pendências -> **Novas e em andamento**.



<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Ao acessar a tela pelo link **Não lidas** na tela principal do TAG são exibidas apenas as demanda que ainda não foram lidas, todas bloqueadas.

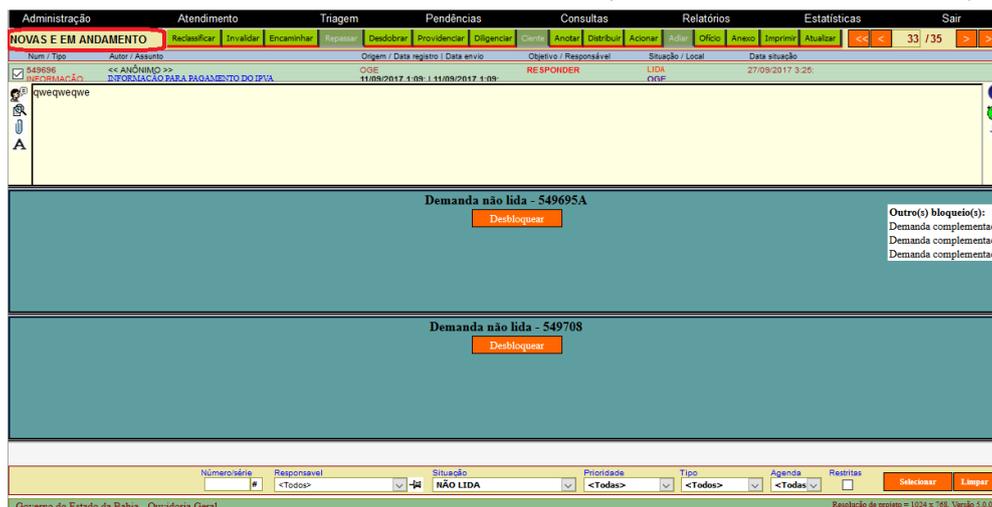
Ao acessar a tela pelo link **Em andamento** na tela principal do TAG são exibidas as demanda que já foram desbloqueadas e as demandas reabertas, mesmo que ainda não tenham sido lidas (ainda bloqueadas).

Ao acessar a tela pelo menu da parte superior da tela, opção Pendências -> **Novas e em andamento** são exibidas todas as demandas disponíveis para atendimento, bloqueadas, reabertas, ou que já foram lidas.

Ao acessar a tela de Novas e Em Andamento, as demandas que ainda não foram visualizadas por esta tela ficam bloqueadas, exibindo o número da Demanda e o botão "Desbloquear", sem apresentar seu conteúdo. Deve ser clicado no botão "Desbloquear" para acessar os dados que a compõem.

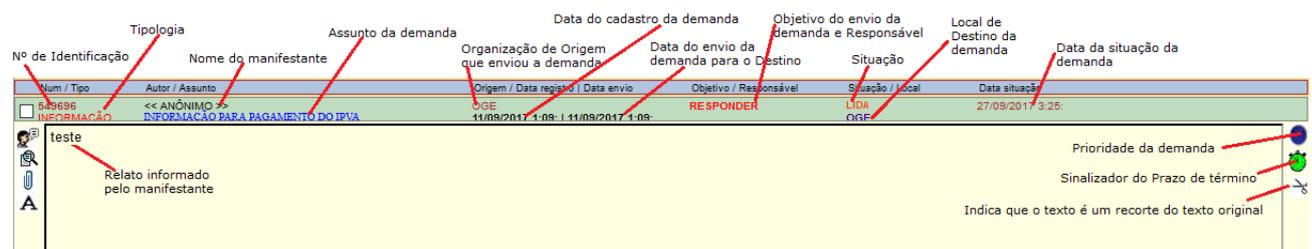
As demandas que já foram acessadas por esta tela são exibidas apresentando seu relato e disponibilizando ícones para acessar seus demais dados.

Exemplo da tela de Novas e Em Andamento com Demanda já visualizada e Demanda bloqueada:



Após clicar no botão "Desbloquear", o sistema recarrega a tela, apresentando o conteúdo da Demanda desbloqueada e mudando sua situação para "LIDA".

## 7.1. Dados Exibidos no Novas e em Andamento



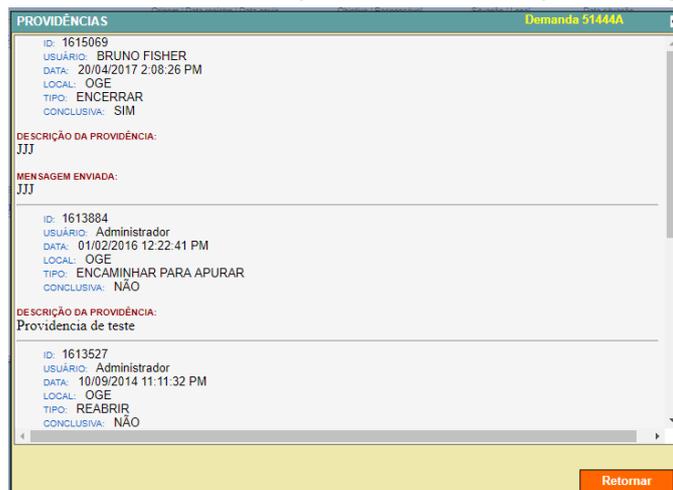
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Além dos dados exibidos diretamente na tela, descritos acima, existem outras informações que são visualizadas ao clicar nos ícones básicos que ficam posicionados à esquerda do Relato do manifestante, conforme descritos anteriormente no item sobre a Triagem, como dados do manifestante, dados gerais da manifestação, dados complementares e Complementos à manifestação.

A seguir serão descritos alguns ícones exibidos à esquerda do relato na tela de Novas e Em Andamento:



**Providências adotadas**, ao clicar nesse ícone o sistema apresenta a tela com todas as Providências feitas no decorrer do atendimento da manifestação, conforme exemplo na imagem abaixo:



PROVIDÊNCIAS Demanda 51444A

ID: 1615069  
USUÁRIO: BRUNO FISHER  
DATA: 20/04/2017 2:08:26 PM  
LOCAL: OGE  
TIPO: ENCERRAR  
CONCLUSIVA: SIM

DESCRIÇÃO DA PROVIDÊNCIA:  
JJJ

MENSAGEM ENVIADA:  
JJJ

ID: 1613884  
USUÁRIO: Administrador  
DATA: 01/02/2016 12:22:41 PM  
LOCAL: OGE  
TIPO: ENCAMINHAR PARA APURAR  
CONCLUSIVA: NÃO

DESCRIÇÃO DA PROVIDÊNCIA:  
Providencia de teste

ID: 1613527  
USUÁRIO: Administrador  
DATA: 10/09/2014 11:11:32 PM  
LOCAL: OGE  
TIPO: REABRIR  
CONCLUSIVA: NÃO

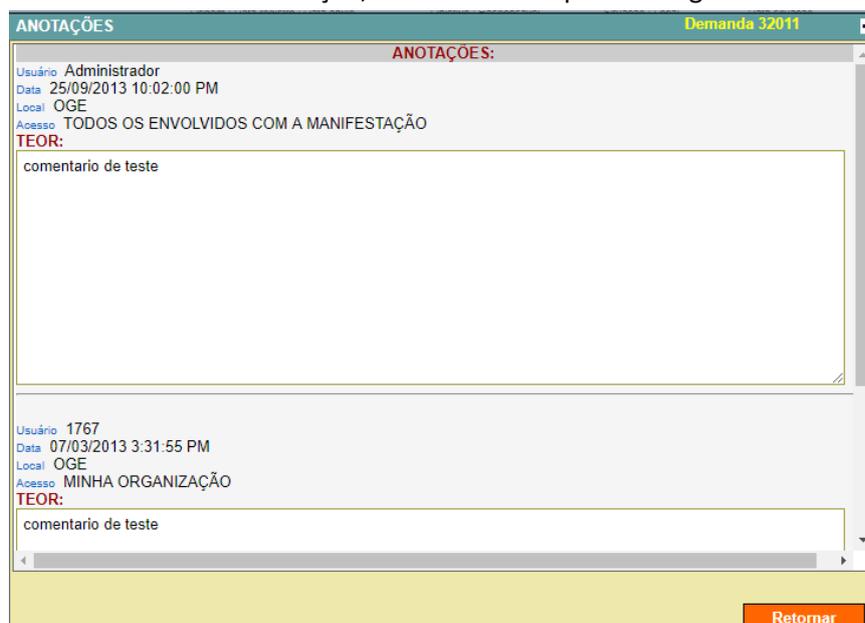
Retornar

Deve clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela anterior.

As providências podem ser feitas pelo botão "Providenciar" presente na tela de "Novas e em andamento", que fica no topo da tela, logo abaixo do menu.



**Anotações**, ao clicar nesse ícone o sistema apresenta a tela com todas as Anotações já cadastradas no decorrer do atendimento da manifestação, conforme exemplo na imagem abaixo:



ANOTAÇÕES Demanda 32011

ANOTAÇÕES:

Usuário: Administrador  
Data: 25/09/2013 10:02:00 PM  
Local: OGE  
Acesso: TODOS OS ENVOLVIDOS COM A MANIFESTAÇÃO

TEOR:  
comentario de teste

Usuário: 1767  
Data: 07/03/2013 3:31:55 PM  
Local: OGE  
Acesso: MINHA ORGANIZAÇÃO

TEOR:  
comentario de teste

Retornar

Deve clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela anterior.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

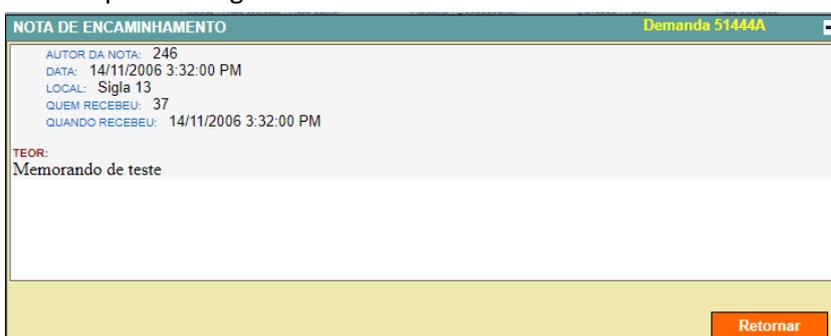
As anotações podem ser inseridas ao longo do atendimento da Demanda.

Opções para inserir uma anotação:

- Clicar no botão "Anotar / Reservar" que fica no topo da tela, logo abaixo do menu, presente na tela de "Triagem";
- Clicar no botão "Anotar" que fica no topo da tela, logo abaixo do menu, presente nas telas de atendimento: "Novas e em andamento" e "Consultar Demandas".



**Nota de encaminhamento**, ao clicar nesse ícone o sistema apresenta a tela com todas as Notas de encaminhamento recebidas para Conhecer a Demanda, quando houver esse tipo de encaminhamento recebido, conforme exemplo na imagem abaixo:



Deve clicar no botão Retornar para fechar essa tela e retornar para a tela anterior.

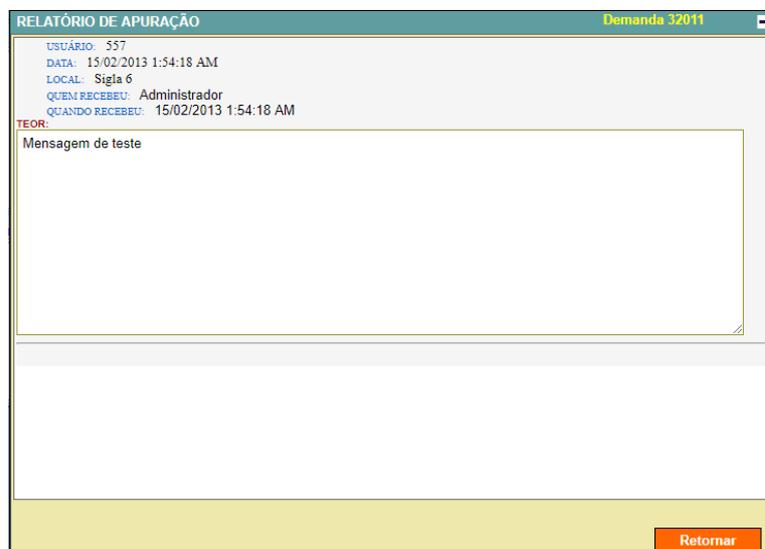
Para a localidade responsável pelo atendimento da Demanda, a qual fez o cadastro do encaminhamento não é apresentado esse ícone, que só é apresentado para quem recebeu o encaminhamento.

Para as localidades que cadastrou ou recebeu o encaminhamento essa informação é exibida na tela de Providências adotadas, acessa pelo ícone  (que já foi explicado acima).

Os encaminhamentos para Apurar são exibidos apenas pelo ícone de Providências adotadas.



**Relatório de Apuração**, ao clicar nesse ícone o sistema apresenta a tela com os todos os retornos por Encaminhamento de apurações que foram solicitadas para alguma localidade, conforme exemplo na imagem abaixo:



Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Deve clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela anterior.

Quando o Responsável pelo atendimento da Demanda faz um encaminhamento para outra Localidade apurar e a Localidade que recebeu a solicitação de apuração faz o encaminhamento de volta com o retorno da apuração, o sistema apresenta esse ícone  na tela do responsável pela demanda, para que ele possa acessar o retorno da apuração sempre que desejar.

Os demais ícones que podem ser exibidos à esquerda do relato ou já foram descritos no item da triagem ou serão descritos quando for detalhado o que origina sua exibição.

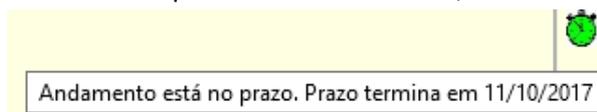
A seguir serão descritos alguns ícones exibidos à direita do relato na tela de Novas e Em Andamento:

- **Prioridade da demanda** ao passar o cursor sobre o ícone é exibido um texto informando a prioridade para atendimento da demanda. De acordo com a prioridade muda a cor desse ícone, conforme opções informadas abaixo:

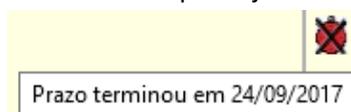
-  Prioridade Muito alta;
-  Prioridade Alta;
-  Prioridade Média;
-  Prioridade Baixa;
-  Prioridade Não definida.

- **Sinalizador do prazo de término da demanda** ao passar o cursor sobre o ícone é exibido um texto informando sobre o prazo da demanda. De acordo com o vencimento do prazo muda a cor desse ícone e o texto exibido, conforme opções informadas abaixo:

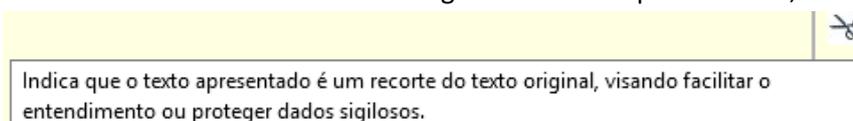
-  Quando o prazo ainda não venceu, como no exemplo abaixo:



-  Quando o prazo já venceu, como no exemplo abaixo:



- **Recorte do relato** ao passar o cursor sobre o ícone  é exibido um texto informando que o relato exibido é um recorte do relato original informado pelo cidadão, como no exemplo abaixo:



	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	

- **Alerta sobre apuração** ao passar o cursor sobre o ícone  é exibido um texto informando que existe apuração solicitada e com os dados da apuração, conforme exemplo na imagem abaixo:



## 7.2. Opções do Novas e Em Andamento

Abaixo o Menu superior disponibilizado na tela de Novas e Em Andamento com as opções permitidas nesta etapa:



Para habilitar as opções desse menu é necessário marcar uma demanda, para o sistema validar quais opções do menu podem ser usadas para a demanda selecionada e habilitar as opções de menu adequadas a demanda selecionada, conforme exemplo na imagem abaixo, na qual não foram habilitados alguns botões:



A seguir será apresentado cada opção de menu da tela de Novas e Em Andamento.

### 7.2.1. Reclassificar

Pela opção **Reclassificar** o sistema permite alterar o assunto da demanda, para um assunto mais adequado ao teor da manifestação.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Reclassificar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior. Essa tela tem o mesmo comportamento descrito para a opção "Processar" da triagem, descrito no item sobre triagem, com a diferença que nesta tela não é permitido fazer encaminhamento e desdobramento do assunto, como ocorre no Processar.

De forma resumida será descrito abaixo o comportamento dessa tela de Reclassificar.

Deve clicar no botão "Pesquisar assunto" para selecionar o novo assunto para a demanda, após preencher os campos obrigatórios e clicar em Proseguir, se o novo assunto selecionado possuir dados complementares, será apresentada a tela com os dados complementares e o botão "Salvar", conforme exemplo na imagem abaixo:

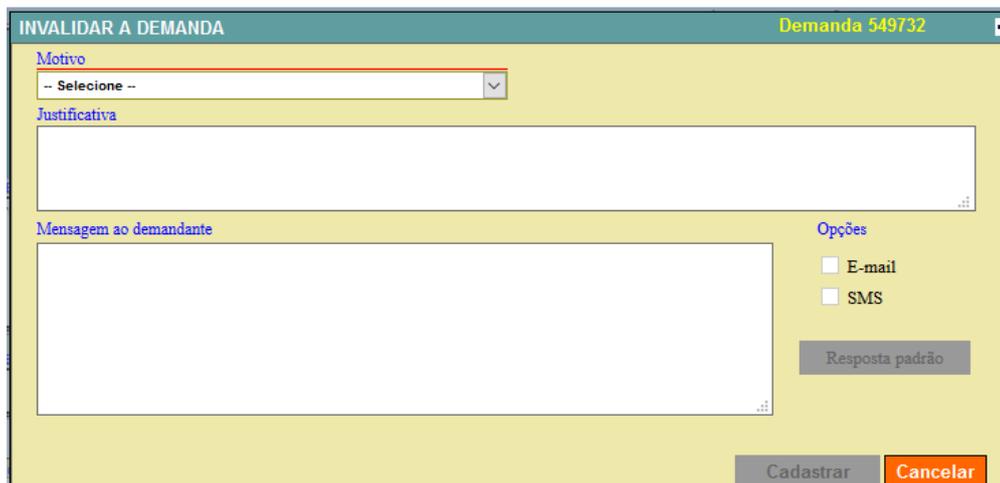
### 7.2.2. Invalidar

Pela opção **Invalidar** o sistema permite encerrar a demanda como inválida, para o caso de ser identificado que não é possível dar continuidade ao atendimento da demanda por ser considerada como inválida.

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

Existem situações que não permitem habilitar o botão Invalidar ao marcar a demanda, como no caso de existir Diligência, para a qual ainda não foi obtido o retorno.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Invalidar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e Em Andamento.

Essa tela tem o mesmo comportamento descrito para a opção "Invalidar" da triagem, descrito no item sobre triagem, com diferença no campo "Motivo" que pode ter alternativas diferentes das exibidas na tela de triagem, como a adição de novos motivos.

De forma resumida o comportamento dessa tela é selecionar um motivo para invalidar a demanda, informar uma justificativa, e a possibilidade de informar uma mensagem para ser fornecida ao cidadão. Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o encerramento da manifestação como inválida, fecha a tela de Invalidar a demanda, retornando para tela de Novas e em andamento removendo a demanda que foi invalidada.

### 7.2.3. Encaminhar

Pela opção **Encaminhar** o sistema permite encaminhar a demanda para outra Organização para apuração, dar conhecimento ou tornar responsável pelo atendimento.

Existem situações que limitam as opções de encaminhamento, como no caso de já existir encaminhamento para apuração ou Diligência que ainda não foi dado retorno. Nestes casos, ao exibir a tela de encaminhamento o sistema apresenta uma mensagem de alerta com essas informações.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Encaminhar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Encaminhamento Demanda 549696

Destino -- Seleccione --

Objetivo

Data alerta

Data limite

Data de referência 01/10/2017  
Maior data que pode ser informada como data de alerta ou data limite.

Usuário de destino

Nota de encaminhamento

Mensagem ao manifestante

Opções

E-mail

SMS

Resposta padrão

Encaminhar Cancelar

A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e Em Andamento.

Essa tela tem o comportamento similar ao descrito para a opção "Cadastrar e Encaminhar" do "Processar" da triagem, descrito no item sobre triagem.

De forma resumida o comportamento dessa tela é selecionar uma Organização (Órgão/Unidade) como Destino, para onde pretende encaminhar a demanda, selecionar o motivo do encaminhamento (Apurar, Conhecer ou responder), informar uma nota a ser enviada para o destino e a possibilidade de informar uma mensagem para ser fornecida ao cidadão.

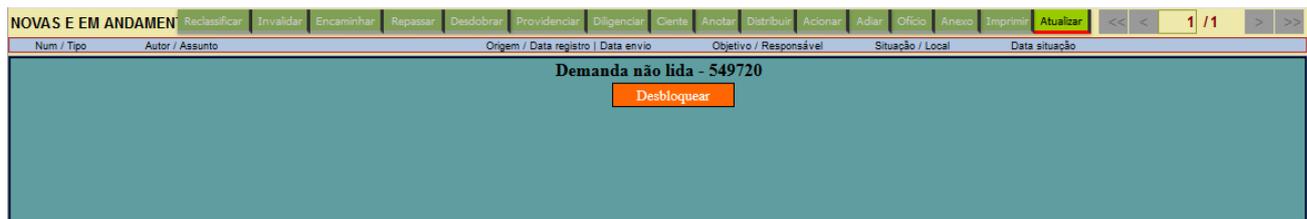
Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Encaminhar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o encaminhamento da manifestação, fecha a tela de encaminhamento, retornando para tela de Novas e em andamento com os dados atualizados.

No caso de encaminhamento para Responder ao atualizar a tela a demanda não é mais exibida, pois o atendimento passa a ser de responsabilidade da Organização de destino para onde foi encaminhada.

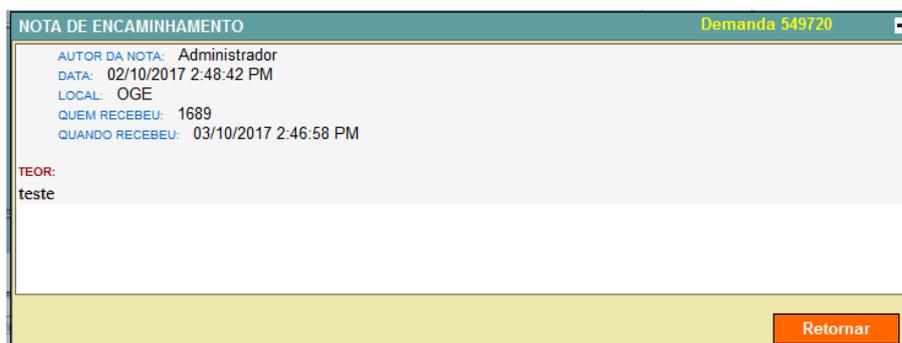
### 7.2.3.1. Comportamento do Encaminhamento na Organização Destino

Ao receber um encaminhamento a demanda é disponibilizada no link de Não lidas da tela principal do TAG ou pela opção do menu Pendências -> Novas e em andamento. Acessando qualquer uma dessas opções, o sistema exibe a tela de Novas e em andamento carregando o registro recebido por encaminhamento como bloqueado, conforme exemplo na imagem abaixo:

	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	



Ao clicar no botão desbloquear o sistema apresenta a tela de Nota de encaminhamento com os dados do encaminhamento recebido, conforme exemplo na imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e em andamento, que é exibida atualizada com a manifestação desbloqueada permitindo visualizar seus dados e exibindo o ícone  que identifica Nota de encaminhamento, conforme exemplo na imagem abaixo:

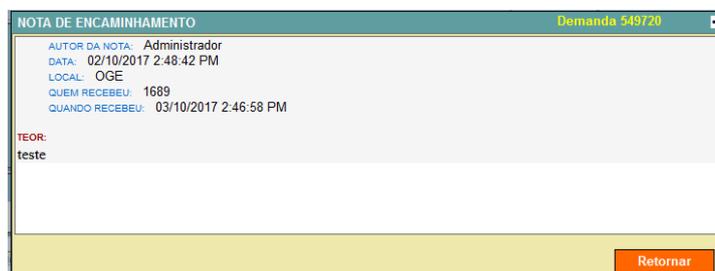


Ao clicar no ícone  o sistema exibe a tela de Nota de encaminhamento.

Diferenças entre os tipos de encaminhamentos:

- No caso de encaminhamento com o objetivo de "**Conhecer**":

Padrão da tela de Nota de encaminhamento:



Ao marcar a demanda recebida por encaminhamento para **conhecer**, são habilitados os botões: **Ciente, Anotar, Distribuir e Imprimir**, que são as opções permitidas para esse tipo de demanda para a Organização que a recebe.

- No caso de encaminhamento com o objetivo de "**Apurar**":

Padrão da tela de Nota de encaminhamento:

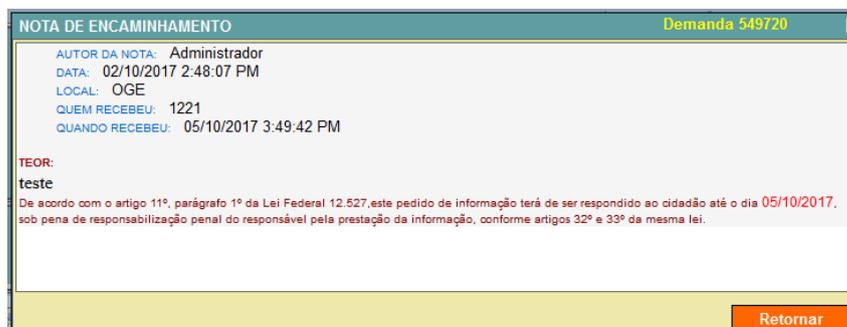
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



Ao marcar a demanda recebida por encaminhamento para **apurar**, são habilitados os botões: **Apurar, Repassar, Providenciar, Anotar, Distribuir, Acionar, Ofício, Anexo e Imprimir**, que são as opções permitidas para esse tipo de demanda para a Organização que a recebe.

- No caso de encaminhamento com o objetivo de "**Responder**":

Padrão da tela de Nota de encaminhamento:



Ao marcar a demanda recebida por encaminhamento para **responder**, são habilitados os botões: **Reclassificar, Encaminhar, Desdobrar, Providenciar, Diligenciar, Anotar, Distribuir, Acionar, Ofício, Anexo e Imprimir**, que são as opções permitidas para esse tipo de demanda para a Organização que a recebe.

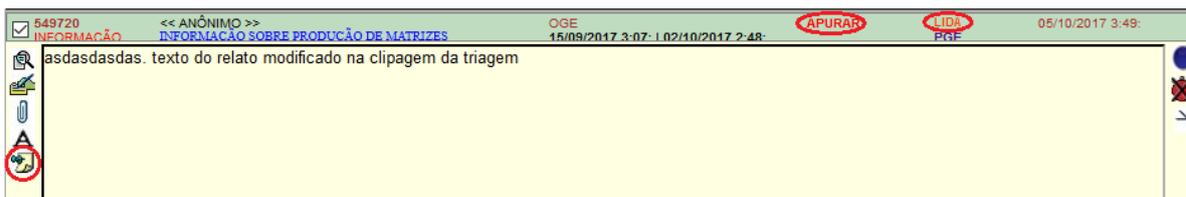
#### 7.2.4. Repassar

Pela opção **Repassar** o sistema permite a Organização que recebeu a demanda para apurar ou conhecer poder repassar a apuração ou o conhecer para outra Organização.

O repasse tem comportamento similar ao encaminhamento, com a diferença que a Organização que gerar não é a responsável por responder a demanda e sim uma Organização que já recebeu a demanda por um encaminhamento e repassa o encaminhamento recebido.

Abaixo um exemplo de demanda recebida para apurar e carregada na tela de Novas e em andamento de usuário vinculado a Organização que recebeu o encaminhamento. Na exibição da demanda é carregado o ícone  que identifica a existência de Nota de encaminhamento:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



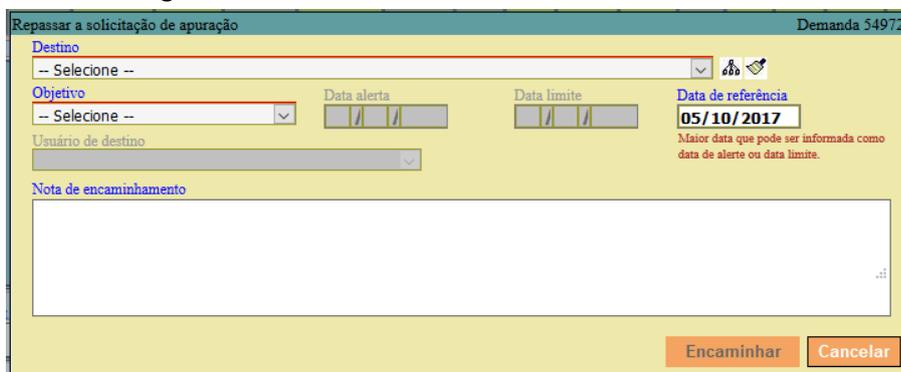
Neste caso, a demanda possui o objetivo de "Apurar" e encontra-se com a situação de *LIDA*.

Essa mesma demanda na tela de Novas e em andamento da Organização que enviou o encaminhamento é exibida conforme imagem abaixo:



Neste caso, a demanda possui o objetivo de "Responder" e encontra-se com a situação de *Providenciada*.

Na tela de Novas e em andamento de usuário vinculado a Organização que recebeu o encaminhamento para apurar, ao marcar a demanda recebida para apurar o sistema habilita o botão **Repassar**, entre os demais botões habilitados. Ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela para repassar a solicitação de apuração, conforme imagem abaixo:



Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a janela da mensagem e retornar para a tela de Novas e Em Andamento sem alteração nos dados da demanda.

O campo "Data de referência" é carregado preenchido com a data final permitida e bloqueado, não permitindo alteração.

O campo "Destino" é carregado com as principais Organizações (Órgão/Unidade) e deve ser selecionada a Organização para a qual pretende repassar a solicitação de apuração. Se não identificar nas alternativas carregadas nesse campo o Órgão/Unidade desejado, deve clicar no ícone  que fica ao lado desse campo para ser exibida a tela que permite pesquisar pelos Órgãos/Unidades cadastrados, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

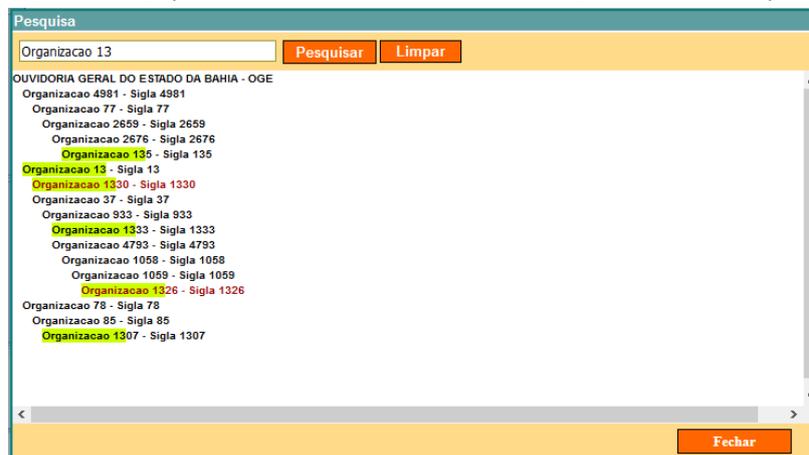


A screenshot of a search interface titled "Pesquisa". It features a text input field at the top, followed by two buttons: "Pesquisar" (Search) and "Limpar" (Clear). Below the input field is a large empty area for search results. At the bottom right, there is a "Fechar" (Close) button.

A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Fechar" para voltar para a tela anterior.

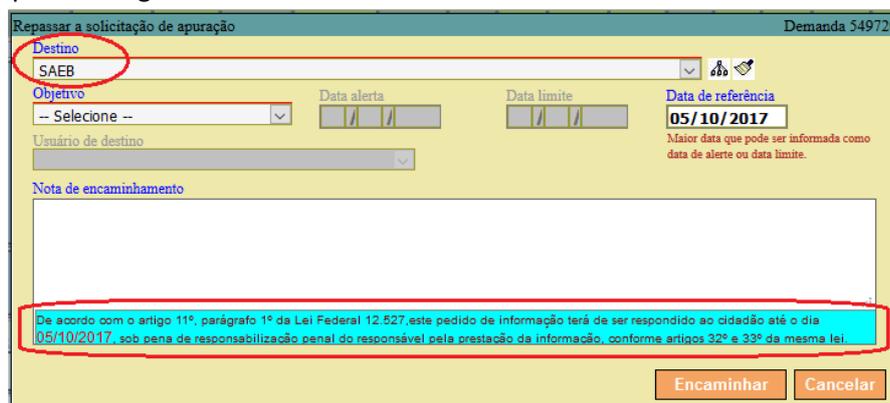
Pode ser informada uma ou mais palavras para pesquisa no campo de texto livre posicionado na parte superior da tela e ao lado do botão "Pesquisar".

Supondo digitar o texto "Oranizacao 13" e clicar no pesquisador, o sistema carrega na tela todas as Organizações (Órgão/Unidade) que contenham o texto informado, como no exemplo da imagem abaixo:



A screenshot showing the search results for "Organizacao 13". The search input field contains "Organizacao 13". The results list includes various organizations with their siglas, such as "Organizacao 4981 - Sigla 4981", "Organizacao 77 - Sigla 77", and "Organizacao 13 - Sigla 13". The entry "Organizacao 13 - Sigla 13" is highlighted in yellow. A "Fechar" button is visible at the bottom right.

Ao identificar a Organização adequada na listagem exibida deve-se clicar sobre a mesma, então o sistema fecha essa tela e carrega na tela anterior a Organização selecionada no campo "Destino", conforme exemplo na imagem abaixo:



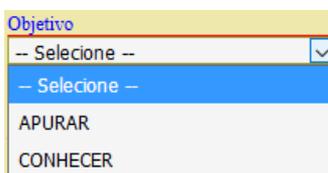
A screenshot of the "Repassar a solicitação de apuração" form. The "Destino" field is set to "SAEB" and is circled in red. The "Data de referência" is "05/10/2017". A red box highlights a note at the bottom: "De acordo com o artigo 11º, parágrafo 1º da Lei Federal 12.527, este pedido de informação terá de ser respondido ao cidadão até o dia 05/10/2017, sob pena de responsabilização penal do responsável pela prestação da informação, conforme artigos 32º e 33º da mesma lei." Buttons for "Encaminhar" and "Cancelar" are at the bottom.

Na parte inferior do campo "Nota de encaminhamento" exibe informação da Lei Federal e o prazo para responder a apuração.

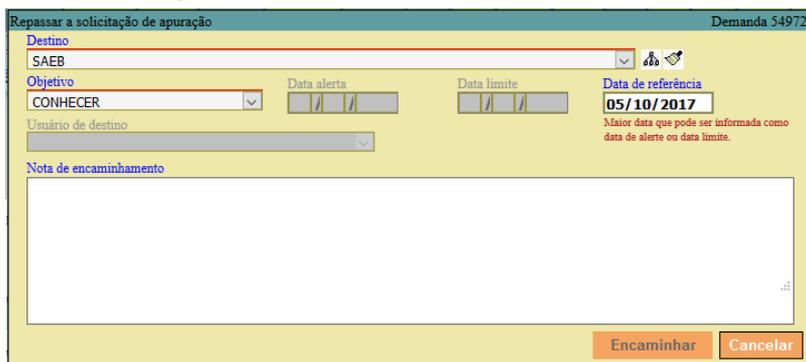
Se quiser remover a Organização selecionada deve clicar no ícone  para retornar para a alternativa Seleccione e identificar outra alternativa para repassar a apuração.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

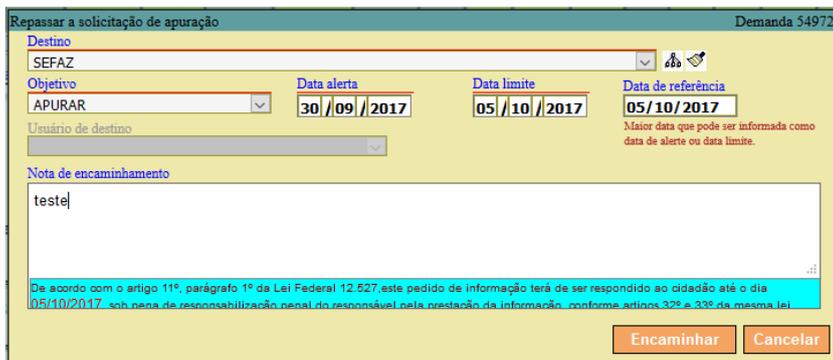
O campo "Objetivo" apresenta as opções permitidas para repassar a apuração, que pode ser para: Apurar ou Conhecer, conforme imagem abaixo:



- Se selecionar a opção **Conhecer**, o sistema desabilita os campos Data alerta e Data limite, conforme imagem abaixo:



- Se selecionar a opção **Apurar**, o sistema preenche automaticamente os campos Data alerta e Data limite, para indicar a data que deve alertar sobre a proximidade do prazo para apuração, como um sinalizador, e a data limite para dar retorno da apuração. Essas datas levam em conta a data atual do sistema e o prazo para o atendimento da apuração, considerando a data atual do sistema 05/10/2017, conforme imagem abaixo:



O sistema permite modificar as datas de alerta e limite.

No campo "Nota de encaminhamento" deve informar o texto a ser enviado para o Órgão/Unidade selecionado para repassar a apuração.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Encaminhar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o encaminhamento da apuração, fecha a tela de repassar, retornando para tela de Novas e em andamento com os dados atualizados.

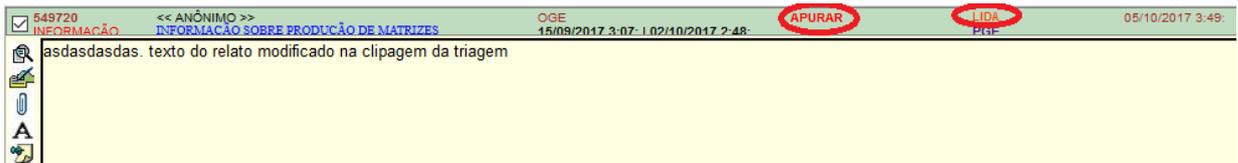
No caso de repassar para **Conhecer** a situação da demanda não é modificada para a Organização que realizou esse repasse.

	Tutorial TAG Demandas	
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>	
TAG Demandas		

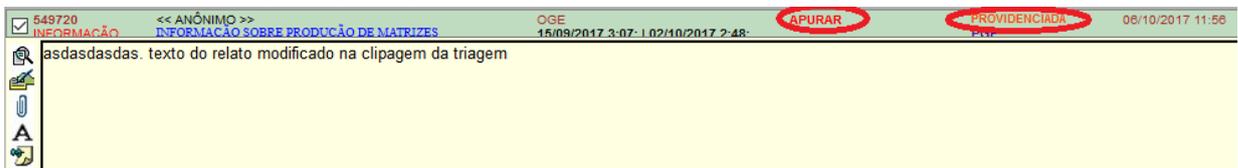
No caso de repassar para **Apurar** a situação da demanda é modificada para Providenciada na Organização que realizou esse repasse e que recebeu também para apurar e repassou a apuração para outra Organização.

Abaixo um exemplo de uma demanda recebida para apurar estava como LIDA, mesmo após já ter feito um repasse para conhecer, mas ao fazer um repasse para apurar mudou para Providenciada na Organização que realizou esse repasse:

- Antes de realizar o repasse para apurar:



- Após realizar o repasse para apurar:



### 7.2.4.1. Comportamento do Repasse na Organização Destino

Ao receber uma demanda para apurar, esta é disponibilizada no link de Não lidas da tela principal do TAG ou pela opção do menu Pendências -> Novas e em andamento. Acessando qualquer uma dessas opções, o sistema exibe a tela de Novas e em andamento carregando o registro recebido por repasse para apurar ou conhecer como bloqueado, conforme exemplos nas imagens abaixo:

- Repasse para SEFAZ Apurar:



- Repasse para SAEB Conhecer:



Ao clicar no botão desbloquear o sistema apresenta a tela de Nota de encaminhamento com os dados da apuração recebida, conforme exemplo na imagem abaixo:

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

Demanda 549720

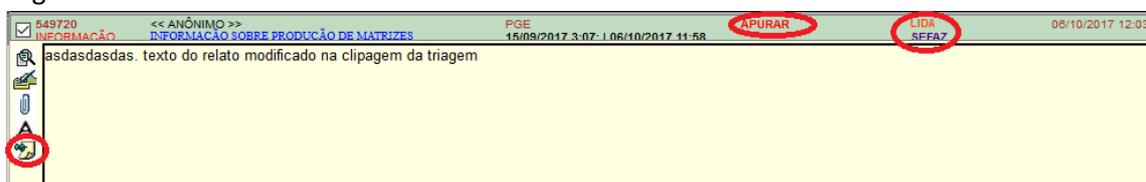
**NOTA DE ENCAMINHAMENTO**

AUTOR DA NOTA: 1221  
 DATA: 06/10/2017 11:58:07 AM  
 LOCAL: Sigla 54  
 QUEM RECEBEU: 263  
 QUANDO RECEBEU: 06/10/2017 12:03:27 PM

TEOR:  
 teste

Retornar

A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e em andamento, que é exibida atualizada com a manifestação desbloqueada permitindo visualizar seus dados e exibindo o ícone  que identifica Nota de encaminhamento, conforme exemplo na imagem abaixo:



Ao clicar no ícone  o sistema exibe a tela de Nota de encaminhamento.

Diferenças entre os tipos de repasses:

- No caso de repasse com o objetivo de "**Conhecer**":  
 Ao marcar a demanda recebida por repasse para **conhecer**, são habilitados os mesmos botões de demandas recebidas por encaminhamento para conhecer, que são os botões: **Ciente, Anotar, Distribuir e Imprimir**, que são as opções permitidas para esse tipo de demanda para a Organização que a recebe.

Para dar retorno e encerrar a demanda deve clicar no botão Ciente e confirmar a mensagem.

- No caso de repasse com o objetivo de "**Apurar**":  
 Ao marcar a demanda recebida por repasse para **apurar**, são habilitados os mesmos botões de demandas recebidas por encaminhamento para apurar, que são os botões: **Encaminhar, Repassar, Providenciar, Anotar, Distribuir, Acionar, Ofício, Anexo e Imprimir**, que são as opções permitidas para esse tipo de demanda para a Organização que a recebe.

Para dar retorno e encerrar a demanda deve clicar no botão Encaminhar, que apresenta a tela, conforme exemplo na imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e em andamento.

O sistema preenche automaticamente o campo "Destino do encaminhamento" com o nome da Organização que enviou o repasse para apuração, e não permite modificar, pois o retorno da apuração deve ser direcionado para quem solicitou.

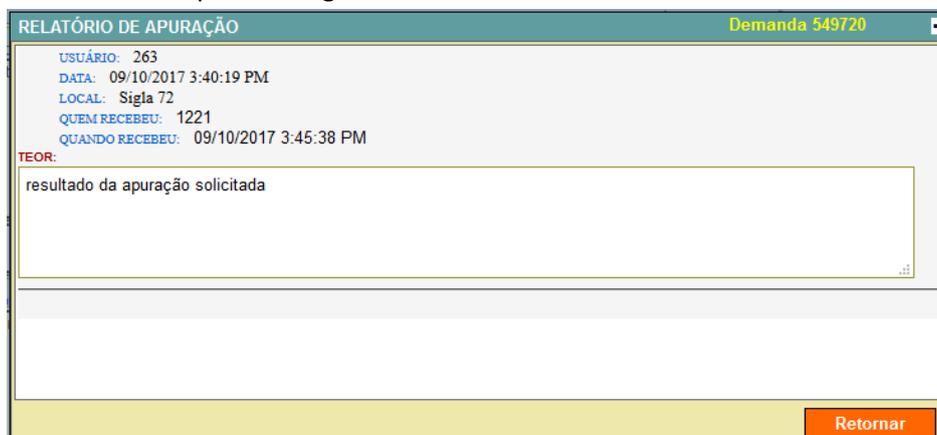
No campo "Relatório a ser encaminhado" deve ser informado o texto com o resultado da apuração solicitada.

Ao preencher o campo "Relatório a ser encaminhado" o sistema habilita o botão encaminhar, ao clicar neste botão a demanda é encerrada para a Organização que está enviando o relatório da apuração, retorna para a tela de Novas em andamento sem a exibir a demanda, por ter sido encerrada.

Para a Organização que solicitou a apuração a demanda é bloqueada para sinalizar o retorno da apuração, conforme exemplo na imagem abaixo:



Ao clicar no botão desbloquear o sistema apresenta a tela de Relatório de Apuração, conforme exemplo na imagem abaixo:



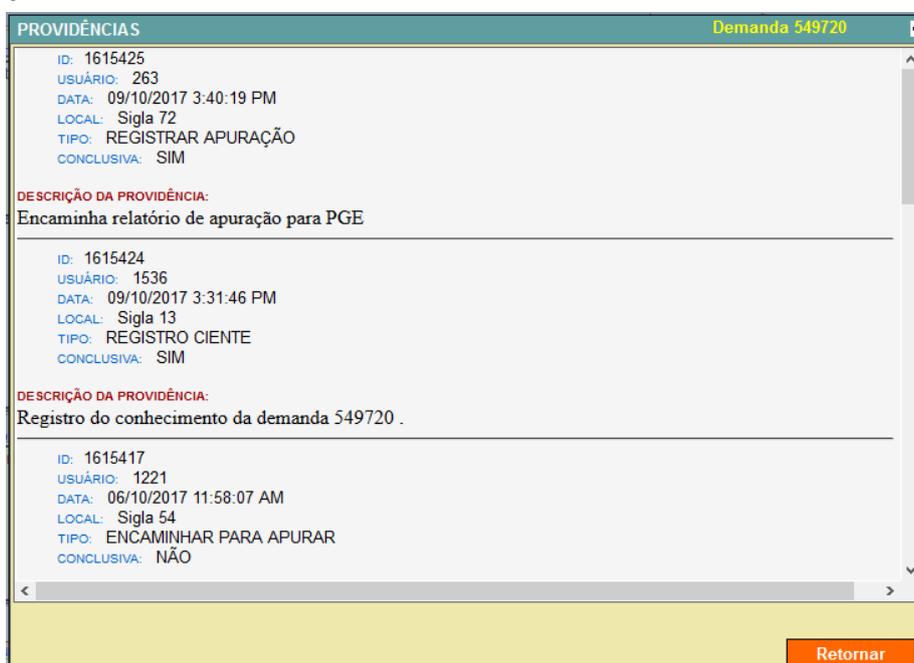
Ao clicar no botão "Retornar" o sistema fecha essa tela e retorna para a tela de Novas e em andamento com os dados atualizados, passando a exibir os dados da demanda

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

desbloqueada e exibindo o ícone  na lateral à esquerda da manifestação, para indicar que existe Relatório de Apuração, conforme exemplo na imagem abaixo:



Esses repasses e seus retornos são considerados como providências de encaminhamento, e podem ser visualizados ao clicar no ícone  de providências na lateral à esquerda da manifestação, conforme imagem abaixo:

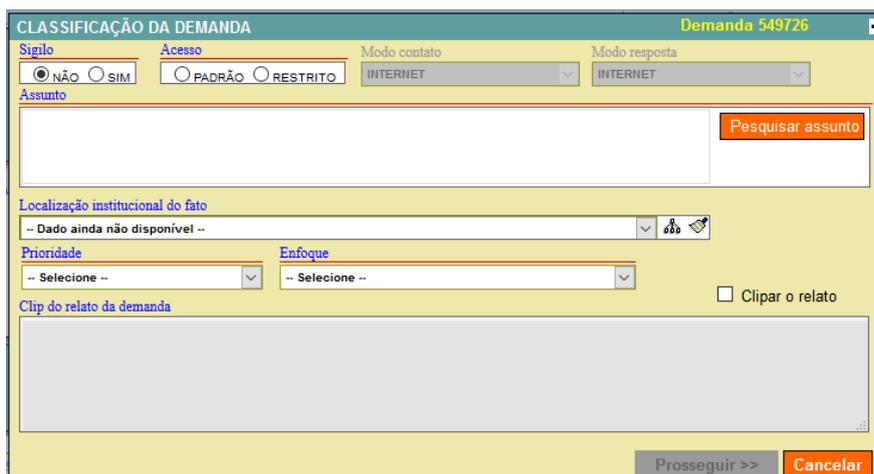


## 7.2.5. Desdobrar

Pela opção **Desdobrar** o sistema criar outros assuntos para a manifestação, desdobrando a manifestação em mais de um assunto.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Desdobrar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e Em Andamento.

Essa tela é semelhante a tela para Reclassificar a demanda, explicada anteriormente, mas é carregada inicialmente sem dados, para que possa informar um novo assunto para adicionar a demanda e as demais informações para o novo assunto.

### 7.2.6. Providenciar

Pela opção **Providenciar** o sistema permite o registro das providências adotadas durante o atendimento da demanda e também o registro do encerramento da demanda.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Providenciar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e Em Andamento.

No campo "Descrição da providência adotada" deve informar um resumo sobre a providência que está sendo registrada para o atendimento da demanda.

	Tutorial TAG Demandas	
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>	
TAG Demandas		

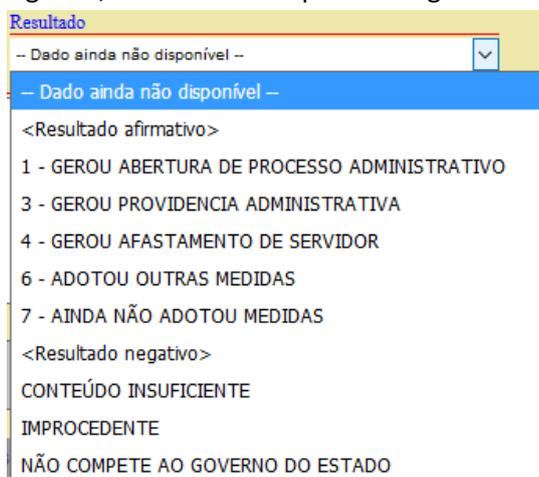
No campo "Ação requerida" deve ser selecionada a ação apropriada para a providência. São disponibilizadas 3 opções:

- Manter a demanda na pendência: registra a providência, mas a demanda deve permanecer na pendência;
- Remover temporariamente da pendência: registra a providência e define o total de dias que a demanda deve ficar fora das pendências, ao marcar essa opção o campo "Nº dias" passa a ficar habilitado e de preenchimento obrigatório;
- Encerrar a demanda: registra o encerramento da demanda. Essa opção só fica disponível quando não existem pendências na manifestação, como ofícios, apurações e/ou solicitações pendentes.

No campo "Local responsável pela resposta" deve ser selecionado o local (Órgão, Unidade ou setor dentro da organização) que foi o responsável pelo atendimento da manifestação.

No campo "Local institucional do fato" deve ser selecionado o local (Órgão, Unidade ou setor dentro da organização) onde ocorreu o fato descrito no relato da manifestação, ou pode selecionar a opção "Não se aplica" quando não souber ou não houver um local onde ocorreu o fato.

O campo "Resultado" só é habilitado quando é selecionada a opção "Encerrar a demanda" no campo "Ação requerida". Esse campo é carregado com os tipos de resultados disponíveis para o encerramento com resultado afirmativo ou negativo, conforme exemplo na imagem abaixo:



Deve ser selecionada uma alternativa de Resultado para classificar o encerramento da manifestação.

No campo "Mensagem / resposta para o demandante" pode ser informada uma mensagem para ser fornecida ao cidadão. Quando seleciona a opção "Encerrar a demanda" no campo "Ação requerida" o campo de mensagem para o demandante passa a ser obrigatório, pois no encerramento deve ser fornecida uma mensagem ao cidadão.

No campo "Arquivo(s) a ser(em) anexado(s) à mensagem" é permitido anexar arquivos já vinculado com a manifestação para serem enviados junto com a mensagem para o cidadão. Esse campo é habilitado quando começa a digitar um texto no campo "Mensagem / resposta para o demandante", independente

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

da opção selecionada no campo "Ação requerida". Ao lado do campo da mensagem são disponibilizadas as opções de E-mail e SMS para envio da mensagem para o cidadão.

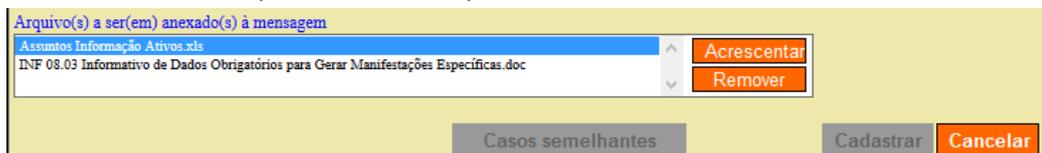
Ao clicar no botão "Acrescentar" do campo "Arquivo(s) a ser(em) anexado(s) à mensagem" o sistema exibe a tela de anexos para resposta, conforme exemplo na imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela anterior de Providenciar.

A tela é carregada exibindo todos os anexos da manifestação e permite marcar quais deles devem ser anexados a resposta para o cidadão.

Ao marcar os anexos e clicar no botão "Anexar" o sistema fecha a tela de anexos e retorna para a tela de Providenciar exibindo no campo de anexos os que foram marcados na tela de anexos.



Se for necessário excluir algum anexo já selecionado para não enviar para o cidadão, deve clicar sobre o anexo e depois clicar no botão "Remover", para ser retirado o anexo da listagem.

Após preencher os campos adequados da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro da providência e fecha a tela, retornando para a tela de Novas e em andamento com os dados atualizados.

No caso de providência de encerramento ao atualizar a tela a demanda não é mais exibida.

### 7.2.7. Diligenciar

Pela opção **Diligenciar** o sistema permite enviar uma mensagem ao demandante para solicitar maiores informações sobre a demanda registrada, necessárias para o andamento do atendimento da demanda. Após marcar uma demanda e clicar no botão **Diligenciar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e Em Andamento.

No campo "Justificativa" deve ser informada uma justificativa para o envio da diligência ao manifestante. No campo "Agendar nova providência" deve selecionar uma das alternativas disponibilizadas para definir se a demanda deve permanecer entre as pendentes ou deve ser adiada por um determinado nº de dias. As alternativas podem ser conforme exemplo na imagem abaixo:

No campo "Mensagem ao demandante" deve ser informada uma mensagem para ser enviada ao cidadão contendo a solicitação para outras informações necessárias ao andamento do atendimento da demanda. Ao lado deste campo existem algumas opções para o envio da mensagem, que pode ser por E-mail ou SMS.

Após preencher os campos adequados da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro da diligência e fecha a tela, retornando para a tela de Novas e em andamento com os dados atualizados.

No caso de ser selecionada uma das alternativas de Adiar por determinado número de dias, ao atualizar a tela a demanda não é mais exibida. Para visualizar a demanda deve acessar a tela Solicitações Pendentes pela opção de menu: Pendências -> Solicitações pendentes, pela qual é possível dar o retorno da diligência ao receber as informações do manifestante, para retirar a demanda das Solicitações pendentes.

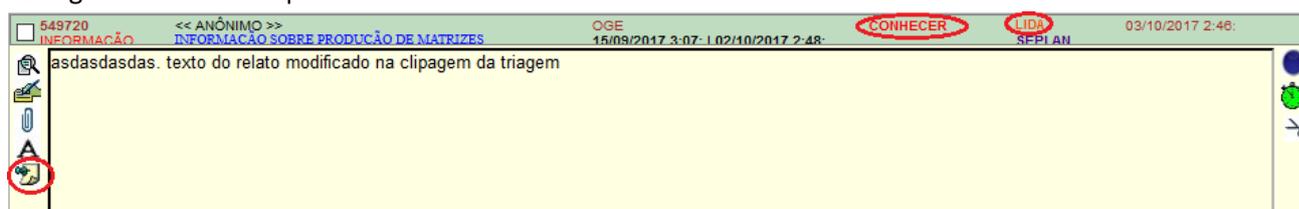
No caso de selecionar a alternativa "Manter pendência" ao atualizar a tela a demanda continua sendo exibida, mas passa a exibir a situação "Diligenciada".

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

### 7.2.8. Ciente

Pela opção **Ciente** o sistema permite a Organização que recebeu a demanda para conhecer dar um retorno de ciente para a Organização que enviou o encaminhamento.

Abaixo um exemplo de demanda recebida para conhecer e carregada na tela de Novas e em andamento de usuário vinculado a Organização que recebeu o encaminhamento. Na exibição da demanda é carregado o ícone  que identifica a existência de Nota de encaminhamento:



Neste caso, a demanda possui o objetivo de "Conhecer" e encontra-se com a situação de *LIDA*.

Essa mesma demanda na tela de Novas e em andamento da Organização que enviou o encaminhamento é exibida conforme imagem abaixo:



Neste caso, a demanda possui o objetivo de "Responder" e encontra-se com a situação de *Providenciada*.

Na tela de Novas e em andamento de usuário vinculado a Organização que recebeu o encaminhamento, ao marcar a demanda recebida para conhecer o sistema habilita o botão **Ciente**. Ao clicar neste botão o sistema apresenta uma mensagem de confirmação, conforme imagem abaixo:

Confirma a operação de registro do cliente?

OK Cancelar

Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a janela da mensagem e retornar para a tela de Novas e Em Andamento sem alteração nos dados da demanda.

Se clicar no botão "OK" o sistema fecha a janela da mensagem, atualiza a demanda como encerrada, retornando para a tela de Novas e Em Andamento sem exibir a demanda.

Para ter acesso a demandas encerradas pode acessar a opção de menu Consultas -> Consulta demandas e informar o número da demanda no campo de filtro na parte inferior da tela e depois clicar no botão Selecionar, o sistema apresenta a tela com dados da demanda em todas as localidades que tenham acesso a demanda informada, conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

CONSULTAR DEMANDA						
Num / Tipo	Autor / Assunto	Origem / Data registro   Data envio	Objetivo / Responsável	Situação / Local	Data situação	
549720 INFORMACÃO	<< ANÔNIMO >> INFORMACÃO SOBRE PRODUÇÃO DE MATRIZES	OGE 15/09/2017 3:07:15   15/09/2017 3:07:	RESPONDER	PROVIDENCIADA OGE	03/10/2017 9:40:	
asdasdasdas. texto do relato modificado na clipagem da triagem						
549720 INFORMACÃO	<< ANÔNIMO >> INFORMACÃO SOBRE PRODUÇÃO DE MATRIZES	OGE 15/09/2017 3:07:15   02/10/2017 2:48:	CONHECER	ENCERRADA SEPLAN	03/10/2017 5:02:	
asdasdasdas. texto do relato modificado na clipagem da triagem						
549720 INFORMACÃO	<< ANÔNIMO >> INFORMACÃO SOBRE PRODUÇÃO DE MATRIZES	OGE 15/09/2017 3:07:15   02/10/2017 2:48:	APURAR	NÃO LIDA PROF	02/10/2017 2:48:	
asdasdasdas. texto do relato modificado na clipagem da triagem						

Neste exemplo o segundo registro sobre a demanda representa os dados sobre a Organização que recebeu a demanda para conhecer e já deu retorno de ciente, encerrando a demanda para essa Organização.

Para a organização que enviou o encaminhamento de conhecer, não ocorre bloqueio da demanda pelo retorno de ciente, o registro de ciente é apresentando nas providências da demanda, devendo clicar no ícone  de providências na lateral à esquerda da manifestação, para apresentar a tela de Providências contendo o resumo do registro de ciente, conforme exemplo na imagem abaixo:

PROVIDÊNCIAS	Demanda 549720
<p>ID: 1615384            USUÁRIO: 1689            DATA: 03/10/2017 5:02:18 PM            LOCAL: Sigla 5            TIPO: REGISTRO CIENTE            CONCLUSIVA: SIM</p>	
<p><b>DESCRIÇÃO DA PROVIDÊNCIA:</b>            Registro do conhecimento da demanda 549720 .</p>	

### 7.2.9. Anotar

Pela opção **Anotar** o sistema permite inserir uma anotação para a manifestação.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Anotar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

	Tutorial TAG Demandas	
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Ciente</b>	
TAG Demandas		



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para voltar para a tela anterior.

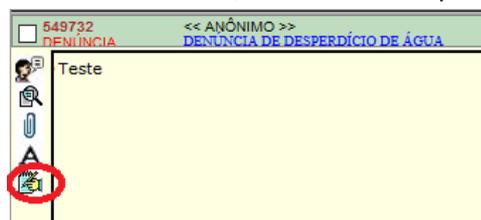
No campo "Teor da anotação" pode ser informado o texto da anotação para a manifestação.

O campo "Acesso" permite definir o tipo de acesso para a anotação informada, se deve ser:

- Uso pessoal, visível apenas pelo usuário que cadastrou a anotação;
- Visível para todos os usuários lotados na mesmo Órgão/Unidade (Organização) do usuário que cadastrou a anotação.
- Visível para todas as localidades que tenham acesso a demanda.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro da anotação, fecha a tela e retorna para tela de Novas e

Em Andamento com os dados atualizados, passando a exibir o ícone  na lateral à esquerda da manifestação em qualquer um dos casos de Acesso, conforme exemplo na imagem abaixo:

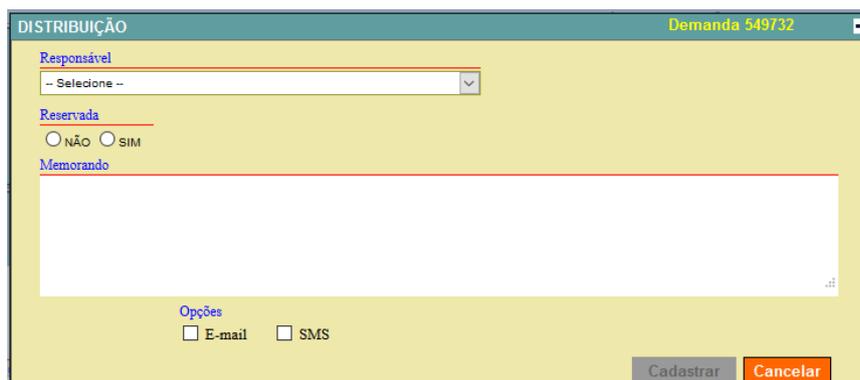


### 7.2.10. Distribuir

Pela opção **Distribuir** o sistema permite definir um usuário atendente para ser o responsável pelo atendimento da demanda.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Distribuir** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e Em Andamento.

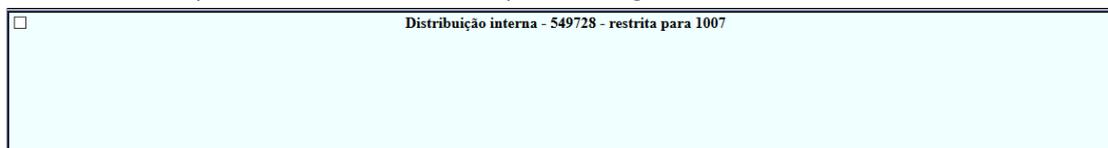
No campo "Responsável" são carregados todos os usuários que podem ser selecionados para passar a ser o responsável pelo atendimento da demanda.

No campo "Reservada" são disponibilizadas as opções Não e Sim, para definir se a demanda deve ficar ou não reservada de forma exclusiva para o usuário selecionado no campo Responsável. Se for optado por NÃO a demanda fica como de preferência ser atendida pelo usuário selecionado no campo Responsável. Se for optado por SIM a demanda fica como exclusividade ser atendida pelo usuário selecionado no campo Responsável.

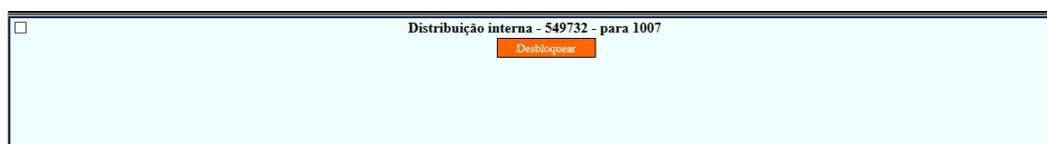
No campo "Memorando" deve ser inserida a mensagem a ser enviada para o usuário selecionado no campo Responsável. Abaixo deste campo existem algumas opções para o envio da mensagem, que pode ser por E-mail ou SMS.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro da distribuição, fecha a tela e retorna para tela de Novas e Em Andamento com os dados atualizados, exibindo a manifestação que foi distribuída como bloqueada.

Se selecionar a opção **SIM** no campo "Reservada", a manifestação é exibida sem disponibilizar o botão Desbloquear, para não permitir que outro diferente do usuário selecionado como responsável possa desbloquear a demanda, mas exibindo o texto informativo "restrita para" e nome do usuário selecionado como responsável, conforme exemplo na imagem abaixo:

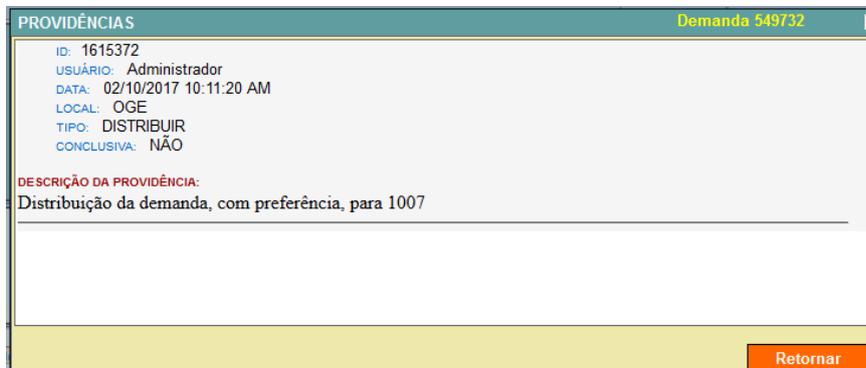


Se selecionar a opção **NÃO** no campo "Reservada", a manifestação é exibida apresentando o botão Desbloquear, permitindo a qualquer outro usuário que não o selecionado como responsável desbloquear e dar continuidade ao atendimento, conforme exemplo na imagem abaixo:



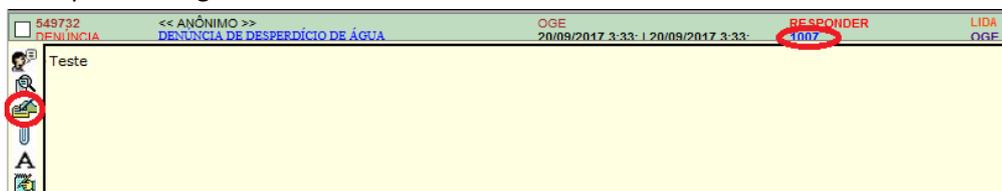
	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

Se for clicado no botão desbloquear, o sistema apresenta a tela de providências com os dados da distribuição, pois a distribuição fica registrada nas Providências da demanda, conforme exemplo na imagem abaixo:



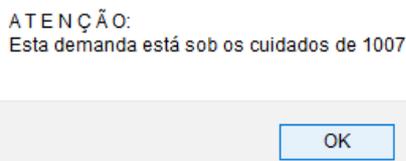
Quando a providência é de Distribuição o texto exibido segue o padrão exibido no exemplo da imagem acima, que foi uma distribuição onde não houve reserva para o responsável, ficando como preferência para ele o atendimento e não exclusividade, conforme informado no texto "com preferência".

Ao clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela de providências, passando a exibir a tela "Novas e em andamento" com os dados atualizados, exibindo o ícone  de providências na lateral à esquerda da manifestação, se ainda não existia, e o nome do usuário responsável no campo de Responsável, conforme exemplo na imagem abaixo:



Ao clicar no ícone  podem ser visualizadas, a qualquer tempo, todas as providências já realizadas no atendimento da manifestação, inclusive as de distribuição.

Se marcar a demanda para realizar alguma ação, o sistema apresenta uma mensagem de alerta, informando que está sob os cuidados de e o nome do usuário responsável selecionado na distribuição, mas permite realizar qualquer ação disponibilizada no menu da tela de Novas e em andamento. Abaixo um exemplo dessa mensagem de alerta:



### 7.2.11. Ofício

Pela opção **Ofício** o sistema permite cadastrar ofício para a demanda.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Ofício** o sistema apresenta uma mensagem de alerta informando que o encerramento da demanda será bloqueado em função da existência de Ofícios, apurações e/ou solicitações pendentes e exibe a tela de Ofícios conforme imagem abaixo:

A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e Em Andamento.

No campo "Número" deve ser informado o número do Ofício que pretende cadastrar, esse é um controle interna da Organização, não é controlado pelo sistema.

No campo "Objetivo" deve selecionada uma das alternativas disponibilizadas para definir qual o objetivo do Ofício que pretende cadastrar para a demanda. As alternativas podem ser conforme exemplo na imagem abaixo:

O campo "Destino do ofício" é carregado com as principais Organizações cadastradas, mas permite pesquisar por outro Órgão/Unidade que possa não ter sido carregado nesse campo, através do botão "Selecionar", similar ao funcionamento já explicado em outras telas.

No campo "Teor do ofício" deve ser informado o texto do ofício a ser enviado para a localidade Destino.

O campo "Finalizar" é carregado selecionada a opção NÃO, e a opção SIM bloqueada.

O campo "Reiterar em" é habilitado em alguns casos, a depender da alternativa selecionada no campo "Objetivo", quando selecionada a alternativa "Dar conhecimento" esse campo fica bloqueado, nas demais alternativas fica habilitado.

O campo "Encerrar" bloqueado na tela.

O campo "Mensagem para o demandante" pode ser informada uma mensagem a ser enviada para o manifestante, se quiser informar sobre o envio do ofício. Ao lado deste campo existem algumas opções para o envio da mensagem, que pode ser por E-mail ou SMS.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro do ofício, fecha a tela e retorna para tela de Novas e Em

	Tutorial TAG Demandas	
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>	
TAG Demandas		

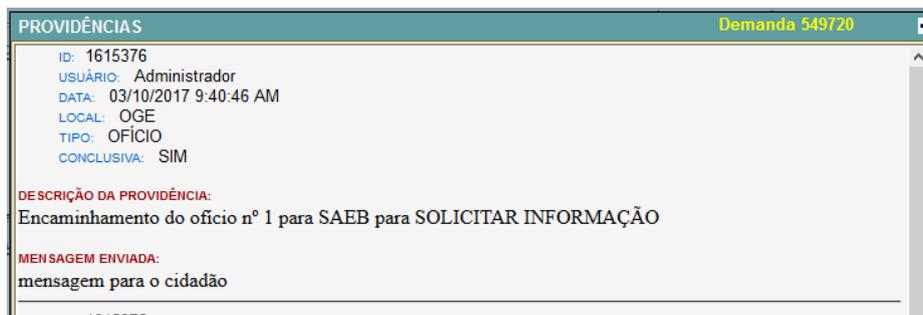
Andamento com os dados atualizados, exibindo a manifestação para qual foi registrado o ofício com os seguintes dados atualizados:

- Exibição do ícone  na lateral à esquerda da manifestação;
- Situação atualizada para Providenciada, se ainda não estava com essa situação, passando a fazer parte das providências o registro do ofício;
- Data da situação atualizada com a data atual do sistema.

Conforme exemplo na imagem abaixo:



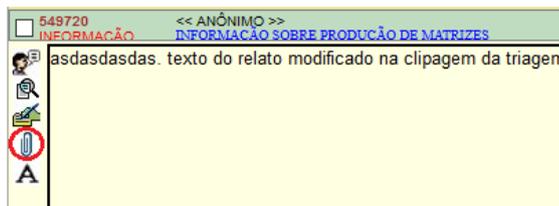
Ao visualizar as Providências, clicando no ícone  que fica na lateral à esquerda da manifestação, é apresentado os dados resumo do registro do ofício como parte das providências, conforme exemplo na imagem abaixo:



## 7.2.12. Anexo

Pela opção **Anexo** o sistema permite a gestão dos anexos vinculados com a manifestação, permitindo a inclusão de outros anexos, a alteração dos dados referentes a determinado anexo, a visualização e exclusão de anexos já vinculados.

Quando a demanda possui anexos já vinculados exibe o ícone  que fica na lateral à esquerda da manifestação, conforme exemplo na imagem abaixo:



Após marcar uma demanda e clicar no botão **Anexo** ou clicar no ícone  que fica na lateral à esquerda da manifestação o sistema apresenta a tela de anexos, conforme exemplo na imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Fonte	Descrição	Local	Quem registrou	Data	Formato	Intern
MANIFESTANTE	Descrição do anexo6938	OGE	Administrador	31/03/2014 0:09	PDF	SIM
OUIDORIA	Descrição do anexo6930	OGE	Administrador	14/02/2014 5:07	DOCX	SIM
OUIDORIA	Descrição do anexo6929	OGE	Administrador	14/02/2014 4:52	PNG	SIM
MANIFESTANTE	Descrição do anexo6923	OGE	Administrador	03/10/2013 11:00	JPG	SIM
OUIDORIA	Descrição do anexo6886	OGE	Administrador	09/09/2013 10:35	PDF	SIM
OUIDORIA	Descrição do anexo6869	OGE	Administrador	08/03/2013 3:24	PDF	SIM
OUIDORIA	Descrição do anexo6867	OGE	Administrador	08/03/2013 0:20	PDF	SIM
MANIFESTANTE	Descrição do anexo6835	OGE	31	20/12/2012 5:52	JPG	SIM
OUIDORIA	Descrição do anexo6834	OGE	31	20/12/2012 5:49	JPG	SIM
OUIDORIA	Descrição do anexo6718	OGE	Administrador	23/11/2012 12:14	PDF	SIM

A tela de anexos é exibida com os todos os anexos já vinculados à manifestação. Os anexos podem ser inseridos no cadastro da manifestação e ao longo do atendimento da Demanda.

A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e Em Andamento.

Na parte inferior da tela são disponibilizados os seguintes botões:

- **Novo:** ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela que permite inserir um novo anexo para a manifestação, conforme imagem abaixo:

NOVO ANEXO Demanda 549720

Fonte: -- Seleção -- Qualificação da Fonte: Selecionar

Descrição do anexo

Condição ao sigilo:  NÃO  SIM

Acesso exclusivamente interno:  NÃO  SIM

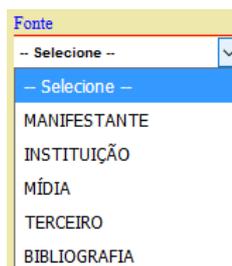
Arquivo: Carregar

Cadastrar Cancelar

A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de anexos.

No campo "Fonte" deve ser selecionada uma das alternativas disponibilizadas para definir qual foi a fonte que forneceu o anexo que pretende inserir para a demanda. As alternativas podem ser conforme exemplo na imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



- Se selecionar a alternativa "*Manifestante*" o campo "Qualificação da Fonte" continua sem preenchimento e bloqueado;
- Se selecionar a alternativa "*Instituição*" o sistema carrega o campo "Qualificação da Fonte" com o nome da Organização que o usuário logado está vinculado e é exibida abaixo do nome do usuário no topo da tela, e não permite modificar;
- Se selecionar a alternativa "*Mídia*" o sistema habilita o campo "Qualificação da Fonte" para ser informado o nome da Mídia que disponibilizou o arquivo;
- Se selecionar a alternativa "*Terceiro*" o sistema habilita o campo "Qualificação da Fonte" para ser informado o nome da pessoa (Terceiro) que disponibilizou o arquivo;
- Se selecionar a alternativa "*Bibliografia*" o sistema habilita o campo "Qualificação da Fonte" para ser informada a identificação da Bibliografia relativa ao arquivo.

No campo "Descrição do anexo" deve ser informada uma descrição sobre o arquivo a ser anexado.

Quando a manifestação é sob sigilo, o sistema habilita o campo "Condiciona ao sigilo" com as alternativas NÃO e SIM para ser definido se o anexo deve ou não ser tratado como sigiloso. Se a manifestação não é sigilosa esse campo não é habilitado.

No campo "Acesso exclusivamente interno" são disponibilizadas as alternativas NÃO e SIM, para ser determinado se o anexo deve ou não ser disponibilizado de forma exclusiva para a Organização que está responsável pelo atendimento da manifestação, que é a Organização do usuário logado na aplicação.

No campo "Arquivo" deve ser selecionado o arquivo a ser anexado, clicando no botão "Carregar" que fica ao lado desse campo. Ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela que permite selecionar o arquivo, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Retornar" para fechar essa tela e retornar para a tela anterior de cadastro de anexo.

Ao clicar no botão "Selecionar arquivo" o sistema abre uma tela que permite pesquisar o arquivo no computador, na rede, em dispositivos conectados ao computador, etc. Ao selecionar o arquivo e confirmar, o nome do arquivo é exibido ao lado do botão "Selecionar arquivo".

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

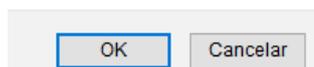
Deve clicar no botão "Carregar" para confirmar que o arquivo deve ser carregado. Ao clicar neste botão o sistema fecha essa tela retornando para a tela anterior de cadastro de anexo, exibindo carregado no campo "Arquivo" o nome do arquivo que foi selecionado para anexar.

Se for selecionado o arquivo errado, deve clicar novamente no botão "Carregar" ao lado do campo "Arquivo" e proceder como explicado acima para selecionar outro arquivo em substituição ao anterior.

Após preencher os campos da tela de cadastro de novo anexo, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar". Ao clicar neste botão o sistema conclui o cadastro do anexo, retornando para a tela anterior com o novo anexo cadastrado.

- **Excluir:** ao marcar um arquivo e clicar neste botão o sistema apresenta uma mensagem de confirmar, conforme imagem abaixo:

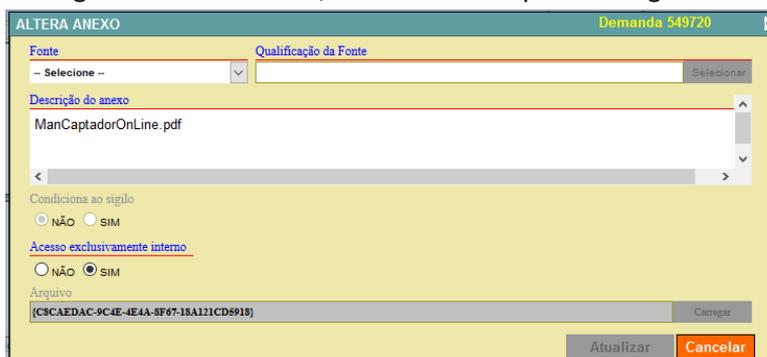
Confirma a exclusão do anexo?



Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a janela da mensagem, retornando para a tela de anexos sem alteração, ainda com o arquivo marcado.

Se clicar no botão "OK" o sistema fecha a janela da mensagem, remove o anexo, retornando para a tela de anexos sem exibir o arquivo que foi excluído.

- **Alterar:** ao marcar um arquivo e clicar neste botão o sistema apresenta a tela Alterar Anexo, com os dados já carregados sobre o anexo, conforme exemplo na imagem abaixo:



ALTERA ANEXO Demanda 549720

Fonte Qualificação da Fonte  
- Selecione -- Selecionar

Descrição do anexo  
ManCaptadorOnLine.pdf

Condição ao sigilo  
 NÃO  SIM

Acesso exclusivamente interno  
 NÃO  SIM

Arquivo  
[C8CAEDAC-9C4E-4E4A-SF67-18A121CD6918] Carregar

Atualizar Cancelar

Os campos são os mesmos descritos na tela "Novo Anexo". Podem ser modificados os campos disponíveis para edição.

A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de anexos.

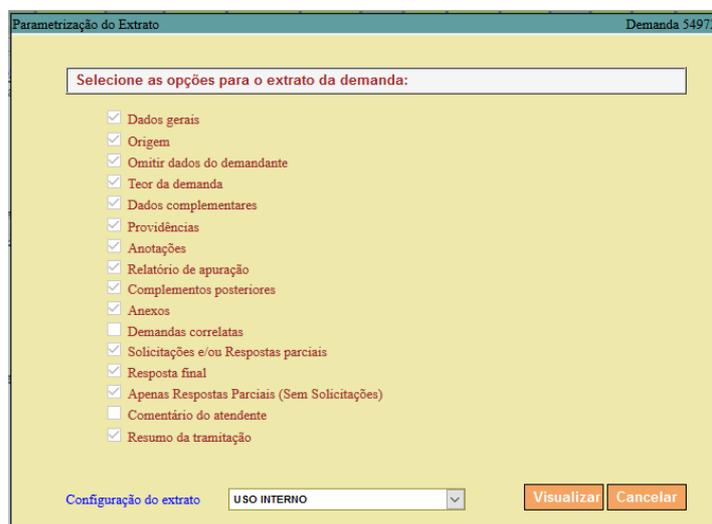
Após modificar os dados relacionados ao anexo, devendo manter preenchidos no mínimo os campos obrigatórios, deve clicar no botão "Atualizar" para conformar as modificações, o sistema persiste as mudanças nos dados sobre o anexo, fecha essa tela e retorna para a tela de Anexos com os dados já atualizados do anexo alterado.

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

- **Visualizar:** ao marcar um arquivo e clicar neste botão o sistema exibe a tela do browser em uso para decidir se deseja abrir o arquivo ou baixar para o computador, devendo se optar por uma das opções para visualizar o anexo. Após definir a opção para acessar o anexo, o sistema fecha a tela do browser retornando para a tela de anexos.

### 7.2.13. Imprimir

Pela opção **Imprimir** o sistema permite gerar o relatório para impressão com os dados da manifestação. Após marcar uma demanda e clicar no botão **Imprimir** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode ser clicado no botão "Cancelar" para fechar essa tela e retornar para a tela de Novas e Em Andamento.

O campo "Configuração do extrato" é carregado com a alternativa "Uso interno" já selecionada, por ser a alternativa padrão de impressão, mas permite modificar para outra alternativa disponibilizada. As alternativas são as exibidas na imagem abaixo:



- Se selecionar a alternativa "Uso interno" a lista de opções para compor o relatório, a qual é exibida acima do campo "Configuração do extrato", permanece bloqueada e com alguns itens marcados, que são os itens que vão compor o relatório a ser gerado.
- Se selecionar a alternativa "Manifestante" a lista de opções para compor o relatório, permanece bloqueada e com alguns itens marcados, que são os itens que vão compor o relatório a ser gerado, que não são os mesmos itens marcados para a alternativa "Uso interno", possui diferença.
- Se selecionar a alternativa "Personalizado" a lista de opções para compor o relatório fica habilitada permitindo marcar os itens desejados para compor o relatório a ser gerado, mas já

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

marcado o item "Omitir dados do demandante" e bloqueado, não sendo possível desmarcar esse item.

A seguir exemplos de relatórios em cada uma das alternativas permitidas:

- Uso interno - possui o padrão exibido na imagem abaixo:



Governo do Estado da Bahia  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado

---

**DEMANDA: 549720**

Tipo	Assunto		
INFORMAÇÃO	ASSUNTOS OPERACIONAIS AGRONEGÓCIO INFORMAÇÃO SOBRE PRODUÇÃO DE MATRIZES		
Origem	Data entrada	Local de entrada	
ASCOM	15/09/2017 3:07:00 PM	OGE - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA	

---

**TEOR DA MANIFESTAÇÃO**

asdasdasdas. texto do relato modificado na digitação da triagem

---

**DADOS COMPLEMENTARES**

DADOS LOCAL: MUNICÍPIO: SALVADOR

---

**ANEXOS**

Data	Fonte	Descrição
15/09/2017 15:06	0	ManCaptdorOnLine.pdf
03/10/2017 11:12	BIBLIOGRAFIA	teste

---

**PROVIDÊNCIAS E RESPOSTAS**

Data e hora	Tipo	Local	Motivo	Status
02/10/2017 14:48	PROVIDÊNCIA	OGE	11112233	
Encaminhamento para PGE, para APURAR				
02/10/2017 14:48	ENCAMINHAR PARA APURAR	OGE	11112233	NADA REQUER
teste				
02/10/2017 14:48	PROVIDÊNCIA	OGE	11112233	
Encaminhamento para GEPLAN, para CONHECER				
03/10/2017 09:40	PROVIDÊNCIA	OGE	11112233	
Encaminhamento do ofício nº 1 para SAEB para SOLICITAR INFORMAÇÃO				
03/10/2017 09:40	OFÍCIO	OGE	11112233	NADA REQUER
mensagem para o cidadão				

---

**RESUMO DA TRAMITAÇÃO**

Ouvidoria	Objetivo	Data Objetivo	Situação	Data Situação
Stigla 54	APURAR	02/10/2017 14:48	NÃO LIDA	02/10/2017 14:48
Stigla 5	CONHECER	02/10/2017 14:48	NÃO LIDA	02/10/2017 14:48
OGE	RESPONDER	15/09/2017 15:07	PROVIDENCIADA	03/10/2017 09:40

- Manifestante - possui o padrão exibido na imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



Governo do Estado da Bahia  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado

DEMANDA: 549720

Tipo		Assunto	
INFORMAÇÃO		ASSUNTOS OPERACIONAIS AGRONEGÓCIO INFORMAÇÃO SOBRE PRODUÇÃO DE MATRIZES	
Origem	Data entrada	Local de entrada	
ASCOM	15/09/2017 3:07:00 PM	OGE - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA	

**TEOR DA MANIFESTAÇÃO**

asdasdasdas. texto do relato modificado na clibagem da triagem

**DADOS COMPLEMENTARES**

DADOS LOCAL  
MUNICÍPIO: SALVADOR

**PROVIDÊNCIAS E RESPOSTAS**

Data e hora	Tipo	Local	Metricula	Status
02/10/2017 14:48	ENCAMINHAR PARA APURAR	OGE	11112233	NADA REQUER

teste

Data e hora	Tipo	Local	Metricula	Status
03/10/2017 09:40	OFÍCIO	OGE	11112233	NADA REQUER

mensagem para o cidadão

- Personalizado - marcando todos os itens disponibilizados para compor o relatório o relatório é gerado conforme exemplo exibido na imagem abaixo:



Governo do Estado da Bahia  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado

DEMANDA: 549720

Tipo		Assunto	
INFORMAÇÃO		ASSUNTOS OPERACIONAIS AGRONEGÓCIO INFORMAÇÃO SOBRE PRODUÇÃO DE MATRIZES	
Origem	Data entrada	Local de entrada	
ASCOM	15/09/2017 3:07:00 PM	OGE - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA	

**TEOR DA MANIFESTAÇÃO**

asdasdasdas. texto do relato modificado na clibagem da triagem

**DADOS COMPLEMENTARES**

DADOS LOCAL  
MUNICÍPIO: SALVADOR

**ANEXOS**

Data	Fonte	Descrição
15/09/2017 15:06	0	Man/Captador/OnLine.pdf
03/10/2017 11:12	BIBLIOGRAFIA	teste

**PROVIDÊNCIAS E RESPOSTAS**

Data e hora	Tipo	Local	Metricula	Status
02/10/2017 14:48	PROVIDÊNCIA	OGE	11112233	

Encaminhamento para PGE, para APURAR

Data e hora	Tipo	Local	Metricula	Status
02/10/2017 14:48	ENCAMINHAR PARA APURAR	OGE	11112233	NADA REQUER

teste

Data e hora	Tipo	Local	Metricula	Status
02/10/2017 14:48	PROVIDÊNCIA	OGE	11112233	

Encaminhamento para SEPLAN, para CONHECER

Data e hora	Tipo	Local	Metricula	Status
03/10/2017 09:40	PROVIDÊNCIA	OGE	11112233	

Encaminhamento do ofício nº 1 para SAEB para SOLICITAR INFORMAÇÃO

Data e hora	Tipo	Local	Metricula	Status
03/10/2017 09:40	OFÍCIO	OGE	11112233	NADA REQUER

mensagem para o cidadão

**RESUMO DA TRAMITAÇÃO**

Ouvidoria	Objetivo	Data Objetivo	Situação	Data Situação
Sigla 54	APURAR	02/10/2017 14:48	NÃO LIDA	02/10/2017 14:48
Sigla 5	CONHECER	02/10/2017 14:48	NÃO LIDA	02/10/2017 14:48
OGE	RESPONDER	15/09/2017 15:07	PROVIDENCIADA	03/10/2017 09:40

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

### 7.2.14. Atualizar

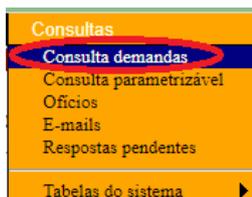
Ao clicar no botão **Atualizar** o sistema recarrega a tela de Novas e em andamento, atualizando os dados da tela, se houver modificação entre o momento que a tela foi carregada anteriormente até o momento que clicou no botão Atualizar, mas permanecendo na página que estiver ativa no momento, não retornando para a página inicial.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

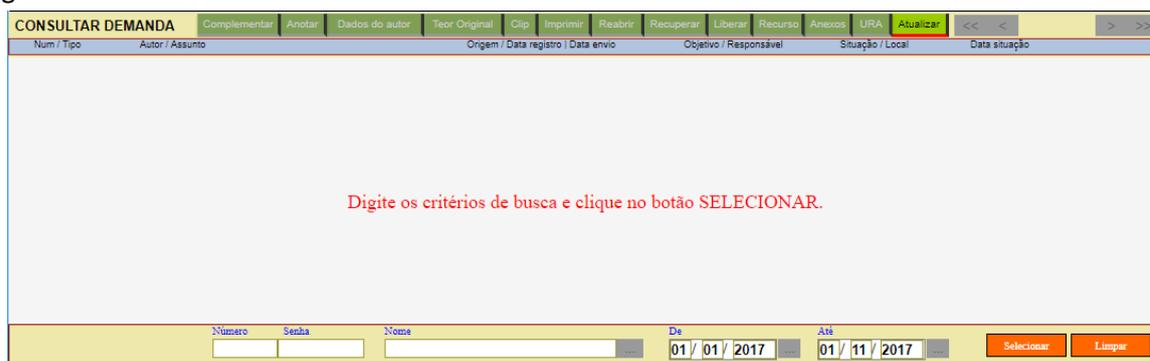
## 8. Consulta Demanda

Todas as demandas podem ser consultadas, independente da situação, na tela **Consultar demandas** para realizar alguma ação disponível nesta tela, como a reabertura de demanda encerrada.

Para acessar a tela Consultar demandas deve acessar a opção de menu “Consultas” -> “Consulta demandas”, conforme imagem abaixo:



O sistema apresenta a tela Consultar demandas sem carregar demandas, ficando a critério do usuário informar algum filtro para pesquisar pelas demandas que deseja visualizar, conforme exemplo na imagem abaixo:

A imagem mostra a interface da tela 'CONSULTAR DEMANDA'. No topo, há uma barra de ferramentas com botões como 'Complementar', 'Anotar', 'Dados do autor', etc. Abaixo, há uma barra de cabeçalho com campos de filtro: 'Num / Tipo', 'Autor / Assunto', 'Origem / Data registro / Data envio', 'Objetivo / Responsável', 'Situação / Local' e 'Data situação'. O corpo da tela contém o texto: 'Digite os critérios de busca e clique no botão SELECIONAR.'. Na base, há campos de entrada para 'Número', 'Senha', 'Nome', 'De' (data 01/01/2017) e 'Até' (data 01/11/2017), além dos botões 'Selecionar' e 'Limpar'.

Os filtros são apresentados na parte inferior da tela:

**Número:** campo onde pode ser informado o número da demanda que deseja visualizar.

**Senha:** campo onde pode ser informada a senha da demanda que informou no campo Número.

**Nome:** campo onde pode ser informado o nome do manifestante, autor da(s) demanda(s) que pretende visualizar.

**De:** campo de data para informar a data a partir da qual deseja visualizar as demandas cadastradas, carregada inicialmente com a data 01/01/do ano atual, permitindo modificar.

**Até:** campo de data para informar a data até a qual deseja visualizar as demandas cadastradas, carregada inicialmente com a data inicial do sistema, permitindo modificar.

Após preencher os filtros que melhor identifica as demandas que pretende visualizar deve clicar no botão “Selecionar” para o sistema buscar pelas demandas que atendem aos filtros informados e carregar na tela.

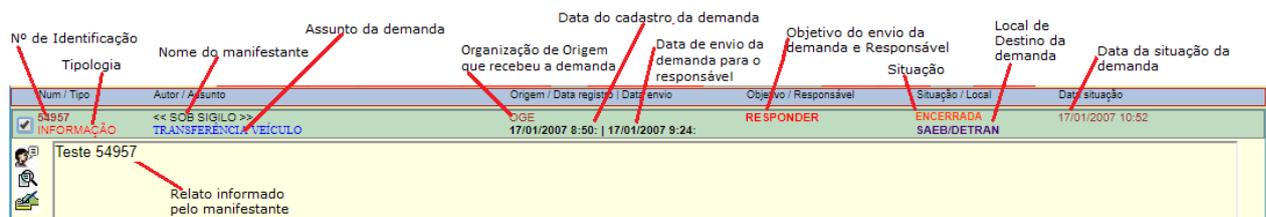
Se não identificar a demanda desejada, pode clicar no botão “Limpar” para limpar as demandas que estiverem exibidas na tela, limpar os filtros informados, retornar os campos De e Até para as datas carregadas ao acessar a tela, permitindo ao usuário informar novos valores para os filtros ou pesquisar apenas com os campos de data já preenchidos.

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Exemplo, se digitar o número da demanda e depois clicar no botão “Selecionar”, o sistema carrega a demanda na tela. Ao marcar a demanda o menu do topo da tela é habilitado com as opções disponíveis para a demanda marcada, conforme exemplo na imagem abaixo:



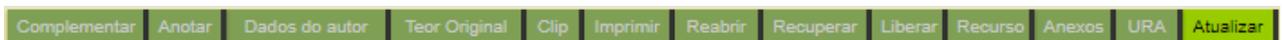
## 8.1. Dados Exibidos no Consultar Demandas



Além dos dados exibidos diretamente na tela, descritos acima, existem outras informações que são visualizadas ao clicar nos ícones básicos que ficam posicionados à esquerda do Relato do manifestante, conforme descritos anteriormente no item sobre a Triagem.

## 8.2. Opções do Consultar Demandas

Abaixo o Menu superior disponibilizado na tela de Consultar Demandas com as opções permitidas:



Para habilitar as opções desse menu é necessário marcar uma demanda, para o sistema validar quais opções do menu podem ser usadas para a demanda selecionada e habilitar as opções de menu adequadas a demanda selecionada, conforme exemplo na imagem abaixo, na qual não foram habilitados alguns botões:



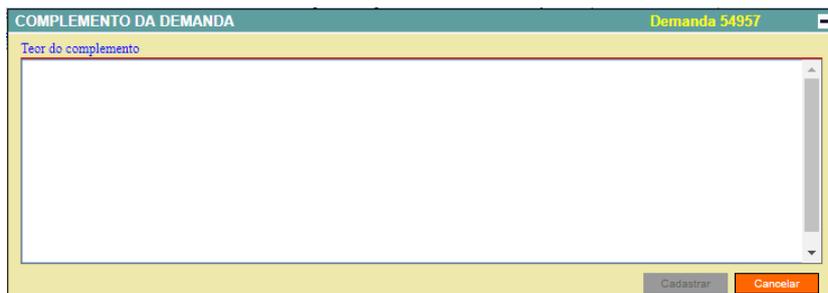
A seguir será apresentado cada opção de menu da tela de Consultar Demandas.

	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	

### 8.2.1. Complementar

Pela opção **Complementar** o sistema permite incluir um complemento para a demanda.

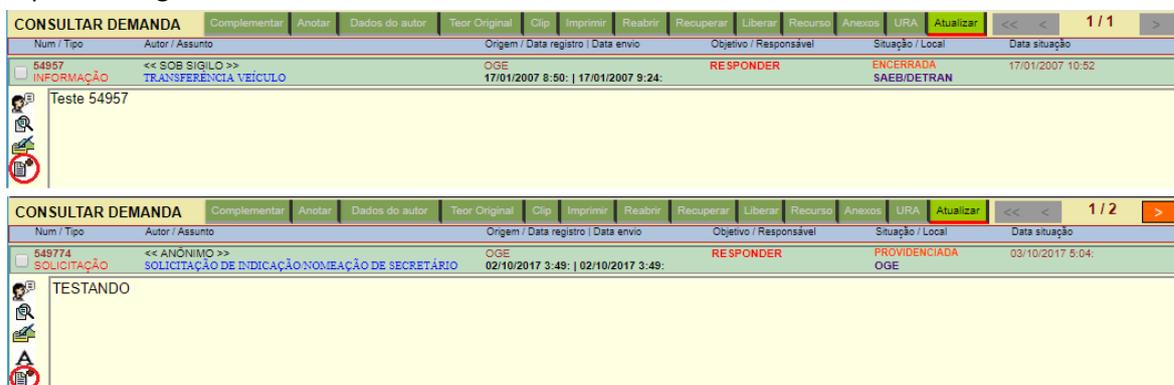
Após marcar uma demanda e clicar no botão **Complementar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Ao digitar o primeiro caractere no campo "Teor do complemento", que é um campo de texto livre, o sistema habilita o botão "Cadastrar".

Após concluir o texto do complemento para ser adicionado à demanda e clicar no botão "Cadastrar", o sistema efetiva o cadastro do complemento, fecha a tela e retorna para tela Consultar Demanda com os dados atualizados, passando a exibir o ícone  na lateral à esquerda da manifestação, conforme exemplo na imagem abaixo:



O comportamento do sistema ao cadastrar o complemento feito por essa tela é o mesmo que no cadastro de complemento feito pelo cidadão na opção "3 Complementação" da tela inicial do TAG:

- Se a demanda não estiver encerrada ela é bloqueada para notificar que existe um novo complemento, conforme exemplo na imagem abaixo:



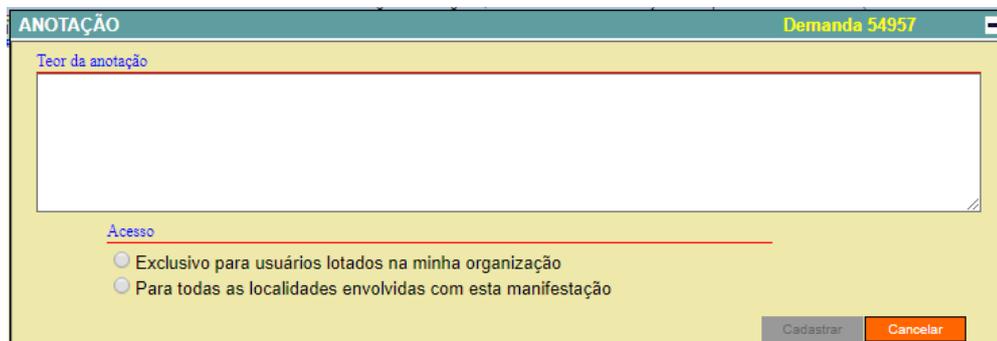
- Se a demanda estiver encerrada o complemento é gerado como uma interpelação, conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



### 8.2.2. Anotar

Pela opção **Anotar** o sistema permite incluir uma anotação para a demanda/manifestação. Após marcar uma demanda e clicar no botão **Anotar** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

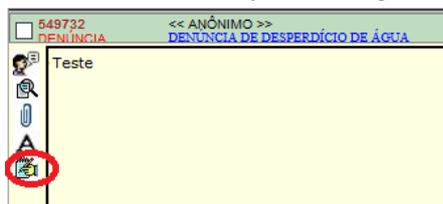


A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

No campo "Teor da anotação" pode ser informado o texto da anotação para a manifestação. O campo "Acesso" permite definir o tipo de acesso para a anotação informada, se deve ser:

- Exclusivo para usuários lotados na minha Organização
- Para todas as localidades envolvidas com esta manifestação

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro da anotação, fecha a tela e retorna para tela Consultar Demanda com os dados atualizados, passando a exibir o ícone  na lateral à esquerda da manifestação em qualquer um dos casos de Acesso, conforme exemplo na imagem abaixo:

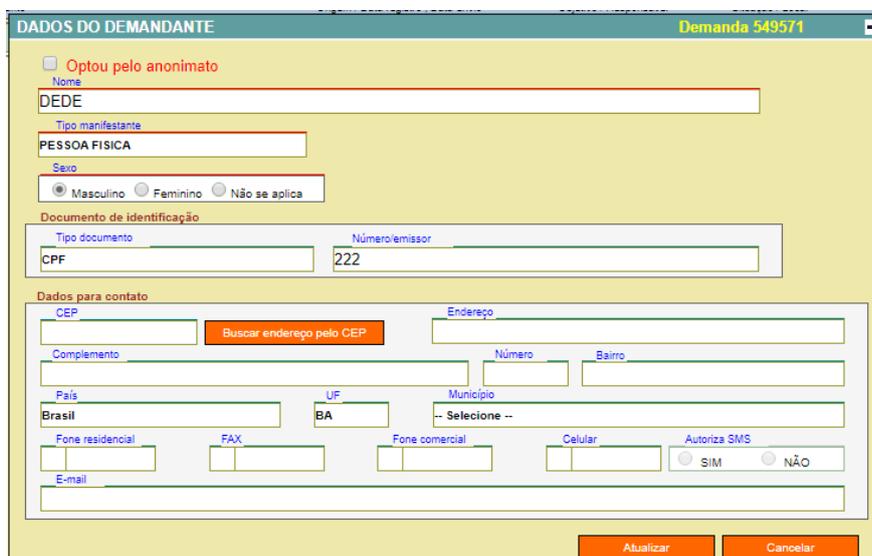


### 8.2.3. Dados do Autor

Pela opção **Dados do Autor** o sistema permite alterar os dados de identificação do autor da demanda/manifestação.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Dados do Autor** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



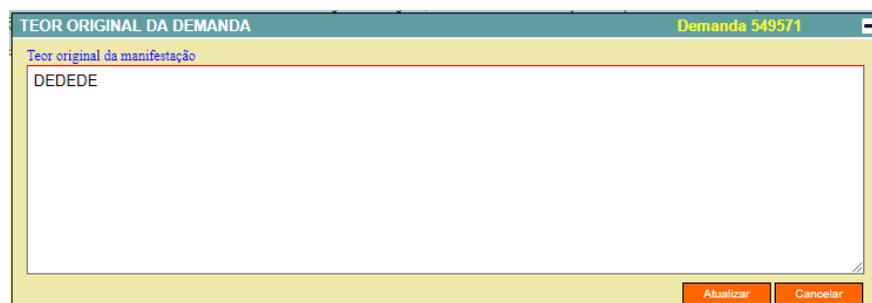
A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Após preencher ou alterar os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, e clicar no botão "Atualizar" o sistema efetiva as mudanças no cadastro do manifestante, fecha a tela e retorna para tela Consultar Demanda com os dados atualizados.

### 8.2.4. Teor Original

Pela opção **Teor Original** o sistema permite alterar o teor da demanda/manifestação.

Após marcar uma demanda e clicar no botão **Teor Original** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

No campo Teor original da manifestação é apresentado o teor da demanda e é permitido modificar o texto.

Após alterar o teor da demanda e clicar no botão "Atualizar" o sistema efetiva as mudanças do teor da manifestação, fecha a tela e retorna para tela Consultar Demanda com os dados atualizados.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

### 8.2.5. Clip

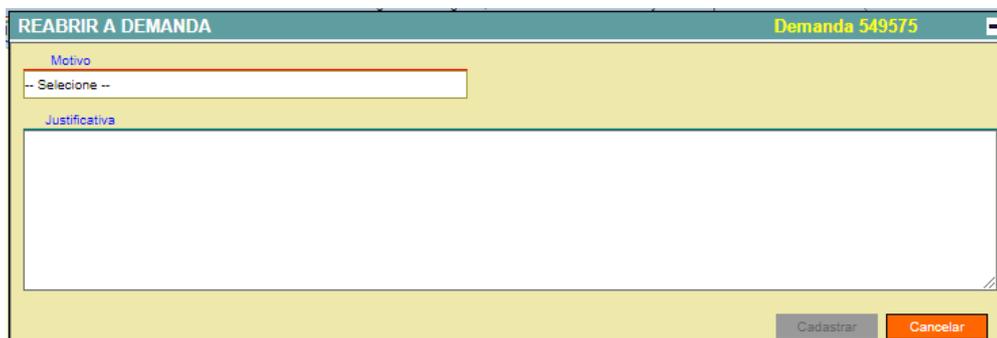
Pela opção **Clip** o sistema permite visualizar o clip da demanda/manifestação, caso exista.

### 8.2.6. Imprimir

Pela opção **Imprimir** o sistema permite imprimir os dados da demanda/manifestação conforme já descrito no item “Opções do Novas e Em Andamento - Imprimir”.

### 8.2.7. Reabrir

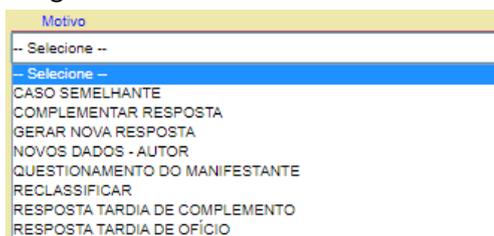
Pela opção **Reabrir** o sistema permite reabrir uma demanda/manifestação com situação encerrada. Após marcar uma demanda e clicar no botão **Reabrir** o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Descrição dos campos da tela:

- **Motivo:** deve ser selecionada uma das alternativas disponibilizadas para definir qual o motivo para reabrir a demanda que está encerrada. As alternativas podem ser conforme exemplo na imagem abaixo.



- **Justificativa:** pode ser informado um texto com a justificativa para a reabertura da demanda.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão “Cadastrar”, conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Demanda 549575

**Motivo**

QUESTIONAMENTO DO MANIFESTANTE

**Justificativa**

teste reabrir demanda 549575 pela tela Consultar demanda

Ao clicar no botão “Cadastrar” o sistema efetiva a alteração na manifestação, modificando a situação para **Reaberta**, fecha a tela, exibe a mensagem de sucesso e retorna para tela Consultar Demanda com os dados atualizados, conforme exemplo na imagem abaixo:

CONSULTAR DEMANDA							Complementar	Anotar	Dados do autor	Teor Original	Clip	Imprimir	Reabrir	Recuperar	Liberar	Recurso	Anexos	URA	Atualizar	<<	>>	1 / 1
Num / Tipo	Autor / Assunto	Origem / Data registro	Data envio	Objetivo / Responsável	Situação / Local	Data situação																
549575 RECLAMAÇÃO	<< SOB SIGILO >> FALHA NO PROCEDIMENTO CONVOCAÇÃO ENSINO SUPERIOR	OGE	18/04/2017 11:12   18/04/2017 11:11	RESPONDER	REABERTA OGE	08/11/2017 11:45																
RETVHYBHRTYKJVTHC																						

Ao consultar a demanda reaberta pela tela “Pendências -> Nova e em andamento” o sistema exibe a demanda como reaberta e bloqueada, conforme exemplo na imagem abaixo:

NOVAS E EM ANDAMENTO																						
Demanda reaberta - 549575																						
<input type="button" value="Desbloquear"/>																						

### 8.2.8. Recuperar

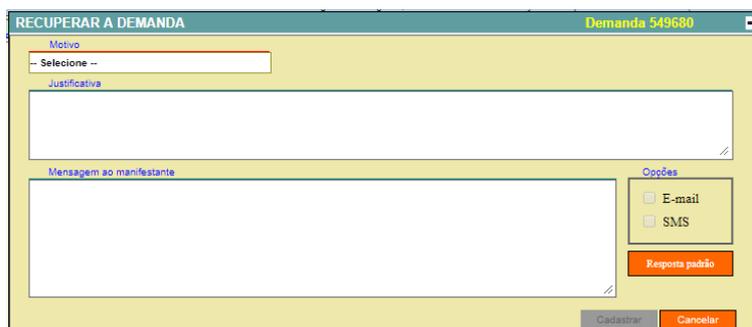
Pela opção **Recuperar** o sistema permite recuperar uma demanda/manifestação colocada indevidamente como inválida.

Para recuperar uma demanda inválida deve primeiro localizar a demanda, para isso deve informar o número da manifestação no campo de filtro “Número”, que também fica na parte inferior da tela, e clicar no botão “Selecionar”, o sistema pesquisa pela demanda informada e se encontrar carrega na tela, conforme exemplo na imagem abaixo:

CONSULTAR DEMANDA																						
Num / Tipo	Autor / Assunto	Origem / Data registro	Data envio	Objetivo / Responsável	Situação / Local	Data situação																
549680 INFORMAÇÃO	<< ANÔNIMO >> INFORMAÇÃO SOBRE PROJETOS INCENTIVADOS PELO GOV	OGE	28/08/2017 3:51   28/08/2017 3:50	RESPONDER	INVÁLIDA OGE	08/11/2017 1:33																
asdasdasdasd																						
<input type="text" value="549680"/> <input type="text"/>																						
<input type="button" value="Selecionar"/> <input type="button" value="Limpar"/>																						

Após marcar uma demanda com situação Inválida, o sistema habilita o botão **Recuperar**, que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

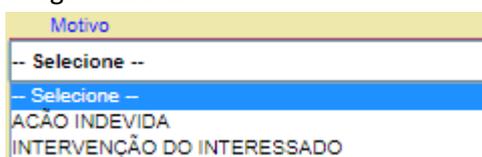
	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Descrição dos campos da tela:

- **Motivo:** deve ser selecionada uma das alternativas disponibilizadas para definir qual o motivo para recuperar a demanda que está inválida. As alternativas podem ser conforme exemplo na imagem abaixo.



- **Justificativa:** pode ser informado um texto com a justificativa para a recuperação da demanda.
- **Mensagem ao manifestante:** pode ser informado um texto a ser enviado ao manifestante com a informação sobre a recuperação da demanda. Ao lado desse campo são exibidas as opções para envio da mensagem para o manifestante, que pode ser por e-mail ou SMS.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema atualiza a demanda para ser recuperada, modificando a situação para LIDA, fecha a tela, retorna para a tela anterior com os dados da demanda atualizados, conforme exemplo na imagem abaixo:



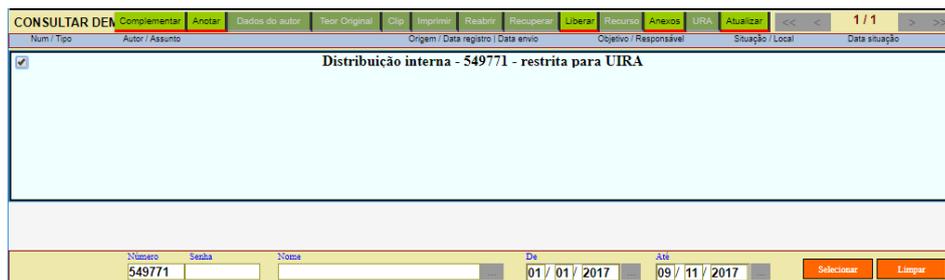
Num / Tipo	Autor / Assunto	Origem / Data registro / Data envio	Objetivo / Responsável	Situação / Local	Data situação
549680	<< ANÔNIMO >> INFORMAÇÃO SOBRE PROJETOS INCENTIVADOS PELO GOV	OGE 28/08/2017 3:51:   28/08/2017 3:50:	RESPONDER	LIDA OGE	07/11/2017 8:58:

### 8.2.9. Liberar

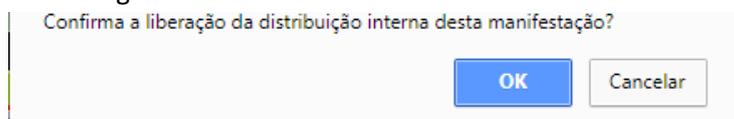
Pela opção **Liberar** o sistema permite ao Administrador ou a usuário com perfil Master liberar uma distribuição que já tenha sido feita para uma demanda ser atendida por determinado atendente.

Para liberar uma distribuição de demanda é preciso que a demanda tenha sido distribuída para um usuário da Organização, então deve localizar a demanda, informando o número da manifestação no campo de filtro "Número", que fica na parte inferior da tela Consultar demanda, e clicar no botão "Selecionar", o sistema pesquisa pela demanda informada e se encontrar carrega na tela, conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



Com a demanda localizada na tela que possua distribuição interna, ao marcá-la o sistema habilita o botão **Liberar**, que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme imagem abaixo:

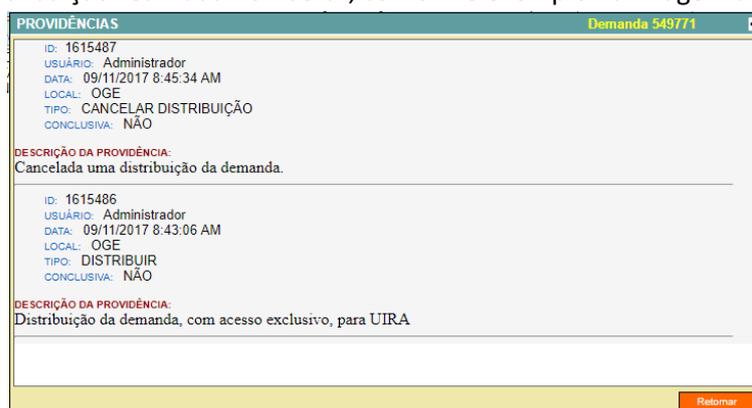


Se clicar no botão “Cancelar” o sistema fecha a mensagem e retorna para a tela sem modificar a demanda.

Se clicar no botão “OK” o sistema fecha a mensagem, remove a distribuição da demanda e retorna para a tela anterior com os dados da demanda atualizados, conforme exemplo na imagem abaixo:



Se clicar no ícone Providências adotadas (📄) o sistema apresenta exibindo a distribuição feita e o cancelamento da distribuição realizada no liberar, conforme exemplo na imagem abaixo:



### 8.2.10. Recurso

Pela opção **Recurso** o sistema permite abrir Recursos de 1ª ou 2ª Instância para demandas do Tipo Informação que atenda as seguintes condições:

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

- Demanda do Tipo Informação e com situação encerrada;
- Se a demanda estiver encerrada e não possuir recurso, será permitido abrir Recurso de 1ª Instância.
- Se a demanda estiver encerrada e possuir Recurso de 1ª Instância encerrado, será permitido abrir Recurso de 2ª Instância.

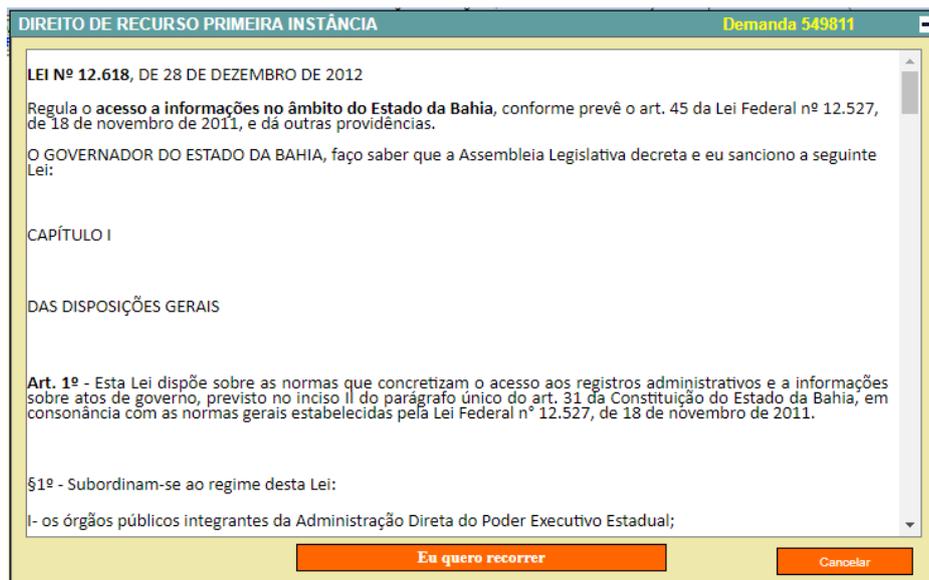
Em qualquer outra condição não será habilitado o botão Recurso.

### Abriu Recurso de 1ª Instância

Para gerar Recurso de 1ª Instância é preciso que a demanda tenha o tipo Informação, a situação encerrada e não possua recurso, então deve localizar a demanda, informando o número da manifestação no campo de filtro “Número”, que fica na parte inferior da tela Consultar demanda, e clicar no botão “Selecionar”, o sistema pesquisa pela demanda informada e se encontrar carrega na tela, conforme exemplo na imagem abaixo:



Com a demanda localizada na tela, ao marcá-la o sistema habilita o botão **Recurso**, que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela inicial para abertura de recurso no mesmo padrão da tela de abertura de Recurso disponibilizada para o cidadão na opção “2 Consultar”, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior. Se clicar no botão “Eu quero recorrer” o sistema exibe a tela de Direito de Recurso de 1ª instância, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Demanda 549811

**Recurso sobre a resposta recebida**

Este instrumento permite encaminhar recurso à instância superior, em função da insatisfação com a resposta recebida.

Este recurso será encaminhado para:

1523  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Motivo

-- Seleccione --

Teor do recurso

Descrição dos campos da tela:

- **Motivo:** deve ser selecionada uma das alternativas disponibilizadas para definir qual o motivo para abertura do Recurso. As alternativas podem ser conforme exemplo na imagem abaixo.

Motivo

-- Seleccione --

-- Seleccione --

INFORMAÇÃO FOI NEGADA

RESPOSTA INSATISFATORIA

- **Teor do recurso:** pode ser informado um texto com o Teor do recurso.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão “Encaminhar”, ao clicar neste botão o sistema cadastra o Recurso de 1ª Instância para a demanda, fecha a tela, retorna para a tela anterior mantendo os dados da demanda, que continua como encerrada, pois o recurso gera um registro de providência associado com a demanda original, conforme exemplo na imagem abaixo:

Num / Tipo	Autor / Assunto	Origem / Data registro   Data envio	Objetivo / Responsável	Situação / Local	Data situação
549811 INFORMAÇÃO	JOÃO PEDRO FERREIRA INFORMAÇÃO SOBRE PERÍODO DE MATRÍCULA	OGE 09/11/2017 9:42:   09/11/2017 9:41:	RESPONDER	ENCERRADA OGE	09/11/2017 9:43:

Se consultar novamente pelo número da demanda o sistema passa a exibir o registro do recurso, conforme exemplo na imagem abaixo:

Num / Tipo	Autor / Assunto	Origem / Data registro   Data envio	Objetivo / Responsável	Situação / Local	Data situação
549811 INFORMAÇÃO	JOÃO PEDRO FERREIRA INFORMAÇÃO SOBRE PERÍODO DE MATRÍCULA	OGE 09/11/2017 9:42:   09/11/2017 9:41:	RESPONDER	ENCERRADA OGE	09/11/2017 9:43:
549811A RECURSO	JOÃO PEDRO FERREIRA RECURSO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA	OGE 09/11/2017 9:42:   09/11/2017 9:49:	RESPONDER 1523	NÃO LIDA OGE	09/11/2017 9:49:

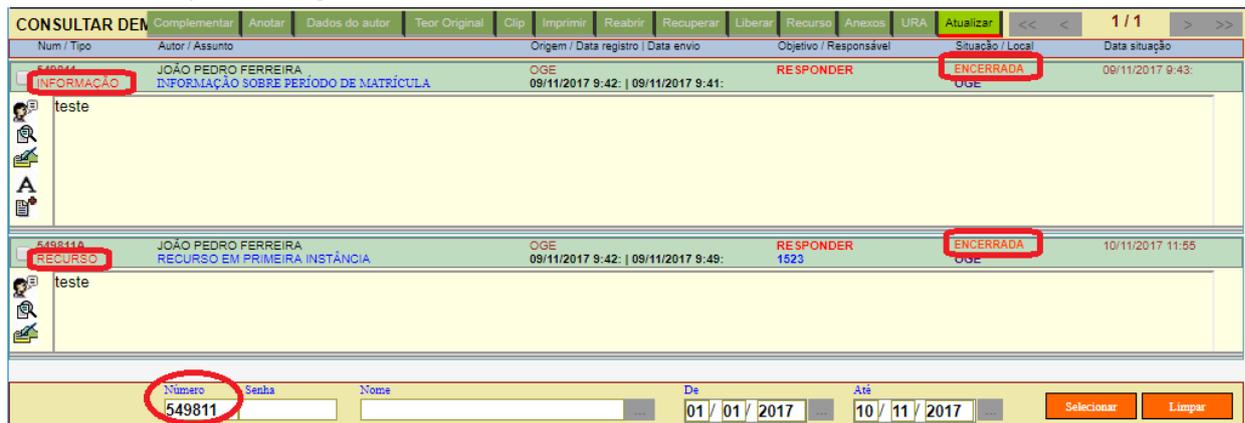
Na tela de Nova e em Andamento o registro é exibido como bloqueado, conforme exemplo na imagem abaixo:

Num / Tipo	Autor / Assunto	Origem / Data registro   Data envio	Objetivo / Responsável	Situação / Local	Data situação
<b>Recurso impetrado - 549811A</b>					
<input type="button" value="Desbloquear"/>					

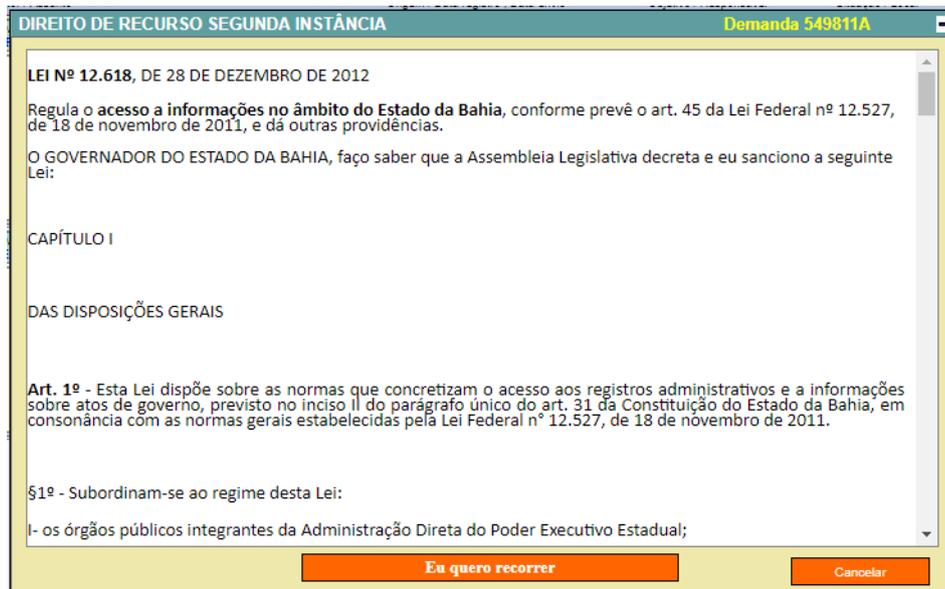
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

### Abrir Recurso de 2ª Instância

Para gerar Recurso de 2ª Instância é preciso que a demanda tenha o tipo Informação, a situação encerrada, possua recurso de 1ª Instância encerrado e não possua recurso de 2ª Instância, então deve localizar a demanda, informando o número da manifestação no campo de filtro “Número”, que fica na parte inferior da tela Consultar demanda, e clicar no botão “Selecionar”, o sistema pesquisa pela demanda informada e se encontrar carrega na tela a demanda e o recurso de 1ª Instância da demanda, conforme exemplo na imagem abaixo:



Com a demanda localizada na tela, ao marcar a demanda ou o recurso o sistema habilita o botão **Recurso**, que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela inicial para abertura de recurso no mesmo padrão da tela de abertura de Recurso de 2ª Instância disponibilizada para o cidadão na opção “2 Consultar”, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior. Se clicar no botão “Eu quero recorrer” o sistema exibe a tela de Direito de Recurso de 2ª instância, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Demanda 549811A

**DIREITO DE RECURSO SEGUNDA INSTÂNCIA**

**Recurso sobre a resposta recebida**  
 Este instrumento permite encaminhar recurso à instância superior, em função da insatisfação com a resposta recebida.  
 Este recurso será encaminhado para:  
 1523  
 OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Motivo

Teor do recurso

Descrição dos campos da tela:

- **Motivo:** deve ser selecionada uma das alternativas disponibilizadas para definir qual o motivo para abertura do Recurso. As alternativas podem ser conforme exemplo na imagem abaixo.

Motivo

-- Selecione --

-- Selecione --

INFORMAÇÃO FOI NEGADA

RESPOSTA INSATISFATÓRIA

- **Teor do recurso:** pode ser informado um texto com o Teor do recurso.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão “Encaminhar”, ao clicar neste botão o sistema cadastra o Recurso de 2ª Instância para a demanda, fecha a tela, retorna para a tela anterior mantendo os dados que estavam na tela.

Se consultar novamente pelo número da demanda o sistema passa a exibir o registro do recurso de 2ª Instância, conforme exemplo na imagem abaixo:

Num / Tipo	Autor / Assunto	Origem / Data registro   Data envio	Objetivo / Responsável	Situação / Local	Data situação
549811 INFORMAÇÃO	JOÃO PEDRO FERREIRA INFORMAÇÃO SOBRE PERÍODO DE MATRÍCULA	OGE 09/11/2017 9:42:   09/11/2017 9:41:	RESPONDER 1523	ENCERRADA OGE	09/11/2017 9:43:
549811B RECURSO	JOÃO PEDRO FERREIRA RECURSO EM SEGUNDA INSTÂNCIA	OGE 09/11/2017 9:42:   10/11/2017 12:08	RESPONDER 1523	NÃO LIDA OGE	10/11/2017 12:08
549811A RECURSO	JOÃO PEDRO FERREIRA RECURSO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA	OGE 09/11/2017 9:42:   09/11/2017 9:49:	RESPONDER 1523	ENCERRADA OGE	10/11/2017 11:55

Na tela de Nova e em Andamento o registro é exibido como bloqueado, conforme exemplo na imagem abaixo:

Num / Tipo	Autor / Assunto	Origem / Data registro   Data envio	Objetivo / Responsável	Situação / Local	Data situação
Recurso impetrado - 549811B					
<input type="button" value="Desbloquear"/>					

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

### 8.2.11. Anexos

Pela opção **Anexos** o sistema permite anexar arquivos, alterar dados do cadastro do arquivo, excluir arquivos e visualizar arquivos cadastrados na demanda/manifestação, conforme explicado no item Anexo da tela “Novas e em Andamento”.

### 8.2.12. Ura

Pela opção **Ura** o sistema permite transferir o contato da demanda/manifestação para uma unidade de resposta audível (URA).

Para usar essa funcionalidade é necessário está configurado no TAG.ini o parâmetro URA=1 na tag Geral. Para transferir o contato da demanda/manifestação para uma URA deve primeiro localizar a demanda, na tela Consultar Demandas, usando os filtros disponíveis para pesquisa.

Ao localizar a demanda deve marcá-la para o sistema habilitar o botão **URA**, que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela conforme imagem abaixo:

ACESSO À URA Demanda 549810

Situação da manifestação

Encerrada SIM

Pesquisa de satisfação NÃO

Objetivo da transferência para a URA

Repassar a senha da manifestação

Redirecionar o atendimento

Aplicar a pesquisa de satisfação. (Manifestações encerradas)

Comentário

Transferir Cancelar

A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Descrição dos campos da tela:

- **Situação da manifestação:** Exibe informações sobre a demanda selecionada, se está encerrada (Sim ou Não) e se já respondeu a pesquisa de satisfação (Sim ou Não).
- **Objetivo da transferência para URA:** deve ser selecionada uma das alternativas disponibilizadas para definir qual o objetivo da transferência da manifestação para URA. As alternativas são as exibidas na imagem abaixo:

Objetivo da transferência para a URA

Repassar a senha da manifestação

Redirecionar o atendimento

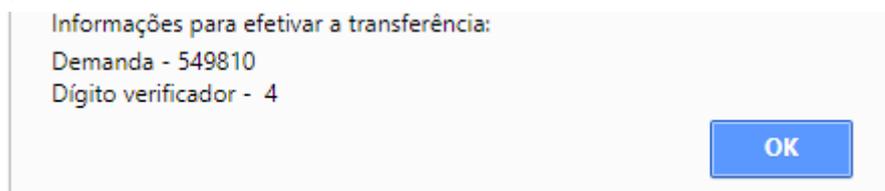
Aplicar a pesquisa de satisfação. (Manifestações encerradas)

No caso de manifestação encerrada a tela é carregada marca a alternativa “Aplicar a pesquisa de satisfação. (Manifestações encerradas)”.

- **Comentário:** pode ser informado um texto sobre a transferência para URA, que pode ser uma justificativa.

	Tutorial TAG Demandas	
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>	
TAG Demandas		

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão “Transferir”, ao clicar neste botão o sistema atualiza a demanda para ser transferida para URA, fecha a tela, retorna para a tela anterior exibindo a mensagem com informações sobre a transferência, conforme exemplo na imagem abaixo:

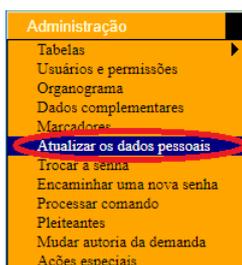


### 8.2.13. Atualizar

Ao clicar no botão **Atualizar** o sistema recarrega a tela de Consultar Demanda, atualizando os dados da tela, se houver modificação entre o momento que a tela foi carregada anteriormente até o momento que clicou no botão Atualizar, mas permanecendo na página que estiver ativa no momento, não retornando para a página inicial.

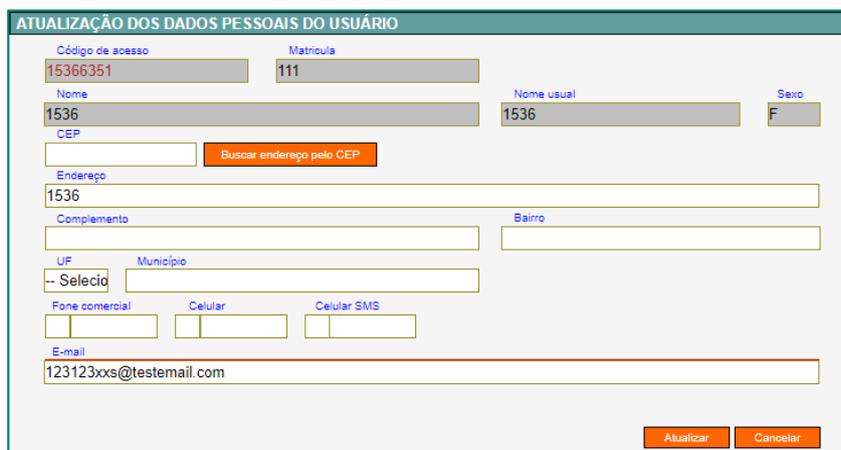
## 9. Atualizar os Dados Pessoais

Para atualizar os dados de cadastro do usuário logado no sistema, deve clicar na opção de menu Administração -> Atualizar os dados pessoais, conforme imagem abaixo:



Ao clicar no item de menu "Atualizar os dados pessoais" o sistema apresenta a tela Atualização dos dados pessoais do Usuário com os dados do Usuário logado no sistema, conforme exemplo na imagem abaixo:

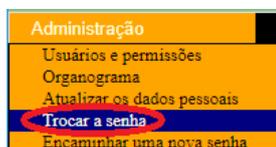
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



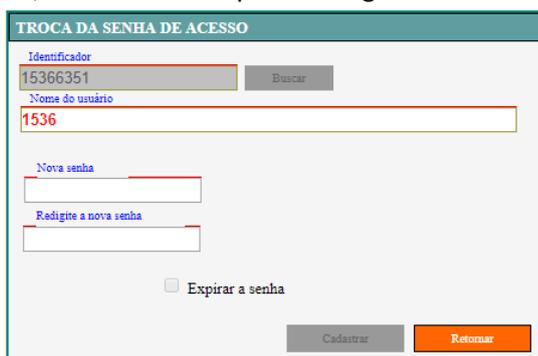
A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão “Cancelar” para retornar para a tela principal do TAG. Essa tela permite alterar os campos que não estiverem bloqueados, que são os dados de endereço, telefone e email.

## 10. Trocar a Senha

Para modificar a senha do usuário logado no sistema, deve clicar na opção de menu Administração -> Trocar a senha, conforme imagem abaixo:



Ao clicar no item de menu "Trocar a senha" o sistema apresenta a tela Troca da senha de acesso com os dados do Usuário logado no sistema, conforme exemplo na imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão “Retornar” para voltar para a tela principal do TAG. Essa tela permite alterar a senha de acesso do usuário logado, para isso deve ser informada a nova senha nos campos “Nova senha” e “Redigite a nova senha”.

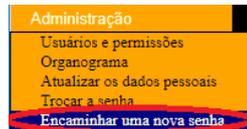
Se o usuário logado for o Admin o sistema exibe a tela com todos os campos em branco permitindo informar o identificador do usuário que pretende modificar a senha.

Ao preencher os campos da tela o sistema habilita o botão “Cadastrar”, ao clicar neste botão o sistema efetiva a mudança da senha, exibe a mensagem de sucesso e limpa os campos da tela.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## 11. Encaminhar Senha por Email

Para gerar uma nova senha e enviar por email deve clicar na opção de menu Administração -> Encaminhar uma nova senha, conforme imagem abaixo:



Ao clicar no item de menu "Encaminhar uma nova senha" o sistema apresenta a tela Encaminha uma nova senha por e-mail, conforme exemplo na imagem abaixo:

A imagem mostra a interface de usuário para "ENCAMINHA UMA NOVA SENHA POR E-MAIL". O formulário contém os seguintes campos: "Identificador" com um botão "Buscar" ao lado; "Nome do usuário"; "Lotação"; e "E-mail". Abaixo dos campos, há uma opção de caixa de seleção marcada com o texto "Gerar uma senha expirada". Na base do formulário, há dois botões: "Encaminhar" (desativado) e "Retornar" (ativo).

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Retornar" para voltar para a tela principal do TAG. Ao informar o login do usuário no campo Identificador e clicar no botão "Buscar" o sistema consulta os dados do usuário informado e preenche os demais campos da tela.

Ao clicar no botão "Encaminhar" o sistema envia a senha para o email do usuário, exibe a mensagem de sucesso e limpa os campos da tela, permitindo encaminhar senha de outro usuário.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



# **CAPÍTULO 4**

## **MÓDULO INTERNO -**

### **PARA USUÁRIO ADMINISTRADOR**

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## 1. Funcionalidades para Usuário Administrador

O usuário Admin é o usuário Administrador do TAG por padrão, mas podem existir outros usuários com Função Administrador TAG, esses usuários possuem permissões diferenciadas em relação aos demais usuários. Existem funcionalidades que só são permitidas para esses usuários, como o cadastro de outros usuários e o cadastro dos Assuntos que são disponibilizados para seleção no registro de uma manifestação. A seguir serão abordadas as principais funcionalidades permitidas para os usuários Administradores.

## 2. Definir Assuntos Para Manifestações (Processos)

Para a utilização do TAG é essencial definir o mapeamento dos Processos (Assuntos) que estarão disponíveis para o cadastro de Manifestações (Demandas). Toda manifestação possui no mínimo um assunto. A tela que permite a gestão dos assuntos só é disponibilizada para o usuário Admin e os usuários com a função de "Administrador TAG", independente de ter ou não permissão MASTER.

Para acessar a tela de gestão dos assuntos deve acessar o menu Administração -> Tabelas -> Assuntos -> Tabela de assuntos, conforme imagem abaixo:

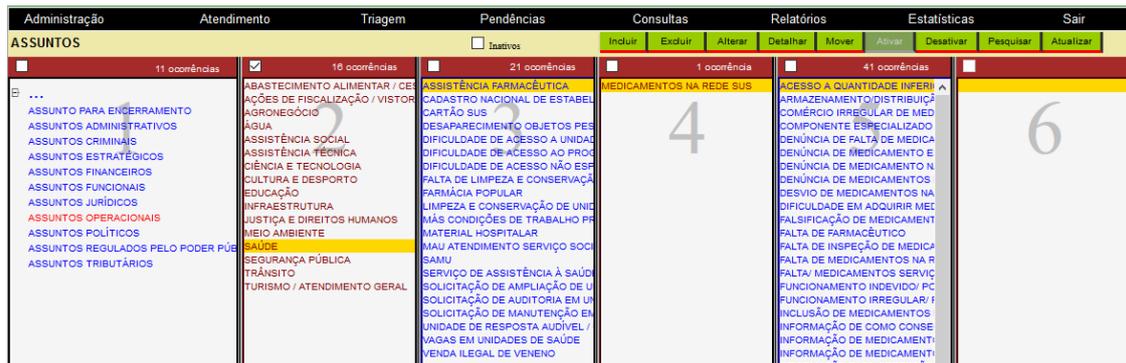


Ao clicar no item de menu "Tabela de assuntos" o sistema apresenta a tela com os processos (assuntos) já definidos e permite incluir novos assuntos, modificar ou excluir os existentes, entre outras coisas.

É necessário organizar os processos que pretende disponibilizar para o cadastro de manifestação de forma agrupada numa estrutura hierárquica. Os assuntos podem ser subdivididos em até 6 níveis de hierarquia, de acordo com a necessidade do processo a ser mapeado, sendo necessário no mínimo 2 níveis. O assunto a ser exibido para seleção no cadastro da manifestação é sempre o de último nível na hierarquia a que pertence. A definição da hierarquia dos assuntos deve corresponder ao detalhamento do assunto de forma cada vez mais específica, saindo do nível 1 de forma mais geral e abrangente para o último nível de forma mais exata.

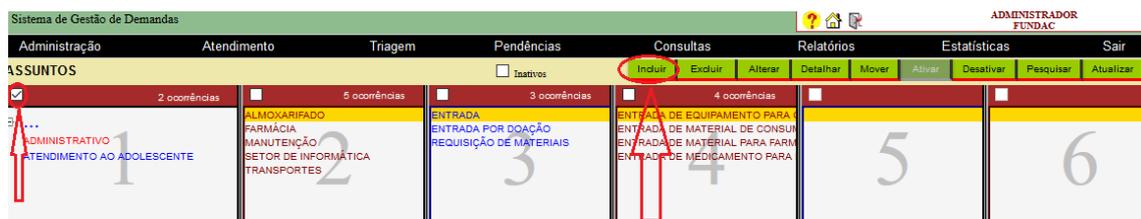
Exemplo de um mapeamento de assuntos:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



### 1.3. Como Criar Assunto no Primeiro Nível

Para criar novo grupo de Assunto desde o nível 1, deve marcar a caixa de seleção do nível 1 (1ª Coluna) e clicar no botão Incluir que fica na barra de menu à direita, acima dos níveis de assuntos, conforme imagem abaixo:



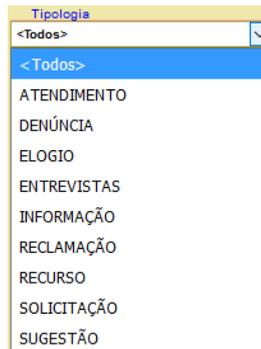
O sistema apresenta a tela para o cadastro de um novo nível 1, conforme imagem abaixo:

Descrição dos campos da tela:

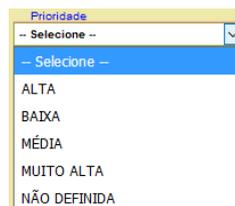
- **Ascendente:** é carregado com reticências (...) e não permite modificar, para indicar que para esse assunto não existe nível acima, ele será o primeiro nível.
- **Nível:** ao lado do campo Ascendente é carregado com valor 0 e não permite modificar, para indicar que para esse assunto não existe nível acima, onde o antecedente é zero (nenhum).

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

- **Descrição do assunto:** é carregado em branco e deve ser preenchido com a descrição do Processo (Assunto) no nível superior, sem muito detalhamento, de forma resumida.
- **Nível:** ao lado do campo 'Descrição do assunto' é carregado com valor 1 e não permite modificar, para indicar que esse assunto é o 1º nível.
- **Tipologia:** é carregado com todas as tipologias permitidas no sistema, permitindo selecionar uma Tipologia específica ou a opção <Todos>. Conforme imagem abaixo:

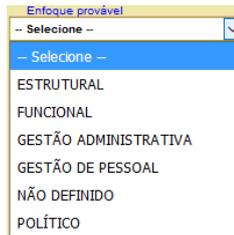


- Se for selecionada a opção <Todos>, os demais campos da tela permanecem bloqueados, pois só precisam ser preenchidos quando selecionada uma Tipologia específica.
  - Se for selecionada uma opção específica, o sistema habilita para preenchimento os demais campos dessa tela, que ficam abaixo da Tipologia. Neste caso esse será o último nível de detalhamento do Processo (Assunto).
  - **ATENÇÃO:** O TAG exige que seja definido no mínimo 2 níveis para um fluxo de Processo (Assunto). Como está sendo definido o nível 1, então deve ser selecionado de forma obrigatória a opção <Todos>, mas o sistema permite selecionar qualquer opção, deve ficar a cargo do usuário selecionar de forma correta.
- **Interno:** quando habilitado para seleção, é carregado com as opções Sim e Não.
    - **Sim:** para indicar que o processo deve ser restrito para uso interno dos usuários com perfil de acesso para acessar o TAG (usuários cadastrados que possuem login e senha).
    - **Não:** para indicar que o processo não é restrito para uso interno e ficará disponível para o público externo selecionar no cadastro de uma manifestação (demanda), pelo módulo externo do TAG, onde não é necessário ter login e senha.
  - **Prioridade:** quando habilitado para seleção, é carregado com todas as prioridades permitidas no sistema, permitindo selecionar apenas uma delas, conforme imagem abaixo. A prioridade definida para o assunto é atribuída a todas as manifestações cadastradas com o assunto.



- **Enfoque provável:** quando habilitado para seleção, é carregado com todos os enfoques permitidos no sistema, permitindo selecionar apenas uma delas, conforme imagem abaixo. O enfoque definido para o assunto é atribuído a todas as manifestações cadastradas com o assunto.

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



- **Identificação do manifestante** : quadro carregado com 2 opções:
  - Requer a identificação do manifestante: se marcar essa opção, não será permitido cadastrar manifestação marcando a opção "Optou pelo anonimato", será exigido que o manifestante se identifique para dar continuidade ao cadastro da manifestação.
  - Não requer a identificação do manifestante: se marcar essa opção, será permitido cadastrar manifestação marcando a opção "Optou pelo anonimato", pois não é necessário que o manifestante se identifique para cadastrar a manifestação, fica a critério do manifestante escolher ou não o anonimato.
  
- **Posicionamento geográfico**: quadro carregado com 2 opções:
  - Requer posicionamento geográfico: se marcar essa opção, será exigido que o manifestante informe o posicionamento geográfico para cadastrar manifestação.
  - Não requer posicionamento geográfico: se marcar essa opção, não será necessário que o manifestante informe o posicionamento geográfico para cadastrar manifestação.
  
- **Alternativa(s) de busca**: Texto livre para informar palavras separadas por espaço ou vígula, pelas quais será possível localizar no cadastro da manifestação esse Assunto que está sendo cadastrado.

### 1.4. Como Criar o Primeiro Assunto em Nível Seguinte

Para criar o primeiro assunto no nível seguinte, independente de qual o nível atual, deve marcar a caixa de seleção do nível atual e clicar no botão Detalhar.

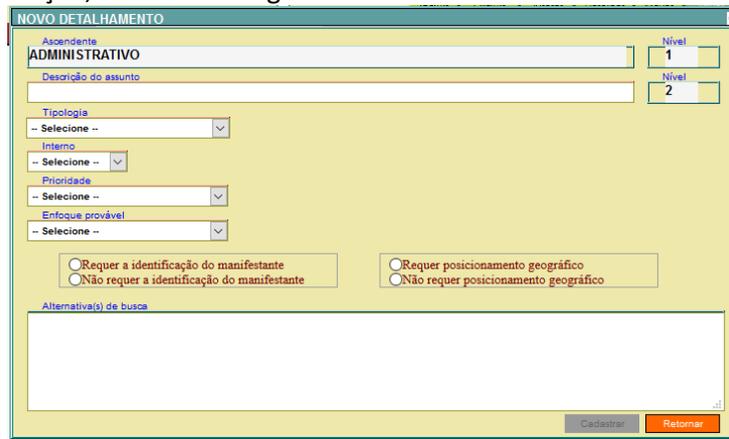
Exemplo, supondo que tenha criado o Assunto "ADMINISTRATIVO" no Nível 1, e para este não exista ainda nenhum Assunto no Nível seguinte (Nível 2).

Para gerar assunto no nível 2 deve clicar no assunto no nível 1, então o sistema marca a coluna onde está esse assunto, que no exemplo abaixo é a primeira coluna, e clicar no botão "Detalhar", o qual fica na parte superior acima dos níveis, conforme imagem abaixo:



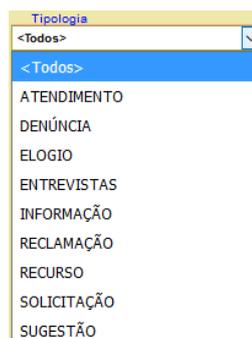
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Ao clicar no botão "Detalhar" o sistema exibe a tela de Novo Detalhamento com os a dados do nível selecionado para visualização, conforme imagem abaixo:



Descrição dos campos da tela:

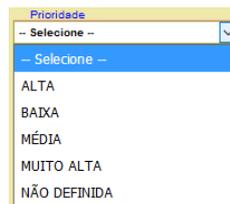
- **Ascendente:** é carregado com o Nível Atual, que neste caso é o nível 1, e não permite modificar, para indicar que o assunto a ser criado terá como Pai o Nível Atual.
- **Nível:** ao lado do campo Ascendente é carregado com valor do nível atual e não permite modificar, para indicar que para o assunto a ser criado o antecedente é o nível atual.
- **Descrição do assunto:** é carregado em branco e deve ser preenchido com a descrição do novo Processo (Assunto).
- **Nível:** ao lado do campo 'Descrição do assunto' é carregado com valor do nível seguinte ao atual e não permite modificar.
- **Tipologia:** é carregado com todas as tipologias permitidas no sistema, permitindo selecionar uma Tipologia específica ou a opção <Todos>. Conforme imagem abaixo:



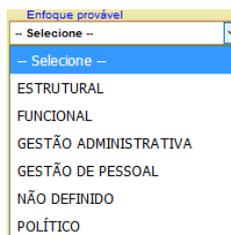
- Se for selecionada a opção <Todos>, os demais campos da tela permanecem bloqueados, pois só precisam ser preenchidos quando selecionada uma Tipologia específica.
  - Se for selecionada uma opção específica, o sistema habilita para preenchimento os demais campos dessa tela, que ficam abaixo da Tipologia. Neste caso esse será o último nível de detalhamento do Processo (Assunto).
  - **ATENÇÃO:** O TAG exige que seja definido no mínimo 2 níveis para um fluxo de Processo (Assunto). Como está sendo definido o nível 1, então deve ser selecionado de forma obrigatória a opção <Todos>, mas o sistema permite selecionar qualquer opção, deve ficar a cargo do usuário selecionar de forma correta.
- **Interno:** quando habilitado para seleção, é carregado com as opção Sim e Não.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

- **Sim:** para indicar que o processo deve ser restrito para uso interno dos usuários com perfil de acesso para acessar o TAG (usuários cadastrados que possuem login e senha).
- **Não:** para indicar que o processo não é restrito para uso interno e ficará disponível para o público externo selecionar no cadastro de uma manifestação (Demanda), pelo módulo externo do TAG, onde não é necessário ter login e senha.
- **Prioridade:** quando habilitado para seleção, é carregado com todas as prioridades permitidas no sistema, permitindo selecionar apenas uma delas, conforme imagem abaixo. A prioridade definida para o assunto é atribuída a todas as manifestações cadastradas com o assunto.



- **Enfoque provável:** quando habilitado para seleção, é carrega com todos os enfoques permitidos no sistema, permitindo selecionar apenas uma delas, conforme imagem abaixo. O enfoque definido para o assunto é atribuído a todas as manifestações cadastradas com o assunto.



- **Identificação do manifestante :** quadro carregado com 2 opções:
  - Requer a identificação do manifestante: se marcar essa opção, não será permitido cadastrar manifestação (Demanda) marcando a opção "Optou por sigilo", será exigido que o manifestante se identifique para dar continuidade ao cadastro da manifestação.
  - Não requer a identificação do manifestante: se marcar essa opção, será permitido cadastrar manifestação (Demanda) marcando a opção "Optou por sigilo", pois não é necessário que o manifestante se identifique para cadastrar a manifestação.
- **Posicionamento geográfico:** quadro carregado com 2 opções:
  - Requer posicionamento geográfico: se marcar essa opção, será exigido que o manifestante informe o posicionamento geográfico para cadastrar manifestação (Demanda).
  - Não requer posicionamento geográfico: se marcar essa opção, não será necessário que o manifestante informe o posicionamento geográfico para cadastrar manifestação (Demanda).
- **Alternativa(s) de busca:** Texto livre para informar palavras separadas por espaço ou vígula, pelas quais será possível localizar no cadastro da manifestação esse Assunto que está sendo cadastrado.

	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	

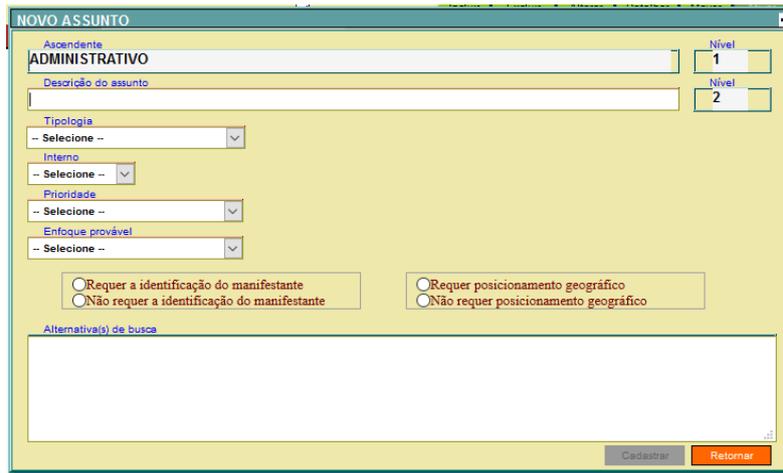
## 1.5. Como Criar Outros Assuntos no Nível que Possui Assunto

Para criar Assunto no nível que já possui algum assunto, independente do nível, deve marcar a caixa de seleção desse nível que deseja criar novo assunto, para o qual já exista assunto criado, e clicar no botão Incluir, conforme imagem abaixo:



No exemplo acima, supondo que o nível 1 tenha o Assunto "ADMINISTRATIVO" e no nível 2 tenha o assunto "AÇÃO POLÍTICA".

Ao marcar o checkBox do **nível 2** e clicar no botão **Incluir**, o sistema exibe a tela de Novo Assunto, conforme imagem abaixo:



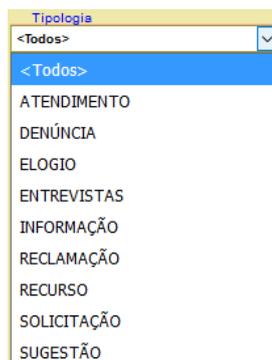
The 'NOVO ASSUNTO' form contains the following fields and options:

- Ascendente:** ADMINISTRATIVO
- Nível:** 1
- Descrição do assunto:** (empty)
- Nível:** 2
- Tipologia:** -- Selecione --
- Interno:** -- Selecione --
- Prioridade:** -- Selecione --
- Enfoque provável:** -- Selecione --
- Requer a identificação do manifestante
- Não requer a identificação do manifestante
- Requer posicionamento geográfico
- Não requer posicionamento geográfico
- Alternativa(s) de busca:** (empty text area)
- Buttons:** Cadastrar, Retornar

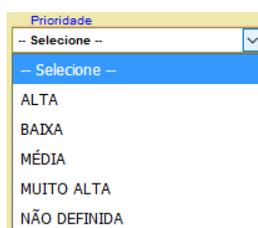
Descrição dos campos da tela:

- **Ascendente:** é carregado com a descrição do Nível anterior, que neste caso é "ADMINISTRATIVO", e não permite modificar, para indicar que o assunto a ser criado terá como Pai o Nível Anterior.
- **Nível:** ao lado do campo Ascendente é carregado com valor do nível anterior e não permite modificar, para indicar que para o assunto a ser criado o antecedente é o nível anterior.
- **Descrição do assunto:** é carregado em branco e deve ser preenchido com a descrição do novo Processo (Assunto), que é um detalhamento do nível anterior.
- **Nível:** ao lado do campo 'Descrição do assunto' é carregado com valor do nível atual e não permite modificar, para indicar que o assunto a ser criado terá esse nível.
- **Tipologia:** é carregado com todas as tipologias permitidas no sistema, permitindo selecionar uma Tipologia específica ou a opção <Todos>. Conforme imagem abaixo:

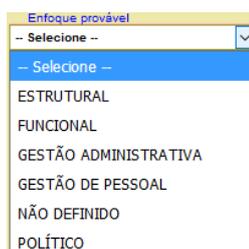
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



- Se for selecionada a opção <Todos>, os demais campos da tela permanecem bloqueados, pois só precisam ser preenchidos quando selecionada uma Tipologia específica.
- Se for selecionada uma opção específica, o sistema habilita para preenchimento os demais campos dessa tela, que ficam abaixo da Tipologia. Neste caso esse será o último nível de detalhamento do Processo (Assunto).
- **ATENÇÃO:** O TAG exige que seja definido no mínimo 2 níveis para um fluxo de Processo (Assunto). Como está sendo definido o nível 1, então deve ser selecionado de forma obrigatória a opção <Todos>, mas o sistema permite selecionar qualquer opção, deve ficar a cargo do usuário selecionar de forma correta.
- **Interno:** quando habilitado para seleção, é carregado com as opções Sim e Não.
  - **Sim:** para indicar que o processo deve ser restrito para uso interno dos usuários com perfil de acesso para acessar o TAG (usuários cadastrados que possuem login e senha).
  - **Não:** para indicar que o processo não é restrito para uso interno e ficará disponível para o público externo selecionar no cadastro de uma manifestação (Demanda), pelo módulo externo do TAG, onde não é necessário ter login e senha.
- **Prioridade:** quando habilitado para seleção, é carregado com todas as prioridades permitidas no sistema, permitindo selecionar apenas uma delas, conforme imagem abaixo. A prioridade definida para o assunto é atribuída a todas as manifestações cadastradas com o assunto.



- **Enfoque provável:** quando habilitado para seleção, é carregado com todos os enfoques permitidos no sistema, permitindo selecionar apenas uma delas, conforme imagem abaixo. O enfoque definido para o assunto é atribuído a todas as manifestações cadastradas com o assunto.



Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

- **Identificação do manifestante** : quadro carregado com 2 opções:
  - Requer a identificação do manifestante: se marcar essa opção, não será permitido cadastrar manifestação (Demanda) marcando a opção "Optou por sigilo", será exigido que o manifestante se identifique para dar continuidade ao cadastro da manifestação.
  - Não requer a identificação do manifestante: se marcar essa opção, será permitido cadastrar manifestação (Demanda) marcando a opção "Optou por sigilo", pois não é necessário que o manifestante se identifique para cadastrar a manifestação.
- **Posicionamento geográfico**: quadro carregado com 2 opções:
  - Requer posicionamento geográfico: se marcar essa opção, será exigido que o manifestante informe o posicionamento geográfico para cadastrar manifestação (Demanda).
  - Não requer posicionamento geográfico: se marcar essa opção, não será necessário que o manifestante informe o posicionamento geográfico para cadastrar manifestação (Demanda).
- **Alternativa(s) de busca**: Texto livre para informar palavras separadas por espaço ou vígula, pelas quais será possível localizar no cadastro da manifestação esse Assunto que está sendo cadastrado.

Ao clicar no botão Cadastrar os dados são gravados.

Se clicar no botão Retornar o sistema fecha a tela sem gravar os dados informados.

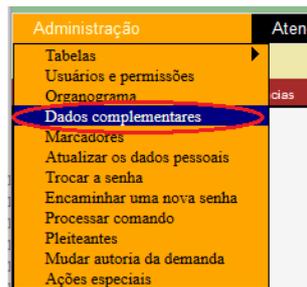
---

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

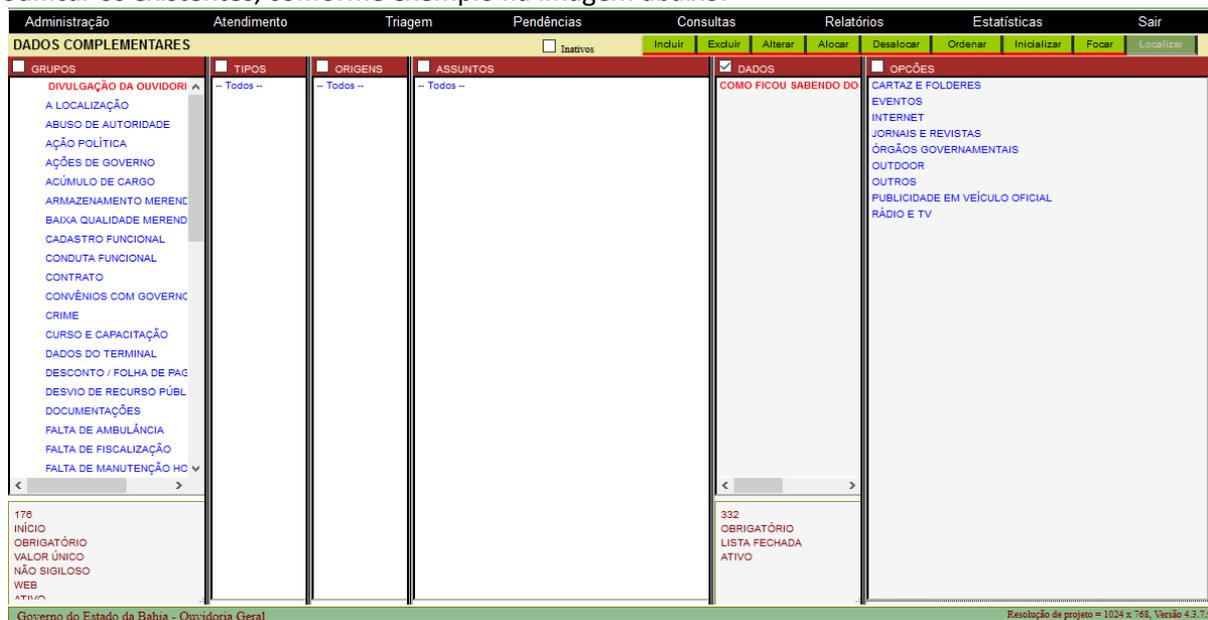
### 3. Definir Dados Complementares Dos Assuntos

Cada assunto pode requerer dados que complementem as informações necessárias para o atendimento da manifestação, essas informações podem ser definidas como dados complementares, os quais serão disponibilizados para preenchimento ao selecionar o assunto para cadastrar uma manifestação.

Para definir os Dados Complementares deve acessar o menu Administração -> Dados complementares, conforme imagem abaixo:



O sistema apresenta a tela com os Dados Complementares já definidos e permite incluir novos, excluir ou modificar os existentes, conforme exemplo na imagem abaixo:



#### 3.1. Como Criar Dados Complementares

Os Dados Complementares são organizados por Grupos e podem ser vinculados para um ou vários assuntos.

Para criar um novo Grupo de Dados Complementares deve marcar o ChecBox da primeira coluna da tela, que é a coluna de Grupos, e clicar no botão Incluir, conforme imagem abaixo:

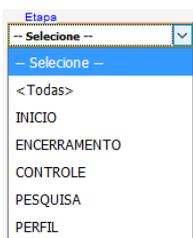
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



O sistema apresenta a tela para a criação de um novo Grupo, conforme imagem abaixo:

Descrição dos campos da tela:

- **Nome:** Deve ser informado o nome do Grupo a ser criado. A exibição dos Grupos na tela de cadastrado e encerramento da Manifestação (Demanda) é por ordem alfabética, isso deve ser considerado para a definição do nome do Grupo.
- **Etapa:** Deve ser selecionado a etapa na qual o Grupo de Dado deve ser apresentado para preenchimento. Conforme imagem abaixo:



Descrição das etapas:

- **TODOS:** o dado complementar ficará disponível em qualquer uma das opções abaixo;
- **INICIO:** para definir que o Grupo deve ser exibido no momento do Cadastro da Manifestação pelo manifestante;
- **ENCERRAMENTO:** para definir que o Grupo deve ser exibido no momento do Encerramento da Manifestação para preenchimento pelo usuário responsável pelo atendimento/encerramento da Manifestação;
- **Sigilo:** Deve ser selecionado se deve ou não ocultar o Grupo.  
A seguir as opções disponíveis para esse campo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Sigilo

-- Selecione --

-- Selecione --

NÃO

SIM

- **Multivalorado:** Deve ser selecionado se o Grupo deve ou não permitir o preenchimento de mais de um valor para seus dados. No caso de selecionar a opção Sim, o Manifestante poderá optar por informar mais de uma vez o mesmo grupo de dados com valores diferentes.

A seguir as opções disponíveis para esse campo:

Multivalorado

-- Selecione --

-- Selecione --

NÃO

SIM

- **Interno:** Deve ser selecionado se o Grupo deve ou não ser apresentado apenas no cadastro de forma Interna, por usuário do TAG, e não pelo público externo (Cidadão).

A seguir as opções disponíveis para esse campo:

Interno

-- Selecione --

-- Selecione --

SIM

NÃO

- **Ativo:** Deve ser selecionado se o Grupo deve ou não ficar Ativo para utilização.

A seguir as opções disponíveis para esse campo:

Ativo

NÃO  SIM

- **Preenchimento:** Deve ser selecionado qual a forma de exibição do Grupo.

A seguir as opções disponíveis para esse campo:

Preenchimento

NÃO OFERTADO  OFERTADO  OBRIGATÓRIO  AUTOMACÃO

Descrição das opções de Preenchimento:

- **Não ofertado:** o dado complementar ficará disponível para o cadastro apenas no rodapé da tela Dados Complementares, clicando sobre o botão – Selecione - escolha o dado complementar e clique sobre o botão Acrescentar, o dado ficará disponível para o preenchimento;
- **Ofertado:** o dado complementar ficará disponível para o preenchimento e esse dado é apenas ofertado, não é de preenchimento obrigatório;
- **Obrigatório:** o dado complementar ficará disponível para o cadastro e o usuário só conseguirá prosseguir se os campos estiverem preenchidos;

Ao clicar no botão "Cadastrar" os dados são gravados.

Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados informados.

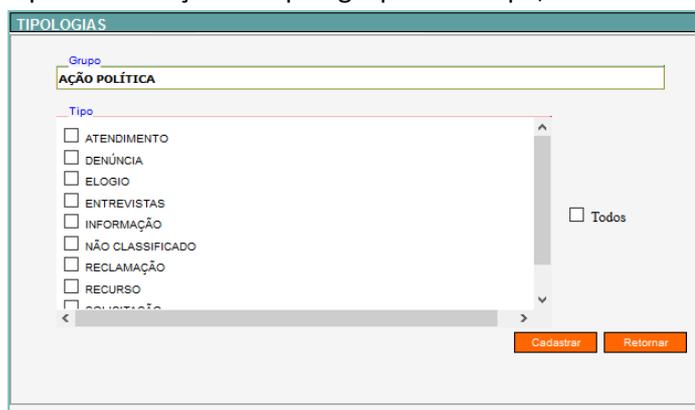
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Após criar um novo Grupo devem ser definidos os demais dados para esse grupo nas colunas seguintes.

**Coluna Tipos:** para definir a Tipologia do novo Grupo deve marcar o ChecBox da segunda coluna da tela, que é a coluna de TIPOS, e clicar no botão Incluir, conforme imagem abaixo:



O sistema apresenta a tela para a definição da Tipologia para o Grupo, conforme imagem abaixo:



Descrição dos campos da tela:

- **Grupo:** é carregado com o nome do Grupo que está em edição e não permite modificar.
- **Tipo:** é carregado com todas as Tipologias permitidas no TAG e permite marcar uma ou mais tipologias.
- **Todos:** é um campo de CheckBox, se marcado o Grupo poderá ser utilizado para qualquer tipologia, e o campo Tipo é desabilitado, ficando indisponível para seleção.

Ao clicar no botão "Cadastrar" os dados são gravados.

Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados informados.

**Coluna Origens:** para definir a Origem do novo Grupo deve marcar o ChecBox da terceira coluna da tela, que é a coluna de ORIGENS, e clicar no botão Incluir, conforme imagem abaixo:



O sistema apresenta a tela para a definição da Origem para o Grupo, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Descrição dos campos da tela:

- **Grupo:** é carregado com o nome do Grupo que está em edição e não permite modificar.
- **Origem:** é carregado com todas as Origens permitidas no TAG e permite marcar uma ou mais origens.
- **Todos:** é um campo de CheckBox, se marcado o Grupo poderá ser utilizado para qualquer Origem, e o campo Origem é desabilitado, ficando indisponível para seleção.

Ao clicar no botão "Cadastrar" os dados são gravados.

Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados informados.

**Coluna Assuntos:** para definir o Assunto (Processo) do novo Grupo deve marcar o ChecBox da quarta coluna da tela, que é a coluna de ASSUNTOS, e clicar no botão Incluir, conforme imagem abaixo:

O sistema apresenta a tela para a definição da Origem para o Grupo de Dados complementares, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Descrição dos campos da tela:

- **Grupo:** é carregado com o nome do Grupo que está em edição e não permite modificar.
- **Assunto (Use a ferramenta de pesquisa ou a opção "Todos"):** deve ser informado um Assunto.
- **Nível:** exibe o nível do assunto selecionado.
- **Campo de texto livre:** para informar palavra ou texto para pesquisar pelo assunto desejado, fica ao lado do botão Pesquisar. O botão Pesquisar só fica disponível se for informado algum texto nesse campo de busca. Se informar texto de busca e clicar no botão Pesquisar, o sistema carrega os assuntos encontrados com o texto informado na caixa de texto abaixo desse campo e permite selecionar qualquer um dos assuntos carregados, conforme imagem abaixo:

Supondo clicar no assunto "FALTA COMBUSTÍVEL TRANSPORTE ESCOLAR", o sistema carrega o assunto selecionado no campo Assunto e preenche o campo Nível com o valor do Nível do assunto selecionado, conforme imagem abaixo:

- **Todos:** Se clicar no campo Todos que fica ao lado do botão Pesquisar, o sistema desabilita os campos Assunto, Nível e a caixa de texto e o botão Pesquisar exibe. Neste caso o Grupo de dados será exibido para todos os assuntos do sistema. Pode ser usado nos casos de Grupo padrão para todas as manifestações.

Ao clicar no botão "Cadastrar" os dados são gravados.

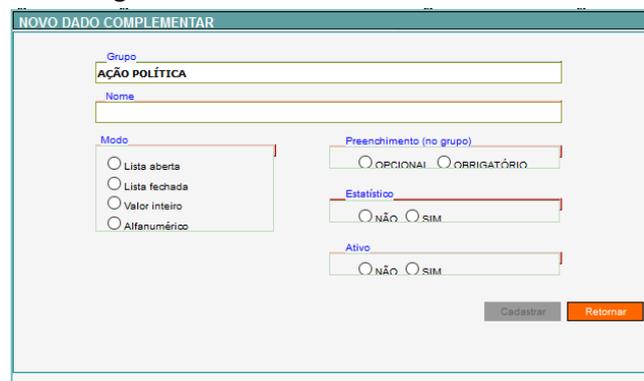
Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados informados.

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**Coluna Dados:** para definir os dados (campos de tela) que devem compor o novo Grupo deve marcar o ChecBox da quinta coluna da tela, que é a coluna de DADOS, e clicar no botão Incluir, conforme imagem abaixo:



O sistema apresenta a tela para a definição dos dados (campos da tela) do Grupo de Dados complementares, conforme imagem abaixo:



Descrição dos campos da tela:

- **Grupo:** é carregado com o nome do Grupo que está em edição e não permite modificar.
- **Nome:** campo de texto livre para informar o nome do Dado (Campo da tela).
- **Modo:** é um campo de Radio Button, que permite selecionar apenas uma opção, é carregado com as opções:
  - **Lista aberta:** para definir campo que terá opções definidas para seleção, exibidas em formato de comboBox na tela da manifestação.
  - **Lista fechada:** para definir campo que terá opções definidas para seleção, exibidas em formato de comboBox na tela da manifestação.
  - **Valor inteiro:** campo que só permite receber números.
  - **Alfanumérico:** campo de texto livre, que permite receber letras e números.
- **Preenchimento (no grupo):** para definir se o Dado deve ser de preenchimento opcional ou obrigatório;
  - **Opcional:** o Dado complementar fica visível e disponível para preenchimento, mas não é obrigatório. O botão prosseguir habilita mesmo sem está preenchido;
  - **Obrigatório:** o Dado complementar fica visível, disponível e é de preenchimento obrigatório. O botão prosseguir não habilita enquanto não estive preenchido.
- **Estatístico:** para definir se o campo serve para gerar dados Estatísticos, mas só consegue usar dessa formar quando o campo for do Modo Lista.
- **Ativo:** para definir se o Dado deve ficar ou não Ativo.

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

Ao clicar no botão "Cadastrar" os dados são gravados.

Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados informados.

**Coluna Opções:** para definir as Opções de seleção de Dado do tipo Lista (Fechada ou aberta), deve marcar o ChecBox da sexta coluna da tela, que é a coluna de OPÇÕES, clicar em algum Dado do tipo Lista da coluna DADOS (o qual deve ficar na cor vermelha quando está selecionado) e clicar no botão Incluir, conforme imagem abaixo:



O sistema apresenta a tela para a definição das Opções de seleção para o Dado selecionado, conforme imagem abaixo:

**NOVA OPÇÃO**

Dado complementar

TIPO DE AÇÃO POLITICA

Opção

Ativo

NÃO  SIM

Cadastrar Retornar

Descrição dos campos da tela:

- **Dado complementar:** é carregado com o nome do Dado que está em edição e não permite modificar.
- **Opção:** campo de texto livre para informar a descrição de uma opção para seleção para o Dado em Edição.
- **Ativo:** é um campo com as opção Sim e Não, para definir se a opção deve ficar Ativa. As opções marcadas com Não, ficam desativadas e não são exibidas na tela da manifestação.

Ao clicar no botão "Cadastrar" os dados são gravados, o sistema limpa os dados da tela, permitindo cadastrar outra opção para o Dado.

Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados informados.

### 3.2. Como Alterar Dado Complementar

Para a alterar a informação em qualquer uma das 6 colunas que definem o Dado Complementar, deve clicar na caixa de seleção ao lado da identificação da coluna que deseja alterar alguma informação e

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

clique no botão Alterar. o sistema carrega a tela de alteração correspondente a coluna marcada e com seus dados carregados, permitindo alterar os campos habilitados para modificar.

Ao clicar no botão "Cadastrar" os dados modificados são gravados.

Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados modificados.

### 3.3. Como Excluir Dado Complementar

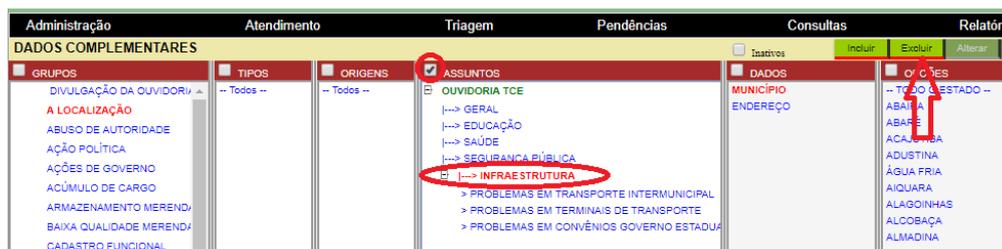
Para excluir a informação em qualquer uma das 6 colunas que definem o Dado Complementar, deve clicar na caixa de seleção ao lado da identificação da coluna que deseja excluir e clicar no botão Excluir.

- Se não possuir nenhuma manifestação que já tenha referenciado a informação, o sistema permite a exclusão, caso contrário será exibida uma mensagem de erro. Na maioria dos casos, quando não for possível excluir pode desativar a informação pela opção Alterar e clicando no item Não do campo Ativo.

### 3.4. Excluir a vinculação do Assunto com o Dado Complementar

Para excluir a vinculação do Assunto com o Dado Complementar, deve clicar na caixa de seleção ao lado da identificação da coluna ASSUNTO, selecionar o Assunto existente na coluna e que deseja excluir, só é permitido excluir o Assunto diretamente vinculado ao Dado, que é identificado com o símbolo **↳** no início da linha e clicar no botão Excluir.

Exemplo abaixo:



Definição dos símbolos exibidos na coluna Assunto:

- +** é para indicar que existe dado abaixo, deve clicar no item para expandir.
- é para indicar que o item está expandido, se clicar novamente no item será fechado.
- >** é para indicar item vinculado indiretamente ao Dado Complementar por ser um subnível do nível que foi vinculado ao Dado e por isso para esses Assuntos o Dado também será exibido na tela da manifestação. Essa é uma forma de fazer uma associação por hierarquia, evitando vincular cada subitem separadamente.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## 4. Marcadores

Os marcadores são grupos de dados que servem para qualificar as manifestações, disponíveis para uso no cadastro de todas as manifestações, independente do assunto da manifestação.

Os marcadores podem ser definidos para uso em determinado período do ano, para identificar as manifestações relacionadas com algum critério do período e as que não estão relacionadas a esse critério.

Um exemplo de marcador referente a um período do ano poderia ser criado o marcador CarnavalANO, para no período do carnaval ser utilizado. Neste caso, as manifestações cadastradas que tenham alguma relação com o carnaval teriam a associação com esse marcador CarnavalANO e as que não tiverem relação com o carnaval não teriam essa informação.

Pode ser definido marcador fixo, que não tem relação com período do ano, que sempre ficará disponível para uso, como por exemplo marcador para identificar manifestações urgentes.

A criação de marcadores depende dos objetivos que queira atingir ou monitorar.

### 4.1. Criar Marcador

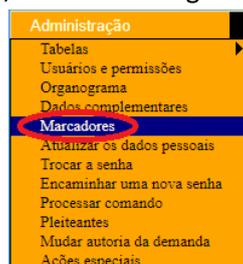
Para criar um marcador é necessário primeiro criar um Grupo em Dados Complementares e depois transformar o grupo em marcador.

A criação de Grupo em Dados Complementares já foi apresentada no item "Como Criar Dados Complementares", deve criar um grupo sem informar valores para as colunas de Tipos, Origens e Assuntos, apenas criar o grupo na coluna Grupos com o nome do marcador que pretende criar, definir os campos na coluna Dados e se houver dado do tipo lista deve definir os valores permitidos para seleção na lista na coluna Opções .

Exemplo, supondo que queria criar o marcador "Avaliação Final", deve primeiro criar esse grupo com esses dados na tela de Dados Complementares, conforme imagem abaixo:



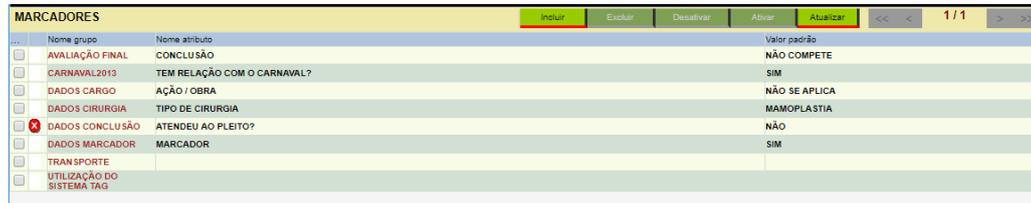
Depois da criação do grupo deve transformar o grupo em marcador, para isso deve acessar a opção de Menu "Administração" -> "Marcadores", conforme imagem abaixo :



O sistema exibe a tela de Marcadores exibindo os marcadores já cadastrados, se existir, conforme exemplos nas imagens abaixo:

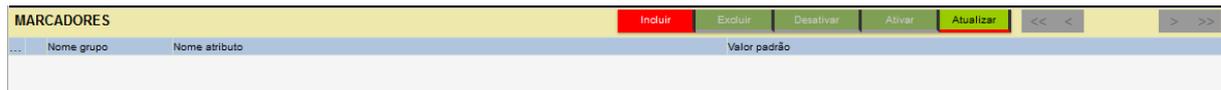
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Tela carregada quando já existem marcadores:



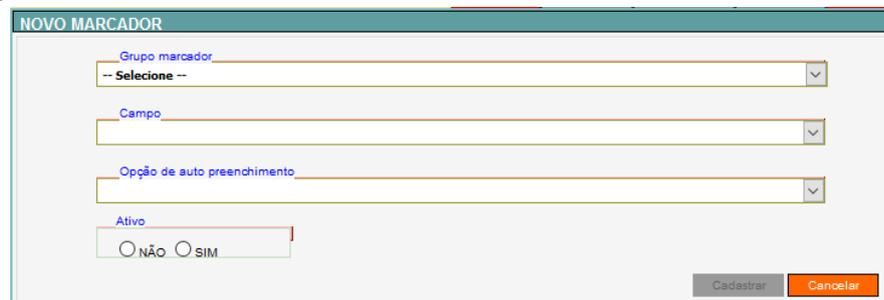
Nome grupo	Nome atributo	Valor padrão
AValiação FINAL	CONCLUSÃO	NÃO COMPETE
CARNAVAL2013	TEM RELAÇÃO COM O CARNAVAL?	SIM
DADOS CARGO	AÇÃO / OBRA	NÃO SE APLICA
DADOS CIRURGIA	TIPO DE CIRURGIA	MAMOPLASTIA
DADOS CONCLUSÃO	ATENDEU AO PLEITO?	NÃO
DADOS MARCADOR	MARCADOR	SIM
TRANSPORTE		
UTILIZAÇÃO DO SISTEMA TAG		

Tela carregada quando não existem marcadores:



Nome grupo	Nome atributo	Valor padrão
------------	---------------	--------------

Para definir um novo marcador deve clicar no botão "Incluir", o sistema apresenta a tela Novo Marcador, conforme imagem abaixo:



**NOVO MARCADOR**

Grupo marcador: -- Selecione --

Campo: [dropdown]

Opção de auto preenchimento: [dropdown]

Ativo:  NÃO  SIM

Cadastrar Cancelar

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Descrição dos campos da tela:

**Grupo marcador:** campo carregado com todos os grupo de dados complementares ativos, inclusive os que já são marcadores, permitindo selecionar qualquer um deles para transformar em marcador;

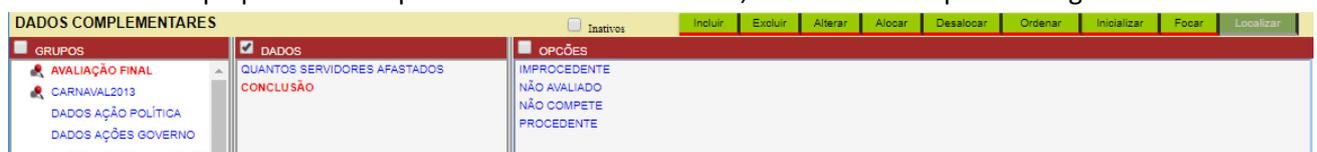
**Campo:** Carregado com todos os dados do tipo lista do grupo selecionado, se houver dados do tipo lista para o grupo, e com a opção "<Não requer auto preenchimento>";

**Opção de auto preenchimento:** quando em Campo é selecionada a opção "<Não requer auto preenchimento>" esse campo fica bloqueado. Quando em Campo é selecionado um Dado do tipo lista, esse campo é carregado com todos os valores definidos como Opções para esse Dado, permitindo selecionar qualquer uma das opções carregadas para definir como valor para ser atribuído como preenchimento desse campo de forma automática.

**Ativo:** São disponibilizadas as opções: Não e Sim, para definir se o marcador deve ou não ficar ativo.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro do novo marcador e retorna para a tela anterior, exibindo o novo marcador cadastrado.

Ao acessar a tela de Dados Complementares o novo marcador é apresentado com o ícone  na frente do nome do Grupo para indicar que trata-se de um marcador, conforme exemplo na imagem abaixo :



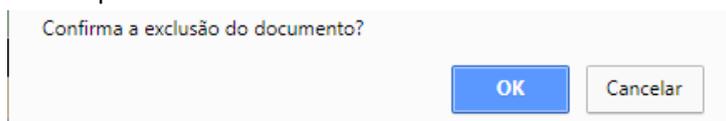
GRUPOS	DADOS	OPÇÕES
 AValiação FINAL CARNAVAL2013 DADOS AÇÃO POLÍTICA DADOS AÇÕES GOVERNO DADOS ACOMPANHAMENTO	<input checked="" type="checkbox"/> QUANTOS SERVIDORES AFASTADOS CONCLUSÃO	IMPROCEDENTE NÃO AVALIADO NÃO COMPETE PROCEDENTE

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

Note que ao selecionar um marcador, não são apresentadas as colunas Tipos, Origens e Assuntos. Os marcadores são disponibilizados para seleção nas telas de cadastro de manifestação.

## 4.2. Excluir Marcador

Para excluir um marcador é necessário marcar o marcador que pretende eliminar, o sistema habilita o botão "Excluir" no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme exemplo abaixo:



Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

Se clicar no botão "Ok" o sistema exclui o marcador, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior sem exibir o marcador eliminado.

## 4.3. Desativar Marcador

Para desativar um marcador cadastrado deve marcar o marcador que pretende desativar, o sistema habilita o botão "Desativar" no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme exemplo abaixo:



Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

Se clicar no botão "Ok" o sistema desativa o marcador modificando o valor do campo ativo para Não, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior exibindo o marcador desativado com o ícone  na frente do nome do marcador para indicar que está desativado.

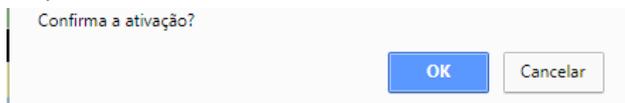
## 4.4. Ativar Marcador

Os marcadores desativados são exibidos apresentando o ícone  para indentificar que estão desativados, conforme exemplo na imagem abaixo:

MARCADORES				Incluir	Excluir	Desativar	Ativar	Atualizar	<< <	1 / 1	> >>
...	Nome grupo	Nome atributo	Valor padrão								
<input type="checkbox"/>	AVALIAÇÃO FINAL	CONCLUSÃO	NÃO COMPETE								
<input type="checkbox"/>	CARNAVAL2013	TEM RELAÇÃO COM O CARNAVAL?	SIM								
<input type="checkbox"/>	DADOS CARGO	AÇÃO / OBRA	NÃO SE APLICA								
<input type="checkbox"/>	DADOS CIRURGIA	TIPO DE CIRURGIA	MAMOPLASTIA								
<input checked="" type="checkbox"/>	DADOS CONCLUSÃO	ATENDEU AO PLEITO?	NÃO								
<input type="checkbox"/>	DADOS MARCADOR	MARCADOR	SIM								

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Para reativar um marcador desativado deve marcar o marcador que pretende reativar, o sistema habilita o botão "Ativar" no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme exemplo abaixo :



Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

Se clicar no botão "Ok" o sistema reativa o marcador modificando o valor do campo ativo para Sim, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior exibindo o marcador reativado.

### 4.5. Atualizar Marcador

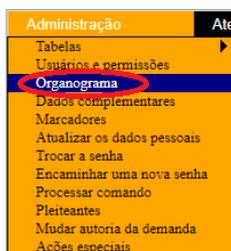
Para atualizar os dados da tela pode clicar no botão "Atualizar" no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema recarrega a tela com os dados atualizados.

## 5. Organograma

O Organograma define as Organizações ou Ouvidorias com seus Setores e Unidades que terão acesso ao TAG e seus usuários (Equipe). Os itens definidos no Organograma também podem ser chamados de Especializadas.

O usuário Admin ou os usuários com perfil Administrador TAG terão acesso total a tela de Organograma, mas os usuários com perfil diferente de Administrador terão acesso para visualizar a Unidade que está alocada e as Unidades subordinadas a esta, se existir.

Para o cadastro e gestão dos itens do Organograma deve acessar a opção de Menu "Administração" -> "Organograma", conforme imagem abaixo:



O sistema apresenta a tela de Organograma, exibindo as Organizações de primeiro nível já cadastradas, conforme exemplo na imagem abaixo:

**ORGANOGRAMA**  Incluir Inativos

Incluir Excluir Alterar Ativar Ativar+ Desativar Recursar Localizar Focar Mover Inicializar

- Organizacao 2175
- Organizacao 5249
- Organizacao 5250
- Organizacao 5256
- Organizacao 5259
- OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Código: 2175  
 Nível: 1  
 Parceiro residente: Sim  
 Nome: Organizacao 2175  
 Sigla: Sigla 2175  
 Endereço: Endereço 2175  
 Descrição: Descricao 2175

**EQUIPE:**

Nome	Cargo	Data inicio	Fone	Celular	E-mail	Sigilo	E
724	ATENDENTE DE OUVIDORIA	09/05/2008			123123xxs@testemail.com	NÃO	S
725	ATENDENTE DE OUVIDORIA	09/05/2008			123123xxs@testemail.com	NÃO	S
726	ATENDENTE DE OUVIDORIA	09/05/2008			123123xxs@testemail.com	NÃO	S
782	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	24/07/2008			123123xxs@testemail.com	NÃO	S

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Na primeira coluna da tela é apresentada a estrutura organizacional com seus sub níveis. Ao clicar sobre alguma Organização da primeira coluna, se esta possuir unidades vinculadas, que podem ser seus setores ou unidades subordinadas, o sistema expande a exibição dos dados para apresentar as subunidades de nível seguinte, unidades vinculadas à unidade de primeiro nível e que foi selecionada, modificando o símbolo exibido na frente do nome da Organização de  para , destacando o nome da organização na cor vermelha, conforme exemplo na imagem abaixo:



**ORGANOGRAMA**  Incluir inativos

Incluir Excluir Alterar Ativar Ativar\* Desativar Recusar Localizar Focar Mover Inicializar

Organizacao 2175  
Organizacao 5249  
Organizacao 5250  
Organizacao 5256  
Organizacao 5259  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA**  
Organizacao 12  
Organizacao 13  
Organizacao 150  
Organizacao 1688  
Organizacao 1689  
Organizacao 1671

Código: 11  
Nível: 0  
Parceiro residente: Não  
Nome: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA  
Sigla: OGE  
Endereço: CAB  
Descrição: OUVIDORIA GERAL

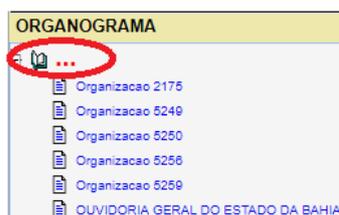
**EQUIPE:**

Nome	Cargo	Data início	Fone	Celular	E-mail
1007	ASSISTENTE DE OUVIDORIA	17/02/2009			123123xxx@te
1008	ASSISTENTE DE OUVIDORIA	17/02/2009			123123xxx@te
1009	ASSISTENTE DE OUVIDORIA	17/02/2009			123123xxx@te
1010	ASSISTENTE DE OUVIDORIA	17/02/2009			123123xxx@te
1034	ADMINISTRADOR TAG	15/05/2012			123123xxx@te

Na segunda coluna da tela são apresentados os dados cadastrais da Organização selecionada e a Equipe lotada nesta Organização. No bloco de informação da Equipe é apresentada uma listagem dos usuários vinculados a Organização, exibindo os dados de Nome, Cargo, Data início, Fone, Celular e E-mail desses usuários.

## 5.1. Incluir Unidade no Organograma

Se for criar uma unidade de nível 1 deve clicar sobre as reticências que ficam no topo da estrutura do Organograma, conforme imagem abaixo:



**ORGANOGRAMA**

 ...

Organizacao 2175  
Organizacao 5249  
Organizacao 5250  
Organizacao 5256  
Organizacao 5259  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Para cadastrar uma unidade de nível superior a 1, unidade subordinada, é necessário selecionar a unidade que ficará acima da que será criada.

Após selecionar a Unidade adequada no Organograma ou as reticências deve clicar no botão "Incluir" que fica no menu superior da tela, o sistema apresenta a tela de Nova Unidade, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

NOVA UNIDADE

Ascendente ... Nível 1 Parceiro residente SIM

Nome

Sigla

Endereço

Descrição

E-mail

Ativo -- Selezione --

Cadastrar Retornar

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Retornar" para voltar para a tela anterior.

Descrição dos dados da Organização:

**Ascendente:** campo bloqueado que exibe a descrição da Organização selecionada, que pode ser as reticências quando não houver unidade acima da que será criada. No caso do ascendente ser as reticências o sistema irá atribuir como ascendente a OGE de nível zero.

**Nível:** campo bloqueado que exibe o número do nível da Organização selecionada.

**Parceiro residente:** campo bloqueado que pode ter as opções Sim ou Não, para indicar se a Organização selecionada é ou não um parceiro da Organização principal.

**Nome:** campo de texto livre onde deve ser informado o nome da Organização que será criada, que pode ser uma unidade ou ouvidoria.

**Sigla:** campo de texto livre onde deve ser informada a sigla do Órgão/Unidade que será criado.

**Endereço:** campo de texto livre onde deve ser informada a descrição do endereço físico onde está localizada a Ouvidoria/Unidade.

**Descrição:** campo de texto livre onde deve informar os detalhes sobre a unidade que está sendo criada como informações sobre suas funções, atribuições e áreas de atuação.

**E-mail:** campo de texto livre para ser informado o e-mail de contato com a Ouvidoria/Unidade.

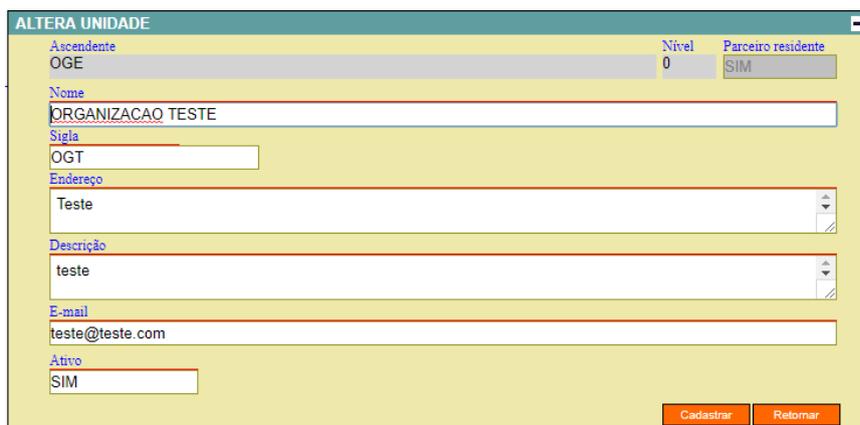
**Ativo:** São disponibilizadas as opções: Não e Sim, para definir se Ouvidoria/Unidade deve ou não ficar ativa.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Cadastrar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro da nova Unidade, limpa os campos da tela para permitir cadastrar uma nova unidade.

## 5.2. Alterar Organograma

Pela tela de Organograma é possível modificar os dados que compõem uma Ouvidoria/Unidade, para isso deve marcar a unidade que pretende alterar, o sistema habilita o botão "Alterar", ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela de Alterar unidade carregada com os dados da unidade marcada e permitindo alterar os campos da tela disponíveis para edição, conforme exemplo na imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



**ALTERA UNIDADE**

Ascendente: OGE      Nível: 0      Parceiro residente: SIM

Nome: ORGANIZACAO TESTE

Sigla: OGT

Endereço: Teste

Descrição: teste

E-mail: teste@teste.com

Ativo: SIM

Cadastrar    Retornar

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Retornar" para retornar para a tela anterior.

Após modificar os campos da tela deve clicar no botão "Cadastrar" para efetivar as modificações realizadas nos dados da unidade e retorna para a tela anterior, exibindo a unidade com os dados modificados.

### 5.3. Eliminar Organograma

Pela tela de Organograma é possível excluir uma unidade cadastrada, para isso deve marcar a unidade que pretende eliminar, o sistema habilita o botão "Excluir" no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme exemplo abaixo:



Confirma a exclusão?

OK    Cancel

Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

Se clicar no botão "Ok" o sistema exclui a unidade, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior sem exibir a unidade eliminada.

### 5.4. Desativar Organograma

Pela tela de Organograma é possível desativar uma unidade cadastrada, para isso deve marcar a unidade que pretende desativar, o sistema habilita o botão "Desativar" no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme exemplo abaixo:



Confirma a desativação?

OK    Cancel

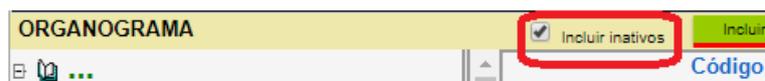
Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

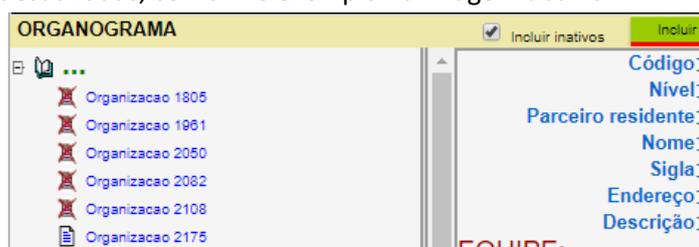
Se clicar no botão "Ok" o sistema desativa a unidade modificando o valor do campo ativo para Não, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior sem exibir a unidade desativada na estrutura do organograma.

## 5.5. Ativar Organograma

Pela tela de Organograma é possível reativar uma unidade cadastrada que foi desativada, para isso deve marcar o campo "Incluir inativos" que fica no topo da tela ao lado do menu no topo da tela, conforme imagem abaixo:

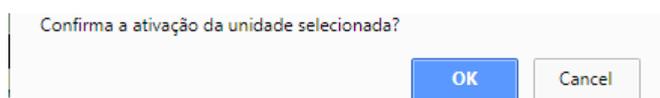


Ao marcar esse campo, o sistema atualiza a tela passando a exibir também todas as Ouvidorias/unidades desativadas junto com as ativas. As unidades desativadas são exibidas apresentando o ícone  para indentificar que estão desativadas, conforme exemplo na imagem abaixo:

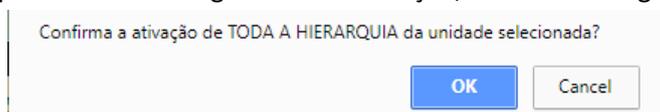


Para reativar uma unidade desativada deve selecionar a unidade que pretende reativar, o sistema habilita os botões "Ativar" e "Ativar+" no menu do topo da tela.

O botão "Ativar" serve para reativar apenas a unidade selecionada, mantendo desativadas as unidades subordinadas, ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme imagem abaixo:



O botão "Ativar+" serve para reativar a unidade selecionada e suas unidades subordinadas, ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme imagem abaixo:



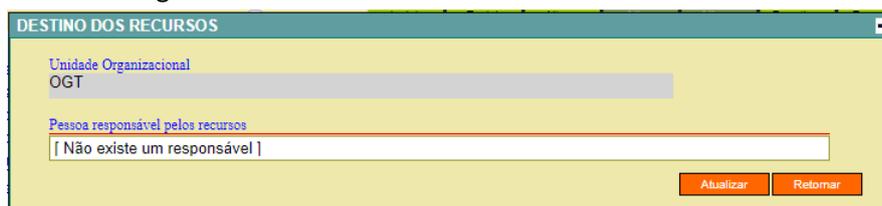
Em qualquer uma dessas mensagens de confirmação se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

Se clicar no botão "Ok" o sistema reativa a unidade modificando o valor do campo ativo para Sim, se foi clicado no botão "Ativar+" o sistema também atualiza todas as unidades subordinadas da unidade que foi reativada, modificando o valor do campo ativo para Sim das subordinadas, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior exibindo a unidade reativada na estrutura do organograma com o ícone  de unidade ativa.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## 5.6. Responsável pelos Recursos da Unidade do Organograma

Pela tela de Organograma é possível definir e alterar o usuário responsável pelos recursos de uma Ouvidoria/Unidade, para isso deve selecionar a unidade no organograma, o sistema habilita o botão "Recursal" que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela Destino dos recursos, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Retornar" para voltar para a tela anterior.

Descrição dos campos da tela:

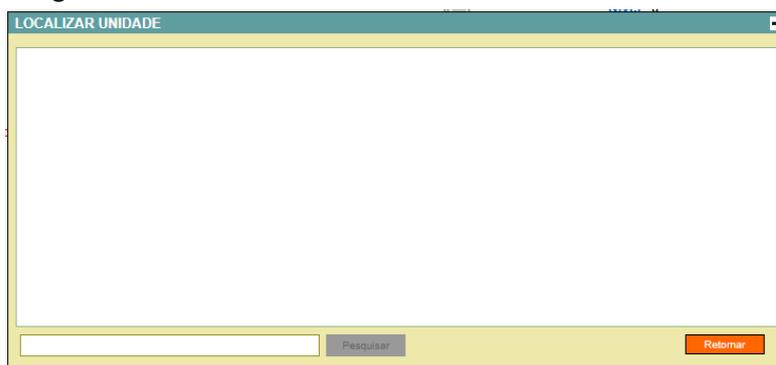
**Unidade Organizacional:** campo bloqueado que exibe a descrição da Organização selecionada.

**Pessoa responsável pelos recursos:** campo carregado com todos os usuários alocados na unidade, permitindo selecionar qualquer um dos usuários para ser o responsável pelos recursos da Ouvidoria/Unidade. Quando não existe usuário alocado para a unidade esse campo é preenchido com o texto informativo "[ Não existe um responsável ]".

Após selecionar o responsável pode clicar no botão "Atualizar" para efetivar a definição do responsável pelos recursos e retornar para a tela anterior de Organograma.

## 5.7. Localizar Unidade do Organograma

Pela tela de Organograma é possível localizar uma Ouvidoria/Unidade, para isso deve clicar no botão "Localizar" que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela Localizar Unidade, conforme imagem abaixo:

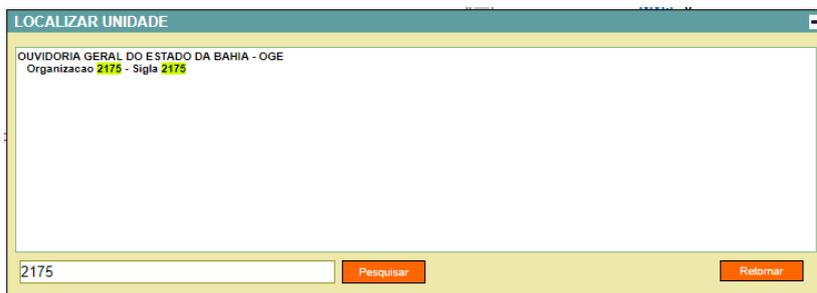


A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Retornar" para voltar para a tela anterior.

Na parte inferior dessa tela existe um campo de texto livre, disponível para edição, onde deve ser informado o nome da Unidade que pretende localizar ou parte do nome da unidade. Após informar o primeiro caractere para esse campo o sistema habilita o botão "Pesquisar", ao informar o texto para a pesquisa e clicar no botão "Pesquisar" o sistema carrega na parte superior da tela todas as Ouvidorias/Unidades que possuam o texto informado como parte do seu nome e a hierarquia das

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

unidades até o nível da Ouvidoria/Unidade localizada, conforme exemplo na imagem abaixo, no qual foi informado o texto “2175” para a pesquisa:



Se clicar sobre uma Ouvidoria/Unidade retornada no resultado da pesquisa, o sistema fecha a tela de Localizar Unidade, retornando para a tela de organograma atualizada com a Ouvidoria/Unidade selecionada, conforme exemplo na imagem abaixo:



### 5.8. Focar Unidade do Organograma

Por padrão a tela de Organograma exibe toda a estrutura hierarquica das Organizações cadastradas na primeira coluna da tela, mas permite escolher uma determinada Organização para focar a exibição de seus dados e de suas unidades subordinadas.

Para forçar em uma das Ouvidorias/Unidades exibidas na estrutura hierarquica do organograma deve clicar sobre a Organização pretendida, para ficar selecionada, e depois clicar no botão "Focar" que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema atualiza a tela carregando os dados da Organização selecionada no topo da estrutura hierarquica na primeira coluna da tela e suas unidades subordinadas logo abaixo, e na segunda coluna apresenta os dados da Organização selecionada.

Exemplo: supondo que a tela de organograma apresente os dados conforme imagem abaixo, já selecionada a Organização 13, destacada de vermelho:



<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Ao clicar no botão "Focar" o sistema atualiza a tela carregando a Organização 13 no topo da hierarquia com suas subosdinadas vinculadas, focando na exibição dos dados da Organização selecionada, conforme imagem abaixo :



**ORGANOGRAMA**

Incluir inativos

Incluir Excluir Alterar Ativar Ativar+ Desativar Recursal Localizar Focar Mover Inicializar

Organizacao 13

Código: 13  
Nível: 1  
Parceiro residente: Não  
Nome: Organizacao 13  
Sigla: Sigla 13  
Endereço: Endereço 13  
Descrição: Descricao 13

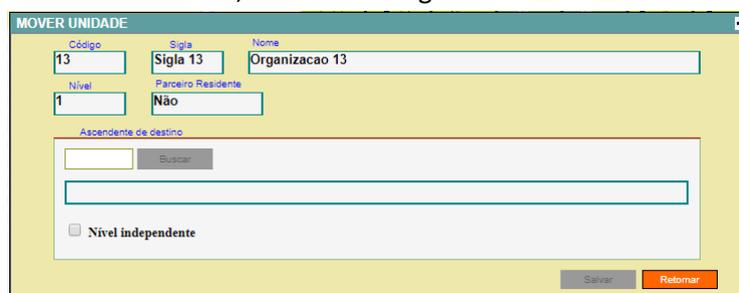
**EQUIPE:**

Nome	Cargo	Data início	Fone	Celular	E-mail	Sigilo	Bloqueio
1536	ASSISTENTE DE OUVIDORIA	21/03/2011			123123xxx@testemail.com	NÃO	NÃO
246	OUVIDOR TITULAR	15/12/2005			123123xxx@testemail.com	NÃO	NÃO
247	OUVIDOR ADJUNTO	15/12/2005			123123xxx@testemail.com	NÃO	SIM
374	MIGRAÇÃO V2	07/11/2010			123123xxx@testemail.com	NÃO	SIM
723	ASSISTENTE DE OUVIDORIA	07/05/2008			123123xxx@testemail.com	NÃO	NÃO
CARLOS ADAILVO SILVA JUNIOR	OUVIDOR TITULAR	13/02/2017			carlos.junior@secom.ba.gov.br	NÃO	NÃO
GABRIELA	ATENDENTE DE OUVIDORIA	03/08/2016			gabriela@ouvidoria.ba.gov.br	NÃO	NÃO
SAEB	ATENDENTE DE OUVIDORIA	14/10/2016			bruno.fisher@montreal.com.br	NÃO	NÃO

## 5.9. Mover Unidade no Organograma

A tela de Organograma permite mover uma Ouvidoria/Unidade dentro da estrutura hierarquica do Organograma, de modo a mudar a vinculação da Organização que está vinculada como subordinada para outra Organização.

Para mover uma Ouvidoria/Unidade deve selecionar a unidade que pretende mover na primeira coluna da tela, o sistema habilita o botão "Mover" que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela Mover Unidade, conforme imagem abaixo:



**MOVER UNIDADE**

Código: 13 Sigla: Sigla 13 Nome: Organizacao 13

Nível: 1 Parceiro Residente: Não

Ascendente de destino

Buscar

Nível independente

Salvar Retornar

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Retornar" para voltar para a tela anterior.

Descrição dos campos da tela:

**Código:** campo bloqueado que exhibe o código de identificação da Organização selecionada.

**Sigla:** campo bloqueado que exhibe a sigla da Organização selecionada.

**Nome:** campo bloqueado que exhibe a descrição da Organização selecionada.

**Nível:** campo bloqueado que exhibe o nível da Organização selecionada dentro da estrutura hierarquica do Organograma.

**Parceiro Residente:** campo bloqueado que exhibe a informação se a Organização selecionada é ou não um Parceiro residente da organização principal do sistema.

**Ascendente de destino:** bloco de informação para definir o novo ascendente da Organização selecionada.

**Código:** campo de texto livre para informar o valor do código de identificação da Ouvidoria/Unidade para a qual pretende vincular a Organização selecionada.

**Nome:** campo bloqueado que exhibe a descrição da Ouvidoria/Unidade relativa ao código informado.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

**Nível independente:** caixa de seleção, quando selecionada o sistema bloqueia o campo Código e limpa o campo Nome, para indicar que a Organização não ficará vinculada a nenhuma outra Ouvidoria/Unidade, passando a ser o nível 1 na estrutura hierárquica do Organograma.

Se marcar o campo Nível independente, o sistema bloqueia o campo Código, conforme imagem abaixo:

A imagem mostra a interface de usuário 'MOVER UNIDADE'. Os campos preenchidos são: Código: 13, Sigla: Sigla 13, Nome: Organizacao 13, Nível: 1, Parceiro Residente: Não. Há um campo de busca para 'Ascendente de destino' com o botão 'Buscar'. O campo 'Nível independente' está selecionado com um ícone de caixa de seleção marcada. Botões 'Salvar' e 'Retornar' estão visíveis na base da janela.

Ao informar o primeiro caractere no campo Código o sistema habilita o botão "Buscar". Ao informar o código e clicar neste botão o sistema pesquisa pelo código informado.

- Se o código informado não for válido, o sistema exibe a mensagem de erro, conforme imagem abaixo:

A imagem mostra uma caixa de diálogo com o texto 'Código não encontrado.' e um botão 'OK' azul.

- Se o código informado for válido, o sistema exibe o nome da Ouvidoria/Unidade referente ao código informado no campo Nome, conforme imagem abaixo:

A imagem mostra a interface de usuário 'MOVER UNIDADE' após uma busca bem-sucedida. O campo 'Código' agora contém '2735' e o campo 'Nome' foi atualizado para 'Organizacao 2735'. O campo 'Nível independente' está desselecionado. Os botões 'Salvar' e 'Retornar' permanecem visíveis.

Após informar os campos da tela o sistema habilita o botão "Salvar", ao clicar neste botão, o sistema efetivar a mudança da vinculação da Organização selecionada na hierarquia do Organograma conforme os dados informados na tela e retornar para a tela anterior de Organograma com os dados atualizados da Organização que foi modificada.

## 5.10. Inicializar o Organograma

A tela de Organograma permite atualizar a tela para exibir os dados conforme exibição inicial ao acessar essa tela, pois pode ter ocorrido focar uma Ouvidoria/Unidade e a apresentação já não está conforme carregada inicialmente.

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Para inicializar a exibição dos dados da tela clicar no botão "Inicializar" que fica no menu do topo da tela, ao clicar neste botão o sistema atualiza a tela com os mesmos dados exibidos ao acessar essa tela.

**Exemplo**, supondo que a tela foi focada na Organização 13, conforme imagem abaixo:

**ORGANOGRAMA**  Incluir inativos

**Código:** 13  
**Nível:** 1  
**Parceiro residente:** Não  
**Nome:** Organizacao 13  
**Sigla:** Sigla 13  
**Endereço:** Endereço 13  
**Descrição:** Descrição 13

**EQUIPE:**

Nome	Cargo	Data início	Fone	Celular	E-mail	Sigilo	Bloqueio
1536	ASSISTENTE DE OUVIDORIA	21/03/2011			123123xxx@testemail.com	NÃO	NÃO
246	OUVIDOR TITULAR	15/12/2005			123123xxx@testemail.com	NÃO	NÃO
247	OUVIDOR ADJUNTO	15/12/2005			123123xxx@testemail.com	NÃO	SIM
374	MIGRAÇÃO V2	07/11/2010			123123xxx@testemail.com	NÃO	SIM
723	ASSISTENTE DE OUVIDORIA	07/05/2008			123123xxx@testemail.com	NÃO	NÃO
CARLOS ADAILVO SILVA JUNIOR	OUVIDOR TITULAR	13/02/2017			carlos.junior@secom.ba.gov.br	NÃO	NÃO
GABRIELA	ATENDENTE DE OUVIDORIA	03/08/2016			gabriela@ouvidoria.ba.gov.br	NÃO	NÃO
SAEB	ATENDENTE DE OUVIDORIA	14/10/2016			bruno.fisher@montreal.com.br	NÃO	NÃO

Ao clicar no botão "Inicializar" o sistema atualiza a tela conforme imagem abaixo:

**ORGANOGRAMA**  Incluir inativos

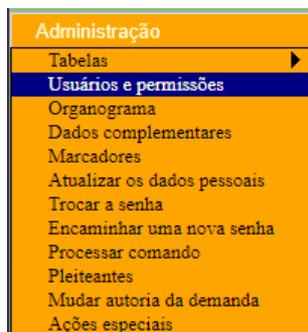
**Código:** 2175  
**Nível:** 1  
**Parceiro residente:** Sim  
**Nome:** Organizacao 2175  
**Sigla:** Sigla 2175  
**Endereço:** Endereço 2175  
**Descrição:** Descrição 2175

**EQUIPE:**

Nome	Cargo	Data início	Fone	Celular	E-mail
724	ATENDENTE DE OUVIDORIA	09/05/2008			123123xxx@ftr
725	ATENDENTE DE OUVIDORIA	09/05/2008			123123xxx@ftr
726	ATENDENTE DE OUVIDORIA	09/05/2008			123123xxx@ftr
742	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	24/07/2008			123123xxx@ftr

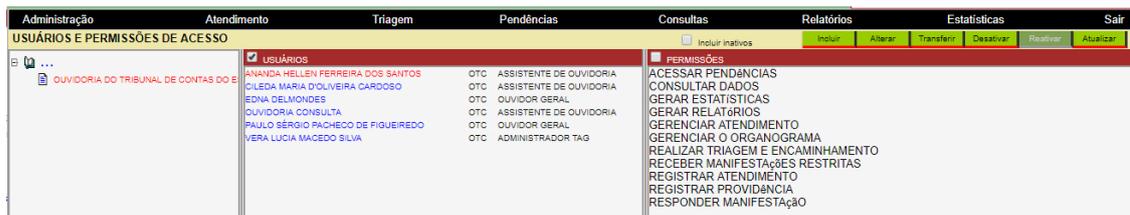
## 6. Cadastro de Usuários e Permissões de Acesso

Para o cadastro e alteração de usuários do TAG deve acessar a opção de Menu "Usuários e Permissões".



O sistema exibe a tela com as informações já cadastradas no item superior do Organograma da Instituição, conforme exemplo abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



## 6.1. Incluir Novo Usuário

Para incluir novo usuário no TAG deve acessar a opção de Menu "Administração" -> "Usuários e Permissões" e clicar no botão Incluir, do menu à direita no topo da tela.

O sistema exibe a tela de Inclusão de Usuário, conforme imagem abaixo:

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Descrição dos campos da tela:

**Nome de Acesso:** deve ser informado o login do usuário, o qual irá informar na tela de autenticação;

**Matrícula:** deve ser informada a matrícula do usuário na Instituição;

**Nome:** deve ser informado o nome completo do usuário;

**Nome Usual:** deve ser informado o nome que popularmente o usuário é conhecido na Instituição, como um apelido ou o primeiro nome;

**Sexo:** Com as opções para seleção: F ou M;

**CEP:** para informar o CEP do endereço residencial do Usuário. Ao informar um CEP o sistema habilita o botão "Buscar endereço pelo CEP", ao clicar neste botão, se o CEP for válido, o sistema carrega os campos de Endereço, Bairro e Município de acordo com o CEP informado;

**Endereço:** deve ser informado o endereço do usuário, caso não tenha sido carregado pela validação do CEP;

**Complemento:** deve informar o complemento do endereço;

**Bairro:** deve ser informado o bairro do usuário, caso não tenha sido carregado pela validação do CEP;

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

**País:** é carregado automaticamente ao exibir a tela com o País **Brasil**, mas permite modificar;

**UF:** é carregado automaticamente ao exibir a tela com a UF **BA**, mas permite modificar;

**Município:** deve ser informado o Município do usuário, caso não tenha sido carregado pela validação do CEP;

**Fone comercial:** no campo DDD deve informar os 2 últimos dígitos do DDD e no campo Fone deve informar o número do telefone com 8 dígitos, ainda não está contemplando a possibilidade de 9 dígitos;

**Celular:** no campo DDD deve informar os 2 últimos dígitos do DDD e no campo Celular deve informar o número com 8 dígitos, ainda não está contemplando a possibilidade de 9 dígitos;

**Email:** deve informar um email válido do usuário, de preferência o email institucional;

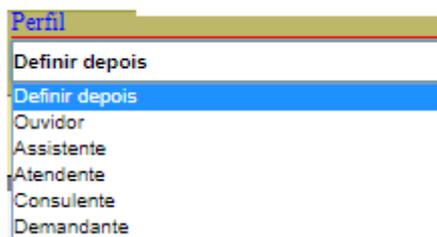
**Organização vinculada:** é carregada automaticamente com o item superior do Organograma, mas permite modificar clicando no botão Selecionar que fica ao lado desse campo ou clicando no botão Limpar para remover o valor selecionado;

**Função:** é carregado automaticamente com as funções disponíveis no TAG. Deve ser selecionado de forma obrigatória uma opção;

**Data:** é carregada automaticamente com a data atual do sistema, mas permite modificar;

**Perfil:** é carregada automaticamente com os perfis disponíveis no TAG. Deve ser selecionado de forma obrigatória uma opção.

Abaixo a lista atual de Perfis:



Descrição dos Perfis disponíveis:

- **Ouvidor:** da direito ao usuário acessar qualquer funcionalidade do sistema dentro da sua organização, inclusive permitir e revogar permissões de usuários que não sejam master;
- **Assistente:** da direito ao usuário enxergar dados do cidadão da manifestação que se encontram sobre sigilo;
- **Atendente:** da direito ao usuário enxergar os dados que ele cadastrou;
- **Consultante:** da direito ao usuário a fazer consultas, gerar estatísticas de qualquer Secretaria/Órgão;
- **Demandante:** da o direito do usuário de cadastrar uma demanda;

**Encaminhar a senha por e-mail:** é um checkBox, se marcado o sistema enviar um email para o usuário com seus dados de login e senha para acessar o TAG. A mensagem é enviada para o email informado no campo E-mail desta tela;

Ao clicar no botão Selecionar ao lado do campo Organização vinculada, o sistema exibe atela de pesquisa da estrutura do Organograma da instituição, permitindo selecionar qualquer área/setor na hierarquia, conforme imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

A interface 'LOCALIZAR UNIDADE' apresenta um cabeçalho com o título 'LOCALIZAR UNIDADE'. Abaixo dele, há uma instrução: 'Digita uma parte significativa do nome, ou a sigla, da unidade organizacional e clique em pesquisar'. Um campo de texto está vazio, e ao seu lado há um botão 'Pesquisar' desabilitado. Abaixo do campo de texto, há uma grande área vazia para exibir os resultados. No canto inferior direito, há um botão 'Retornar'.

Ao digitar qualquer palavra ou texto para pesquisa no campo de texto na parte superior da tela, o sistema habilita o botão Pesquisar ao lado deste campo.

Por exemplo: se informar a palavra assessoria e clicar no botão Pesquisar, o sistema carrega a tela conforme abaixo, com os dados retornados disponíveis para seleção:

A interface 'LOCALIZAR UNIDADE' mostra o campo de texto preenchido com 'assessoria' e o botão 'Pesquisar' habilitado. Abaixo do campo de texto, há uma lista de resultados de busca:

- OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO - OTC
- PRESIDÊNCIA - PRESIDÊNCIA
- assessoria DE COMUNICAÇÃO - ASCOM
- assessoria TÉCNICO JURÍDICA - ATEJ

No canto inferior direito, há um botão 'Retornar'.

Se o usuário clicar em qualquer um dos itens carregados nessa caixa de texto abaixo do campo de pesquisa, o sistema fecha essa tela e carrega o valor selecionado no campo Organização vinculada na tela anterior, de Inclusão de Usuário.

Ao clicar no botão "Cadastrar" da tela de de Inclusão de Usuário os dados são gravados na base de dados efetivando o cadastro do usuário e o email é enviado, se marcado para envio.

Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados.

## 6.2. Alterar Dados de Usuário Cadastrado

Para alterar os dados de usuário já cadastrado no TAG deve acessar a opção de Menu "Usuários e Permissões", acessar o item do Organograma onde o usuário está vinculado, clicar no nome do Usuário na segunda coluna da tela e clicar no botão Alterar.

	Tutorial TAG Demandas	
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>	
TAG Demandas		

O sistema exibe a tela de Alteração de Usuário, conforme imagem abaixo, muito similar a tela de Inclusão de Usuário:

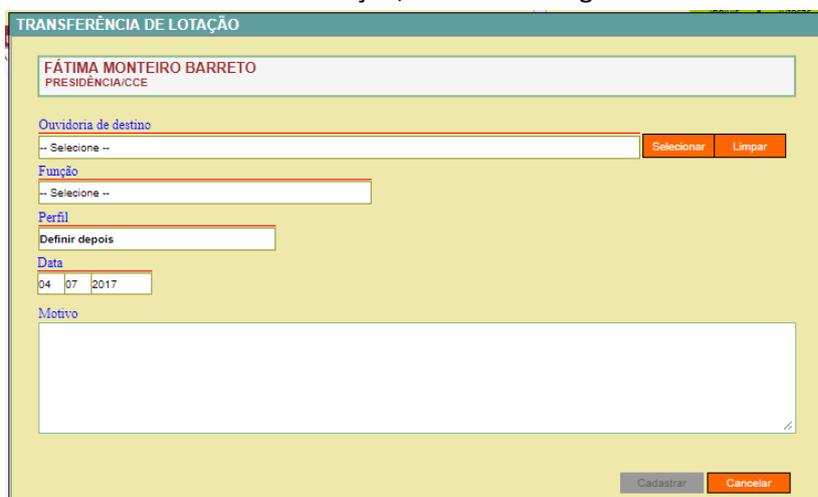


Essa tela não permite modificar os dados relacionados com Organização vinculada. Para modificar esses dados deve usar a opção Transferir, que fica ao lado do botão Alterar no menu à direita no topo da tela.

### 6.3. Transferir Usuário para Outra Área/Setor da Instituição

Para transferir o usuário para outra Área ou Setor do Organograma deve acessar a opção de Menu "Usuários e Permissões", acessar o item do Organograma onde o usuário está vinculado, clicar no nome do Usuário na segunda coluna da tela e clicar no botão Transferir.

O sistema exibe a tela de Transferência de Lotação, conforme imagem abaixo:



Descrição dos campos da tela:

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

**Dados do Usuário:** carregado automaticamente com os dados do Usuário selecionado para transferência;

**Ouvidoria de destino:** é carregado com alguns itens do Organograma, permitindo selecionar alguma opção dos carregados neste campo ou clicar no botão Selecionar que fica ao lado desse campo para selecionar alguma outra opção do organograma. Pode clicar no botão Limpar para remover o valor selecionado;

**Função:** é carregado automaticamente com as funções disponíveis no TAG. Deve ser selecionado de forma obrigatória uma opção;

**Perfil:** é carregada automaticamente com os perfis disponíveis no TAG. Deve ser selecionado de forma obrigatória uma opção;

**Data:** é carregada automaticamente com a data atual do sistema, mas permite modificar;

**Motivo:** campo de texto livre para informar o motivo da transferência do usuário;

Ao clicar no botão Selecionar ao lado do campo Organização vinculada, o sistema exibe atela de pesquisa da estrutura do Organograma da instituição, permitindo selecionar qualquer área/setor na hierarquia, conforme imagem abaixo:



Ao digitar qualquer palavra ou texto para pesquisa no campo de texto na parte superior da tela, o sistema habilita o botão Pesquisar ao lado deste campo.

Por exemplo: se informar a palavra assessoria e clicar no botão Pesquisar, o sistema carrega a tela conforme abaixo, com os dados retornados disponíveis para seleção:



	<b>Tutorial TAG Demandas</b>
<b>Nome do Projeto</b> TAG Demandas	<b>Cliente</b>

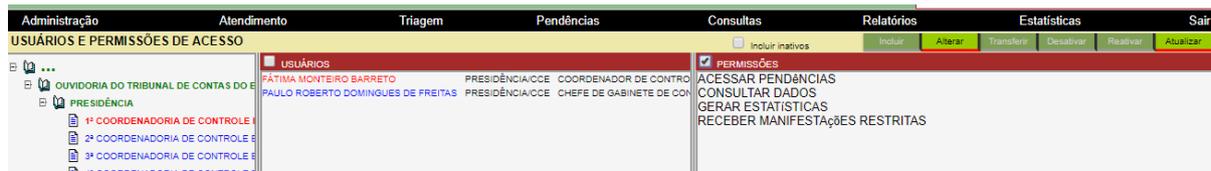
Se o usuário clicar em qualquer um dos itens carregados nessa caixa de texto abaixo do campo de pesquisa, o sistema fecha essa tela e carrega o valor selecionado no campo Organização vinculada na tela anterior, de Transferência de Lotação.

Ao clicar no botão "Cadastrar" da tela de Transferência de Lotação os dados são gravados na base de dados efetivando a transferência do usuário.

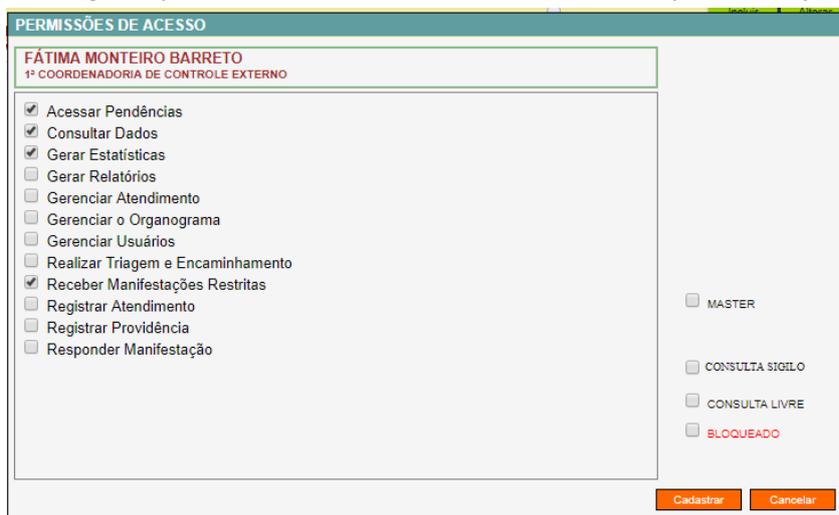
Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados.

## 6.4. Permissões do Usuário

Para definir as permissões do usuário deve acessar a opção de Menu "Usuários e Permissões", acessar o item do Organograma onde o usuário está vinculado, clicar no nome do Usuário na segunda coluna da tela, marcar a caixa da terceira coluna, que é de PERMISSÕES, conforme imagem abaixo:



Deve clicar no botão Incluir, no caso do usuário não ter nenhuma permissão, ou no botão Alterar, no caso do usuário já ter alguma permissão definida. O sistema exibe a tela para definição das permissões:



Descrição dos campos da tela:

**Dados do Usuário:** carregado automaticamente com os dados do Usuário selecionado para definição das permissões;

**Lista de Permissões:** é carregado com todas as opções disponíveis de níveis de permissão, devem ser marcadas as opções que precisam ser liberadas para o usuário em edição;

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

**Master:** campo do tipo checkBox que só deve ser marcado para os usuários que terão acesso de Administrador;

O usuário com permissão master só poderá dar as permissões específicas do sistema. Apenas o usuário Administrador poderá dar a permissão master para os usuários.

**Consulta sigilo:** campo do tipo checkBox que só deve ser marcado para os usuários que terão acesso para manifestações e informações do tipo sob sigilo;

**Consulta livre:** campo do tipo checkBox que só deve ser marcado para os usuários que terão acesso para o menu Consultas;

**Bloqueado:** campo do tipo checkBox que só deve ser marcado para os usuários que devem ter o acesso Bloqueado. Todo usuário cadastrado é criado inicialmente bloqueado e precisa ser desbloqueado para acessar o sistema;

Ao clicar no botão "Cadastrar" da tela os dados são gravados na base de dados.

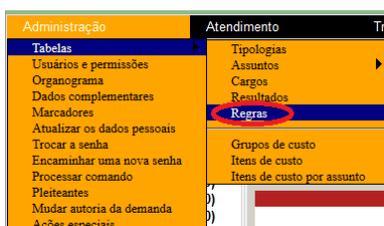
Se clicar no botão "Retornar" o sistema fecha a tela sem gravar os dados.

## 7. Regra para Direcionamento Automático de Demandas

Quando as manifestações de determinado assunto não precisam passar por triagem, pois já existe Setor/Unidade específico que devem atender essas manifestações, deve ser criada uma regra para direcionamento automático das manifestações para o Setor/Unidade que deverão atender o assunto específico.

### 7.1. Criar Regra para Direcionamento Automático

Para o cadastro e alteração de regras deve acessar a opção de Menu "Administração" -> "Tabelas" -> "Regras", conforme imagem abaixo:

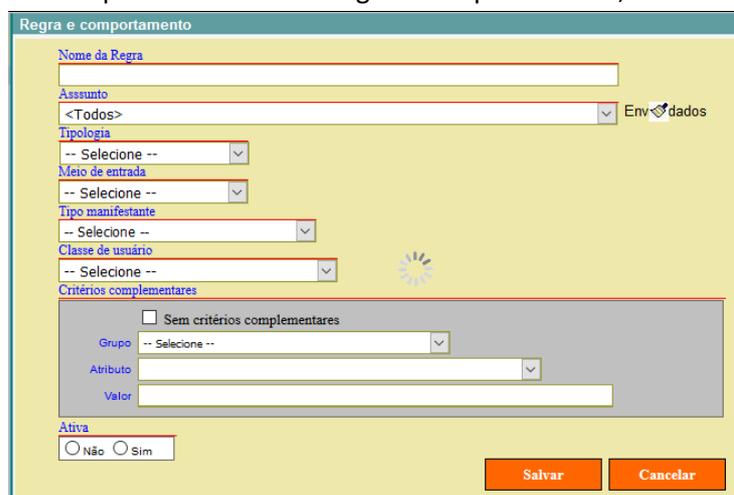


O sistema exibe a tela de regras, exibindo as regras já cadastradas, se houver, conforme exemplo abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



Para cadastrar uma nova regra deve clicar no botão "incluir" que fica no menu superior da tela. Ao clicar no botão "incluir" o sistema apresenta a tela de Regra e comportamento, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Descrição dos campos da tela:

**Nome da Regra:** deve ser informado um nome para identificar a regra;

**Assunto:** é carregado com todos os assuntos ativos de nível 1 da tabela de assuntos, permitindo selecionar um deles.

Caso não encontre entre os assuntos carregados o assunto pretendido para associar com a regra a ser criada, deve clicar no ícone de lupa (🔍) que fica ao lado desse campo para pesquisar pelo assunto desejado.

Ao clicar no ícone da lupa (🔍) o sistema apresenta a tela de pesquisa de assuntos, conforme imagem abaixo:

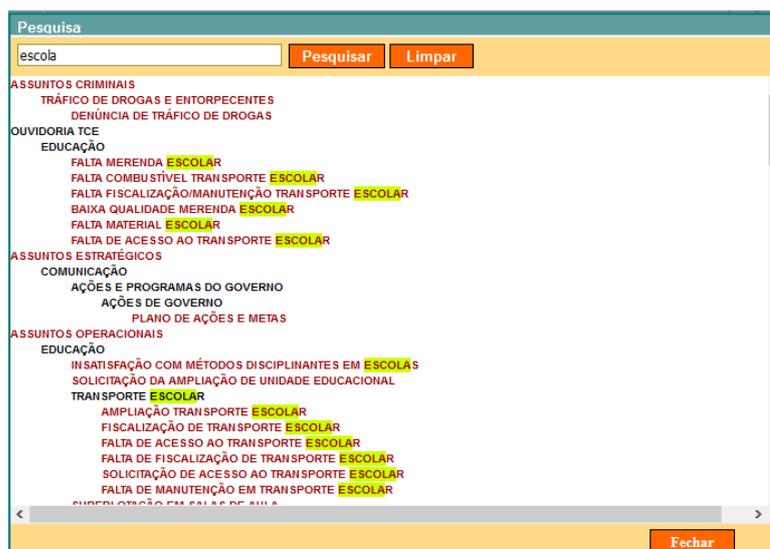
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Fechar" para retornar para a tela anterior.

pode ser informada uma palavra, ou uma frase, parte de uma palavra no campo de texto livre que fica no topo da tela, depois clicar no botão "Pesquisar" que fica ao lado desse campo para pesquisar por assuntos que contenham o texto informado.

Supondo informar a palavra escola e depois clicar no botão "Pesquisar", o sistema carrega na tela todos os assuntos que contenham a palavra escola no título ou como uma das palavras definidas como alternativa de busca do assunto, conforme exemplo na imagem abaixo:



Se **não** encontrar o assunto pretendido, pode clicar no botão "Limpar" que fica no topo da tela, o sistema então limpa o campo de texto livre e o resultado da pesquisa, permitindo realizar uma nova busca por outro texto.

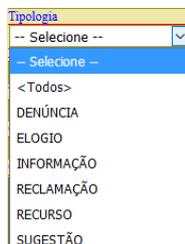
Se **encontrar** o assunto pretendido, deve clicar sobre o texto do assunto para o sistema fechar a tela de pesquisa de assunto e retornar para a tela anterior, carregando o assunto selecionado no campo Assunto.

Após selecionar um assunto se desejar remover o assunto selecionado, deve clicar no ícone do pincel (🧽) que fica ao lado do campo Assunto para limpar esse campo.

Ao clicar no ícone do pincel (🧽) o sistema remove o assunto selecionado e carrega novamente esse campo com assuntos ativos de nível 1, como ocorre ao carregar essa tela.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

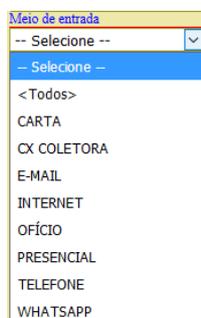
**Tipologia:** campo carregado com todas as tipologias disponíveis e permitindo selecionar uma delas para definir a tipologia que deve ser considerada para a regra automática. Se selecionar a opção "<Todos>" serão consideradas todas as tipologias como válidas para a regra. Abaixo exemplos de tipologias:



Tipologia

- Selezione --
- Selezione --
- <Todos>
- DENÚNCIA
- ELOGIO
- INFORMAÇÃO
- RECLAMAÇÃO
- RECURSO
- SUGESTÃO

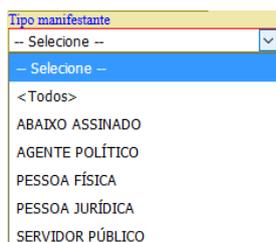
**Meio de entrada:** campo carregado com todos os Meios de entrada disponíveis e permitindo selecionar um deles para definir o meio de entrada que deve ser considerado para a regra automática. Se selecionar a opção "<Todos>" serão considerados todos os Meios de entrada como válidos para a regra. Abaixo exemplos de Meios de entrada:



Meio de entrada

- Selezione --
- Selezione --
- <Todos>
- CARTA
- CX COLETORA
- E-MAIL
- INTERNET
- OFÍCIO
- PRESENCIAL
- TELEFONE
- WHATSAPP

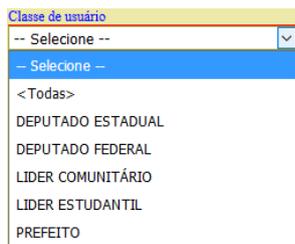
**Tipo manifestante:** campo carregado com todos os Tipos de manifestante disponíveis e permitindo selecionar um deles para definir o Tipo de manifestante que deve ser considerado para a regra automática. Se selecionar a opção "<Todos>" serão considerados todos os Tipos de manifestante como válidos para a regra. Abaixo exemplos de Tipos de manifestante:



Tipo manifestante

- Selezione --
- Selezione --
- <Todos>
- ABAIXO ASSINADO
- AGENTE POLÍTICO
- PESSOA FÍSICA
- PESSOA JURÍDICA
- SERVIDOR PÚBLICO

**Classe de usuário:** campo carregado com todas as Classes de usuário disponíveis e permitindo selecionar uma delas para definir a Classe de usuário que deve ser considerada para a regra automática. Se selecionar a opção "<Todas>" serão consideradas todas as Classes de usuário como válidas para a regra. Abaixo exemplos de Classes de usuário:



Classe de usuário

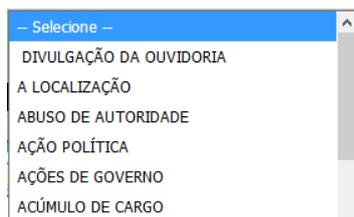
- Selezione --
- Selezione --
- <Todas>
- DEPUTADO ESTADUAL
- DEPUTADO FEDERAL
- LIDER COMUNITÁRIO
- LIDER ESTUDANTIL
- PREFEITO

	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

Critérios complementares:

**Sem critérios complementares:** se marcar esse campo o sistema desabilita os campos dos Critérios complementares;

**Grupo:** campo carregado com todos os Grupos de Dados complementares disponíveis e permitindo selecionar um deles para definir o Grupo que deve ser considerado para a regra automática. Abaixo exemplos de Grupos:



**Atributo:** Ao selecionar um Grupo de Dado complementar no campo Grupo, o sistema carrega esse campo Atributo com todos os atributos do Grupo selecionado. Pode selecionar um deles para definir o Atributo que deve ser considerado para a regra automática.

**Valor:** Ao selecionar um dos atributos no campo Atributo, o sistema carrega esse campo Valor com todos os valores permitidos para o Atributo selecionado. Pode selecionar um deles para definir o Valor de atributo que deve ser considerado para a regra automática.

**Ativa:** São disponibilizadas as opções Não e Sim, para definir se a regra deve ou não ficar ativa.

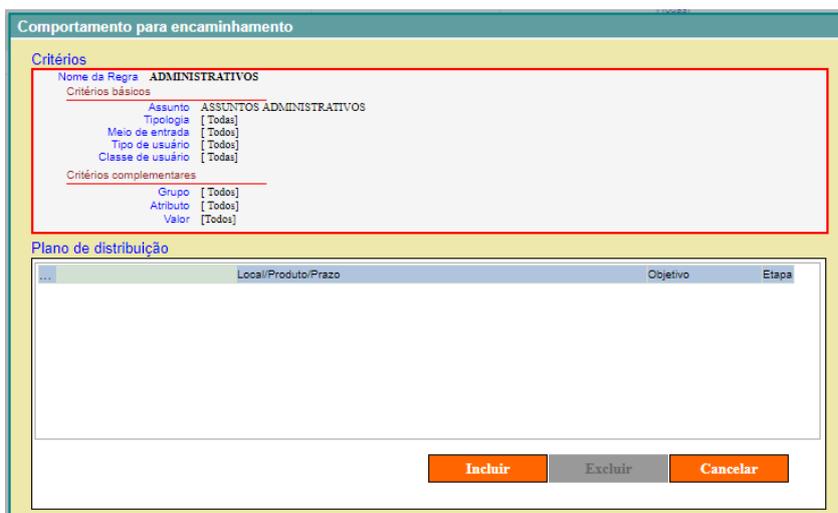
Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Salvar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro da regra automática, fecha a tela de Regra e comportamento, exibe a mensagem de sucesso e retorna para a tela anterior de regras automáticas, exibindo a nova regra que foi criada.

## 7.2. Criar Plano de Ação para Regra Automático

Após o cadastro da regra automática deve ser definido o plano de ação para a regra.

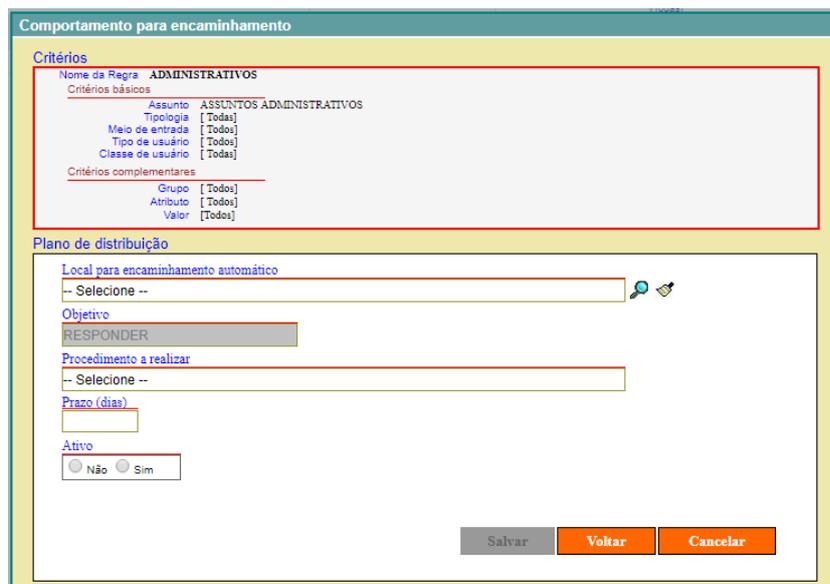
Deve marcar a regra automática, para a qual pretende definir o plano de ação, e clicar no botão "Plano de ação" que fica no menu do topo da tela, o sistema apresenta a tela de Comportamento do encaminhamento, conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



No topo da tela são exibidas as informações sobre a definição da regra automática e logo abaixo é exibido o bloco do Plano de distribuição.

Para definir o plano de ação da regra automática deve clicar no botão "incluir" que fica na parte inferior da tela, o sistema atualiza a tela disponibilizando os campos para definir o plano de ação, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nesta tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela anterior.

Descrição dos campos do Plano de distribuição:

- **Local para encaminhamento automático:** carregado com as siglas das principais Organizações definidas no Organograma e permitindo selecionar qualquer uma delas, ou clicar no ícone da lupa para pesquisar por uma organização específica que não tenha identificado entre as que forma carregadas neste campo. A Organização selecionada receberá por direcionamento automático todas as manifestações com o assunto definido na regra e atendendo aos demais critérios da regra, como Tipologia, Meio de entrada, etc.
- **Objetivo:**

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

- Para o primeiro plano de ação da regra é carregado com a opção "Responder" e bloqueado, não permitindo modificar, pois a regra para direcionamento automático precisa ter uma Organização definida como a responsável por responder as manifestações que atendam as condições definidas na regra.
- A partir do segundo plano de ação, esse campo é carregado com as opções "Conhecer" e "Apurar", permitindo selecionar uma dessas opções. Neste caso, a Organização definida no plano de ação receberá as manifestações para Apurar ou Conhecer e não para responder.
- **Procedimento a realizar:**
  - Para o primeiro plano de ação da regra é carregado com a opção "Responsabilizar-se pela demanda" e bloqueado, não permitindo modificar.
  - A partir do segundo plano de ação, se for selecionada a opção "Conhecer" no campo objetivo, esse campo permanece bloqueado sem nenhum valor selecionado.
  - A partir do segundo plano de ação, se for selecionada a opção "Apurar" no campo objetivo, esse campo é carregado com as opções abaixo, permitindo selecionar uma delas:

Objetivo

APURAR

Procedimento a realizar

-- Selecione --

-- Selecione --

Elaborar parecer técnico

Realizar inspeção

- **Prazo (dias):** carregado inicialmente com o valor 10, mas permite modificar. Nesse campo deve ser definido a quantidade de dias que a demanda recebida terá para ser respondida pela organização que a recebeu para responder pelo direcionamento automático.
- **Ativo:** São disponibilizadas as opções Não e Sim, para definir se o plano da regra deve ou não ficar ativo.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Salvar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro do plano de ação da regra automática, limpa os campos da tela, permitindo registrar outro plano de ação.

Ao clicar no botão "Cancelar" o sistema atualiza a tela, removendo os campos disponíveis para definir um plano de ação e apresenta os planos já definidos, conforme exemplo na imagem abaixo em que foram definidos dois planos de ação, uma para responder e outro para apurar:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**Comportamento para encaminhamento**

**Critérios**

Nome da Regra: **ADMINISTRATIVOS**

**Critérios básicos**

Assunto: ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS  
 Tipologia: [Todas]  
 Meio de entrada: [Todos]  
 Tipo de usuário: [Todos]  
 Classe de usuário: [Todos]

**Critérios complementares**

Grupo: [Todos]  
 Atributo: [Todos]  
 Valor: [Todos]

**Plano de distribuição**

Local/Produto/Prazo	Objetivo	Etapa
<input type="checkbox"/> OGE/PGE Resposta à demanda 5 (dias)	RESPONDER	1
<input type="checkbox"/> OGE/SAEB Relatório de inspeção 5 (dias)	APURAR	1

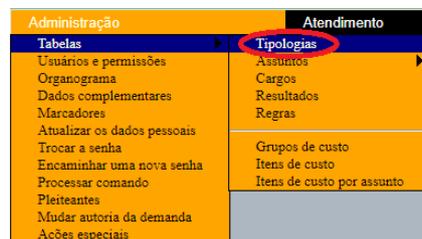
No exemplo da imagem acima, todas as manifestações cadastradas com o assunto "Assuntos Administrativos", para qualquer Tipologia, Meio de entrada, Tipo de usuário e Classe de usuário serão direcionadas de forma automática para a Organização OGE/PGE responder, sem passar pela triagem, sendo visualizadas nas demandas Novas e em andamento com a situação Não lida.

## 8. Tipologias

As manifestações são cadastradas com uma tipologia que ajuda na sua classificação. O TAG possui algumas tipologias pré-definidas, para algumas destas existem regras de sistemas associadas, mas permite a criação de novas tipologias.

### 8.1. Criar Tipologia

Para o cadastro e alteração de Tipologias deve acessar a opção de Menu "Administração" -> "Tabelas" -> "Tipologias", conforme imagem abaixo:



O sistema exibe a tela de Manutenção da Tabela de Tipologias, exibindo as regras já cadastradas, conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**Manutenção da Tabela de Tipologias**

Tipologia	Amarelo	Vermelho	Roxo	Aditamento	Min Resol
<input type="checkbox"/> DENÚNCIA	3	5	10	1	95
<input type="checkbox"/> ELOGIO	3	5	1	1	95
<input type="checkbox"/> ENTREVISTAS	3	5	10	1	95
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO	10	15	20	10	95
<input type="checkbox"/> NÃO CLASSIFICADO	3	5	10	0	100
<input type="checkbox"/> RECLAMAÇÃO	3	5	10	1	95
<input type="checkbox"/> RECURSO	3	5	10	0	100
<input type="checkbox"/> SOLICITAÇÃO	3	5	10	1	95
<input type="checkbox"/> SUGESTÃO	3	5	10	1	95

Algumas tipologias são obrigatórias e não podem ser excluídas ou renomeadas.

Para cadastrar uma nova tipologia deve clicar no botão "Incluir" que fica na parte inferior da tela, o sistema apresenta a tela de Manutenção da Tabela de Tipologias, conforme imagem abaixo:

**Manutenção da Tabela de Tipologias**

Nome da tipologia

Semáforo de prazo (dias)

Primeiro alerta

Segundo alerta

Prazo vencido

Máx. Aditamento

Min. Resclubilidade

Uso  Geral  Interno  Sistema

Ativa  Não  Sim

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Voltar" para retornar para a tela anterior.

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela principal do TAG.

Descrição dos campos da tela:

- **Nome da tipologia:** campo de texto livre onde deve ser informado o nome da tipologia a ser criada.
- **Semáforo de prazo (dias):** com as seguintes opções:
  - **Primeiro alerta:** deve ser definido o prazo para ser exibido o primeiro alerta sobre o vencimento do prazo de atendimento da manifestação, quando o semáforo da manifestação deve passar da cor verde para amarela.
  - **Segundo alerta:** deve ser definido o prazo para ser exibido o segundo alerta sobre o vencimento do prazo de atendimento da manifestação, quando o semáforo da manifestação deve passar da cor amarela para a vermelha.
  - **Prazo vencido:** deve ser definido o prazo para ser exibido o alerta do vencimento do prazo de atendimento da manifestação, quando o semáforo da manifestação deve passar da cor vermelha para roxo.
- **Máx. Aditamento:** deve ser definido o prazo máximo para Aditamento da manifestação.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

- **Mín. Resolubilidade:** deve ser definido o valor mínimo para resolubilidade das manifestações na tipologia que está sendo definida.
- **Uso:** São disponibilizadas as opções: Geral, Interno e Sistema, para definir se o uso da tipologia deve ser de forma Geral, apenas para manifestações cadastradas internamente pelos atendentes, ou de uso do Sistema;
- **Ativa:** São disponibilizadas as opções: Não e Sim, para definir se a Tipologiaa deve ou não ficar ativa.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Salvar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro da nova tipologia e retorna para a tela anterior, exibindo a nova tipologia cadastrada.

## 8.2. Alterar Tipologia

Pela tela de Manutenção da Tabela de Tipologias é possível modificar os dados que compõem uma Tipologia, para isso deve marcar a tipologia que pretende alterar, o sistema habilita o botão "Alterar", ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela de Manutenção da Tabela de Tipologias carregada com os dados da tipologia marcada e permitindo alterar os campos não bloqueados da tela, conforme exemplo na imagem abaixo:

Manutenção da Tabela de Tipologias

Nome da tipologia  
ELOGIO

Semáforo de prazo (dias)

Primeiro alerta 3  
Segundo alerta 5  
Prazo vencido 1

Máx. Aditamento  
1

Mín. Resolubilidade  
95

Uso  
 Geral  Interno  Sistema

Ativa  
 Não  Sim

Salvar Voltar Cancelar

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Voltar" para retornar para a tela anterior.

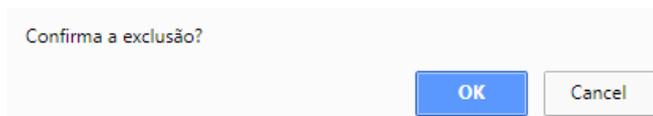
A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela principal do TAG.

Após modificar os campos da tela deve clicar no botão "Salvar" para efetivar as modificações realizadas nos dados da tipologia e retorna para a tela anterior, exibindo a tipologia com os dados modificados.

## 8.3. Eliminar Tipologia

Pela tela de Manutenção da Tabela de Tipologias é possível excluir Tipologia já cadastrada, para isso deve marcar a tipologia que pretende eliminar, o sistema habilita o botão "Excluir", ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme exemplo abaixo:

	Tutorial TAG Demandas	
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>	
TAG Demandas		



Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

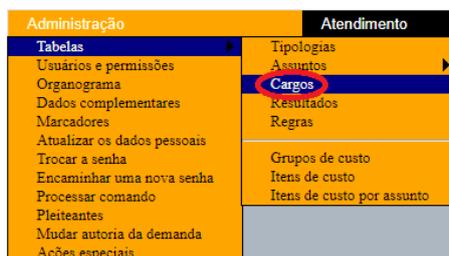
Se clicar no botão "Ok" o sistema exclui a Tipologia, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior sem exibir a tipologia eliminada.

## 9. Cargos

Os Cargos são disponibilizados no cadastro dos usuários, para ser definido o cargo de cada usuário.

### 9.1. Criar Cargos

Para o cadastro e alteração de Cargos deve acessar a opção de Menu "Administração" -> "Tabelas" -> "Cargos", conforme imagem abaixo:



O sistema exibe a tela de Manutenção da Tabela de Cargos, exibindo os cargos já cadastrados, conforme exemplo na imagem abaixo:

Manutenção da Tabela de Cargos		
Nome do cargo	Restrito	
<input type="checkbox"/> ADMINISTRADOR DE REDE	Sim	
<input type="checkbox"/> ADMINISTRADOR TAG	Sim	
<input type="checkbox"/> ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	Não	
<input type="checkbox"/> ASSESSOR DE GABINETE	Não	
<input type="checkbox"/> ASSESSOR JURÍDICO	Não	
<input type="checkbox"/> ASSESSOR TÉCNICO	Não	
<input type="checkbox"/> ASSESSORA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	Sim	
<input type="checkbox"/> ASSESSORA DE GABINETE	Sim	
<input type="checkbox"/> ASSISTENTE DE OUVIDORIA	Não	
<input type="checkbox"/> ATENDENTE DE OUVIDORIA	Não	
<input type="checkbox"/> CHEFE DA UNIDADE DE OUVIDORIA	Sim	
<input type="checkbox"/> COORDENADOR DA REDE	Não	
<input type="checkbox"/> COORDENADOR DE ANÁLISE E ESTATÍSTICA	Sim	
<input type="checkbox"/> COORDENADOR DE ARTICULAÇÃO E PROJETOS	Sim	
<input type="checkbox"/> COORDENADOR DE ATENDIMENTO	Não	
<input type="checkbox"/> COORDENADOR DE PROJETOS E AVALIAÇÃO	Sim	
<input type="checkbox"/> COORDENADOR OPERACIONAL	Sim	
<input type="checkbox"/> COORDENADORA DE ATENDIMENTO	Não	
<input type="checkbox"/> MIGRAÇÃO V2	Não	

Alguns cargos são obrigatórios e não podem ser excluídos ou renomeados.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Para cadastrar um novo cargo deve clicar no botão "Incluir" que fica na parte inferior da tela, o sistema apresenta a tela de Manutenção da Tabela de Cargos, conforme imagem abaixo:

Manutenção da Tabela de Cargos

Nome do cargo

Ativo

Reservado

Salvar Voltar Cancelar

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Voltar" para retornar para a tela anterior.

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela principal do TAG.

Descrição dos campos da tela:

- **Nome do cargo:** campo de texto livre onde deve ser informada a descrição do cargo.
- **Ativo:** São disponibilizadas as opções: Não e Sim, para definir se o cargo deve ou não ficar ativo.
- **Reservado:** São disponibilizadas as opções: Não e Sim, para definir se o cargo deve ou não ser de uso reservado.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Salvar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro do novo cargo e retorna para a tela anterior, exibindo o novo cargo cadastrado.

## 9.2. Alterar Gargo

Pela tela de Manutenção da Tabela de Cargos é possível modificar os dados que compõem um Cargo, para isso deve marcar o cargo que pretende alterar, o sistema habilita o botão "Alterar", ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela de Manutenção da Tabela de Cargos carregada com os dados do cargo marcado e permitindo alterar todos os campos da tela, conforme exemplo na imagem abaixo:

Manutenção da Tabela de Cargos

Nome do cargo

COORDENADOR OPERACIONAL

Ativo

Reservado

Salvar Voltar Cancelar

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Voltar" para retornar para a tela anterior.

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela principal do TAG.

Após modificar os campos da tela deve clicar no botão "Salvar" para efetivar as modificações realizadas nos dados do Cargo e retorna para a tela anterior, exibindo o cargo com os dados modificados.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

### 9.3. Eliminar Cargo

Pela tela de Manutenção da Tabela de Cargos é possível excluir Cargo já cadastrado, para isso deve marcar o cargo que pretende eliminar, o sistema habilita o botão "Excluir", ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme exemplo abaixo:



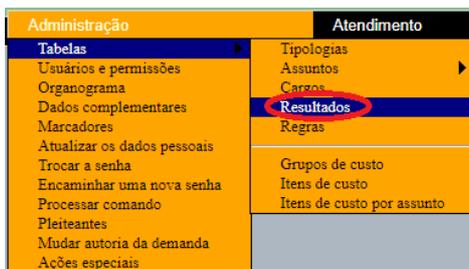
Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

Se clicar no botão "Ok" o sistema exclui o cargo, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior sem exibir o cargo eliminado.

## 10. Resultados

### 10.1. Criar Resultados

Para o cadastro e alteração de Resultados para encerramento das manifestações deve acessar a opção de Menu "Administração" -> "Tabelas" -> "Resultados", conforme imagem abaixo:



O sistema exibe a tela de Manutenção da Tabela de Resultados, exibindo os Resultados já cadastrados, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Para cadastrar um novo resultado deve clicar no botão "Incluir" que fica na parte inferior da tela, o sistema apresenta a tela de Manutenção da Tabela de Resultados, conforme imagem abaixo:

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Voltar" para retornar para a tela anterior.

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela principal do TAG.

Descrição dos campos da tela:

- **Descrição:** campo de texto livre onde deve ser informada a descrição do resultado para encerramento de manifestação.
- **Tipo de demanda:** carregado com todas as tipologias existentes e permitindo selecionar uma das tipologias.
- **Tipo de Resultado:** São disponibilizadas as opções: Negativo e Afirmativo, para definir se o resultado deve ser considerado como um resultado negativo ou positivo.
- **Ativo:** São disponibilizadas as opções: Não e Sim, para definir se o resultado deve ou não ficar ativo.

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Salvar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro do novo resultado e retorna para a tela anterior, exibindo o novo resultado cadastrado.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## 10.2. Alterar Resultado

Pela tela de Manutenção da Tabela de Resultados é possível modificar os dados que compõem um Resultado, para isso deve marcar o resultado que pretende alterar, o sistema habilita o botão "Alterar", ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela de Manutenção da Tabela de Resultados carregada com os dados do resultado marcado e permitindo alterar todos os campos da tela, conforme exemplo na imagem abaixo:

Manutenção da Tabela de Resultados

Descrição  
6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo de demanda  
DENUNCIA

Tipo de resultado  
 Negativo  Afirmativo

Ativo  
 Não  Sim

Salvar Voltar Cancelar

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Voltar" para retornar para a tela anterior.

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela principal do TAG.

Após modificar os campos da tela deve clicar no botão "Salvar" para efetivar as modificações realizadas nos dados do Resultado e retorna para a tela anterior, exibindo o resultado com os dados modificados.

## 10.3. Eliminar Resultado

Pela tela de Manutenção da Tabela de Resultados é possível excluir Resultado já cadastrado, para isso deve marcar o resultado que pretende eliminar, o sistema habilita o botão "Excluir", ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme exemplo abaixo:

Confirma a exclusão?

OK Cancel

Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

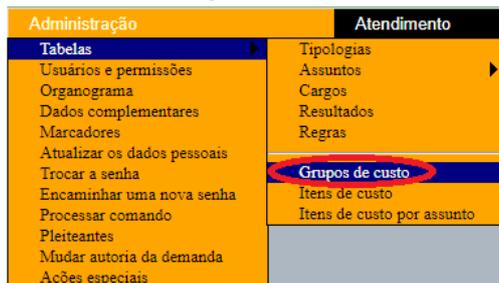
Se clicar no botão "Ok" o sistema exclui o resultado, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior sem exibir o resultado eliminado.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

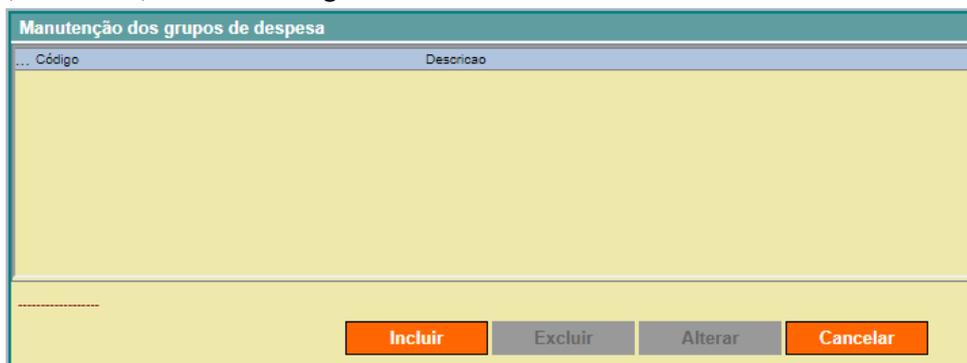
## 11. Grupos de Custo

### 11.1. Criar Grupos de Custo

Para o cadastro e alteração de Grupos de custo deve acessar a opção de Menu "Administração" -> "Tabelas" -> "Grupos de custo", conforme imagem abaixo:



O sistema exibe a tela de Manutenção da Tabela de Grupos de despesa, exibindo os Grupos já cadastrados, se houver, conforme imagem abaixo:



Para cadastrar um novo Grupo de custo deve clicar no botão "Incluir" que fica na parte inferior da tela, o sistema apresenta a tela de Manutenção dos grupos de despesa, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Voltar" para retornar para a tela anterior.

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela principal do TAG.

Descrição dos campos da tela:

- **Código do grupo:** campo de texto livre onde deve ser informado o código do Grupo de custo.
- **Nome do grupo:** campo de texto livre onde deve ser informada a descrição do Grupo de custo.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

Após preencher os campos da tela, no mínimo os obrigatórios, o sistema habilita o botão "Salvar", ao clicar neste botão o sistema efetiva o cadastro do novo Grupo de custo, limpa os campos da tela e permanece na tela para permitir cadastrar outro Grupo de custo.

## 11.2. Alterar Grupo de Custo

Pela tela de Manutenção da Tabela dos Grupos de custo é possível modificar os dados que compõem um Grupo, para isso deve marcar o grupo que pretende alterar, o sistema habilita o botão "Alterar", ao clicar neste botão o sistema apresenta a tela de Manutenção dos grupos de despesa carregada com os dados do grupo marcado e permitindo alterar todos os campos da tela, conforme exemplo abaixo:



A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Voltar" para retornar para a tela anterior.

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Cancelar" para retornar para a tela principal do TAG.

Após modificar os campos da tela deve clicar no botão "Salvar" para efetivar as modificações realizadas nos dados do Grupo e retorna para a tela anterior, exibindo o grupo com os dados modificados.

## 11.3. Eliminar Grupo de Custo

Pela tela de Manutenção dos grupos de despesa é possível excluir Grupo já cadastrado, para isso deve marcar o grupo que pretende eliminar, o sistema habilita o botão "Excluir", ao clicar neste botão o sistema apresenta a mensagem de confirmação, conforme exemplo abaixo:



Se clicar no botão "Cancelar" o sistema fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior.

Se clicar no botão "Ok" o sistema exclui o grupo, fecha a tela da mensagem de confirmação e retornar para a tela anterior sem exibir o grupo eliminado.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



# CAPÍTULO 5

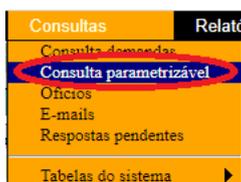
# CONSULTAS

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

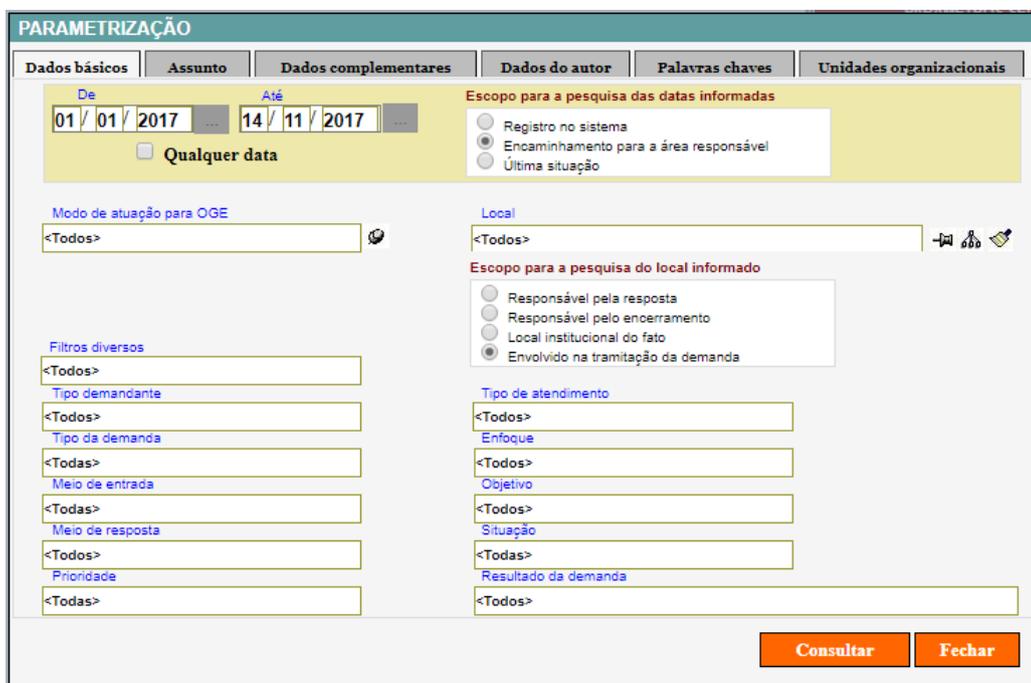
## 1. CONSULTAS - Consulta Parametrizável

Pela Consulta parametrizável é possível pesquisar pelas demandas cadastradas de acordo com os filtros informados na tela.

Para realizar consultas parametrizáveis deve acessar a opção de Menu "Consultas" -> "Consulta parametrizável", conforme imagem abaixo:



Ao clicar nessa opção de menu o sistema exibe a tela Consulta parametrizável, conforme imagem abaixo:



**PARAMETRIZAÇÃO**

**Dados básicos** | Assunto | **Dados complementares** | Dados do autor | Palavras chaves | Unidades organizacionais

De: 01/01/2017 Até: 14/11/2017  Qualquer data

Escopo para a pesquisa das datas informadas:

- Registro no sistema
- Encaminhamento para a área responsável
- Última situação

Local: <Todos>

Escopo para a pesquisa do local informado:

- Responsável pela resposta
- Responsável pelo encaminhamento
- Local institucional do fato
- Envolvido na tramitação da demanda

Modo de atuação para OGE: <Todos>

Filtros diversos:

- Tipo demandante: <Todos>
- Tipo da demanda: <Todas>
- Meio de entrada: <Todas>
- Meio de resposta: <Todos>
- Prioridade: <Todas>

Tipo de atendimento: <Todos>

Enfoque: <Todos>

Objetivo: <Todos>

Situação: <Todos>

Resultado da demanda: <Todos>

**Consultar** **Fechar**

A qualquer tempo nessa tela pode clicar no botão "Fechar" para retornar para a tela principal do TAG.

Essa tela oferece algumas abas com filtros para restringir a consulta.

Exemplo do relatório gerado:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

The screenshot displays the 'CONSULTA PARAMETRIZÁVEL' interface. It features a table of requests with columns for 'Num / Tipo / Assunto', 'Autor / Data Registro', 'Objetivo / Responsável / Local', and 'Situação / Data'. Three requests are visible:

- Request 846183:** SOLICITAÇÃO, << ANÔNIMO >>, 01/01/2017 2:57, ENCERRADA 02/01/2017 8:08. Assunto: ACESSO A MATERIAL DE PROGRAMA / PROJETO. Descrição: Olá, sou portador de deficiência.
- Request 846185:** RECLAMAÇÃO, IVONEIDE NOGUEIRA SANTOS, 01/01/2017 7:47, ENCERRADA 02/01/2017 12:10. Assunto: RECLAMAÇÃO ENCERRADA POR DUPLICIDADE. Descrição: Bom dia. Por favor
- Request 846197:** INFORMAÇÃO, ANNIE RENEE JEANNE SAGOT, 01/01/2017 10:04, ENCERRADA 01/01/2017 10:03. Assunto: INFORMAÇÃO SOBRE CADASTRO. Descrição: cliente que

On the right side, there are two panels:

- PARAMÉTRICOS SELECIONADOS:** PERÍODO: DE/ATÉ: 01/01/2017 A 20/11/2017. Escopo do período: Encaminhamento.
- ESTATÍSTICA DA CONSULTA:** TIPOLOGIA dropdown menu. REGISTROS SELECIONADOS: 356852. A pie chart titled 'TIPOLOGIAS (%)' shows the distribution: 291,922 INFORMAÇÃO (blue), 42,873 RECLAMAÇÃO (red), and 22,057 OUTROS (dark red).

Descrição dos campos da tela por Abas:

**Dados básicos:** Aba contendo diversos filtros para restringir a pesquisa.

- **De até:** filtro carregado considerando o mês atual, de 01/mês até a data atual do sistema, mas permite modificar, e possui a opção Qualquer data, para desconsiderar o período De até e pesquisar independente da data.
- **Escopo para a pesquisa das datas informadas:** opção para definir qual data deve ser considerada para o período De até informado, que pode ser uma das alternativas abaixo e vem marcada por padrão a opção "Encaminhamento para a área responsável", mas permite modificar:

The screenshot shows the 'Escopo para a pesquisa das datas informadas' section with three radio button options:

- Registro no sistema
- Encaminhamento para a área responsável
- Última situação

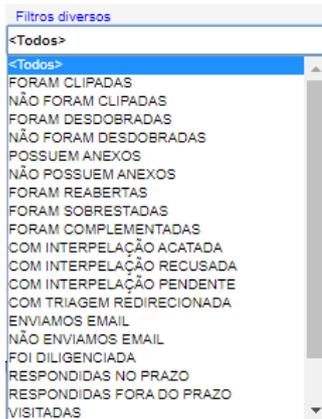
- **Modo de atuação da OGE:** Carregado com as alternativas que definem a participação da OGE no atendimento da manifestação, conforme opções na imagem abaixo:

The screenshot shows the 'Modo de atuação para OGE' dropdown menu with the following options:

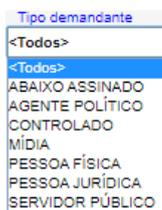
- <Todos>
- <Todos>
- RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA
- RESPONSÁVEL PELO ENCERRAMENTO
- LOCAL INSTITUCIONAL DO FATO

- **Filtros diversos:** Carregado com várias condições pelas quais é possível filtrar as demandas, as condições permitidas estão listadas conforme imagem abaixo:

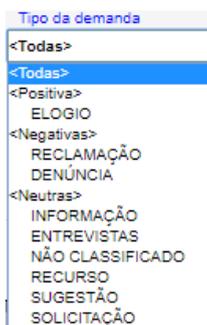
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



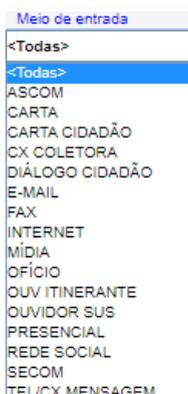
- **Tipo demandante:** Carregado com as alternativas que definem o tipo do manifestante, conforme opções na imagem abaixo:



- **Tipo da demanda :** Carregado com as tipologias das manifestações, conforme opções na imagem abaixo:



- **Meio de entrada:** Carregado com os meios possíveis de entrada das manifestações, conforme opções na imagem abaixo:

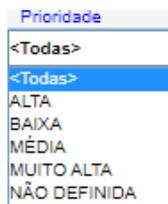


- **Meio de resposta:** Carregado com os meios de resposta de preferência do manifestante, como sugestão para obter o retorno sobre o atendimento, conforme opções na imagem abaixo:

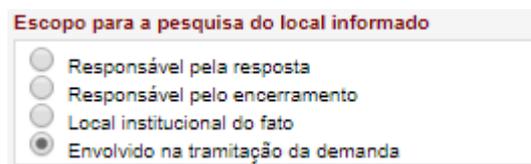
Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



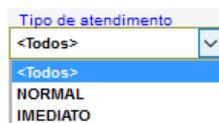
- **Prioridade:** Carregado com as prioridades para o atendimento das manifestações, conforme opções na imagem abaixo:



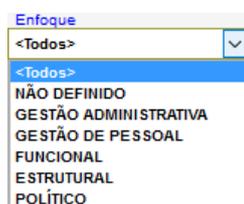
- **Local:** Carregado com as principais Organizações no nível hierárquico do Organograma, mas permite pesquisar por outras pelo ícone  que fica ao lado desse campo.
- **Escopo para a pesquisa do local informado:** Carregado com as opções de relação entre o Local informado e a demanda, conforme opções na imagem abaixo:



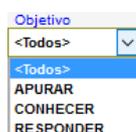
- **Tipo de atendimento:** Carregado com os tipos de atendimentos das manifestações, conforme opções na imagem abaixo:



- **Enfoque:** Carregado com os enfoques atribuídos aos assuntos das manifestações, conforme opções na imagem abaixo:



- **Objetivo:** Carregado com os objetivos de encaminhamentos das manifestações, conforme opções na imagem abaixo:

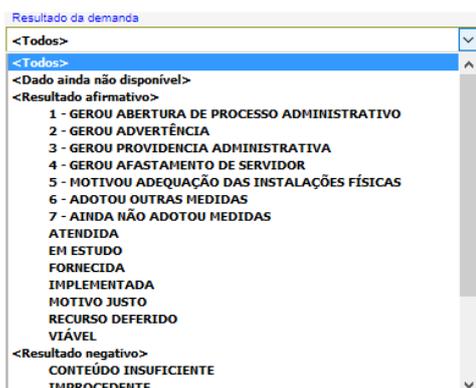


<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

- **Situação:** Carregado com todas as situações possíveis para manifestações, conforme opções na imagem abaixo:



- **Resultado da demanda:** Carregado com todas as opções de resultado das demandas, quando encerradas os resultados podem ser afirmativos ou negativos e quando não encerradas a opção é 'Dado ainda não está disponível', conforme opções na imagem abaixo:



Após informar valores para os campos de filtro que desejar, se clicar no botão Consultar o sistema gera o relatório com base nos dados informados nas abas de filtros da pesquisa.

**Assunto:** Aba para permitir restringir a pesquisa por um assunto específico.

- **Assunto:** campo de texto livre onde deve ser informado palavra ou frase para pesquisar por algum assunto.



<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Ao informar um texto ou palavra no campo Assunto, o sistema habilita os botões "Pesquisar" e "Limpar" que ficam ao lado desse campo. Ao clicar no botão Pesquisar o sistema pesquisa pelos assuntos que contenham o texto informado, conforme exemplo na imagem abaixo:



Ao clicar sobre algum dos assuntos retornados na pesquisa o sistema carrega o assunto no campo Seleccionado, que fica na parte inferior da tela, conforme opções na imagem anterior.

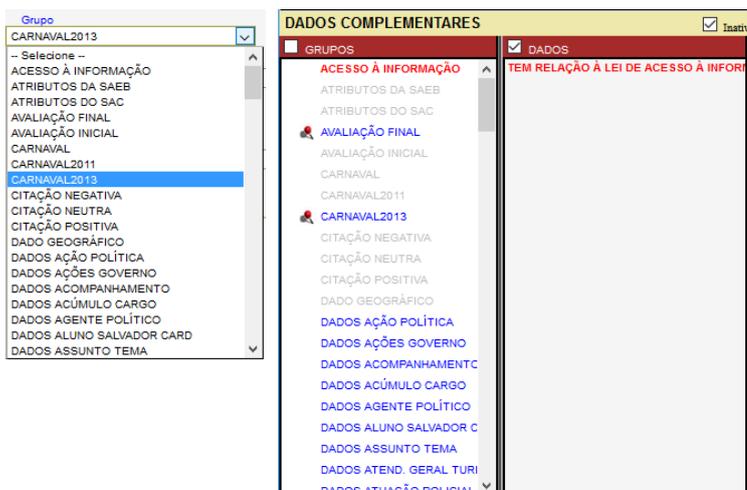
Se clicar no botão Consultar o sistema gera o relatório com base nos dados informados nas abas de filtros da pesquisa.

**Dados complementares:** Aba para permitir restringir a pesquisa por Dados complementares.

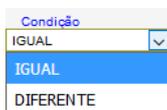


- **Grupo:** Carregado com todos os Grupos de Dados complementares ativos ou inativos, incluindo os que são marcadores, de modo a permitir selecionar qualquer um deles para realizar pesquisas, inclusive os Grupos que foram desativados, mas que podem ter registros que os referenciam, conforme opções na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



- **Dado complementar:** Após a seleção do Grupo, o sistema carrega esse campo de Dado complementar com todos os Dados do Grupo selecionado, permitindo selecionar um Dado para restringir a pesquisa pelas manifestações que informaram valor para o dado selecionado e atendendo as demais condições informadas de filtro.
- **Condição:** Carregado com as opções: Igual e Diferente, para indicar se a pesquisa deve considerar para o Dado Complementar selecionado o valor igual ou diferente ao que será selecionado no campo Conteúdo. A tela é carregada com o valor Igual já selecionado para esse campo, mas permite modificar. A imagem abaixo exhibe as opções para condição:



- **Conteúdo:** Após a seleção do Dado Complementar, o sistema carrega esse campo Conteúdo com todos os valores disponíveis para esse Dado Complementar que foi selecionado, permitindo selecionar um dos valores carregados para restringir a pesquisa pelas manifestações que informaram valor para o Dado Complementar na condição escolhida (igual ou diferente) ao selecionado no campo Conteúdo e atendendo as demais condições informadas de filtro, conforme opções na imagem abaixo:
- **Crítérios a serem pesquisados:** Após preencher os campos de filtro sobre o Dado Complementar deve clicar no botão "Adiciona v" para carregar as informações na grade de Crítérios a serem pesquisados, conforme opções na imagem abaixo:



	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto	Cliente	
TAG Demandas		

- **Lógica:** Se quiser informar outros Dados Complementares para restringir a pesquisa, deve selecionar uma opção no campo Lógica (E, OU) para indicar se a pesquisa deve considerar as manifestações que atendam a todos os critérios dos Dados Complementares informados – Condição E, ou se a pesquisa deve considerar as manifestações que atendam a algum dos critérios dos Dados Complementares informados – Condição OU.

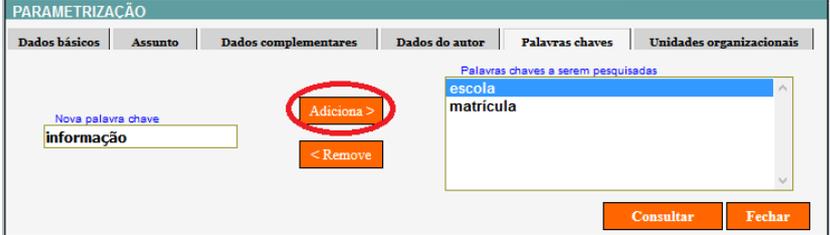
**Palavras chaves:** Aba para permitir restringir a pesquisa por palavras chaves contidas na manifestação.

- **Nova palavra chave:** campo de texto livre onde deve ser informada uma palavra para restringir a pesquisa por manifestações que contenham a palavra chave informada.



- **Palavras chaves a serem pesquisadas:** campo onde ficam armazenadas todas as palavras chaves informadas para restringir a pesquisa por manifestações que contenham TODAS as palavras chaves contidas neste campo.

Ao informar uma palavra no campo "Nova palavra chave" deve clicar no botão "Adiciona >" para que a palavra passe para o campo "Palavras chaves a serem pesquisadas", limpando o campo "Nova palavra chave" para permitir informar outra palavra para ser considerada na pesquisa, até que tenha sido informado todas as palavras pretendidas.



Se desejar remover uma das palavras já inseridas no campo "Palavras chaves a serem pesquisadas" deve selecionar a palavra a ser desconsiderada e clicar no botão "< Remove" para o sistema eliminar a palavra.

Se clicar no botão Consultar o sistema gera o relatório com base nos dados informados nas abas de filtros da pesquisa.

**Unidade organizacional:** Aba para permitir restringir a pesquisa por uma Organização específica.

- **Organização:** campo de texto livre onde deve ser informado palavra ou frase para pesquisar por alguma Organização.

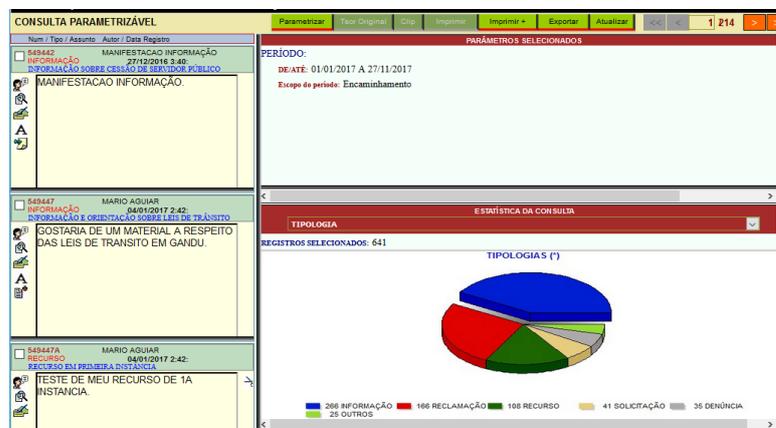
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

Ao informar um texto ou palavra no campo Unidade Organizacional, o sistema habilita os botões Pesquisar e Limpar que ficam ao lado desse campo. Ao clicar no botão Pesquisar o sistema pesquisa pelas Unidades Organizacionais que contenham o texto informado, conforme exemplo na imagem abaixo:

Ao clicar sobre alguma Unidade organizacional retornada na pesquisa o sistema carrega a Unidade selecionada no campo Local da Aba Dados básicos, limpa a aba de Unidade organizacionais e retorna para a aba Dados básicos.

Se clicar no botão Consultar o sistema gera o relatório com base nos dados informados nas abas de filtros da pesquisa.

Exemplo do relatório gerado ao preencher alguns filtros das abas:

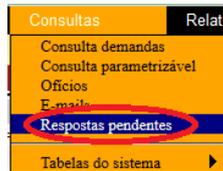


<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

## 2. Respostas Pendentes

Pela Consulta de Respostas pendentes é possível ter uma visão das pendências por Organização.

Para gerar a consulta das Respostas pendentes deve acessar a opção de Menu "Consultas" -> "Respostas pendentes", conforme imagem abaixo:



Ao clicar nessa opção de menu o sistema exibe a tela Respostas pendentes já carregada com o resultado das pendências da Organização que o usuário logado está vinculado, conforme exemplo na imagem abaixo:

RESPOSTAS PENDENTES		Focar					Inicializar				
<input checked="" type="checkbox"/> Contabilizar toda a hierarquia		1 / 3									
SAEB (18/225)		<b>Resumo do local</b>									
PLANSERV (117/117)	FALTA DE ATENDIMENTO EM UNID. CREDENC. DO PLANSERV	225	5	28	112	75	1				
SAC (57/57)	ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	28		12		16					
DETRAN (35/35)	DEFICIÊNCIA DE REDE PLANSERV	11				6	5				
	NEGATIVA NA LIBERAÇÃO PROCEDIMENTO/ CIRUR / EXAME	10		2		7	1				
	DEMORA LIBERAÇÃO/AUTORIZAÇÃO ATEND./PROCED./EXAMES	9		1		4	4				
	DEMORA NA EMISSÃO/ENTREGA CARTEIRA DE HABILITAÇÃO	9				4	4				
	ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	8		3		5					
	MÁ QUALIDADE ATENDIMENTO DO CREDENCIADO PLANSERV	5		1		2	2				
	DIFICULDADE MARCAÇÃO CONSULTAS / EXAMES/CIRURGIA	4		2		2					
	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DE SERVIÇOS	4				2	2				
	DEMORA NA INCLUSÃO OU EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO	4				2	2				
	DEMORA NO ANDAMENTO DO PROCESSO	4				2	2				
	ATENDIMENTO INEFICIENTE EM ÓRGÃO/UNIDADE	3		1		2					
	INSATISFAÇÃO COM COBERTURA DE EXAMES / TRATAMENTO	3				3					
	ORIENTAÇÕES DE ACESSO AO PROCESSO	3									
	DOCUMENTO COMPROVANDO CONTRIBUIÇÃO PLANSERV	3					3				
	SUSPENSÃO/EXCLUSÃO DE ATENDIMENTO A BENEFICIÁRIO	2				2					
	RECLAMAÇÃO DE PRAZO DE ENTREGA/ DOCUMENTOS	2				1	1				
	SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO EM EDITAL	2				1					
	RECLAMAÇÃO ATENDIMENTO POSTOS PLANSERV / SAC	2		1			1				
	RECLAMAÇÃO DE COPARTICIPAÇÃO	2				1	1				
	INSATISFAÇÃO COM SERVIÇOS PRESTADOS PELO HOME CARE	2				1	1				
	INSATISFAÇÃO COM O PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	2				1	1				
	INSATISFAÇÃO COM PRAZO DE CARÊNCIA PLANO DE SAÚDE	2		2							
	FALHA NO FUNCIONAMENTO / GESTÃO DE ÓRGÃO/ UNIDADE	2				1	1				
	FALHA NO SISTEMA DE IDENTIFICAÇÃO BIOMÉTRICA	2				1	1				
	FALTA DE INFRAESTRUTURA EM ÓRGÃO/UNIDADE	2				1	1				

Por essa tela é possível selecionar uma das Organizações exibidas à esquerda e clicar no botão Focar, que fica no topo da tela, para restringir o relatório para a Organização selecionada.

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



## CAPÍTULO 6

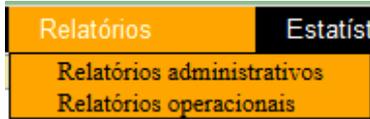
# RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	

## 1. RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS - Relatórios

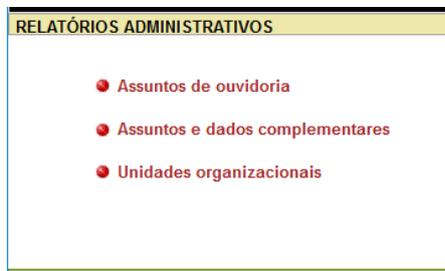
A seguir uma apresentação geral com exemplos dos relatórios para ter uma noção das possibilidades.

Opções no Menu :



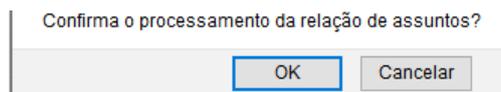
### 1.1. Relatórios Administrativos

Opções disponibilizadas para relatórios administrativos :



#### 1.1.1. Assuntos de Ouvidoria

Ao clicar na opção Assuntos de ouvidoria o sistema exibe uma mensagem de confirmação, conforme imagem abaixo:



Se for confirmada a mensagem o sistema gera o relatório e exibe ao final, conforme exemplo na imagem abaixo:



Governo do Estado da Bahia  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

#### ASSUNTOS DE OUVIDORIA

ASSUNTO PARA ENCERRAMENTO (8315)  
CONTEÚDO INAPROPRiado (PALAVRAS DE BaIXO CALÃO) (9433)  
DENÚNCIA COM CONTEÚDO INAPROPRiado (9593)  
ELOGIO COM CONTEÚDO INAPROPRiado (9594)  
INFORMAÇÃO COM CONTEÚDO INAPROPRiado (9595)  
RECLAMAÇÃO COM CONTEÚDO INAPROPRiado (9596)  
SOLICITAÇÃO COM CONTEÚDO INAPROPRiado (9597)  
SUGESTÃO COM CONTEÚDO INAPROPRiado (9598)  
CONTEÚDO INSUFICIENTE PARA PROSSEGUIR (8346)  
DENÚNCIA COM CONTEÚDO INSUFICIENTE PARA PROSSEGUIR (9444)  
ELOGIO COM CONTEÚDO INSUFICIENTE PARA PROSSEGUIR (9451)  
INFORMAÇÃO COM CONTEÚDO INSUFICIENTE P/ PROSSEGUIR (9443)  
RECLAMAÇÃO COM CONTEÚDO INSUFICIENTE P/ PROSSEGUIR (9447)  
SOLICITAÇÃO COM CONTEÚDO INSUFICIENTE P/ PROSSEGUIR (9446)  
SUGESTÃO COM CONTEÚDO INSUFICIENTE P/ PROSSEGUIR (9448)  
ENCERRAMENTO POR DUPLICIDADE (9316)  
DENÚNCIA ENCERRADA POR DUPLICIDADE (9445)  
ELOGIO ENCERRADO POR DUPLICIDADE (9452)  
INFORMAÇÃO ENCERRADA POR DUPLICIDADE (9449)  
RECLAMAÇÃO ENCERRADA POR DUPLICIDADE (9453)  
SOLICITAÇÃO ENCERRADA POR DUPLICIDADE (9454)  
SUGESTÃO ENCERRADA POR DUPLICIDADE (9450)  
EXECUTIVO (9434)



Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



Governo do Estado da Bahia  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

#### UNIDADES ORGANIZACIONAIS

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA(11)  
Organizacao 150(150)  
Organizacao 5250(5250)  
TESTE PARA MOVER NO ORGANOGRAMA(5262)  
Organizacao 80(80)  
Organizacao 2970(2970)  
Organizacao 21(21)  
Organizacao 3050(3050)  
Organizacao 5060(5060)  
Organizacao 3051(3051)  
Organizacao 3052(3052)  
Organizacao 4352(4352)  
Organizacao 4354(4354)  
Organizacao 4355(4355)  
Organizacao 4356(4356)  
Organizacao 4357(4357)  
Organizacao 4358(4358)  
Organizacao 4353(4353)  
Organizacao 4360(4360)  
Organizacao 4361(4361)  
Organizacao 4362(4362)  
Organizacao 4359(4359)  
Organizacao 3053(3053)

## 1.2. Relatórios Operacionais

Opções disponibilizadas para relatórios operacionais :

**RELATÓRIOS OPERACIONAIS**

- **Resumo das demandas**  
Produz um resumo com gráficos e tabelas estatísticas das demandas, selecionando-as por diversos critérios.
- **Demonstrativo dos encaminhamentos**  
Demonstra dados básicos das demandas e seus encaminhamentos, selecionando-as por diversos critérios
- **Demandas pendentes**  
Demonstra as demandas pendentes de resposta, selecionadas por diversos parâmetros.
- **Acompanhamento do prazo de resposta**  
Demonstra as demandas encaminhadas para responder e que estão pendentes, com os respectivos prazos.
- **Acessos ao TAG**  
Demonstra os usuários, o tempo decorrido desde o seu último acesso e as pendências existentes em uma localidade.
- **Resolubilidade**  
Demonstra os prazos e os quantitativos das demandas recebidas, calculando a resolubilidade.
- **Acionamentos**  
Produz relatório com gráficos e dados tabulares, dos encaminhamentos realizados, selecionados por período, local, tipologia etc.
- **Atuação sobre as demandas**  
Relatório de produtividade da unidade organizacional ou de um usuário específico, durante um período.
- **Situação dos prazos de resposta**  
Demonstra a situação dos prazos de resposta das demandas pendentes, quebrando por assunto e sinalizando por cores de acordo com o prazo decorrido. Possibilita também listar os números das demandas em cada situação.

### 1.2.1. Resumo das Demandas

Esse relatório produz um resumo com gráficos e tabelas estatísticas das demandas, selecionando-as por diversos critérios.

Ao clicar na opção Resumo das demandas o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**Resumo das demandas**

De:  Até:  Período refere-se:

Qualquer data  Data de registro no sistema  Data de encaminhamento  Multa...

Origem do encaminhamento:    Usuário que encaminhou:

Destino do encaminhamento:    Usuário responsável:

Responsável pela Resposta:    Usuário responsável pela resposta:

Tipologia:

Assunto:

Resultado da manifestação:

Tipo demandante:

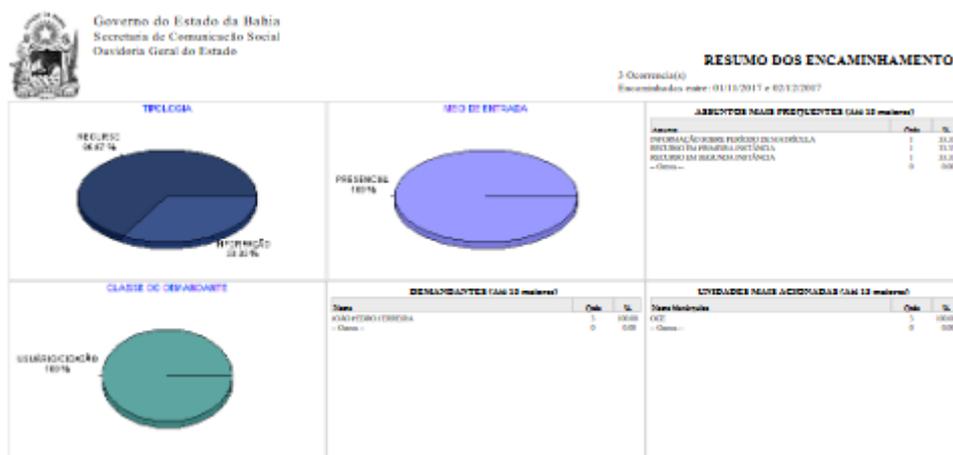
Classificação do demandante:

Demandante:

Situação:

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Visualizar" para o sistema gerar o relatório, conforme exemplo na imagem abaixo:



### 1.2.2. Demonstrativo dos Encaminhamentos

Esse relatório demonstra dados básicos das demandas e seus encaminhamentos, selecionando-as por diversos critérios.

Ao clicar na opção Demonstrativo dos encaminhamentos o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**Demandas Encaminhadas**

De: 22/11/2017 Até: 02/12/2017

Período refere-se:  Data de registro no sistema  Data de encaminhamento  Qualquer data

Qualquer data

Origem do encaminhamento: <Todos> Usuário que encaminhou: <Todos>

Destino do encaminhamento: <Todos> Usuário responsável: <Todos>

Tipologia: <Todos>

Assunto: <Todos>

Resultado da manifestação: <Todos>

Tipo demandante: <Todos>

Classificação do demandante: <Todas>

Demandante: <Todos>

Objetivo: <Todos>

Situação: <Todos>

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Visualizar" para o sistema gerar o relatório, conforme exemplo na imagem abaixo:



**Governo do Estado da Bahia**  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado

**ENCAMINHAMENTOS**

3 Ocorrência(s)  
Encaminhadas entre: 01/11/2017 e 02/12/2017

LOCAL	TIPOLOGIA	NÚMERO	DATA DE REMESSA	OBJETIVO	SITUAÇÃO	DATA SITUAÇÃO	RESULTADO	DATA LIMITE	RETEÇÃO (dias)
<b>OGE (3 encaminhamentos)</b>									
<b>INFORMAÇÃO (1 encaminhamentos)</b>									
	INFORMAÇÃO SOBRE PERÍODO DE MATRÍCULA	648611	08/11/2017 9:41	RESPONDER	ENCERRADA	08/11/2017	CONHECIDA	28/11/2017	18
<b>RECURSO (2 encaminhamentos)</b>									
	RECURSO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA	648611A	08/11/2017 9:48	RESPONDER	ENCERRADA	10/11/2017	RECURSO DEPENDENTE	04/12/2017	18
	RECURSO EM SEGUNDA INSTÂNCIA	648611E	10/11/2017 12:08	RESPONDER	NÃO LIDA	10/11/2017		06/12/2017	17

### 1.2.3. Demandas Pendentes

Esse relatório demonstra as demandas pendentes de resposta, selecionadas por diversos parâmetros.

Ao clicar na opção Demandas pendentes o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**DEMONSTRATIVO DAS PENDÊNCIAS**

De:  Até:  Período refere-se ao:

Registro da manifestação  
 Limite para encerrar

Qualquer data

Local:  

Tipo:

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Visualizar" para o sistema gerar o relatório, conforme exemplo na imagem abaixo:



**Governo do Estado da Bahia**  
 Secretaria de Comunicação Social  
 Ouvidoria Geral do Estado

**DEMANDA PENDENTE**  
 Limite pl encerrar entre: 01/11/2017 e 02/12/2017  
 Tipo: Todos  
 Local: Todos (Inclui descendentes)

LOCAL	TIPOLOGIA	ASSUNTO	NÚMERO	DATA DE ENCAMINHAMENTO	OBJETIVO	SITUAÇÃO	DATA LIMITE	ÚLTIMA AÇÃO (dias)	RETENÇÃO (dias)
<b>ECISA (1 pendência)</b>									
<b>RECLAMAÇÃO (1 pendência)</b>									
		RECLAMAÇÃO SOBRE INSPEÇÃO DE MEIOAMBIENTE	540812	09/11/2017 11:00	ATUALIZ	LIDA	14/11/2017	18	18
<b>OCB (8 pendências)</b>									
<b>INFORMAÇÃO (3 pendências)</b>									
	EXECUTIVO FEDERAL	INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPIVA	54140	09/11/2017 11:06	RESPONDER	HEBEREIRA	18/11/2017	28	3075
		INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPIVA	540795	27/10/2017 10:40	RESPONDER	DELICENCIADA	18/11/2017	31	31
		INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPIVA	540805	27/10/2017 3:18	RESPONDER	DELICENCIADA	18/11/2017	31	31
<b>RECLAMAÇÃO (3 pendências)</b>									
		FALHA NO PROCEDIMENTO CONVOCACAO ENSINO SUPERIOR	540875	18/04/2017 11:11	RESPONDER	HEBEREIRA	11/11/2017	21	220
		RECLAMAÇÃO SOBRE AÇÃO POLÍCIA	540807	01/11/2017 9:40	RESPONDER	HEBEREIRA	08/11/2017	28	28
		RECLAMAÇÃO SOBRE INSPEÇÃO DE MEIOAMBIENTE	540812	09/11/2017 11:00	RESPONDER	PROVIDENCIADA	15/11/2017	18	18
<b>SABB (1 pendência)</b>									
<b>RECLAMAÇÃO (1 pendência)</b>									
		RECLAMAÇÃO SOBRE INSPEÇÃO DE MEIOAMBIENTE	540812	09/11/2017 11:00	ATUALIZ	LIDA	14/11/2017	18	18

### 1.2.4. Acompanhamento do prazo de resposta

Esse relatório demonstra as demandas encaminhadas para responder e que estão pendentes, com os respectivos prazos.

Ao clicar na opção Acompanhamento do prazo de resposta o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

**ACOMPANHAMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA**

De:  Até:  Período refere-se ao:

Registro da manifestação  
 Limite para encerrar

Qualquer data

Local:  

Tipo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Visualizar" para o sistema gerar o relatório, conforme exemplo na imagem abaixo:

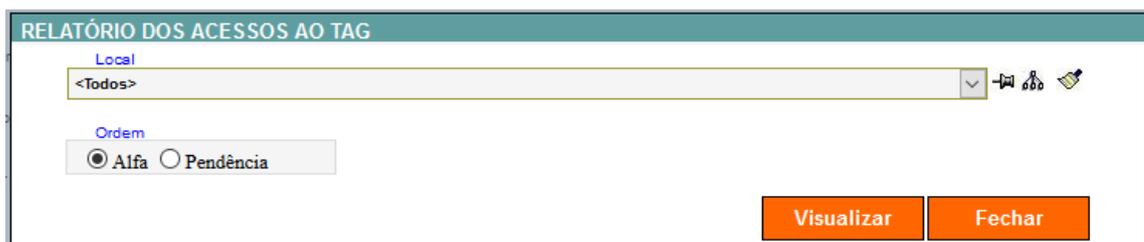


LOCAL	TIPOLOGIA ASSUNTO	NÚMERO	DATA MANIFESTAÇÃO	DATA LIMITE PARA RESPOSTA	SITUAÇÃO	I. H. A. Z. O. S. (dias)		
						Normal	Promocao	Consumido
<b>DCZ (4 pendências)</b>								
<b>INFORMAÇÃO (2 pendências)</b>								
	INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPIVA	549795	27/10/2017 10:40	10/11/2017	DELICENCIADA	20	-	31
	INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPIVA	549805	27/10/2017 3:19	10/11/2017	DELICENCIADA	20	-	31
<b>RECLAMAÇÃO (2 pendências)</b>								
	RECLAMAÇÃO SOBRE AÇÃO POLÍCIA	549807	01/11/2017 9:50	11/11/2017	REABERTURA	10	-	26
	RECLAMAÇÃO SOBRE INSPEÇÃO DE HONORÁRIO	549812	09/11/2017 11:08	10/11/2017	INDEFERENCIADA	10	-	18
<b>DCB/ISSI (2 pendências)</b>								
<b>RECLAMAÇÃO (2 pendências)</b>								
	RECLAMAÇÃO DE CHÉVE	549814	09/11/2017 12:58	10/11/2017	LIDA	10	-	18
	RECLAMAÇÃO SOBRE INSPEÇÃO DE HONORÁRIO	549813	09/11/2017 12:07	10/11/2017	LIDA	10	-	18

### 1.2.5. Acessos ao TAG

Esse relatório demonstra os usuários, o tempo decorrido desde o seu último acesso e as pendências existentes em uma localidade para todas as Unidades Organizacionais que o usuário logado tenha permissão de consultar.

Ao clicar na opção Acesso ao TAG o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Visualizar" para o sistema gerar o relatório, conforme exemplo na imagem abaixo onde foi selecionado no filtro Local o valor PGE:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



**Governo do Estado da Bahia**  
 Secretaria de Comunicação Social  
 Ouvidoria Geral do Estado

		Acessos ao TAG	
LOCAL	USUÁRIO	ÚLTIMO ACESSO	DIAS
PGE - (155 pendências)			
	1221	01/11/2017 11:16	26
	1354		-
	1437	20/12/2012 3:47:	1803
	1451		-
	1452	24/08/2011 1:35:	2287
	1717		-
	1718		-
	812	03/12/2010 10:27	2551
	PGE	09/10/2017 10:37	49

### 1.2.6. Resolubilidade

Esse relatório demonstra os prazos e os quantitativos das demandas recebidas, calculando a resolubilidade.

Ao clicar na opção Resolubilidade o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Visualizar" para o sistema gerar o relatório, conforme exemplo na imagem abaixo:

Nome do Projeto	Cliente
TAG Demandas	



Governo do Estado da Bahia  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado

**RESOLUBILIDADE**  
Período: 01/01/2017 a 27/11/2017  
Local: Todos  
Tipologia: Todas

LOCAL / TIPOLOGIA / MÊS E ANO	DEMANDA				DISTRIBUIÇÃO PERIODUAL DA RESOLUBILIDADE															
	TOTAL	CONCLUÍDA	DEFERIDA	RESOLUCIONADA	JAN/2017	FEB/2017	MAR/2017	ABR/2017	MAY/2017	JUN/2017	JUL/2017	AUG/2017	SET/2017	OCT/2017	NOV/2017	DEZ/2017	Mediana	SLA		
<b>EGBA</b>																				
<b>INFORMAÇÃO</b>																				
dez/2017	3	-	3	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	87	●	
Resumo de tipologia																				
	3	0	3	0,00																
<b>RECLAMAÇÃO</b>																				
dez/2017	1	-	1	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	312	●	
Resumo de tipologia																				
	1	0	1	0,00																
Resumo de local																				
	4	0	4	0,00																
<b>OGE</b>																				
<b>DENÚNCIA</b>																				
dez/2017	2	1	1	50,00	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	150	●	
fev/2017	7	-	7	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	235	●	
mar/2017	4	1	3	25,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25	205	●
abr/2017	2	1	1	50,00	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	119	●	
mai/2017	1	-	1	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	125	●	
jun/2017	3	2	1	66,67	67	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	51	●	
jul/2017	5	3	2	60,00	60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80	●	
ago/2017	2	2	-	100,00	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	
set/2017	2	1	1	50,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50	59	●
out/2017	2	-	2	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47	●	
Resumo de tipologia																				
	31	11	20	35,48																
<b>ELOGIO</b>																				
dez/2017	1	-	1	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	320	●	
abr/2017	2	1	1	50,00	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	111	●	
jul/2017	1	-	1	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	119	●	
Resumo de tipologia																				
	4	1	3	75,00																

### 1.2.7. Acionamentos

Esse relatório produz alguns gráficos e dados tabulares, dos encaminhamentos realizados, selecionados por período, local, tipologia etc.

Ao clicar na opção Acionamentos o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

**ACIONAMENTOS**

De: 28/10/2017 Até: 27/11/2017

Local envolvido na tramitação da manifestação: <Todos>

Tipo da manifestação: <Todos>

Objetivo: <Todos>

Enfoque: <Todos>

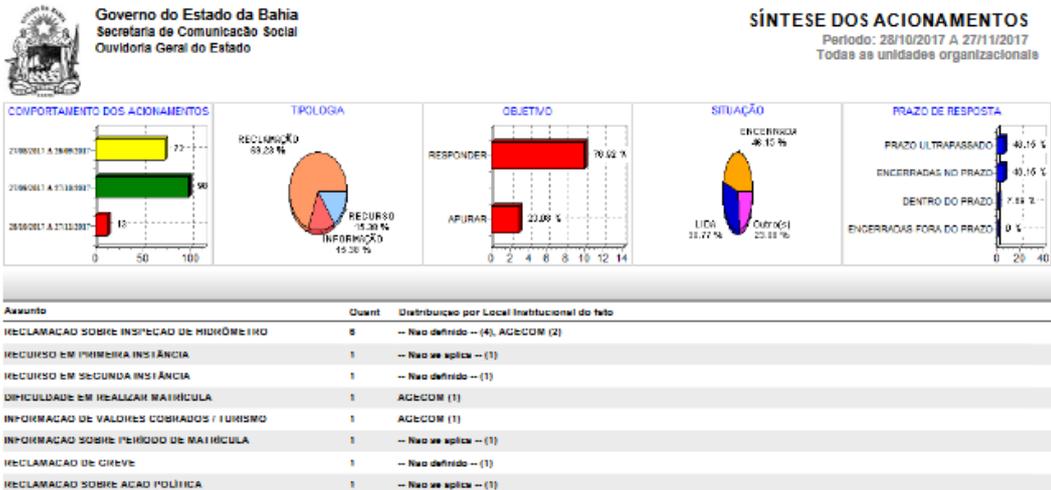
Relatório a ser produzido:

Síntese dos acionamentos por assunto e local institucional do fato  
 Acionamentos, com dados básicos de cada manifestação

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Visualizar" para o sistema gerar o relatório, conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



### 1.2.8. Atuação Sobre as Demandas

Esse relatório informa a produtividade da Unidade Organizacional ou de um usuário específico, durante um período.

Ao clicar na opção Atuação sobre as demandas o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

**Demonstrativo da atuação**

**Período de encaminhamento:**

De  Até   Qualquer data

**Local**

**Usuário**

Incluir usuarios inativos

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Visualizar" para o sistema gerar o relatório, conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



**Governo do Estado da Bahia**  
 Secretaria de Comunicação Social  
 Ouvidoria Geral do Estado

### ATUAÇÃO SOBRE AS DEMANDAS

Encaminhadas entre: 01/11/2017 e 02/12/2017

LOCAL	USUÁRIO	TIPO DE ATUAÇÃO	QUANTIDADE
<b>EGBA</b>			
<b>EGBA</b>			
		REGISTRAR APURACÃO	1
<b>OGE</b>			
<b>Administrador</b>			
		ENCERRAR	12
		INVALIDAR	3
		REABRIR	3
		ENCAMINHAR PARA APURAR	3
		CANCELAR DISTRIBUIÇÃO	2
		COMPLEMENTO	1
		DISTRIBUIR	1
		REGISTRO DE DEMANDA	1
		DELEGACÃO RESTRITA	1
<b>SISTEMA</b>			
		REGISTRO DE RECURSO	2

### 1.2.9. Situação dos Prazos de Resposta

Esse relatório demonstra a situação dos prazos de resposta das demandas pendentes, quebrando por assunto e sinalizando por cores de acordo com o prazo decorrido. Possibilita também listar os números das demandas em cada situação.

Ao clicar na opção Situação dos prazos de resposta o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

**Demonstrativo dos prazos das demandas pendentes**

**Período limite para responder**

De  Até

**Local**

**Tipologia da demanda**



**Listar as demanda quando:**

Dentro do prazo normal

Prazo normal em alerta

Prazo normal está vencido

Em prorrogação

Prazo de prorrogação está em alerta

Prazo final está vencido

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

	Tutorial TAG Demandas	
	Nome do Projeto	Cliente
	TAG Demandas	

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Visualizar" para o sistema gerar o relatório, conforme exemplo na imagem abaixo:



Governo do Estado da Bahia  
Secretaria de Comunicação Social  
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

**SITUAÇÃO DOS PRAZOS DE RESPOSTA**

**Crêterios utilizados no processamento:**

Local: Contabiliza descendentes: 81m  
Período: De 01/11/2017 Até 02/12/2017  
Tipologia: Todas

**Legenda:**

- A Total de manifestações
- B Dentro do prazo normal
- C Prazo normal em alerta
- D Prazo normal está vencido
- E Em prorrogação
- F Prazo de prorrogação está em alerta
- G Prazo final está vencido

Área / Assunto	A	B	C	D	E	F	G
<b>OOE</b>							
INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPVA	2	-	-	-	-	-	2
RECLAMAÇÃO SOBRE AÇÃO POLÍTICA	1	-	-	-	-	-	1
RECLAMAÇÃO SOBRE INSPEÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	-	-	-	-	-	1
FALHA NO PROCEDIMENTO CONVOCAÇÃO ENSINO SUPERIOR	1	-	-	-	-	-	1
EXECUTIVO FEDERAL	1	-	-	-	-	-	1
<b>88P</b>							
RECLAMAÇÃO DE GREVE	1	-	-	-	-	-	1
RECLAMAÇÃO SOBRE INSPEÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	-	-	-	-	-	1

## 2. Estatísticas

A seguir uma apresentação geral com exemplos dos relatórios de estatísticas para ter uma noção das possibilidades.

Opções no Menu :

Estatísticas	Sair
Análise do atendimento Análise dos dados básicos Análise dos dados complementares Análise da demanda Indicadores de apoio à gestão	

### 2.1. Análise do atendimento

Ao clicar na opção de menu Análise do atendimento o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

**PARAMETRIZAÇÃO**

De  Até   Qualquer data

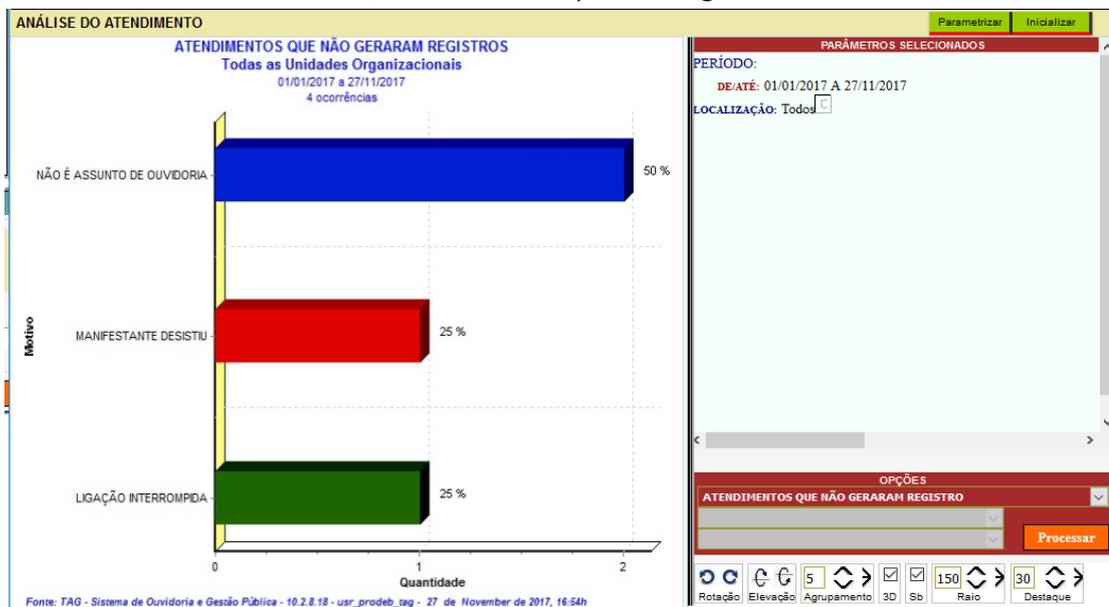
Com base na data de registro da manifestação

Local:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

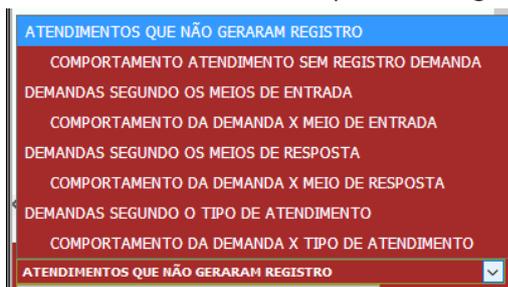
A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Consultar" para o sistema gerar o relatório de estatística e exibir os dados na tela, conforme exemplo na imagem abaixo:



A qualquer tempo pode clicar no botão "Parametrizar" para retornar para tela de filtros e modificar os filtros informados, de modo a regerar o relatório de estatística com base nos novos filtros.

A tela que apresenta o relatório de estatística oferece filtros na parte Opções, visando permitir restringir os dados apresentados de acordo com novos critérios. Para o exemplo da imagem acima, em Opções pode ser selecionado um dos valores abaixo para restringir o resultado exibido :

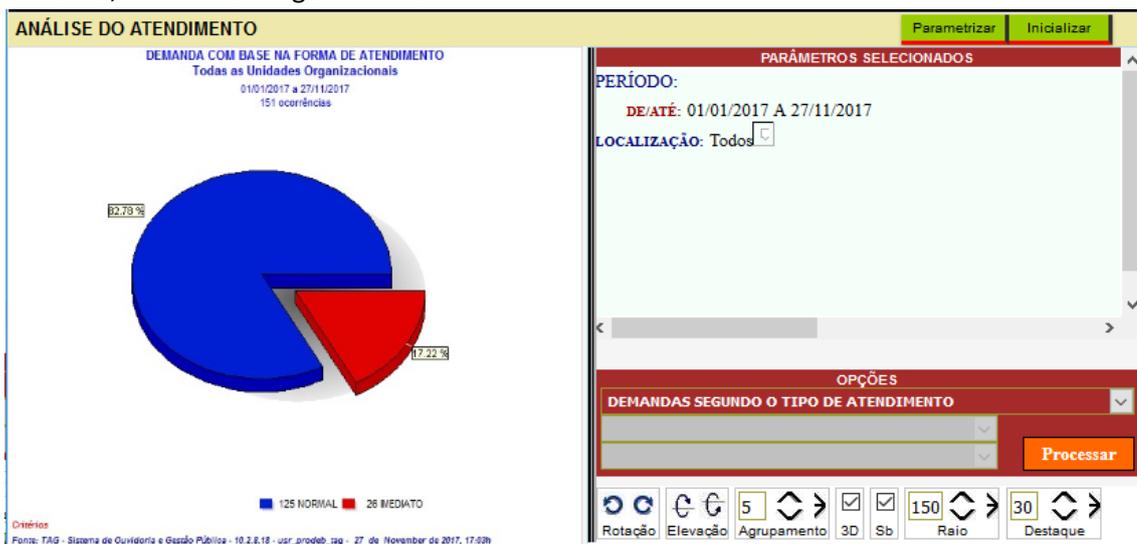


Após selecionar valores para os filtros que melhor atender as necessidades em Opções, deve clicar no botão "Processar" para o sistema atualizar os dados exibidos na tela de estatística considerando as informações definidas em Opções, conforme exemplo na imagem abaixo onde foi selecionada a opção Demandas segundo os meios de entrada:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



Para o exemplo da imagem anterior se selecionar a opção Demandas segundo o tipo de atendimento, conforme imagem abaixo:



## 2.2. Análise dos Dados Básicos

Ao clicar na opção de menu Análise dos dados básicos o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**PARAMETRIZAÇÃO**

**Dados básicos** | Assunto | Dados complementares | Unidades organizacionais

De: 01/01/2017 Até: 27/11/2017

Qualquer data

Escopo para a pesquisa das datas informadas:

Registro no sistema  
 Encaminhamento para a área responsável  
 Última situação

Local: <Todos>

Escopo para a pesquisa do local informado:

Responsável pela resposta  
 Responsável pelo encerramento  
 Local institucional do fato

Tipo manifestante: <Todos>

Tipo de manifestação: <Todos>

Meio de entrada: <Todas>

Meio de resposta: <Todos>

Prioridade: <Todas>

Tipo de atendimento: <Todos>

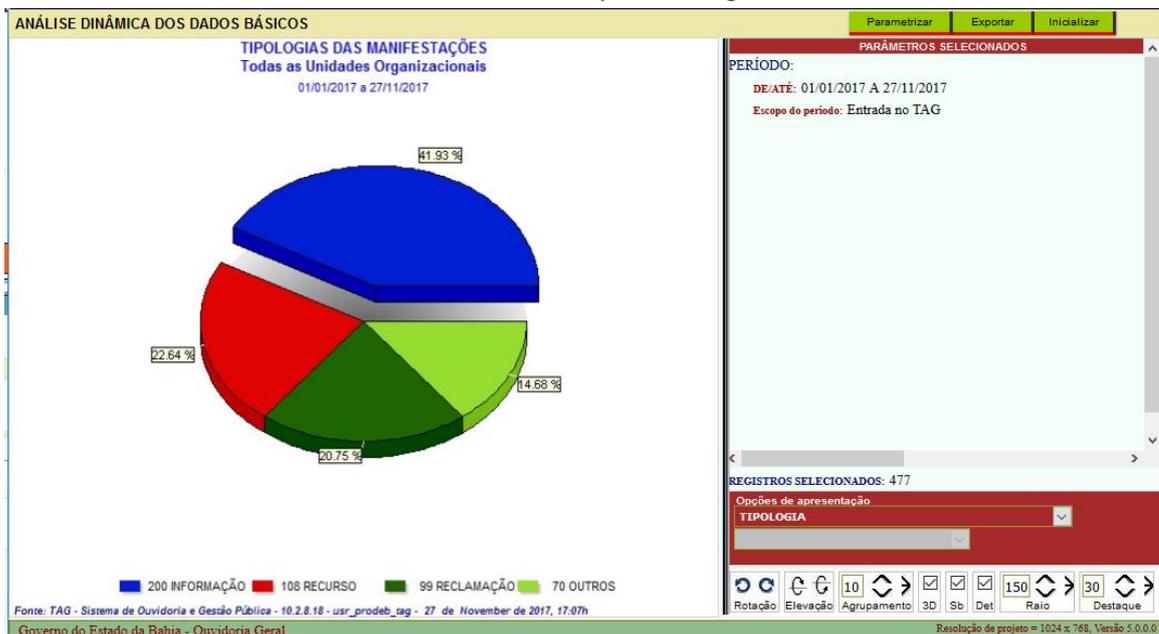
Enfoque: <Todos>

Situação: <Todas>

Resultado da manifestação: <Todos>

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Consultar" para o sistema gerar o relatório de estatística e exibir os dados na tela, conforme exemplo na imagem abaixo:



A qualquer tempo pode clicar no botão "Parametrizar" para retornar para tela de filtros e modificar os filtros informados, de modo a regerar o relatório de estatística com base nos novos filtros.

A tela que apresenta o relatório de estatística oferece filtros na parte Opções de apresentação, visando permitir restringir os dados apresentados de acordo com novos critérios.

Após selecionar valores para os filtros Opções de apresentação deve clicar no botão "Processar" para o sistema atualizar os dados exibidos na tela de estatística considerando as informações definidas em Opções de apresentação.

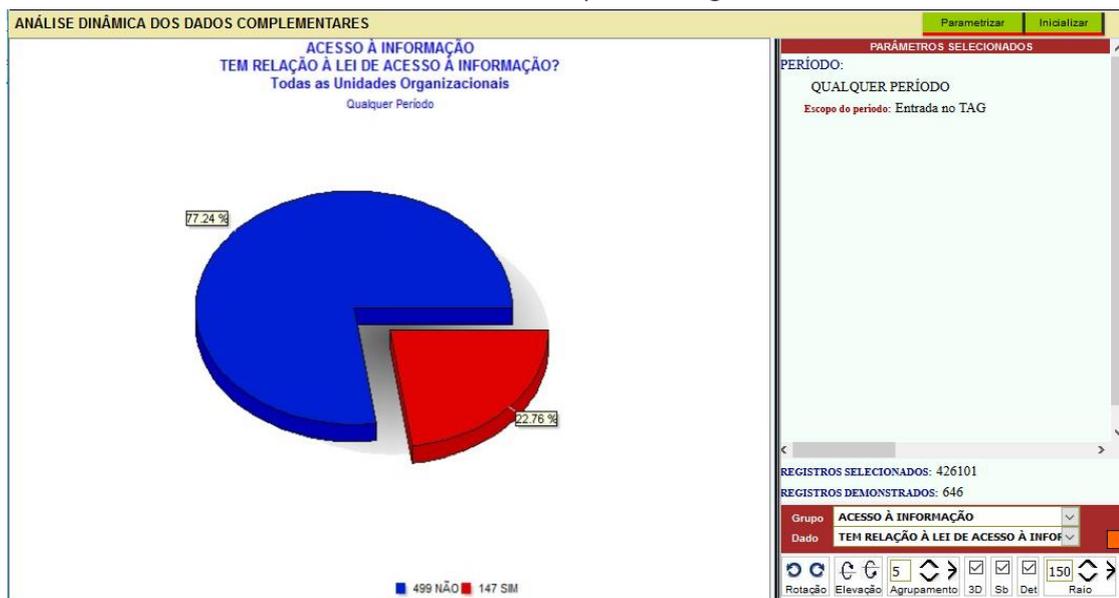
<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

### 2.3. Análise dos Dados Complementares

Ao clicar na opção de menu Análise dos dados Complementares o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Consultar" para o sistema gerar o relatório de estatística e exibir os dados na tela, conforme exemplo na imagem abaixo:



A qualquer tempo pode clicar no botão "Parametrizar" para retornar para tela de filtros e modificar os filtros informados, de modo a regerar o relatório de estatística com base nos novos filtros.

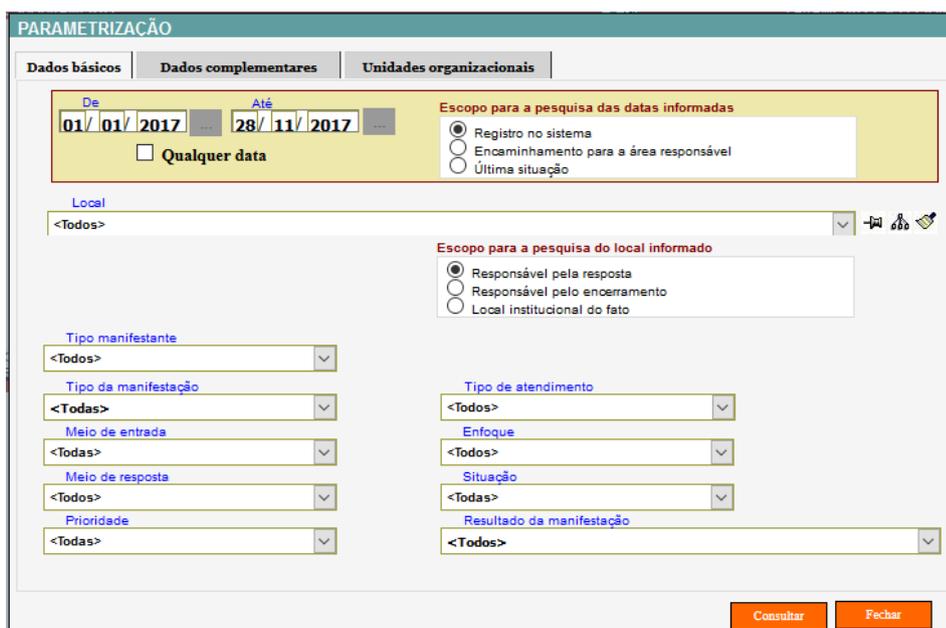
	Tutorial TAG Demandas	
Nome do Projeto		Cliente
TAG Demandas		

A tela que apresenta o relatório de estatística oferece filtros de Grupo e Dado, visando permitir restringir os dados apresentados de acordo com novos critérios.

Após selecionar valores para os filtros de Grupo e/ou Dado deve clicar no botão "Processar" para o sistema atualizar os dados exibidos na tela de estatística considerando as informações definidas para Grupo e/ou Dados.

## 2.4. Análise da Demanda

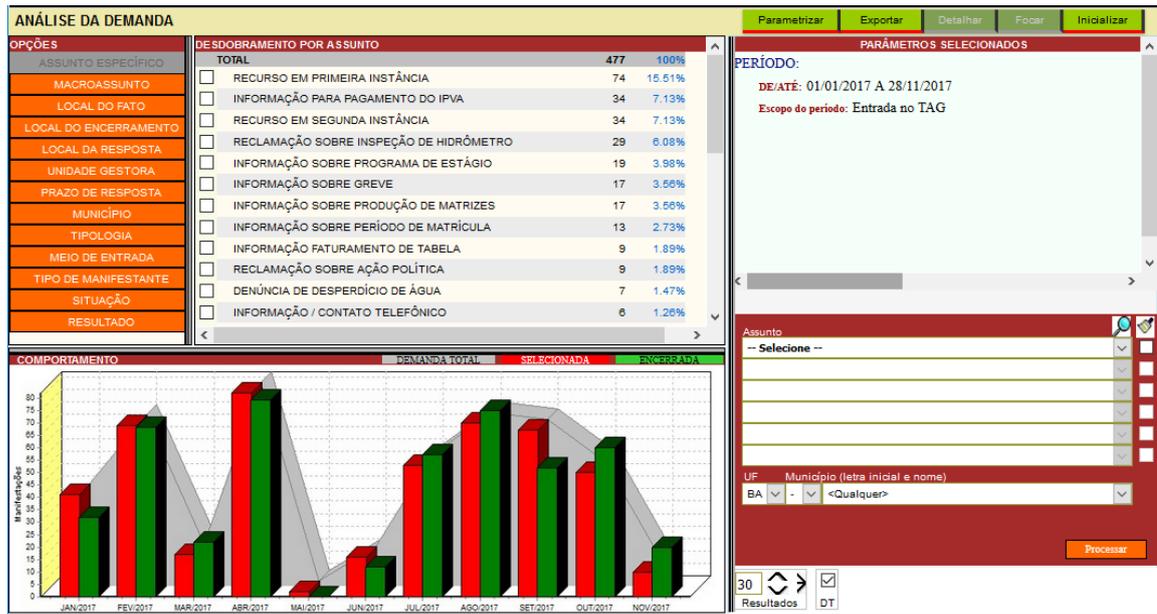
Ao clicar na opção de menu Análise da demanda o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:



A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Consultar" para o sistema gerar o relatório de estatística e exibir os dados na tela, conforme exemplo na imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	



A qualquer tempo pode clicar no botão "Parametrizar" para retornar para tela de filtros e modificar os filtros informados, de modo a regeer o relatório de estatística com base nos novos filtros.

A tela que apresenta o relatório de estatística oferece filtros na parte inferior da tela à direita, visando permitir restringir os dados apresentados de acordo com novos critérios.

Após selecionar valores para os filtros na parte inferior da tela à direita deve clicar no botão "Processar" para o sistema atualizar os dados exibidos na tela de estatística considerando as informações definidas na parte inferior da tela à direita.

## 2.5. Indicadores de Apoio à Gestão

Ao clicar na opção de menu Indicadores de apoio à gestão o sistema exibe uma tela com diversos filtros para ajudar a restringir os dados que pretende visualizar, os filtros seguem o mesmo comportamento já descrito quando apresentados em outras telas, conforme imagem abaixo:

<b>Nome do Projeto</b>	<b>Cliente</b>
TAG Demandas	

**PARAMETRIZAÇÃO**

De: 01/01/2017 Até: 28/11/2017

Datas de registro da manifestação

Comparar com o mesmo período do ano anterior  
 Comparar com o mesmo número de dias anteriores à data fornecida  
 Comparar com o período: De [ ]/[ ]/[ ] A [ ]/[ ]/[ ]

Critério para cruzamento dos assuntos

Cruzar exclusivamente os assuntos que aparecem no período fornecido  
 Cruzar todos os assuntos que aparecerem no período fornecido ou no período anterior

Local institucional do fato: <Todos>

Enfoque: <Todos>

Prioridade: <Todas>

A qualquer tempo pode clicar no botão "Fechar" para retornar para tela anterior.

Após informar ou selecionar valor para os filtros que melhor atender as necessidades para restringir os dados que pretende avaliar, deve clicar no botão "Consultar" para o sistema gerar o relatório de estatística e exibir os dados na tela, conforme exemplo na imagem abaixo:

Assunto	Qtde Período	%				Qtde P
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>38.85%</b>	<b>7.16%</b>	<b>53.78%</b>		
<input type="checkbox"/> RECURSO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA	74	15.13%	68.92%	12.16%	18.92%	-
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPVA	34	6.95%	14.71%	-	85.29%	-
<input type="checkbox"/> RECURSO EM SEGUNDA INSTÂNCIA	34	6.95%	23.53%	11.70%	64.71%	-
<input type="checkbox"/> RECLAMAÇÃO SOBRE INSPEÇÃO DE HIDRÔMETRO	26	5.32%	15.38%	-	84.62%	-
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO SOBRE PRODUÇÃO DE MATRIZES	19	3.89%	10.53%	15.79%	73.68%	-
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO SOBRE PROGRAMA DE ESTÁGIO	19	3.89%	83.16%	21.05%	15.79%	-
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO SOBRE GREVE	17	3.48%	35.29%	35.29%	29.41%	-
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO SOBRE PERÍODO DE MATRÍCULA	13	2.66%	61.54%	-	38.46%	-
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO FATURAMENTO DE TABELA	9	1.84%	77.78%	-	22.22%	-
<input type="checkbox"/> DENÚNCIA DE DESPERDÍCIO DE ÁGUA	7	1.43%	42.86%	14.29%	42.86%	-
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO SOBRE PATRIMÔNIO DE AGENTE PÚBLICO	7	1.43%	57.14%	-	42.86%	-
<input type="checkbox"/> FALTA DE ÁGUA	6	1.23%	50.00%	-	50.00%	-
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO / CONTATO TELEFÔNICO	6	1.23%	66.67%	-	33.33%	-
<input type="checkbox"/> INTENSIFICAÇÃO DAS POLÍTICAS DE COMBATE AO RACISMO	6	1.23%	33.33%	-	66.67%	-
<input type="checkbox"/> COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO	5	1.02%	-	-	100.00%	-
<input type="checkbox"/> FRAUDE JORNALÍSTICA	5	1.02%	40.00%	40.00%	20.00%	-
<input type="checkbox"/> INFORMAÇÃO / AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM	5	1.02%	40.00%	-	60.00%	-
<input type="checkbox"/> RECLAMAÇÃO DE REGULAMENTO DA ESCOLA PÚBLICA	5	1.02%	-	-	100.00%	-
<input type="checkbox"/> RECLAMAÇÃO SOBRE AÇÃO POLÍTICA	5	1.02%	100.00%	-	-	-
<input type="checkbox"/> AMPLIAÇÃO DO QUADRO DE SERVIDO DA SAMU	4	0.82%	-	-	100.00%	-

A qualquer tempo pode clicar no botão "Parametrizar" para retornar para tela de filtros e modificar os filtros informados, de modo a regegar o relatório de estatística com base nos novos filtros.

A tela que apresenta o relatório de estatística oferece filtros na parte que fica à direita da tela, visando permitir restringir os dados apresentados de acordo com novos critérios.

Após selecionar valores para os filtros na parte que fica à direita da tela deve clicar no botão "Processar" para o sistema atualizar os dados exibidos na tela de estatística considerando as informações definidas na parte que fica à direita da tela.