



CONFIGURAÇÕES DE PARÂMETROS

Manual do Usuário



Observação

A configuração de Parâmetros está disponível nos módulos de Estratégia, Portfólio, Sistemas (Demandas e Entregas), Atendimento, Riscos e Coordenação.

O processo é o mesmo para todos os módulos, apenas modificando o menu inicial de configuração.

Para a formulação desse material utilizamos exemplos do módulo de atendimento.



Correspondência entre Menus

Para alterar parâmetros em outros módulos, onde está o menu *Atendimento > Parâmetros em chamados* acesse:

Estratégia
<i>Estratégia > Parâmetros em ações e Programas</i>
Portfólio
<i>Portfólio > Parâmetros em iniciativas</i>
Sistemas
<i>Sistemas > Demandas > Parâmetros em demandas</i>
<i>Sistemas > Entregas > Parâmetros em entregas</i>
Riscos
<i>Riscos > Parâmetros em riscos</i>
Coordenação
<i>Solicitações > Parâmetros em Solicitações</i>



Parâmetros

O que são?

Através da configuração de parâmetros é possível inserir campos a serem preenchidos em determinadas estados nos fluxos do Tasker.

Para que servem?

A configuração de parâmetros permite que se defina em quais estados um parâmetro deve ser incluído e quais as regras de edição e visibilidade de acordo com o papel do usuário no fluxo.

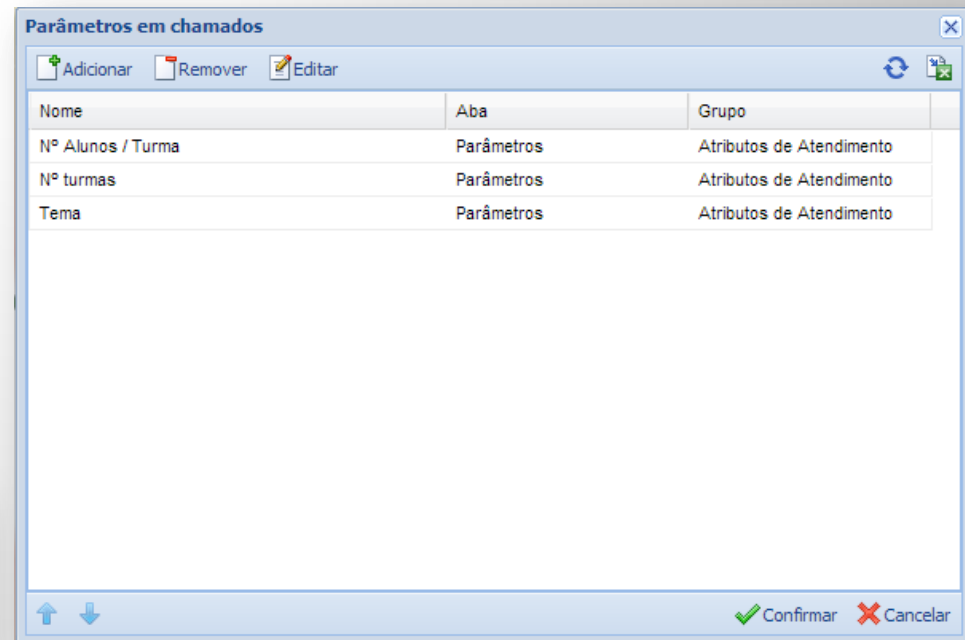
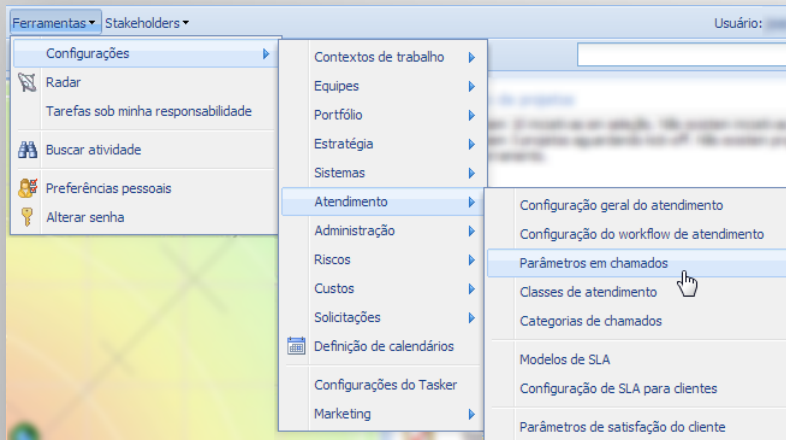


Configurando um Parâmetro

Acesse o menu *Ferramentas > Configurações > Atendimento > Parâmetros em chamados*.

Na janela exibida serão mostrados os parâmetros já existentes, caso haja algum.

Clique em Adicionar para acrescentar mais um parâmetro ou faça um duplo clique em um já existente para editá-lo



Cadastro de Parâmetro

Dados Básicos

Nome: Determine o nome do campo

Aba/Grupo: Adicione novas abas ou grupos para cada parâmetro

Tipo: Determine o tipo do parâmetro. São possíveis:

Nome * Ativo

Nº turmas

Aba / grupo *
Parâmetros / Atributos de Atendimento

Tipo *
Texto curto
Texto longo
Inteiro
Ponto flutuante
Check box
Data
Anexo
Múltipla escolha

	Visibilidade	Obrigatório na entrada
os	Editável	<input type="checkbox"/>
itante	Editável	<input type="checkbox"/>
	Editável	<input type="checkbox"/>
Atendido	Editável	<input type="checkbox"/>
Atendimento 2º nível	Editável	<input type="checkbox"/>
Cancelado	Editável	<input type="checkbox"/>
Desvio 1	Editável	<input type="checkbox"/>
Desvio 2	Editável	<input type="checkbox"/>
Desvio 3	Editável	<input type="checkbox"/>
Em andamento	Editável	<input type="checkbox"/>
Em desenvolvimento	Editável	<input type="checkbox"/>
Finalizado	Editável	<input type="checkbox"/>

Confirmar Cancelar

- ✓ Texto curto
- ✓ Inteiro (número inteiro)
- ✓ Ponto Flutuante (número decimal)
- ✓ Check box
- ✓ Texto Longo
- ✓ Data
- ✓ Anexo
- ✓ Múltipla Escolha



Cadastro de Parâmetro

Estados

Selecione os estados em que o parâmetro poderá ser editável, visível, somente leitura, obrigatório ou definido por papel. Clique duas vezes sobre um estado para selecioná-lo.

Marque a caixa “Obrigatório na entrada” para definir o campo como obrigatório na passagem de um estado para outro. Nesse caso, antes de fechar a janela será necessário clicar em “Prosseguir” e preencher o campo.

Ao selecionar “Definido por papel”, a aba “Estados x Papel de equipe” exibirá mais opções, permitindo um detalhamento maior do permissionamento

Cadastro de parâmetro

Nome * Ativo

Nº turmas

Aba / grupo *
Parâmetros / Atributos de Atendimento

Tipo *
Texto curto

Estados Restrição de papéis de equipe Estados x Papéis de equipe Estados x Papéis de pessoa Categorias

Estados disponíveis	Estados associados	Visibilidade	Obrigatório na entrada
Ag. dados do solicitante	Ag. atendimento	Editável	<input type="checkbox"/>
Atendido	Ag. autorização	Editável	<input type="checkbox"/>
Desvio 1	Ag. entrega	Somente leitura	<input type="checkbox"/>
Desvio 3	Atendimento 2º nível	Obrigatório	<input type="checkbox"/>
	Cancelado	Definido por papel	<input type="checkbox"/>
	Desvio 2	Editável	<input type="checkbox"/>
	Em andamento	Editável	<input type="checkbox"/>
	Em desenvolvimento	Editável	<input type="checkbox"/>
	Finalizado	Editável	<input type="checkbox"/>
	Reprovado	Editável	<input type="checkbox"/>
	Solicitações pendentes	Editável	<input type="checkbox"/>

Confirmar Cancelar



Cadastro de Parâmetro

Restrição de papéis de equipe

Adicione a coluna da direita os papéis que não terão visibilidade do parâmetro em nenhum estado.

The screenshot shows a software window titled "Cadastro de parâmetro". At the top, there are several input fields: "Nome *" with a checked "Ativo" checkbox, "Nº Alunos / Turma", "Aba / grupo *" with a dropdown menu showing "Parâmetros / Atributos de Atendimento", and "Tipo *" with a dropdown menu showing "Texto curto". Below these fields is a tabbed interface with four tabs: "Estados", "Restrição de papéis de equipe" (which is selected), "Estados x Papéis de equipe", "Estados x Papéis de pessoa", and "Categorias". The "Restrição de papéis de equipe" tab is divided into two columns. The left column, titled "Papéis sem restrição", contains a list: "Atendentes 1º nível", "Atendentes 2º nível", "Solicitantes", and "Transições automáticas". The right column, titled "Papéis restritos", contains a list: "Consulta" and "Radar". At the bottom right of the window, there are two buttons: "Confirmar" with a green checkmark icon and "Cancelar" with a red X icon.



Cadastro de Parâmetro

Estado x Papéis de Equipe

Se na aba “Estados” a visibilidade foi definida como “Definida por papel”, nessa aba serão exibidas as permissões possíveis.

Deixe na coluna da esquerda os papeis que não terão visibilidade em determinado estado.

The screenshot shows the 'Cadastro de parâmetro' application window. The 'Estados x Papéis de equipe' tab is active, displaying a table with columns for 'Estados/papéis disponíveis', 'Estados/papéis selecionados', and 'Visibilidade'. The table lists various roles and their visibility settings. A dropdown menu is open for the 'Ag. dados do solicitante/Solicitantes' row, showing options: 'Editável', 'Somente leitura', and 'Obrigatório'. The 'Somente leitura' option is selected. The window also includes a 'Nome' field with 'Nº Alunos / Turma', an 'Aba / grupo' dropdown with 'Parâmetros / Atributos de Atendimento', and a 'Tipo' dropdown with 'Texto curto'. The 'Ativo' checkbox is checked. At the bottom, there are 'Confirmar' and 'Cancelar' buttons.

Estados/papéis disponíveis	Estados/papéis selecionados	Visibilidade
Ag. dados do solicitante/Radar	Ag. dados do solicitante/Atendentes 1º nível	Obrigatório
Ag. dados do solicitante/Transições automáticas	Ag. dados do solicitante/Atendentes 2º nível	Somente leitura
	Ag. dados do solicitante/Consulta	Somente leitura
	Ag. dados do solicitante/Solicitantes	Somente leitura



Cadastro de Parâmetro

Estado x Papéis de Equipe

Se desejar definir a visibilidade para a pessoa, utilize essa aba para restringir ainda mais a visibilidade.

Ex.: No caso ao lado, somente o atendente do chamado visualizaria o campo, não toda a equipe de atendentes.

Cadastro de parâmetro

Nome * Ativo

Nº Alunos / Turma

Aba / grupo *
Parâmetros / Atributos de Atendimento

Tipo *
Texto curto

Estados Restrição de papéis de equipe Estados x Papéis de equipe **Estados x Papéis de pessoa** Categorias

Estados/papéis disponíveis	Estados/papéis selecionados	Visibilidade
Ag. dados do solicitante/Atendente 2º nível	Ag. dados do solicitante/Atendente - 1º nível	Obrigatório
Ag. dados do solicitante/Autorizador		
Ag. dados do solicitante/Solicitante		

Confirmar Cancelar



Cadastro de Parâmetro

Categorias

Associe as categorias relacionadas àquele parâmetro colocando-as na coluna da direita.

Obs.: É necessária a associação de ao menos uma categoria para que o parâmetro funcione corretamente.

Cadastro de parâmetro

Nome * Ativo
Nº Alunos / Turma

Aba / grupo *
Parâmetros / Atributos de Atendimento

Tipo *
Texto curto

Estados Restrição de papéis de equipe Estados x Papéis de equipe **Estados x Papéis de pessoa** Categorias

Estados/papéis disponíveis	Estados/papéis selecionados	Visibilidade
Ag. dados do solicitante/Atendente 2º nível	Ag. dados do solicitante/Atendente - 1º nível	Obrigatório
Ag. dados do solicitante/Autorizador		
Ag. dados do solicitante/Solicitante		

Confirmar Cancelar



Campo originado

O resultado final da configuração será este:

The screenshot shows a software window titled "Chamado - Nº 5352". The status is "Em andamento". The subject is "Treinamento do workflow de reembolso". The "Parâmetros" tab is selected, showing the following fields:

- Atributos de Atendimento
- Nº turmas: 2
- Tema: Funcionamento e Padrões de Reembolso.
- Nº Alunos / Turma: 40 (highlighted with a red box)

At the bottom, there are "Ações" and buttons for "Confirmar" and "Cancelar".

