



**UNICESUMAR – UNIVERSIDADE CESUMAR**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS TECNOLÓGICAS E AGRÁRIAS**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE**  
**SISTEMAS**

Bug no Aplicativo

Nome: Caio Da Silveira Rodrigues

Curitiba

2023

## Sumário

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Introdução .....                  | 3 |
| GLPI.....                         | 4 |
| Objetivo.....                     | 4 |
| Bug.....                          | 4 |
| Solução.....                      | 6 |
| Termo de Abertura do Projeto..... | 6 |
| Conclusão.....                    | 7 |

## 1. Introdução

Neste trabalho o tema abordado será de uma ferramenta de helpdesk muito utilizada pelo mundo corporativo, o mesmo se trata do GLPI. Os seguintes tópicos serão apresentados neste trabalho:

- O que é?
- Qual é o seu objetivo?
- Bug
- Solução
- Termo de Abertura do Projeto de Solução do Bug

## 2. GLPI

O GLPI é uma ferramenta de multiplataformas, escrita e desenvolvida em PHP, todo seu código é aberto (Para que outros desenvolvedores possam aprimorar conforme suas necessidades), por ser de código aberto ele é gratuito.

## 3. Objetivo

Por se tratar de um sistema de helpdesk, seu objetivo é contabilizar e documentar solicitação interna dentro de uma empresa. Muitas empresas são auditadas e para essas auditorias são necessárias apresentar evidências de determinadas solicitações. Quando é aberto um chamado ou uma solicitação, o GLPI encaminha um pedido de aprovação para o gestor ou o responsável do mesmo. O exemplo citado é apenas uma das inúmeras vantagens da ferramenta. Abaixo segue outras funcionalidades:

- Documentar solicitações
- Contabilizar trabalho e tempo dos técnicos (Colaboradores que atendem as solicitações)
- Tomadas de Decisões
- Planejamento
- Inventário de Ativos de TI

## 4. Bug

O sistema do helpdesk por ter inúmeras atividades e funções ele acaba sendo pesado e dependendo da solicitação do usuário para o sistema, pode ser que o mesmo leve um certo tempo para processar. Abaixo segue uma imagem de um formulário do GLPI.

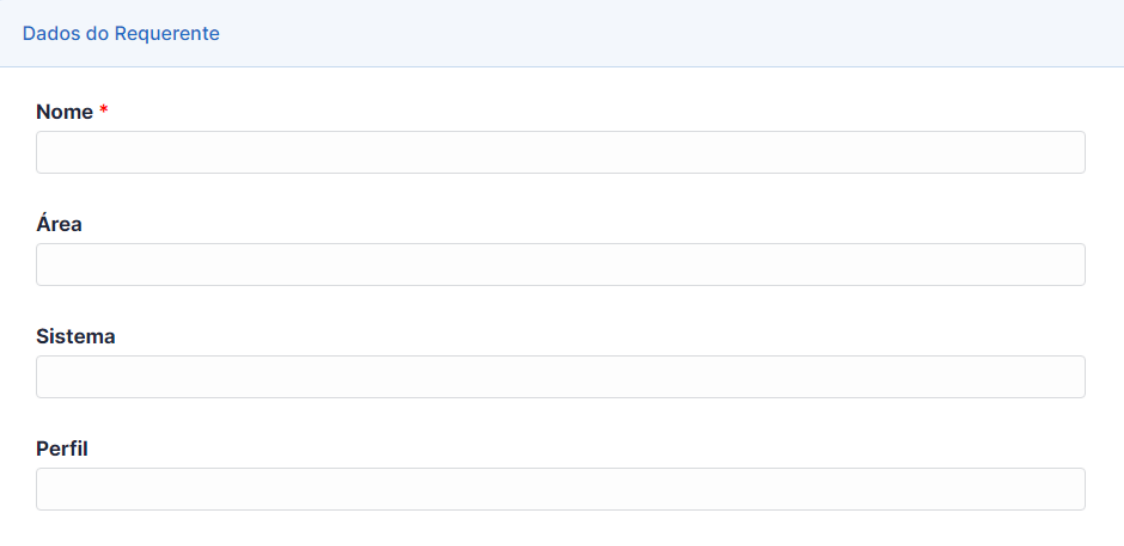
A imagem mostra um formulário web com o título "Dados do Requerente" em um cabeçalho azul claro. O formulário contém quatro campos de entrada, cada um com um rótulo em negrito à esquerda: "Nome \*" (com um asterisco vermelho indicando obrigatoriedade), "Área", "Sistema" e "Perfil". Cada rótulo está alinhado à esquerda do seu respectivo campo de texto retangular.

Figura 1 Aplicação do GLPI

O bug na ferramenta é devido a regras criadas por trás dos formulários, a figura 1 temos um exemplo de formulário. Nele é possível ter uma regra em cada campo, por exemplo: imaginando um cenário onde a empresa tem 5 setores, cada setor necessita de um acesso em um sistema específico. Ao selecionar a área “Contabilidade” o sistema irá carregar todos os sistemas da área. Dependendo do sistema que colaborador selecionar, muda os perfis disponíveis. Após o formulário ser preenchido, ainda é possível efetuar mais uma regra, no qual seria para quem enviar o pedido de validação, neste exemplo ao selecionar a área, a ferramenta irá enviar o pedido para o gestor da área. Até então isso não seria um problema, uma vez que você espera o sistema carregar as regras, porém, o bug seria que o mesmo começa a carregar e não informa isso ao usuário, uma vez que a tela fica parada, a tendência é de o usuário clicar em enviar mais vezes até o chamado ser aberto.


Cada vez que o usuário clica em “Enviar” um novo chamado é aberto, ou seja, ao invés de ser aberto um chamado, é aberto 40 50 dependendo de quantos clique tiver no botão “Enviar”.

Quais são os impactos devido ao mesmo? O primeiro impacto seria a contabilização de um técnico, a medida de trabalho/esforço do colaborador irá ficar errônea e todas as outras informações duplicadas, dashboards com número fora da realidade.

## 5. Solução

A solução para ajuste desse bug, que traz uma série de informações errônea, seria uma tela, uma mensagem ou um aviso para o usuário, avisando que o mesmo está sendo processado. Este ajuste já seria possível resolver o problema, contudo, pensando em melhoria, outra opção seria efetuar um saneamento nas regras de cada formulário, para melhor o processo.

## 6. Termo de Abertura do Projeto de Solução do Bug

|   |                                     |                                    |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | <b>Termo de Abertura do Projeto</b> |                                    |
|   | Data: xx/xx/xxxx                    | Nome do Projeto: GLPI              |
|   |                                     | Cliente: xxxxxxxxxxxx              |
| Patrocinador: xxxxxxxxxxxx  |                                     | Gerente do Projeto: (equipe/grupo) |

| Dados do Projeto     |  |
|----------------------|--|
| Justificativa        | Dados e informações que são úteis para a companhia estão vindo erroneamente.   |
| Objetivos            | Ajustar as métricas e trazer o mesmo corretamente.   |
| Descrição do Produto | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de helpdesk – GLPI, suas funcionalidades:</li> <li>- Documentar solicitações</li> <li>- Contabilizar tempo e esforço dos técnicos</li> <li>- Tomada de decisão</li> <li>- Planejamento</li> <li>- Inventário</li> </ul> |
| Recursos necessários | Um desenvolvedor PHP para implementar uma tela de aviso e o administrador da ferramenta para ajustar as regras que causam esse grande impacto.   |

|                   |               |
|-------------------|---------------|
| Riscos do projeto | Alto          |
| Prazo             | Dois meses    |
| Investimento      | Não informado |

| Cronograma de Marcos                       |                   |
|--|-------------------|
| Marco                                      | Data              |
| Aprovação do modelo inicial                | 20 dias do início |
| Testes da 1ª versão finalizada             | 35 dias do início |
| Testes da 2ª versão (revisão da 1ª versão) | 45 dias do início |
| Homologação do site                        | 60 dias do início |
|  |                   |

## 7. Conclusão

A ferramenta do GLPI é muito boa para atividades dentro de uma empresa, porém, devido a esse problema de criar mais de uma requisição, o mesmo perde sua essência, uma vez que os dados apresentados não são corretos. Ao desenvolver um aviso ou uma mensagem ao usuário informando que o pedido está sendo processado, os dados voltam a ser corretos novamente.