



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

Código:
TI - 017/2021

Data Emissão:
01/02/2021

Próxima Revisão
01/06/2021

Versão nº
001

Páginas:
6

CRIANDO CARD DE CORREÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO

1. DEFINIÇÃO

Esclarecer o padrão da criação de cards de correção para que o Janderson, o programador, entenda e resolva o problema.

2. OBJETIVOS

O objetivo é criar um card claro e esclarecedor para que o problema seja resolvido da melhor forma.

3. INDICAÇÃO

Esse processo será usado sempre que for necessário criar um card de correções, ou seja, um nível muito baixo de acordo com as diretrizes do Ronald.

4. PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DO PROCEDIMENTO

Analista de testes

5. MATERIAIS A SEREM UTILIZADOS:

Trello: ferramenta onde dá acesso ao quadro do Janderson, para a criação do card.

Card: é um cartão, o que será criado após o problema ser esclarecido.

GLPI: ferramenta onde cria os chamados, onde gera o protocolo das correções.

6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

6.1 O primeiro passo é reconhecer que o relato feito pelo usuário é uma correção.

6.2 Logo, é importante verificar a versão que o usuário está usando e certificar que o erro acontece na versão que está em produção.

6.3 Após, é necessário testar e verificar se realmente acontece o erro, sempre bom fazer perguntas, como:

6.3.1 Desde quando acontece esse problema?

6.3.2 Pode me enviar um print do erro com o Call Stack?

6.3.3 Acontece somente nessa unidade ou em todas?

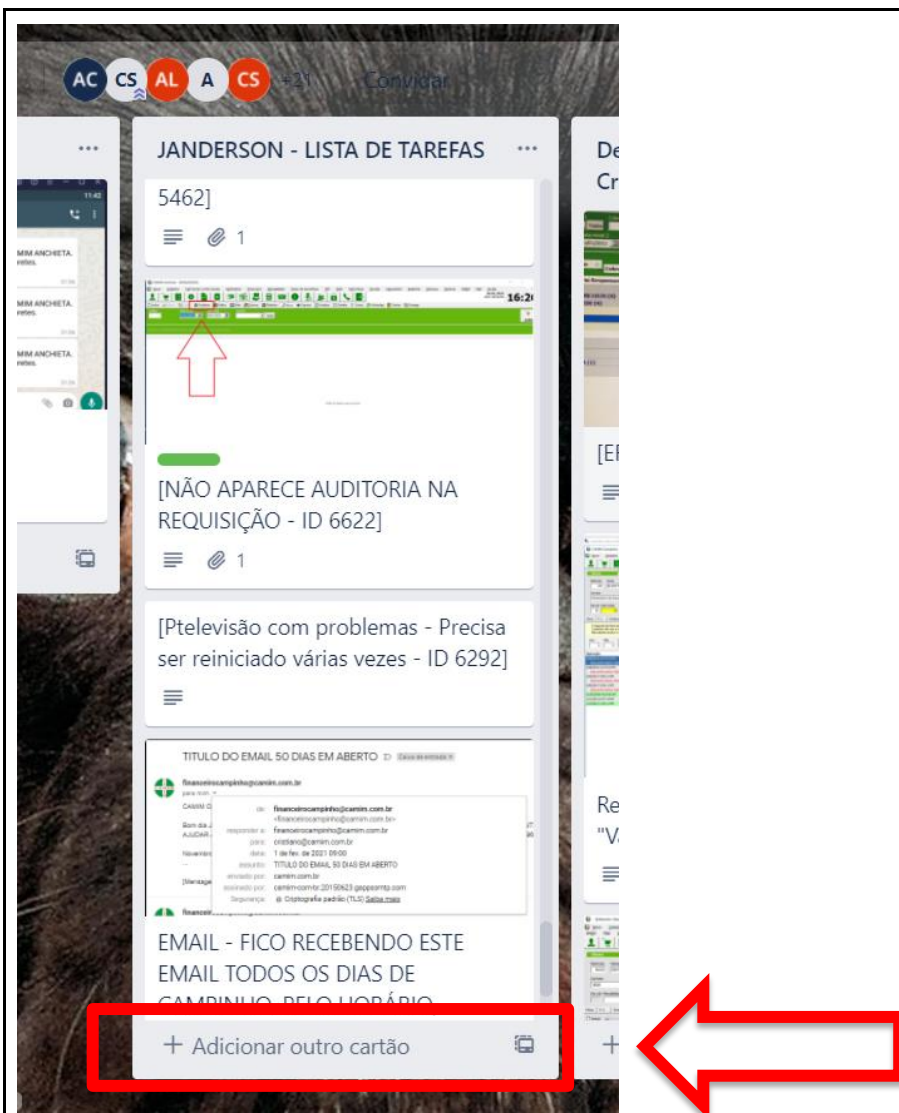
6.4 Depois de pegar todas as informações e ter certeza que aquele erro é real, fazendo todas as perguntas possíveis e evitando objeções, agora é hora de registrar esse relato.

6.5 Entre no GLPI e crie um chamado, gere um protocolo e relate tudo que aconteceu, da forma mais clara e detalhada possível para que depois, caso o Janderson tenha dúvida, você consiga responder lendo o relato no chamado criado.

6.6 Anexe no chamado os prints enviados, caso tenha tido, para não perder os arquivos.

6.7 Após preencher todos os requisitos do chamado, agora será criado o card.

6.8 Entre no Trello, no quadro do Janderson, vá até a lista de tarefas do Janderson e clique em “Adicionar outro cartão”.



6.9 Agora, abra um colchete e copie o título do chamado criado no GLPI com ID dele. Pronto, o título do card foi criado.

 **[NÃO APARECE AUDITORIA NA REQUISIÇÃO - ID 6622]**
na lista JANDERSON - LISTA DE TAREFAS

6.10 O próximo passo é detalhar o que ocorreu na descrição, a melhor forma é identificar também na descrição que é um problema, então organize da seguinte forma:

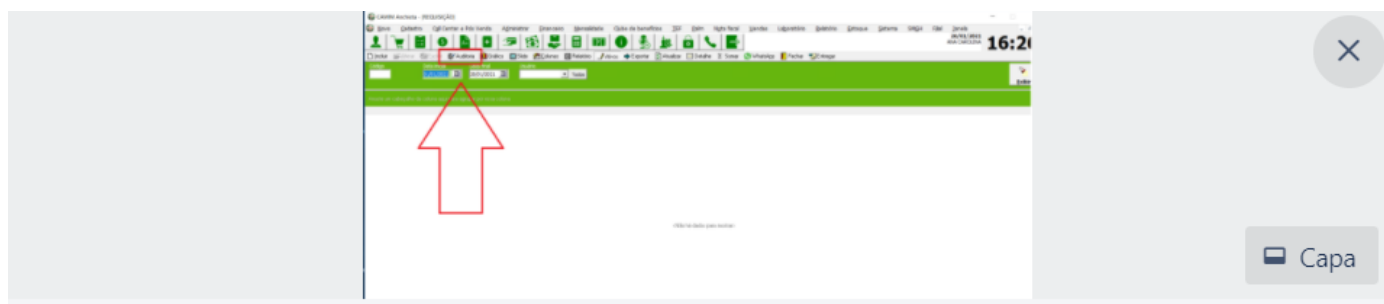
Descrição Editar

Problema:

Não aparece nenhuma informação na "Auditoria" da requisição.

Caminho: Estoque >> Farmácia >> Requisição >> Auditoria

6.11 É importante também sempre descrever o caminho que fez para chegar no erro e tirar um print da tela evidenciando o botão, o bit ou qualquer outro fator que levou ao erro.



6.12 Depois, anexe também no card as imagens de erro com o call stack, caso exista. É possível anexar de dois modos:

1) Fazendo ctrl+v no comentário ou descrição.

2) Indo no menu "Anexo"



6.13 Logo, criado o card, agora, é necessário colocar a etiqueta para que e a seja identificada de acordo com as diretivas do Ronald.



6.14 A etiqueta de correção é: Muito baixa, como mostra na imagem:



7. ATENÇÃO A PONTOS IMPORTANTES

7.1 A verificação da versão pode ser feita de dois jeitos, verificando na pasta do servidor pela data ou no nome que fica no rodapé do sistema. Lembrando que nem sempre a última versão é a que está em produção, as vezes o problema já foi resolvido, só não houve a troca de versão.

7.2 O teste é fazer a reprodução exata do que o usuário relatou, tanto na versão em produção como talvez na última que ainda não foi colocada em uso.

7.3 Só é possível acessar o quadro do Janderson quem for incluso pelo administrador do quadro.

8. RESULTADOS ESPERADO

Criar um card claro, evitando dúvidas e fazendo que a execução seja mais rápida.

9. REFERÊNCIAS:

Elaborado por: Ana Carolina	Revisado por:	Aprovado por:
---	----------------------	----------------------