

# Desafio Prático - Documentação Visual

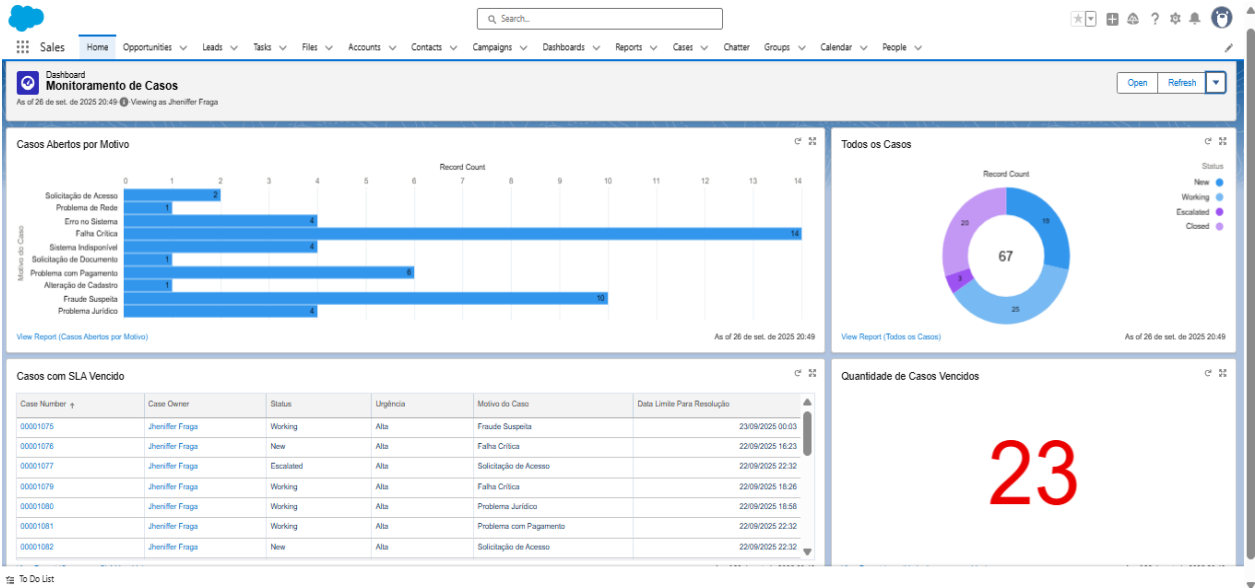
**Título:** Gestão de Casos com SLA, Automação e Monitoramento

**Responsável:** Jheniffer Fraga

Sistema completo de gestão de casos de suporte com definição **automática** de SLA, controle de urgências, processos de aprovação e monitoramento em tempo real.

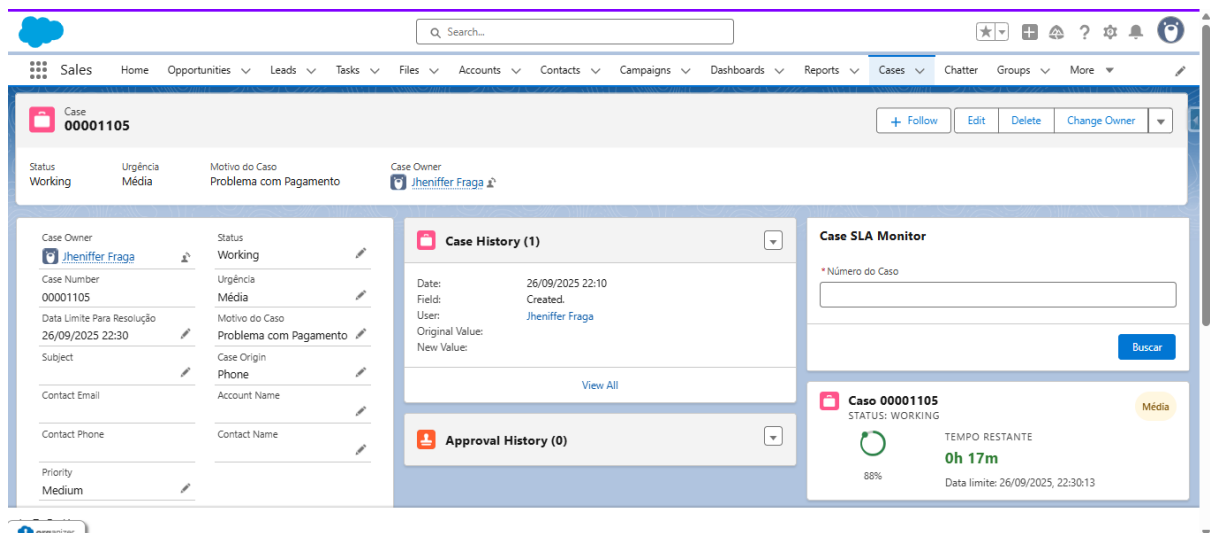
## 1. HOME PAGE

**Dashboard** principal que exibe distribuição de casos abertos por motivo, todos os casos, além de **relatórios** com informações críticas como casos com SLA vencido.



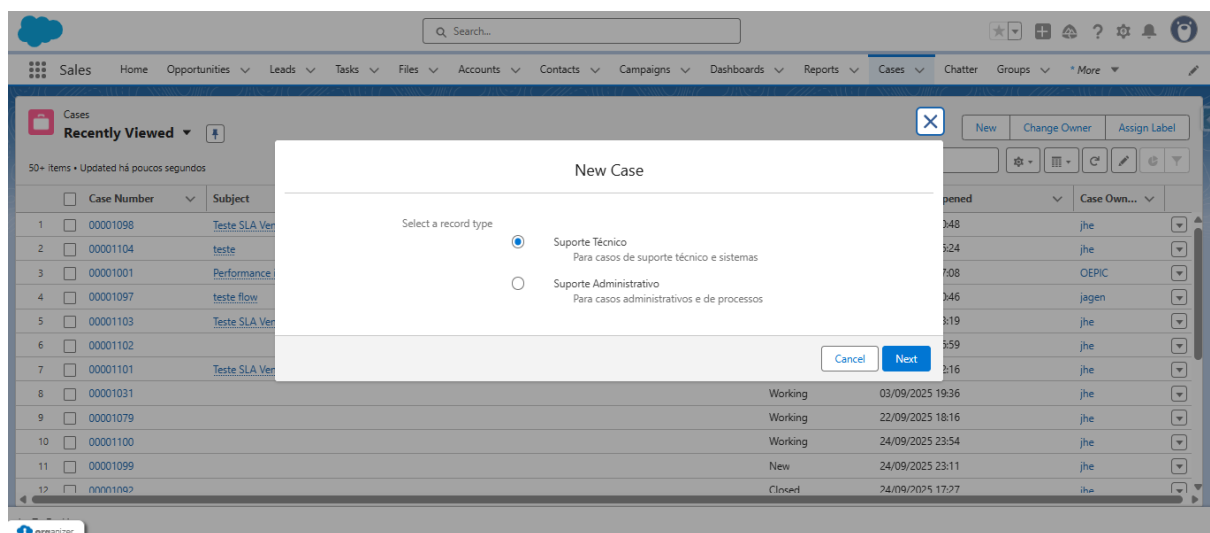
## 2. RECORD PAGE

Página redesenhada com **Compact Layout** personalizado, componente **LWC** para monitoramento de SLA em tempo real, além do **Flow** de tela para pesquisas de outros casos.



## 3. RECORD TYPE

Configuração de tipos de registro para diferenciar solicitações **técnicas** e **administrativas**, com layouts específicos e valores de picklist restritos por tipo.



## 4. SISTEMA DE NOTIFICAÇÕES

E-mails **automáticos** formatados em HTML com informações detalhadas de casos vencidos, pedidos de aprovação, e confirmação de rejeição ou aprovação do caso.

Alerta de casos vencidos

JF

Jheniffer Fraga

Para:  Jheniffer Beatriz da Cruz Fraga

Sex, 26/09/2025 22:35

ATENÇÃO: Este e-mail foi originado de um remetente externo! Não clique nos links, abra anexos ou responda, a menos que você reconheça/confie no endereço de e-mail do remetente e saiba que o conteúdo é seguro!

Alerta: Casos com SLA Vencido

Os seguintes casos ultrapassaram o prazo de resolução e tiveram sua urgência alterada para **Alta**:

Número do Caso	Assunto	Proprietário	Data Limite	Tempo em Atraso
00001105	Sem assunto	Jheniffer Fraga	26/09/2025 22:30	4 minutos

Total de casos atrasados: 1

Este e-mail foi gerado automaticamente pelo sistema de monitoramento de SLA.

Pedido de aprovação de caso com urgência alta

URGENTE - Caso 00001105 Precisa de Aprovação

Resumir

Prezado(a) Gerente,

Um caso classificado como de alta urgência aguarda sua aprovação antes do encerramento.

DETALHES DO CASO

Número:

00001105

Motivo:

Problema com Pagamento

Urgência:

Alta

Solicitante:

Jheniffer Fraga

Data Limite:

26/09/2025 22:45

AÇÃO REQUERIDA

Este caso não pode ser encerrado sem sua decisão. Acesse o link abaixo para aprovar ou rejeitar:

[Acessar caso](#)

Confirmação de aprovação

⚠️ **ATENÇÃO** - Seu caso 00001105 foi Aprovado! ✅



Maria Gerente <jheniffer.fraga@sysmap.com.br>



Para: Você

Sex, 26/09/2025 22:41



Não é possível verificar se este email veio do remetente, portanto, talvez não seja seguro respondê-lo. [Saiba mais](#)

Excluir email

Olá, Sr(a). **Jheniffer**

O caso **00001105** com o motivo **Problema com Pagamento** foi aprovado.

Status atual: **Working**

Para mais detalhes, acesse o registro completo pelo link abaixo:

[Acessar caso](#)

Sistema automático - não responda a este e-mail.

### Confirmação de rejeição

⚠️ **ATENÇÃO** - Seu caso 00001106 foi Rejeitado! ❌



Maria Gerente <jheniffer.fraga@sysmap.com.br>



Para: Você

Sex, 26/09/2025 22:46



Não é possível verificar se este email veio do remetente, portanto, talvez não seja seguro respondê-lo. [Saiba mais](#)

Excluir email

Olá, Sr(a). **Jheniffer**

O caso **00001106** com o motivo **Erro no Sistema** foi rejeitado.

Status atual: **New**

Para mais detalhes, acesse o registro completo pelo link abaixo:

[Acessar caso](#)

Sistema automático - não responda a este e-mail.

## 5. CONTROLE DE ACESSO

Perfis e Permission Sets configurados para controlar quem pode alterar urgências após o prazo limite.

The screenshot shows a web application interface for editing a case. The title bar at the top says "Edit 00001107". Below the title bar, there is a search bar with the text "Search...". The main content area is divided into two columns. The left column contains the following fields: "Case Owner" with a user icon and the name "Jose Agente", "Case Number" with the value "00001107", "Data Limite Para Resolução" with the value "26/09/2025 23:18", "Subject" with the value "teste 5 min", and "Contact Email" (partially visible). The right column contains the following fields: "\* Status" with a dropdown menu showing "Working", "\* Urgência" with a dropdown menu showing "Alta", and "\* Motivo do Caso" with a dropdown menu showing "Fraude Suspeita". Below the "Urgência" dropdown, there is a red error message: "Não é possível alterar a urgência após 5 minutos da criação do caso. Entre em contato com seu gerente." and a link "View all dependencies". At the bottom of the form, there is a checkbox "Send notification email to contact" and a "Contact Phone" field. A red error message box is overlaid on the form, stating "We hit a snag." and "Review the following fields" with a list containing "Urgência". The bottom right corner of the form has three buttons: "Cancel", "Save & New", and "Save".

Search...

Edit 00001107

\* = Required Information

Case Owner  
Jose Agente

Case Number  
00001107

Data Limite Para Resolução  
26/09/2025 23:18

Subject  
teste 5 min

Contact Email

\* Status  
Working

\* Urgência  
Alta

Não é possível alterar a urgência após 5 minutos da criação do caso. Entre em contato com seu gerente.  
[View all dependencies](#)

\* Motivo do Caso  
Fraude Suspeita

[View all dependencies](#)

☐ Send notification email to contact

Contact Phone

Contact Name

Cancel Save & New Save

We hit a snag.

Review the following fields

- Urgência