

Você está aqui: [Configuração e manutenção](#) > [Usando ferramentas de comunicação](#) > [Notificações](#) > Solucionando problemas de notificações

# Solucionando problemas de notificações

Nesta página

- [As notificações não estão sendo enviadas nem recebidas](#)
- [O usuário não pode visualizar o registro](#)
- [Solucione problemas de critérios de filtro para as notificações de lembrete](#)
  - [Critério de filtro: antes da data atual](#)
- [Solucionando problemas com relatórios de notificação](#)
  - [Exemplo: utilizando o relatório Atividade recente do mecanismo de notificação – Últimas 24 horas](#)

## As notificações não estão sendo enviadas nem recebidas

A tabela a seguir lista possíveis causas e soluções.

Causa	Solução
O recurso Notificações não está habilitado no aplicativo, questionário ou workflow.	<p>Configure o recurso Notificações no aplicativo, questionário ou workflow. Habilite o recurso Notificações na guia Geral do aplicativo ou questionário aplicável em Gerador de aplicativos.</p> <p>Verifique se o modelo de notificação está ativo.</p>

<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
O mecanismo de trabalho não está sendo executado no Windows Services.	Inicie o mecanismo de trabalho no Windows Services.
O recurso Notificações não está configurado corretamente no Archer Control Panel.	Configure Notificações no Painel de controle do Archer.
O tipo errado de modelo de notificação está sendo usado para acionar dados.	<p>Verifique se você está utilizando o tipo correto de modelos de notificação para os dados que estão sendo acionados.</p> <p>As atualizações de registros acionam as notificações de inscrição. Você pode atualizar os registros manualmente ou por meio de um feed de dados.</p> <p>As notificações de lembrete baseiam-se em critérios específicos. Todos os critérios devem ser atendidos para acionar uma notificação.</p>

<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
O registro no feed de dados não aciona as notificações.	<p>Verifique se o feed de dados está configurado para enviar notificações. Selecione Enviar notificações nas Propriedades adicionais do alimentador de dados.</p> <p>Utilize Notificações de inscrição em um feed de dados para que os dados fiquem acessíveis na programação das notificações.</p> <p>As notificações de lembrete baseiam-se em critérios específicos. Todos os critérios devem ser atendidos para acionar uma notificação.</p>
Os trabalhos de notificação não são priorizados adequadamente.	<p>Defina a prioridade do trabalho no Gerenciador do mecanismo de trabalho. Para obter mais informações, consulte "Definir filtros" na Ajuda do Painel de controle do <a href="#">Archer</a>.</p>
Há muitos trabalhos à frente dos tipos de trabalho de notificação.	<p>Altere a prioridade dos tipos de trabalho de notificação SendNotificationJob ou SendMessagesJob.</p>

## O usuário não pode visualizar o registro

A tabela a seguir lista possíveis causas e soluções.

<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
O usuário não tem permissões para ver o registro.	Verifique as Funções de acesso do usuário para garantir que ele tem direitos de acesso ao aplicativo ou questionário desse registro.

Causa	Solução
	Verifique se o usuário tem direitos de acesso para ver esse registro, inclusive campos de referência cruzada e registros relacionados.

## Solucione problemas de critérios de filtro para as notificações de lembrete

Os critérios de filtro podem ser definidos ao programar o envio de um lembrete para as notificações de inscrição.

Os registros não precisam ser salvos nem atualizados para enviar uma notificação de lembrete. Os registros são avaliados no momento especificado, de acordo com a programação de entrega. A notificação de lembrete é enviada quando um registro atende a todos os critérios de filtragem definidos.

Os cenários a seguir fornecem os critérios de filtro para o envio de notificações de lembrete antes da data atual e após a data atual.

### Critério de filtro: antes da data atual

**Cenário 1** A notificação é avaliada e enviada todos os dias para todos os registros em que o valor de "Campo Data 1" é maior que 1 dia antes da data atual.

Campo	Operador	Dias	Ocorrência	Destino
Campo Data 1	Maior que	1	Diário	Antes da data

**Cenário 2** A notificação é avaliada e enviada todos os dias para todos os registros em que o valor de "Campo Data 1" é menor que 999 dias antes da data atual.

<b>Campo</b>	<b>Operador</b>	<b>Dias</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Destino</b>
Campo Data 1	Menor que	999	Diário	Antes da data

**Cenário 3** A notificação é avaliada e enviada somente uma vez para todos os registros em que o valor de "Campo Data 1" é 1 dia antes da data atual. A Ocorrência é definida como Uma vez porque a Data alvo não pode ser constantemente igual ao número de dias antes da data atual.


<b>Campo</b>	<b>Operador</b>	<b>Dias</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Destino</b>
Campo Data 1	Igual	1	Uma vez	Antes da data

**Cenário 4** A notificação é avaliada e enviada somente uma vez para todos os registros em que o valor de "Campo Data 1" é 999 dias antes da data atual. A Ocorrência é definida como Uma vez porque a Data alvo não pode ser constantemente igual ao número de dias antes da data atual.

<b>Campo</b>	<b>Operador</b>	<b>Dias</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Destino</b>
Campo Data 1	Igual	999	Uma vez	Antes da data

## Solucionando problemas com relatórios de notificação

Os relatórios de notificação fornecem o status de sucesso ou de falha das notificações. As notificações que ainda estão na fila não são relatadas.

Para acessar esses relatórios, no menu, clique em  > Notificações > Exibir relatórios de notificação.

### Exemplo: utilizando o relatório Atividade recente do mecanismo de notificação – Últimas 24 horas

A tabela a seguir lista possíveis problemas e soluções.

Status da mensagem	Problema	Solução
Com sucesso	As notificações são enviadas com sucesso, mas o destinatário não as recebe.	<p>Verifique a pasta de Lixo Eletrônico ou outras pastas de e-mail do destinatário.</p> <p>Se a notificação não estiver em outra pasta, gere o relatório Notificações enviadas para ver se o Endereço de e-mail do destinatário está correto.</p>
Com sucesso	Há menos notificações apresentadas no relatório do que deveria ter sido enviado.	<p>Os destinatários não receberam todas as notificações. Se isso estiver acontecendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique os campos de permissão de registro do aplicativo ou questionário para garantir que o destinatário pode visualizar os registros.</li> <li>2. Verifique os direitos das funções atribuídas aos grupos aos quais o destinatário pertence.</li> <li>3. Verifique os direitos das funções atribuídas ao destinatário.</li> <li>4. Modifique os direitos e as permissões de maneira adequada e reenvie as notificações.</li> </ol>
Com sucesso	O destinatário vê apenas parte do conteúdo.	<p>Os destinatários não têm permissão para ver o registro. Se isso estiver acontecendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique os campos de permissão de registro do aplicativo ou questionário</li> </ol>

Status da mensagem	Problema	Solução
		<p>para garantir que o destinatário pode visualizar os registros.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Verifique os direitos das funções atribuídas aos grupos aos quais o destinatário pertence.</li> <li>3. Verifique os direitos das funções atribuídas ao destinatário.</li> <li>4. Modifique os direitos e as permissões de maneira adequada e reenvie as notificações.</li> </ol>
Com falha	O envio das notificações apresentou falha.	<p>Certifique-se de que o Endereço do servidor está correto no Painel de controle do Archer &gt; Configurações gerais da instância.</p> <p>Certifique-se de que conta de usuário do destinatário tem um endereço de e-mail. Consulte Gerenciando Usuários.</p>
N/D	O relatório não mostra nenhuma notificação; as notificações não foram acionadas.	Verifique as regras de notificação para ter certeza de que elas são válidas e serão acionadas. Se esse for o problema, modifique as regras e envie novamente.