|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMAÇÕES BÁSICAS** | |
| **Demanda Original** | **714001** |
| **Produto** | Gen.te Aprende - LMS |
| **Cliente** | **Fortbras** |
| **Gerente da área** | Viviane Viana |
| **Consultor/Responsável** | Geiza Amorim Soares |

|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS** | |
| **Ambiente da ocorrência:**  [ambiente em que o erro aconteceu] | ☐ PRD ☐ BS |
| **Link do ambiente** | <https://unifort.lgcloud.com.br/User/Login> |
| **Versão do cliente** | 30/09/2022 18:57:11 |
| **Observações** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALHAMENTO DAS OCORRÊNCIAS** | |
| **ERRO** | |
| **Ocorrência:**  [informar o questionamento do usuário] | Não consigo gerar relatórios de trilha detalhados. No dia 13/09, iniciei a exportação do relatório detalhado da trilha 1 do programa de formação de líberos, porém ele não baixa, e não estou conseguindo baixar novos relatórios dessa e de qualquer outra trilha, poderiam verificar por favor? |
| **Análise da ocorrência pela Sustentação**  [informar detalhes da análise] | ***Usuária:*** MARIA CRISLANE V L RODRIGUES **(ID 1550)**  A admin Maria está com o gerenciador de tarefas travado em processando desde o dia 13/09 e por isso não consegue extrair relatórios.  Por favor verificar |
| **O erro se replica em outros clientes?**  [informar nome dos clientes] |  |
| **É um erro que voltou a se repetir?**  [informar os chamados anteriores] |  |
| **Link do vídeo com evidência do erro e como reproduzir**  [Em caso de print, colocar na próxima página] |  |

|  |
| --- |
| **PRINT DA TELA DO AMBIENTE DE OCORRÊNCIA** |

Interface gráfica do usuário, Tabela

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Teams

Descrição gerada automaticamente