

Documentação da atividade 14782

Nessa tarefa foi solicitado a criação de chaves para uso em modelos de e-mail, as quais correspondessem às informações gerenciadas a partir da tela de problema. Desse modo, de acordo com os problemas evidenciados tanto a partir do texto do chamado (os campos solicitados se encontram descontinuados), foram disponibilizados novas chaves para que fosse possível sua utilização de acordo com o propósito da solicitação.

Desse modo, a tabela a seguir visa esclarecer a relação entre campos da tela, suas respectivas chaves e suas descrições.

Campo em Tela	Chave	Descrição
Id	IDPROBLEMA	ID do problema
Nome do contato, Solicitante	NOMECONTATO	Nome do contato
E-mail, quadro Solicitante	EMAILCONTATO	E-mail do contato
Causa raiz do quadro diagnóstico	DIAGNOSTICOCAUSARAIZ	Quadro diagnóstico, aba “Erro Conhecido”, campo “Causa raiz”
Anotações do quadro diagnóstico	DIAGNOSTICOANOTACOES	Quadro diagnóstico, aba “anotações”, campo “Anotações”
Anotações do quadro solução	SOLUCAOANOTACOES	Quadro solução, aba “anotações”, campo “Anotações”
Fechamento do quadro de revisão e fechamento	PROBLEMAFECHAMENTO	Quadro revisão e fechamento, aba “fechamento”, campo “fechamento”
Ações realizadas corretamente do quadro revisão e fechamento (veja observação sobre este campo após a apresentação da tabela, é IMPORTANTE)	PROBLEMAACOESCORRETAS	Quadro revisão e fechamento, aba “Revisão de Problema Grave”, campo “Ações realizadas corretamente”
Ações realizadas incorretamente do quadro revisão e fechamento	PROBLEMAACOESINCORRETAS	Quadro revisão e fechamento, aba “Revisão de Problema Grave”, campo “Ações realizadas incorretamente”
Possíveis melhorias futuras do quadro revisão e fechamento	PROBLEMAMELHORIASFUTURAS	Quadro revisão e fechamento, aba “Revisão de Problema Grave”, campo “possíveis melhorias futuras”
Como prevenir a recorrência do problema do quadro revisão e fechamento	PROBLEMARECORRENCIA	Quadro revisão e fechamento, aba “Revisão de Problema Grave”, campo “Como prevenir a recorrência do problema”
Responsabilidade de terceiros	PROBLEMARESPONSABILIDADE	Quadro revisão e fechamento,

do quadro revisão e fechamento	DADETERCEIROS	aba “Revisão de Problema Grave”, campo “Responsabilidade de terceiros”
Anotações do quadro revisão e fechamento	PROBLEMAFECHAMENTO ANOTACOES	Quadro revisão e fechamento, aba “Anotações”, campo “anotações”
Campo de data hora limite da tela de listagem de problema	PROBLEMADATAHORALIMITE	Na tela de listagem, o campo de data limite para resolução do problema
Informação referente ao início do SLA	PROBLEMADATAHORAINICIO SLA	----
Campo Responsável da tela de problema	PROBLEMARESPONSAVEL	Informação que denota o responsável pelo problema, caso ele esteja devidamente definido em tela.
Campo Solicitante do quadro Solicitante	PROBLEMASOLICITANTE	Define o solicitante do problema, de acordo com o que se apresenta no quadro Solicitante, campo Solicitante
Campo que apresenta o grupo atual na tela de problema	PROBLEMAGRUPOATUAL	Campo que informa o grupo atual, presente no cabeçalho da tela de problema, caso ele esteja devidamente definido em tela
Campo Telefone do quadro solicitante	PROBLEMATELEFONECONTATO	Campo que apresenta a informação de contato telefônico, presente no quadro Solicitante (telefone)
Outras informações (campo), presente no quadro Solicitante	PROBLEMAANOTACOES	Campo que contém qualquer outra informação a respeito do problema, quadro “Solicitante”, campo “Outras informações”
Quadro Problema, campo título	PROBLEMATITULO	Campo que contém o título do problema, quadro “Problema”, campo título
Quadro Problema, campo descrição	PROBLEMADESCRICAO	Campo que contém a descrição do problema, quadro “Problema”, campo “descrição”
Id da fase do problema	PROBLEMAIDFASE	Esse campo se refere ao id da fase do problema de acordo com o fluxo. Disponibilizado a informação apenas pelo fato de ter sido solicitada a partir desta tarefa
Contrato	PROBLEMACONTRATO	Texto que aparece no campo contrato

Observação: A chave **PROBLEMAACOESCORRETAS**, a qual corresponde ao campo “Ações realizadas corretamente, da aba “Revisão de Problema Grave” do quadro “Revisão e fechamento” da tela de problema está com seus possíveis valores fixados em código-fonte. De acordo com análise realizada em etapa de desenvolvimento, foi verificado que apesar do campo permitir a edição e inserção de qualquer tipo de valor textual, sua informação sempre será alterada para os possíveis valores **S** ou **N**. Desse modo, nenhuma alteração foi realizada a respeito disso por dois motivos, sendo o primeiro de que não fazia parte do escopo da tarefa e segundo pela incerteza desse fato estar possivelmente associada a alguma regra de negócio da aplicação.