

# Incidentes

## Introdução

Serão descritos aqui os requisitos para incidentes, separados por produtos. Os produtos denominados "Sistemas Web" agrupam os requisitos genéricos que são válidos para o grupo todo. Produtos com requisitos específicos serão descritos separadamente.

Qualquer IC que falhe em ter estes requisitos deve ser imediatamente devolvido e corrigido por parte do remetente.

Este documento contém um glossário. Consulte-o para conhecer as terminologias utilizadas (quando em *itálico*, constará no glossário).

Toma-se como base para todos os produtos abaixo as seguintes regras:

- **Título** deve ser claro, conciso (deve ser fácil de localizar na lista de PS da equipe) e deve ser relacionado ao pedido em questão;
- **Chamado**, caso tenha, deve ser preenchido para entendimento do contexto;
- **Produto** e **Serviço** preenchidos adequadamente (um IC a respeito do Administração não pode ter Usuários selecionado);
  - Uma exceção a esta regra seria um IC relacionada a múltiplos serviços, que pode ser marcado como "Outros";
- **Situação** deve ser preenchida como "Em análise";
- **Prioridade** deve estar marcado corretamente, para não prejudicar o andamento adequado dos trabalhos (Não serão aceitas PS "urgentes" ou de "alta prioridade" que não tem essa necessidade);
- **Problema**, caso tenha, deve ser preenchido para entendimento do contexto;
- **Descrição** deve estar preenchida de maneira clara, detalhada e com o português correto, evitando textos dúbios que podem levar ao entendimento errado do incidente;
  - Deve conter os seguintes dados:
  - Descrição do problema identificado;
  - Evidências do problema, com prints e arquivos pertinentes sempre que possível;
  - Passo a passo para reproduzir o problema;
    - Serão aceitos ICs sem passo a passo para reproduzir **apenas** quando o problema for intermitente. Qualquer outro tipo de problema deveria ser reproduzível;

Abaixo constam algumas regras específicas para determinados produtos e serviços. Os exemplos mencionados podem ser usados como embasamento para casos que não constem neste documento.

# Bibliotecas

- Deve, necessariamente, ter passado por um desenvolvedor que deve ter verificado as configurações, depurado o programa em que a biblioteca está instalado. Muitos dos problemas são má configuração ou mau uso. Deve conter uma detalhada descrição do que o desenvolvedor verificou;

---

Revisão #1

Criado 12 junho 2024 12:30:01 por Guilherme Bortolloti

Atualizado 11 dezembro 2024 18:21:03 por Guilherme Bortolloti