

Instruções Oficiais para Procedimentos em Caso de Erros no Log

Passos para Depuração

A depuração deve ser realizada em dois locais:

- **Backend:** Consultar o log interno do servidor.
 - **Navegador:** Utilizar a ferramenta de desenvolvedor disponível no navegador.
-

Responsabilidade na Análise

A análise e apuração dos erros são responsabilidades do analista desenvolvedor. A equipe de suporte técnico deve seguir os seguintes procedimentos:

- **Avaliação Inicial:**
 - Determinar se o problema pode ser contornado ou resolvido pelo suporte técnico.
 - **Coleta de Informações:**
 - Documentar todas as ações realizadas até o surgimento do problema.
 - Registrar a mensagem de erro ou comportamento anômalo identificado pelo sistema.
-

Comunicação com o Desenvolvedor:

A comunicação com o desenvolvedor deve ser mediada pela equipe de homologação (QA). Todo problema identificado pelo suporte deve ser encaminhado à homologação. O procedimento é o

seguinte:

- **Encaminhamento para Homologação (QA):** O suporte técnico deve passar todos os problemas de log que não foram contornados para a equipe de homologação.
- **Avaliação pela Homologação:** A equipe de homologação tentará identificar e orientar para resolução do problema.
- **Encaminhamento ao Desenvolvimento:** Se a equipe de homologação não conseguir resolver o problema, este será então encaminhado para a equipe de desenvolvimento.

Nota: O suporte técnico não deve comunicar-se diretamente com a equipe de desenvolvimento. Todo problema deve passar primeiro pela homologação.

Considerações Adicionais

- **Identificação de Falhas no Processo:** Em algumas situações, o que parece ser um erro pode ser, na verdade, uma falha no processo. Nesses casos, pode ser necessário seguir um curso de ação diferente, possivelmente envolvendo a revisão dos procedimentos ou treinamento adicional.

Revisão #: contagem de revisões

Criado: duração de tempo por usuário

Atualizado: duração de tempo por usuário