

GO/3: Sistema de Gestão de Ocorrências
Manual do utilizador de suporte

Link Consulting

Janeiro, 2005

Conteúdo

1	Introdução	3
2	O GO em 10 Minutos	4
2.1	O Que é o GO ?	4
2.2	As Ocorrências	4
2.3	Notificações	5
2.4	Interagindo com o GO	5
2.4.1	Introduzir Informação Adicional	7
2.4.2	Pesquisar ocorrências para saber o estado delas	8
3	Utilizando o GO	10
3.1	Estados de uma Ocorrência	10
3.1.1	Ocorrências Abertas	10
3.1.2	Ocorrências Fechadas	11
3.2	Whining	11
3.3	<i>Follow Up</i> de Ocorrências	11
3.4	As Pesquisas	12
3.4.1	Formato Expandido	12
3.4.2	Seleção de Colunas	13
3.4.3	Edição de Várias Ocorrências em Simultâneo	13
3.4.4	Pesquisas Pré-Definidas	14
3.5	Pesquisa Avançada de Ocorrências	15
3.6	Gráficos	15
3.6.1	Gráficos de estado corrente (visão estática)	15
3.6.2	Gráficos variáveis ao longo do tempo (visão temporal)	18
3.6.3	Como obter os gráficos antigos	18
4	Perguntas Mais Frequentes	20
4.1	Acesso ao GO	20
4.2	Lançar Ocorrências	20
4.3	Pesquisas	21
4.4	Preferências	21
4.5	Pesquisas avançadas	22
4.6	Isolamento de Ocorrências	22

Capítulo 1

Introdução

Este documento é um pequeno manual de utilização do **GO** destinado às pessoas que usam o **GO** como elemento de coordenação da equipa de suporte ou pessoas que terão de resolver ocorrências.

Os responsáveis pela configuração do **GO** de cada projecto (tipicamente os responsáveis técnicos ou gestores de projectos) têm um documento próprio onde são descritas as opções de configuração.

A cobertura das funcionalidades do **GO** neste documento não é exaustiva para manter o manual útil. Utilizadores que desejem mais informação (quer de utilização quer de configuração) poderão utilizar o manual de configuração ou consultar o responsável técnico, gestor de projecto ou a equipa do **GO** da Link.

Ao longo deste documento, serão utilizados os termos “ocorrência” e “subprocesso”, apesar de uma “ocorrência” se poder referir a uma não conformidade e “subprocesso” a um procedimento de um processo.

Este documento é propriedade da Link Consulting, tecnologias da informação. A sua cópia e distribuição é proibida sem autorização explícita da Link Consulting.

Capítulo 2

O GO em 10 Minutos

2.1 O Que é o GO?

O **GO** é um sistema de gestão de ocorrências. Uma ocorrência é uma informação relevante à implementação de um projecto. Exemplos de ocorrências são:

- Erros
- Correções
- Melhoramentos
- Sugestões
- Redefinição de Conceitos
- Regras de Negócio

O **GO** serve de comunicação entre uma equipa que gere um projecto ou executa uma tarefa e os seus “clientes”. A comunicação feita através do **GO** utilizando o seu sistema de notificações via *e-mail* permite uma rápida interacção, um registo de todo o trabalho feito e uma rápida asseção do estado do trabalho.

2.2 As Ocorrências

Para que a comunicação entre quem coloca as ocorrências e quem as trata seja feita de forma eficiente e controlada, as ocorrências têm de ser classificadas. Cada ocorrência está associada a diversos elementos de classificação (ver tabela 2.1). Uma ocorrência terá sempre de ter definidos alguns parâmetros

Tabela 2.1: Classificação elementar de uma ocorrência.

Processo	Conjunto de actividades interrelacionadas e interactivas que transformam entradas em saídas. Numa organização, são normalmente planeados e executados sob condições controladas de modo a acrescentar valor.
Subprocesso	Modo especificado de realizar uma actividade ou um processo.

específicos de cada projecto, a prioridade na resolução e a severidade da ocorrência (indicando o impacto da ocorrência).

Normalmente, o processo e o subprocesso e, possivelmente o indicador do processo, são os únicos elementos para os quais é necessário ter cuidado. Os outros são preenchidos automaticamente pelo **GO** (embora possam ser alterados em qualquer altura).

Cada ocorrência é lançada na aplicação de gestão por um utilizador e terá sempre um responsável pela sua resolução. Os utilizadores podem inserir comentários na ocorrência para discutir o seu impacto e a sua resolução (ver exemplo na figura 2.1).

Uma ocorrência no **GO** tem sempre um estado. Esse estado indica o que se passa com a ocorrência. Embora haja vários estados, os mais relevantes estão descritos abaixo. Os estados das ocorrências são manipulados pela equipa que efectua o suporte ao **GO** e, normalmente, não podem (ou não devem) ser alterados por quem lança as ocorrências.

- **NEW** e **ASSIGNED**: As ocorrências ficam no estado **NEW** e no estado **ASSIGNED** quando são lançadas e enquanto não estão resolvidas. A diferença entre estes dois estados não é relevante para os efeitos deste manual.
- **RESOLVED**: A ocorrência já foi resolvida.

2.3 Notificações

O **GO** envia notificações por correio electrónico quando há alguma alteração à ocorrência. Nas notificações é sempre indicado o URL da ocorrência para que a pessoa a possa consultar e introduzir comentários.

2.4 Interagindo com o GO

Como já foi dito anteriormente, uma das grandes vantagens do **GO** é providenciar um meio de comunicação entre quem reporta as ocorrências e quem

Descrição

Data de abertura 2004-12-22 11:49

Privado

Este é um texto de teste para a ocorrência.

----- Comentário Adicional #1 Por abcj 2004-12-22 11:49 [replv] ----- Privado

Além disso, pode-se inserir aqui mais qualquer coisa...

[Actividade da Ocorrência](#) [Listagem para impressão](#)

Comentários adicionais

Privado

- Deixar como **NEW**
- Aceitar a ocorrência (mudar o estado para **ASSIGNED**)
- Resolver a ocorrência, mudando o estado para
- Resolver ocorrência, marcando-a duplicada da ocorrência #
- Reatribuir ocorrência a
- Reatribuir ocorrência ao responsável e contacto QA do componente seleccionado

Figura 2.1: Exemplo de uma ocorrência

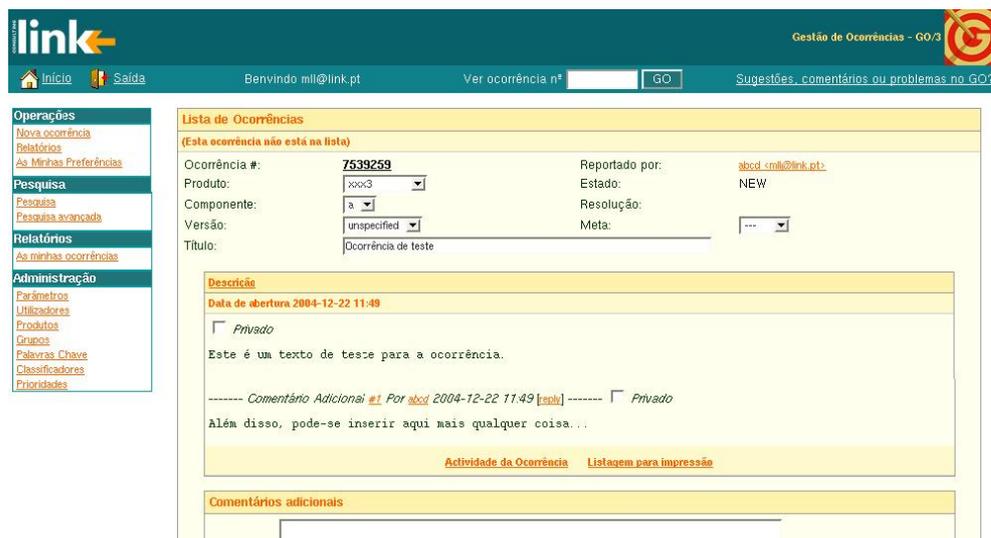


Figura 2.2: Página com detalhe de uma ocorrência.

as resolve. Assim, a interacção dos utilizadores com o **GO** é um mecanismo fundamental. A interacção, a um nível mais simples, tem duas formas distintas (para além da mais óbvia, que é lançar no **GO** as ocorrências):

1. Introduzir informação adicional nas ocorrências do **GO**.
2. Pesquisar ocorrências para saber o estado delas.

Estes dois tipos de interacções são descritos brevemente de seguida.¹

2.4.1 Introduzir Informação Adicional

Por vezes, é necessária mais informação sobre uma ocorrência do que a que está escrita no **GO**, como por exemplo introduzir um ficheiro anexo à ocorrência. Para introduzir informação adicional ter-se-á de abrir a página com os detalhes da ocorrência (ver figura 2.2).

Nessa página podemos introduzir comentários adicionais e carregar em **Actualizar** para introduzir mais informação sobre a ocorrência. Nessa mesma página podemos anexar um ficheiro se for necessário. Para isso deveremos carregar em **Anexar novo ficheiro**. O **GO** abrirá uma janela (ver figura 2.3) onde devemos:

¹As funcionalidades completas do **GO** são muito mais extensas do que estas. No entanto, optámos por manter este capítulo mais simples deixando as funcionalidades mais avançadas para uma explicação *in loco* para outro manual, ou para uma secção mais adiantada.

Figura 2.3: Introdução de um anexo numa ocorrência.

1. Escolher um ficheiro carregando no botão que se encontra à direita do campo *Ficheiro*. (No caso desta imagem é **Browse** mas poderá mudar com o programa que se estiver a utilizar e a língua do sistema.)
2. Introduzir uma pequena descrição do ficheiro no campo apropriado.
3. Escolher o tipo de conteúdo (colocar em auto-deteccção).
4. Introduzir um comentário explicando porque se está a anexar o ficheiro.

2.4.2 Pesquisar ocorrências para saber o estado delas

A pesquisa de uma ocorrência pode ser feita, tipicamente, de uma de três formas:

- Directamente através do número da ocorrência.
- Pesquisa de todas as ocorrências relacionadas “comigo”.
- Pesquisa por texto ou estado da ocorrência.

A primeira forma de pesquisa é a mais simples. Introduce-se no campo *Ver ocorrência nº* o número da ocorrência e pressiona-se **GO**.

A segunda forma é feita carregando no *hyperlink* *As minhas ocorrências* que se encontra do lado esquerdo de todas as páginas do **GO**. O **GO** devolverá

Operações

- Nova ocorrência
- Relatórios
- As Minhas Preferências

Pesquisa

- Pesquisa
- Pesquisa avançada

Relatórios

- As minhas ocorrências

Administração

- Parâmetros
- Utilizadores
- Produtos
- Grupos
- Palavras Chave
- Classificadores
- Prioridades

Lista de Ocorrências

ID	Severidade	Prioridade	Plataforma	Responsável	Estado	Resolução	Título
3726843	nor	P2	PC	ml@link.pt	NEW		vvv
7538259	min	P2	PC	ml@link.pt	NEW		Ocorrência de teste
7750619	mai	P2	PC	ml@link.pt	NEW		ódd
8899733	blo	P2	PC	ml@link.pt	NEW		sd
4256184	min	P2	PC	ml@link.pt	ASSI		teste qa
5551252	nor	P2	PC	ml@link.pt	ASSI		3333
1735501	nor	P2	PC	ml@link.pt	RESO	INVA	a
2584613	nor	P2	PC	ml@link.pt	RESO	INVA	a
7228077	nor	P2	PC	ml@link.pt	RESO	INVA	fighfigh
8388607	nor	P2	PC	ml@link.pt	RESO	INVA	aaaa

Foram encontradas 10 ocorrências.

Formato Expandido [Nova Pesquisa](#) [Nova ocorrência](#) [Escolher colunas](#) [Editar várias ocorrências em simultâneo](#) [Editar esta pesquisa](#)

Ações

Gravar esta pesquisa com o nome

Figura 2.4: Página com os resultados de uma pesquisa.

uma lista de ocorrências como a da figura 2.4. Nessa lista, basta carregar no número da ocorrência para se ser levado à página de detalhe da ocorrência.

A terceira forma é feita carregando no *hyperlink Pesquisa* que se encontra do lado esquerdo de todas as páginas do **GO**. O **GO** apresentará uma página com os critérios a procurar (estado, processo e texto). Ao efectuar a pesquisa, o **GO** devolverá uma lista com resultados como a da figura 2.4 e, tal como anteriormente dito, carregando no número da ocorrência, o **GO** mostra o detalhe da ocorrência.

Capítulo 3

Utilizando o GO

3.1 Estados de uma Ocorrência

Numa primeira abordagem dividem-se os estados de uma ocorrência em dois grupos: abertos e fechados, ambos discutidos abaixo.

3.1.1 Ocorrências Abertas

Os estados abertos são três¹: NEW, ASSIGNED e REOPENED. Os estados NEW e REOPENED são idênticos.

A diferença prende-se com o período de triagem e a aceitação da ocorrência. O estado ASSIGNED tem duas implicações:

1. O destinatário da ocorrência está a par da ocorrência e já tomou conhecimento dela.
2. O destinatário da ocorrência será a pessoa encarregue da sua resolução.

Como quem lança a ocorrência normalmente não sabe a quem atribuir, ela ficará atribuída a um elemento da equipa.² Assim, das duas uma: ou a ocorrência está bem atribuída ou não está.

No primeiro caso, caberá ao destinatário tomar conhecimento aceitando a ocorrência (mudando para ASSIGNED) ou redistribuí-la para o destinatário correcto. Esse novo destinatário deverá aceitar a ocorrência mudando-a para ASSIGNED.

O estado NEW é, portanto, um estado transitório que indica que ainda não se sabe quem deverá tratar da ocorrência.

¹O estado UNCONFIRMED está fora do âmbito deste capítulo.

²Há controlo sobre quem é mas essa discussão está fora do âmbito deste capítulo

3.1.2 Ocorrências Fechadas

As ocorrências fechadas ficam no estado **RESOLVED**.³

Uma ocorrência deve ser fechada assim que estiver corrigida mesmo que a correcção ainda não esteja visível para o cliente. As ocorrências fechadas contêm um atributo adicional relativo ao tipo de correcção. Esse atributo terá os valores **FIXED**, **INVALID**, **WORKSFORME** ou **WONTFIX**.⁴

Uma ocorrência deverá ser fechada como **FIXED** se tiver sido resolvida, **INVALID** se não for uma ocorrência válida, **WORKSFORME** se não for possível reproduzir o problema indicado na ocorrência e não se conseguir compreender qual a origem da anomalia e **WONTFIX** se a ocorrência for válida mas por qualquer razão (por exemplo, por estar fora do âmbito do projecto) não for resolvida.

3.2 Whining

Tal como foi dito atrás, o estado **NEW** é um estado provisório. Assim, as ocorrências não devem ficar em **NEW** muito tempo. (Isso seria indicação de que ninguém sabe quem “fica” com a ocorrência!)

Para que as pessoas não se “esqueçam” das ocorrências em estado **NEW**, o **GO** envia mails diários a partir do sétimo dia em que uma ocorrência esteja em estado **NEW** atribuída a uma pessoa para que ela:

- Resolva a ocorrência;
- Aceite a ocorrência (passe-a para estado **ASSIGNED**) confirmando que é ela a responsável;
- Transfira a ocorrência para o responsável pela resolução.

Caso não se saiba quem é o responsável pela resolução da ocorrência, esta deverá ser passada ao gestor do projecto.

3.3 *Follow Up* de Ocorrências

Por vezes são lançadas ocorrências e, ao analisar a ocorrência, pode ser necessária mais informação. Nesse caso é necessário marcar a ocorrência como

³A utilização dos estados **VERIFIED** e **CLOSED** são definidos pelo responsável pelo **GO** do projecto e ele dará as instruções sobre quando utilizar estes estados.

⁴Os estados **LATER** e **REMIN**d não devem ser utilizados e serão removidos numa versão futura do **GO**.

3726843 - vvv	
Ocorrência #:	3726843
Produto:	xxx3
Versão:	v1
Plataforma:	PC
SO:	Linux
Estado:	NEW
Severidade:	normalissima
Prioridade:	P2
Resolução:	
Atribuído a:	mll@link.pt
Aberto por:	mll@link.pt
QA:	
Controlo de tempo:	Estim. Orig.: 0.0 Estim. Corrente: 0.0 Horas gastas: 0.0 Horas restantes: 0.0 %Completo: 0 Ganho 0.0
Componente:	a
Meta:	teste
URL:	
Título:	vvv
Notas:	
Descrição:	vvv

7539259 - Ocorrência de teste	
Ocorrência #:	7539259
Produto:	xxx3
Versão:	unspecified
Plataforma:	PC
SO:	Linux
Estado:	NEW
Severidade:	minor
Prioridade:	P2
Resolução:	
Atribuído a:	mll@link.pt
Aberto por:	mll@link.pt
QA:	
Controlo de tempo:	Estim. Orig.: 0.0 Estim. Corrente: 0.0 Horas gastas: 0.0 Horas restantes: 0.0 %Completo: 0 Ganho 0.0
Componente:	a
Meta:	---
URL:	
Título:	Ocorrência de teste

Figura 3.1: Formato Expandido das Ocorrências

necessitando de *follow up*. Essa marca permite saber que ocorrências estão à espera de *feedback* por parte de quem as lançou.

Marcar a ocorrência com *follow up* é feito colocando a *flag* “*waiting*” existente no projecto com o valor +. Assim, é possível determinar quais as ocorrências que estão “pendentes”, ou seja, à espera de *feedback* por parte do utilizador.

3.4 As Pesquisas

3.4.1 Formato Expandido

O “Formato Expandido” é uma forma alternativa de mostrar as ocorrências. Está disponível na página de listagem de ocorrências, depois de se ter efectuado qualquer pesquisa. No “Formato Expandido”, é possível verificar todos os dados das ocorrências que foram apresentadas na lista de ocorrências resultante de uma qualquer pesquisa. A página de “Formato Expandido” tem o aspecto gráfico conforme a figura 3.1

Configuração de campos na listagem de ocorrências	
Seleccione os campos que deseja ver na sua listagem de ocorrências e clique no botão "Gravar"	
Seleção	Coluna
<input type="checkbox"/>	Alias
<input checked="" type="checkbox"/>	Abertura
<input checked="" type="checkbox"/>	Última data de alteração
<input checked="" type="checkbox"/>	Severidade
<input checked="" type="checkbox"/>	Prioridade
<input checked="" type="checkbox"/>	Hardware
<input checked="" type="checkbox"/>	Responsável
<input type="checkbox"/>	Nome do Responsável
<input type="checkbox"/>	Reportado por
<input type="checkbox"/>	Nome de quem reportou
<input checked="" type="checkbox"/>	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	Resolução
<input type="checkbox"/>	Classificação
<input type="checkbox"/>	Produto
<input type="checkbox"/>	Componente
<input type="checkbox"/>	Versão
<input type="checkbox"/>	SO
<input type="checkbox"/>	Votos
<input type="checkbox"/>	Meta
<input type="checkbox"/>	contacto QA

Figura 3.2: Alteração às colunas pré-definidas do GO

3.4.2 Selecção de Colunas

Quando são mostrados os resultados de uma qualquer pesquisa, o utilizador pode decidir quais as colunas que deseja visualizar para cada ocorrência. Para isso, existe um *hyperlink* na página de resultados da pesquisa, com o nome “Escolher Colunas”. Assim, o utilizador pode visualizar apenas a informação que mais lhe convier, referente às ocorrências que formam o resultado da pesquisa efectuada. Nesta página (figura 3.2), o utilizador tem ainda a hipótese de escolher entre “Cabeçalho Normal” e “Cabeçalho Compacto”. A escolha deverá ser “Cabeçalho Normal”, a não ser que o utilizador decida incluir muitos campos na página de visualização de ocorrências. Ainda neste ecrã, é dada ao utilizador a hipótese de restaurar as preferências do GO, através do botão “Predefinição”.

3.4.3 Edição de Várias Ocorrências em Simultâneo

Quando são mostrados os resultados de uma qualquer pesquisa, o utilizador pode decidir editar várias ocorrências em simultâneo. Para isso, existe um *hyperlink* na página de resultados da pesquisa, com o nome “Editar várias ocorrências em simultâneo”. Assim, o utilizador pode editar qualquer in-

Para alterar várias ocorrências em simultâneo

1. Selecciona na lista acima as ocorrências que deseja alterar.
2. Escolha as alterações nos campos abaixo. Se as alterações necessitarem de uma explicação, digite-a no campo dos Comentários.
3. Clique no botão OK.

Produto: Versão:
 Plataforma: Prioridade:
 Componente: Severidade:
 Meta:
 Tempo Estimado(Horas): Horas restantes:
 QA:
 Lista CC:

Comentários:

Grupos

<input type="button" value="Não alterar esta restrição"/>	<input type="button" value="Remover ocorrências deste grupo"/>	<input type="button" value="Adicionar ocorrências a este grupo"/>	Nome do grupo:
---	--	---	----------------

Figura 3.3: Alteração de várias ocorrências em simultâneo

formação relativa às ocorrências seleccionadas. No caso de querer alterar o processo de várias ocorrências, vai ser pedido ao utilizador que reatribua as ocorrências para um subprocesso pertencente ao novo processo. No caso das auditorias e da lista de CC, não é possível alterar os valores, mas sim adicionar ou remover as auditorias ou utilizadores das mesmas listas. Em relação aos estados das ocorrências, só é possível alterar o estado de múltiplas ocorrências para **VERIFIED** caso todas as ocorrências estejam no estado **FIXED**. Da mesma forma, só é possível a alteração para **CLOSED** quando todas as ocorrências estiverem no estado **VERIFIED**. Um exemplo desta página está presente na figura 3.3.

3.4.4 Pesquisas Pré-Definidas

É possível definir pesquisas personalizadas para cada utilizador do **GO**. Assim, na página de resultados das ocorrências, é possível guardar os parâmetros de pesquisa como uma pesquisa pré-definida. Para isso, basta preencher o nome da pesquisa na caixa “Acções”, conforme a figura 3.4. Para apagar uma pesquisa pré-definida, basta correr a pesquisa que desejamos apagar, e, posteriormente, escolher o *hyperlink* “Apagar esta pesquisa pré-definida”.



Figura 3.4: Pesquisas Pré-definidas

3.5 Pesquisa Avançada de Ocorrências

A pesquisa avançada de ocorrências existe para pesquisar ocorrências de uma forma mais completa. Assim, podem-se efectuar pesquisas de acordo com vários campos das ocorrências (Título, Comentários), pesquisas por processo, subprocesso, indicador, pesquisas pelo estado das ocorrências, ou até pesquisar apenas ocorrências específicas, através dos seus números. A figura 3.5 mostra o aspecto do ecrã de pesquisa avançada do **GO**.

Neste ecrã, importa salientar que são possíveis vários parâmetros de pesquisa, ou seja, é possível pesquisar, por exemplo, “todas as ocorrências do processo X que estejam em estado **NEW** ou **RESOLVED** e que tenham os números 'a', 'b' e 'c'”. É ainda possível pesquisar várias ocorrências, tendo como parâmetro de pesquisa o *e-mail* do responsável, ou de algum utilizador que esteja relacionado com a ocorrência.

3.6 Gráficos

Nesta versão do **GO**, é possível mostrar dois tipos de gráficos: gráficos que demonstram qual o estado corrente da base de dados, e gráficos que podem variar ao longo do tempo.

3.6.1 Gráficos de estado corrente (visão estática)

Os gráficos de estado corrente (ou visão estática) permitem ao utilizador saber, em qualquer momento, qual o estado corrente da base de dados das ocorrências. Existem dois tipos de gráficos de visão estática, os relatórios tabulares e os relatórios gráficos. Os relatórios tabulares apresentam uma tabela com os resultados da pesquisa efectuada, enquanto que os relatórios gráficos podem apresentar gráficos de barras, gráficos circulares ou gráficos de linhas (figuras 3.6 e 3.7). Para qualquer tipo de gráfico de visão estática, é necessário definir um eixo horizontal, um eixo vertical, e um critério de pesquisa (baseado na pesquisa avançada de ocorrências). Os eixos são seleccionados a partir dos vários campos das ocorrências. (figura 3.8).

Pesquisa avançada

Título: contem todas as palavras/frases

Comentário: contem a frase

URL: contem todas as palavras/frases

Notas: contem todas as palavras/frases

Produto: asd, qwqw, qwqw2, qwqw3, Teste AA

Componente: a, aa, aaq, asdads, b

Versão: kkk, other, unspecified, v1

Meta: ---, teste

Estado:

Estado:	Resolução:	Severidade:	Prioridade:	Plataforma:	SO:
UNCONFIRMED	FIXED	blocker	P1	All	All
NEW	INVALID	critical	P2	DEC	Windows 3.1
ASSIGNED	WONTFIX	major	P3	HP2	Windows 95
REOPENED	LATER	normalissima	P4	Macintosh	Windows 98
RESOLVED	REMINDE	minor	P5	PC	Windows ME
VERIFIED	DUPLICATE	trivial		SGI	Windows 2000
CLOSED	WORKSFORME	enhancement		Sun	Windows NT

Pesquisa

Email

Ocorrências em que

- responsável pela ocorrência
- reportado por
- contacto QA
- membro da CC
- comentador

contem

Figura 3.5: Página de Pesquisa Avançada

Relatórios e Gráficos

Produto

	TestProduct	Teste AA	xxx3	Total
Estado				
NEW	.	1	3	4
ASSIGNED	1	.	1	2
Total	1	1	4	6

Barras | Linhas | Tabela | CSV | [Editar este relatório](#)

Figura 3.6: Exemplo de um Relatório Tabular

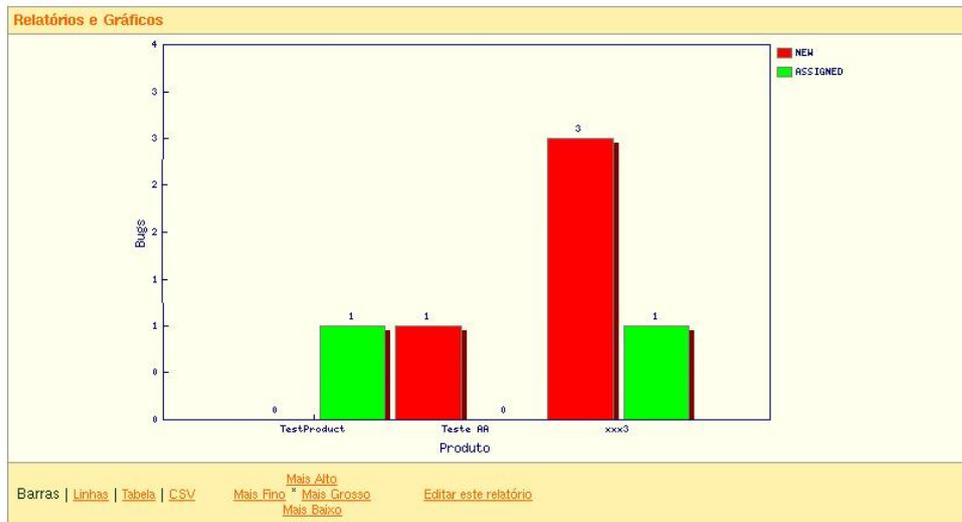


Figura 3.7: Exemplo de um Relatório Gráfico

Relatórios e Gráficos

Escolha um ou mais campos como eixos, e refine o conjunto de ocorrências utilizando o resto da página.

Eixo Horizontal: Produto

Eixo Vertical: Estado

Tabelas Múltiplas: <nenhum>

[Gerar Relatório](#)

Pesquisa avançada

Título:

Comentário:

URL:

Notas:

Produto:	Componente:	Versão:	Meta:
asd	a	kkk	---
qwqw	aa	other	teste
qwqw2	aaq	unspecified	

Figura 3.8: Página de Selecção dos dados de um gráfico

The screenshot shows a web interface for generating temporal views of data. It features three dropdown menus at the top for selecting 'Categoria', 'Sub-categoria', and 'Nome'. Below these is a table titled 'Lista de Conjuntos de Dados' (List of Data Sets) with the following content:

Seleccione	Etiqueta	Conjunto de Dados	
<input type="checkbox"/>	All Open	TestProduct / -All- / All Open	Editar Efectuar Pesquisa
<input type="checkbox"/>	DUPLICATE	TestProduct / -All- / DUPLICATE	Editar Efectuar Pesquisa
<input type="checkbox"/>	ASSIGNED	-All- / -All- / ASSIGNED	Editar Efectuar Pesquisa
<input type="checkbox"/>	Total	Total	

Below the table, there are buttons for 'Soma' (Sum) and 'Remover' (Remove). A date range selector is present with 'Acumulado:' (Accumulated) checked, 'Data de Início:' (Start Date) set to '2004-10-20', and 'Até:' (Until) set to '2004-12-10'. A 'Criar o gráfico a partir da Lista' (Create chart from list) button is also visible. At the bottom left, there is a link to 'Criar um novo Conjunto de Dados' (Create a new data set).

Figura 3.9: Página de Geração de Gráficos de visão temporal

3.6.2 Gráficos variáveis ao longo do tempo (visão temporal)

Os gráficos que podem variar ao longo do tempo (ou de visão temporal) permitem ao utilizador saber qual a evolução do estado da base de dados de ocorrências ao longo do tempo. Para isso, existe uma lista de conjuntos de dados a serem introduzidos no gráfico. Para gerar o gráfico, é necessário adicionar à lista alguns conjuntos de dados, que podem ser seleccionados através da escolha de categoria, sub-categoria e nome. (figura 3.9). A lista de conjuntos de dados pode ser restrita a um intervalo de datas, que poderá ser especificado no ecrã de geração de gráficos de visão temporal. É ainda possível efectuar a pesquisa a cada conjunto de dados, para que o utilizador saiba *a priori* quais as ocorrências que vai introduzir como dados do gráfico.

3.6.3 Como obter os gráficos antigos

Para obter os gráficos da versão antiga do **GO** a partir dos gráficos de visão temporal, apenas é necessário seleccionar uma categoria (correspondente ao Processo), uma sub-categoria (geralmente “-All-”), e um nome (correspondente ao Estado das ocorrências a pesquisar). Após essa selecção, adicionam-se estes dados à lista, e pede-se para “Criar o gráfico a partir da Lista”. O gráfico resultante poderá ter o aspecto da figura 3.10.

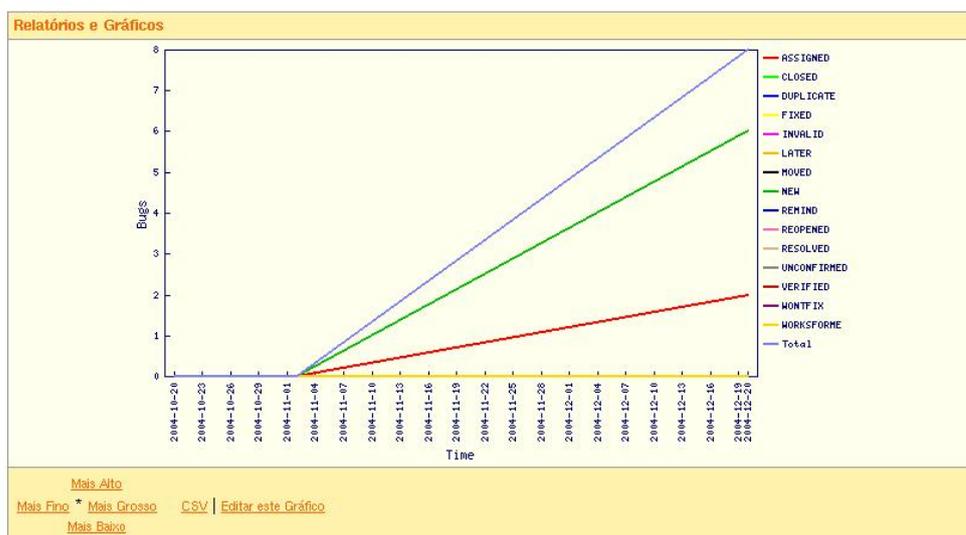


Figura 3.10: Exemplo de um gráfico ao longo do tempo

Capítulo 4

Perguntas Mais Frequentes

4.1 Acesso ao GO

Como Acedo ao GO?

Para aceder ao GO, deverá pedir o URL do mesmo ao Gestor do Projecto.

Esqueci-me do *e-mail* que utilizei. Como posso saber qual foi?

Deverá enviar um *e-mail* ao Gestor do Projecto, pedindo qual o *e-mail* que está a ser utilizado no GO.

Esqueci-me da *password*. Como posso pedir uma nova?

Caso tenha acesso à *home* do GO, poderá alterar a sua *password* através do link Mudar Password. Basta inserir a sua nova *password* e confirmá-la.

Caso não tenha acesso à *home* do GO, terá que pedir uma nova *password* ao gestor do projecto.

Ao entrar diz-me que a conta está desactivada. O que se passa?

Caso a conta esteja desactivada, é necessário pedir ao Gestor do Projecto para reactivar a conta.

4.2 Lançar Ocorrências

Como lanço uma ocorrência no GO?

Para lançar uma ocorrência no GO, aceda à página “Nova ocorrência”, disponível através do menu lateral.

O que devo lançar no GO?

As ocorrências lançadas no GO correspondem a informações relevantes à implementação de um projecto. Exemplos de ocorrências são: correcções, melhoramentos, sugestões, Redefinições de conceitos, regras de negócio, etc.

Tenho aqui várias questões relacionadas. Devo lançar em ocorrências distintas ou posso lançar tudo na mesma?

As ocorrências devem ser todas lançadas separadamente, visto que, apesar de serem relacionadas, cada ocorrência pode ser resolvida num espaço de tempo diferente.

Que campos devo preencher no lançamento?

Ao lançar uma ocorrência, devem-se preencher os campos: “Processo”, “Indicador”, “Subprocesso”, “Título da Ocorrência”, “Descrição”, “Tipo de Acção”, e, opcionalmente, os campos “Prioridade” e “Severidade”.

4.3 Pesquisas

Como sei quais as ocorrências que lancei?

No menu lateral, existe um *link* com o nome “As Minhas Ocorrências”. Este *link* permite-lhe saber quais as ocorrências que lançou, assim como as ocorrências que lhe estão atribuídas e ainda não foram resolvidas.

Eu sei que lancei uma ocorrência sobre X. Como a encontro?

Pode encontrar qualquer ocorrência através do *link* “Pesquisa”, no menu lateral. Aí, poderá pesquisar as ocorrências sobre qualquer assunto, introduzindo para isso palavras que descrevam as ocorrências pretendidas.

4.4 Preferências

Como mudo a minha *password*?

Caso tenha acesso à *home* do GO, poderá alterar a sua *password* através do link Mudar Password. Basta inserir a sua nova *password* e confirmá-la.

Caso não tenha acesso à *home* do GO, terá que pedir uma nova *password* ao gestor do projecto.

O GO manda-me tantos *e-mails*! Como posso reduzir os *e-mails* que o GO me manda?

Para alterar a quantidade de *e-mails* enviados pelo GO, aceda à página “As Minhas Preferências”, através do menu lateral, e seleccione o *tab* “Parâmetros do email”. Aí, poderá filtrar quais as situações em que o GO lhe enviará um *e-mail*.

4.5 Pesquisas avançadas

Como posso pesquisar ocorrências que tenham o estado NEW e ASSIGNED?

Na página de pesquisa avançada de ocorrências, basta escolher, na lista do estado das ocorrências, as opções NEW e ASSIGNED.

Lembro-me dos números de várias ocorrências. Posso pesquisar só essas ocorrências?

Sim. Na página de pesquisa avançada, existe um campo de texto, com o nome de “Incluir apenas os números das ocorrências” que permite aos utilizadores incluírem nos resultados da pesquisa apenas os números das ocorrências que desejarem, separados por vírgulas.

Como posso saber quais as ocorrências de que sou responsável, independentemente do estado delas?

Para saber quais as ocorrências de que o utilizador é responsável, basta seleccionar, na secção “Estado”, todos os estados possíveis (ou nenhum deles), e, na secção “Email” a caixa que indica “Ocorrências em que - responsável pela ocorrência”. Posteriormente, preencher em baixo o *e-mail* do utilizador e efectuar a pesquisa.

4.6 Isolamento de Ocorrências

Como ter um processo para o qual os utilizadores podem lançar ocorrências mas não consigam procurar as dos outros?

O GO permite criar grupos associados a processos. Permite também definir que, as ocorrências criadas para um processo PA, são lançadas por omissão num grupo GA. Um utilizador pode criar uma ocorrência num processo PA mesmo que não faça parte do grupo GA, desde que tenha permissões para aceder ao processo PA.

Isto significa que o utilizador pode ver a ocorrência que criou, pois os utilizadores têm sempre permissões para ver as ocorrências que eles próprios criaram, mas não pode ver as ocorrências que outros utilizadores criaram no processo PA, pois não faz parte do grupo GA.

O GO pode ser configurado de forma a que esta situação seja possível: basta criar um grupo GA na página de grupos. Em seguida, seleccionar o processo PA na página de processos, e clicar em “Configuração avançada” na secção “Relações Grupos-Processo”. Em seguida seleccionar as opções “Necessário para editar” em “Acesso às ocorrências”, “Pode ser colocado (está seleccionado por omissão)” em “Utilizador pertencente ao grupo” e “É sempre colocado” em “Outros utilizadores” para o grupo GA. Após concluída a configuração, um utilizador que não faça parte do grupo GA, mas que tenha

permissões para aceder ao processo PA, pode lançar ocorrências, mas não consegue procurar as dos outros.

Tenho clientes do tipo A e do tipo B como garantir que não vêem as ocorrências uns dos outros?

O **GO** permite criar grupos associados a utilizadores e/ou processos. Ao criar um grupo GA e um outro grupo GB, podemos associar os clientes do tipo A ao grupo GA e os clientes do tipo B ao grupo GB. Isto permite aos clientes do tipo A decidirem associar (ou não) uma nova ocorrência ao grupo GA e os clientes do tipo B decidirem associar (ou não) uma nova ocorrência ao grupo GB. Como os clientes A não pertencem ao grupo GB, não podem ver as ocorrências associadas a esse grupo e da mesma forma, os clientes B não podem ver as ocorrências associadas ao grupo GA.

O **GO** pode ser configurado de forma a que os utilizadores associados a um grupo GA, ao colocar uma ocorrência num processo PA, esta seja colocada automaticamente no grupo GA. Outra alternativa será permitir ao utilizador definir se deseja que, por omissão, as suas ocorrências sejam colocadas automaticamente (ou não) num grupo GA.

Como evitar que as ocorrências “internas” sejam vistas por pessoas “externas”?

O **GO** tem por omissão alguns grupos já criados. Um desses grupos é o **Insiders**. Um utilizador que faça parte do grupo **Insiders** de um processo A, ao criar uma nova ocorrência nesse processo, tem a hipótese de associar essa ocorrência ao grupo **Insiders**. Desta forma, essa ocorrência só será visível para os utilizadores que façam parte desse grupo.