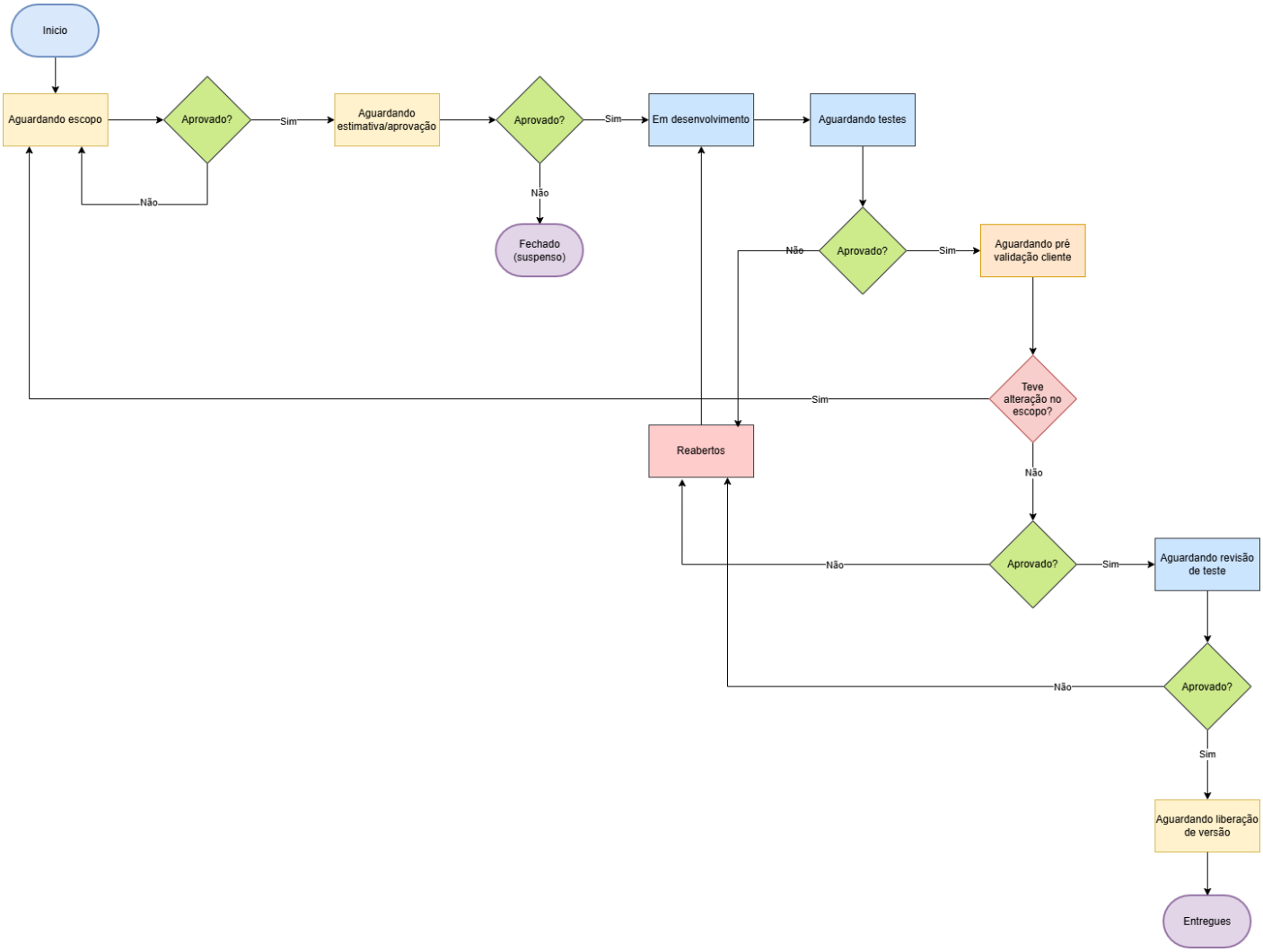
Casos de Solicitações (customizações)

Processo completo desde a abertura do caso e entrega do mesmo:

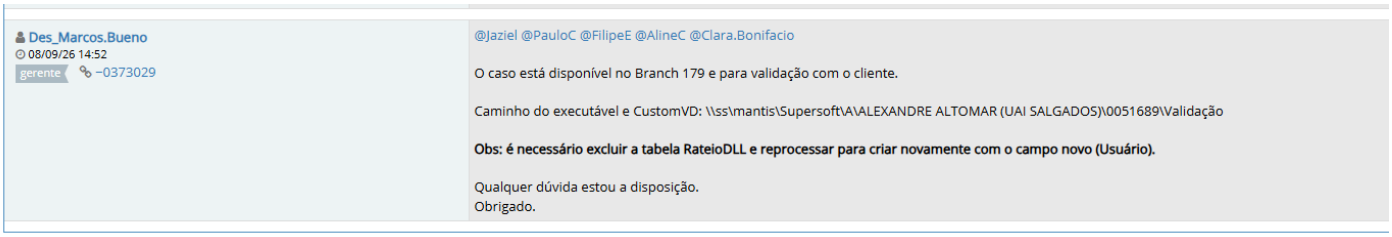


- **Aguardando escopo:** Processo deve ser realizado pelo técnico que abrir o caso (suporte/projetos) que irá incluir um arquivo word/pdf com os detalhes da customização de forma mais completa possível, menus dos sistema e exemplo das telas, etc. O escopo deve ser enviado e aprovado pelo cliente para andamento do caso;

- **Aguardando estimativa:** Atualmente o processo de estimativa é realizado pelo líder do desenvolvimento que incluíra a estimativa de horas de desenvolvimento do caso conforme o escopo aprovado e encaminhará para o comercial;
- **Aguardado aprovação:** Processo é realizado pelo comercial que deverá retornar no caso se o tratamento foi aprovado para dar continuidade no desenvolvimento ou desaprovado para ser fechado (suspenso);
- **Em desenvolvimento:** Etapa pela qual um desenvolvedor irá programar o caso em cima do escopo aprovado;
- **Aguardando testes:** Validação do caso inicial será feito pela qualidade que poderá aprovar o caso, e encaminhar para pré validação do cliente, ou reabrir o caso para que o desenvolvedor faça alguma correção;
- **Reaberto:** Quando é encontrada alguma falha no caso para correção;
- **Aguardando Pré validação com o cliente:** Após o caso ser aprovado pela qualidade será encaminhado ao suporte/projetos o executável/customização (não serão definitivos) por caso para ser feita a apresentação do tratamento ao cliente. No mantis o status será "Aguardando retorno" e o departamento "valiaçãoCliente";



> A mensagem para pré validação será direcionada ao responsável pela abertura do caso dizendo para validação junto ao cliente, líder do setor envolvido, gestor do setor envolvido e qualidade. Exemplo: Henrique abriu o caso, líder Jaziel, gestor PauloC, qualidade Aline e Clara. Exemplo abaixo:



- **Teve alteração no escopo?:** Se o cliente solicitar alguma alteração no caso, que não seja correção de erros, o lider do desenvolvimento irá avaliar se houve alteração do escopo inicial, e se sim, irá solicitar um novo escopo para uma nova estimativa, volta ao inicio do fluxo. Se não, o caso será reaberto para correção/ajuste solicitado pelo cliente;
- **Aguardando revisão de testes:** Após aprovado pelo cliente e pela primeira qualidade e na pré validação com o cliente o caso ficará aguardando o segundo teste já no branch atual de casos, que será feito por uma qualidade diferente da primeira;
- **Aguardando liberação de versão:** Se aprovado o caso irá para aguardando o fechamento e liberação das versões;
- **Entregues:** Etapa final, geração dos executáveis/customizações oficiais para entregar ao cliente e encerramento do caso.

> Os casos de solicitações **devem ser respondidos em até 5 dias**, independente do setor que deve

Revision #8
Created 19 August 2026 16:36:38 by Aline Cordeiro Marcolino
Updated 23 September 2026 11:55:39 by Aline Cordeiro Marcolino