Mantis

- Devo abrir um caso?
- Como escriturar um caso
- Para quem direcionar
- Status e Resolução
- Relações das Tarefas
- Instruções Gerais

Devo abrir um caso?

Definição

Um caso no Mantis serve para comunicar ao departamento de desenvolvimento uma situação, um erro, uma solicitação de customização, ou até uma sugestão de melhoria dos softwares.

Antes de tudo

Verifique pela busca do Mantis e pela pesquisa do SAC se já existe algum relato sobre a situação ocorrida para o mesmo cliente ou outro, se houver, apenas coloque uma anotação no caso relatando que o cliente está com a mesma situação. Evite ao máximo abrir casos de situação duplicadas.

> Converse com seu gestor e líder antes de abrir um caso para verificar se não existe uma ação paliativa que resolva a situação do cliente mais rapidamente.

Quais são os tipos de casos

- **Erro:** Apresenta Mensagem de Erro na tela; Situação que é reproduzida no computador do suporte/projetos; Funcionava em outra versão e parou de funcionar (não propositalmente); Resultado do processo é diferente do proposto pelo sistema.
- **Legislação:** Lei, Norma, Decreto que interfere em algum módulo e onde é necessária adequação.
- **Melhorias Internas:** Sugestão de ajuste para facilitar ou melhorar alguma rotina/tela do sistema; Não tem prazo de entrega; Cliente não está disposto a pagar pelo ajuste.
- **Não Previsto:** Situação gerada por outro caso e que não foi vista no mesmo. Também se enquadra nesse tipo casos de alterações de regras atuais que antes funcionavam e situações externas (alterações de prefeituras nos leiautes das NFSe).
- **Duvidas:** Não ocorre em toda base de dados/maquina; Pode ser alguma configuração do sistema; Existe dúvidas se realmente deveria ter o resultado apresentado e se o comportamento do sistema está correto.
- **Reformulação:** Modificação de parte ou um todo de um determinado processo de um sistema; Não tem prazo de entrega; Cliente não está disposto a pagar pelo ajuste.
- **Solicitação:** Criação de tela ou processos novos; Customizações/DLLs; Cliente está disposto a pagar pelo ajuste; Tem prazo de entrega definido.
- **Orientação tributária:** Há duvidas do suporte ou cliente referente alguma Lei, Norma ou Decreto quando ao funcionamento em algum módulo quanto as regras de legislações.

>

> Os demais tipos de casos são de uso interno da equipe de desenvolvimento.

Escolhendo a Prioridade

Quanto maior o número de clientes afetados pela situação e mais "parados" eles fiquem por causa disso é aumentado o grau de prioridade para o caso no Mantis.

Atualmente quem escolhe a prioridade dos casos é o gerente do suporte.

Como escriturar um caso

Informações básicas

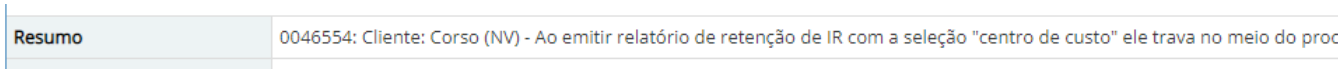
Para abrir um caso primeiro é necessário se certificar de que:

- Foi coletado todos os arquivos/dados necessários com cliente;
- Pegou uma cópia do banco de dados (arquivo .FDB) atual do cliente;
- O cliente está na ultima versão disponibilizada do sistema;
- O problema é simulado no computador do suporte/projetos.

> Quando for aberto um relato de caso sem alguma das informações necessárias ou fora dos padrões apontados abaixo o caso voltará para o relator até que o mesmo corrija o relato.

Criando um caso

1. Ao clicar para "Criar Tarefa" selecione o Projeto (sistema) da situação e a Categoria (menu). Caso haja em mais de um sistema e mais de um menu detalhe isso melhor na Descrição.
2. É importante definir também a Frequência, Gravidade e Prioridade do caso.
3. O Resumo serve para ter uma breve noção do que é o caso antes de abri-lo, por isso sempre se atente de que ele seja o **mais objetivo e claro** possível. Ele é formado pelo Nome da empresa + Ambiente (NV/SS) + Resumo da descrição. Observe um exemplo abaixo:



Descrição de Erro/Não Previsto/Outros

1. Para começar a descrição insira o Modelo (Anexado à Pagina) para Perguntas de Erro onde é importante **responder todas as elas** (1-8):



2. Na pergunta "O que aconteceu?" escreva **todos os detalhes** necessários para entender-se o que está acontecendo (essa pergunta não é uma cópia do resumo).
3. Nos "Passos para reproduzir" explique todos os menus acessados, configurações aplicadas e **sempre aponte um exemplo.** Lembre-se que outra pessoa que não viu o problema vai ler esse relato e seguir os passos descritos.
4. Nunca se esqueça de colocar o "Abrev da Empresa em que ocorre o erro" (mesmo que esteja acontecendo em vários clientes/abrevs).

5. Escreva também "Versão em que o erro acontece" e "Versão da DLL", caso haja. Se em outra versão do sistema funcionava corretamente escreva nesse ponto qual o número dela.
6. Para o ponto "Erro foi reproduzido no Suporte/Projetos?", se caso a resposta seja "Não", converse com o departamento de desenvolvimento antes de abrir o caso.
7. Para o ponto "Informações e arquivos complementares" siga o padrão \\ss\transfer na pasta "SUPERSOFT_CLIENTES" com nome do cliente + número do caso. **Sempre disponibilize** e especifique o caminho onde está a copia da **base de dados** (arquivo .FDB) atual do cliente.
8. Se o caso for aberto como "Urgente" ou "Imediato" responda a pergunta "Por que o caso é Urgente ou Imediato?"
9. Na pergunta "Como deveria ocorrer?" coloque como é esperado que funcione o processo que está com problema.

> Veja o Exemplo de um caso de erro: https://mantis.supersoft.com.br/view.php?id=46554

Descrição de Melhorias Internas/Reformulação/Solicitação

1. Para começar a descrição insira o Modelo (Anexado à Pagina) para Perguntas de Solicitação onde é importante **responder todas as elas** (1-6):

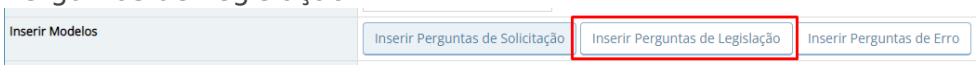


2. Na pergunta "O que deve ser feito?" escreva o que se deve fazer no sistema de forma simples, porém objetiva (essa pergunta não é uma cópia do resumo).
3. Já em "Por que deve ser feito?" explique como essa alteração interfere na rotina do solicitante.
4. Nessa pergunta "Quando será utilizado?" coloque em qual momento dentro do processo do sistema ou menu que será realizada a alteração.
5. Para a pergunta "Qual processo e sistema deve ser feito?" aponte o módulo(s) e processo(s) onde será realizada a alteração, se for menu ou tela novas, coloque nesse ponto onde deverão ser incluídos os mesmos.
6. Esse ponto "Quem utilizará o recurso?" servirá para escrever se a solicitação é para apenas um cliente em questão (principalmente se for uma DLL) ou para qualquer usuário do sistema (se for uma melhoria para todos).
7. Na questão "Descrição de como deve funcionar" aponte qual o resultado esperado pelo cliente após a alteração do caso Coloque nesse ponto também o caminho onde está a copia da **base de dados** (arquivo .FDB) atual do cliente para os testes.

> Veja o exemplo de um caso de Reformulação:
> https://mantis.supersoft.com.br/view.php?id=45225

Descrição de Legislação/Suporte a Legislação

1. Quando a situação apresentada pelo cliente é referente à uma dúvida legislativa de um processo que o sistema já faz é possível usar o mesmo modelo de descrição dos casos para Erro.
2. Também existe a possibilidade de incluir a descrição do Modelo (Anexado à Pagina) para Perguntas de Legislação:



3. As informações essenciais para abertura desse tipo de caso são: **Base Legislativa** usada pelo cliente; Qual a interpretação do solicitante a respeito de **como deveria ocorrer** dentro do sistema; A cópia da **base de dados** (arquivo .FDB) do cliente no tranfer; Exemplo da forma que está ocorrendo atualmente no sistema.

> Veja o exemplo de um caso de Legislação:
>
> https://mantis.supersoft.com.br/view.php?id=44338

Selecionando o Cliente

Sempre selecione o CNPJ do cliente que solicitou a abertura do caso pelo botão "Pesquisar":



Quando outro cliente solicitar o ajuste/correção do caso o mesmo também deverá ser incluído nessa opção.

> A pesquisa pode ser realizada utilizando parte dos dados do cliente como Nome, Razão Social, CPF ou CNP.

Para quem direcionar

Casos Novos

Sempre que for aberto um caso novo no Mantis o meio de comunicar ao departamento de desenvolvimento que ele foi criado é através da anotação. Sendo assim marque sempre:

- Da equipe de **desenvolvimento**: O gerente do departamento e os integrantes do departamento de qualidade.
- Da equipe de **suporte/projetos**: O gerente do departamento de suporte/projetos, o líder do setor e os demais atendentes que dão suporte ao módulo em questão.
- Da equipe do **comercial** (somente necessário para solicitações): O gerente do comercial e o representante do cliente.
- Da equipe do **legislativo** (somente necessário para legislações): O gerente do legislativo e os demais integrantes do departamento.

> Lembrando que atualmente as equipes são divididas em: ERP, FISCO e FOLHA.

Casos já analisados

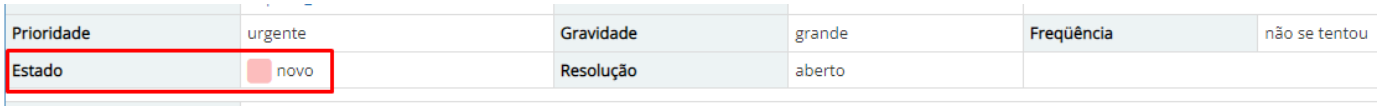
Sempre que um caso já tiver sofrido alguma analise do departamento de desenvolvimento e for necessário incluir alguma informação no mesmo, encaminhe sempre a anotação para o desenvolvedor atribuído, para a qualidade e para o gerente/líder do suporte/projetos.

> Se o cliente estiver apenas cobrando o caso não é necessário adicionar anotações, pois o caso já está iniciado.

Status e Resolução

Definição de Status

Status (Estado) significa a posição/situação que o caso se encontra. Quando é aberto um caso no Mantis inicialmente o estado do caso é "Novo" e somente o departamento de desenvolvimento pode alterar essa condição.



Tipos de Status

- **Novo:** Situação inicial de um caso, mostra que ainda não foi realizada nenhuma ação do desenvolvimento sobre a situação descrita.
- **Aguardando Retorno:** Estado de quando está faltando alguma informação no caso ou existe alguma dúvida a ser esclarecida de outro departamento (suporte, projetos, comercial ou legislativo) para o departamento de desenvolvimento.
- **Confirmado:** Identifica que o caso já foi analisado e será realizada a alteração/correção solicitada futuramente.
- **Atribuído:** Situação de quando o caso já está em análise/desenvolvimento.
- **Desenvolvimento Parado:** Quando um caso está nessa situação significa que foi iniciado o desenvolvimento do mesmo, porém por causa de algum empecilho ele foi interrompido. Exemplos: Desacordo comercial, complexidade maior que a projetada inicialmente, saída do desenvolvedor atribuído, etc.
- **Aguardando Testes:** Um caso está nesse estado já aguarda a equipe de qualidade validar e liberar o tratamento realizado.
- **Reaberto:** Significa que algo não foi aprovado pela qualidade e falta o desenvolvedor ajusta-la.
- **Testado:** Mostra que o caso foi validado na primeira etapa (por caso) geralmente pela qualidade.
- **Aguardando Revisão de Testes:** O caso está dentro do branch atual de trabalho da equipe, porém falta a validação na segunda etapa pela qualidade.
- **Aguardando Liberação de Versão:** O caso foi concluído pelo departamento de desenvolvimento e aguarda a liberação das versões com o tratamento.
- **Fechado:** Esse é o ultimo estado do caso e mostra que o mesmo foi encerrado/finalizado. Se for necessário ajustar algum ponto do caso e ele se encontrar nesse estado, abra um novo caso no Mantis e relacione à esse. Para entender esse ponto veja abaixo a respeito da Resolução.

Definição de Resolução

A resolução é a maneira através da qual se resolve um caso. Quando é relatado um caso no Mantis inicialmente a resolução do caso se encontra como "Aberto" e somente após a alteração do status (geralmente pelo desenvolvimento) é que essa condição é alterada.



Tipos de Resoluções

- **Aberto:** Mostra que ainda não foi realizada nenhuma alteração do desenvolvimento no caso e geralmente acompanha os Status de "Novo" e "Confirmado" e "Aguardando Retorno".
- **Corrigido:** O caso já foi corrigido pelo desenvolvimento, porém apenas quando é acompanhado do Status de "Fechado" significa que o caso foi liberado em alguma versão do sistema.
- **Reaberto:** Acompanha o Status de "Reaberto" e "Aguardando Retorno" e significa que algum ponto não foi aprovado no desenvolvimento.
- **Incapaz de Reproduzir:** Não foi reproduzida a situação descrita no caso no departamento de desenvolvimento e por isso não será corrigido.
- **Não procede:** Significa que o caso não precisou de intervenção do desenvolvimento, pois não era um problema de funcionamento do software.
- **Não necessita Intervenção:** Geralmente é usado nos casos que a resolução é apenas orientação ao cliente.
- **Duplicado:** Situação já foi relatada em outro caso (onde está relacionado) no Mantis.
- **Faltam Informações:** Não existem informações suficientes para a realização da alteração solicitada no caso.
- **Suspenso:** Acompanha o Status "Desenvolvimento Parado" e significa que a análise/desenvolvimento foi iniciado, porém foi interrompido.
- **Não será corrigido:** Geralmente é usado nos casos que não será realizada a alteração solicitada.

Relações das Tarefas

Instruções Gerais

Procedimento
operacional padrão
MANTIS
SUPERSOFT SISTEMAS

A plataforma de gerenciamento de projetos MANTIS é uma ferramenta que oferece recursos para auxiliar na organização, acompanhamento e execução de projetos. Ela foi desenvolvida para facilitar o trabalho de equipes e gestores, permitindo a colaboração eficiente, o acompanhamento do progresso e a análise de desempenho.

Os principais recursos do MANTIS incluem:

• Gestão de tarefas: Permite criar, atribuir e acompanhar tarefas, definindo prazos, prioridades e responsáveis.
• Acompanhamento de progresso: Fornece uma visão geral do status do projeto, indicadores de desempenho e relatórios para avaliar o andamento das atividades.
• Colaboração em equipe: Facilita a comunicação entre os membros da equipe, possibilitando o compartilhamento de informações, arquivos e atualizações.
• Calendário e cronograma: Oferece a visualização de prazos e eventos importantes em um calendário integrado.
• Gestão de recursos: Permite a alocação eficiente de recursos, como equipe, materiais e orçamento, para garantir o uso adequado dos recursos disponíveis.
• Personalização e flexibilidade: Muitas vezes, oferece a capacidade de personalizar fluxos de trabalho, criar campos personalizados e adaptar a plataforma às necessidades específicas do projeto ou da equipe.
• Relatórios e análises: Fornece dados e métricas para avaliar o desempenho do projeto, identificar áreas de melhoria e tomar decisões informadas.
• Segurança e controle de acesso: Garante a segurança dos dados e oferece opções para controlar quem tem acesso a determinadas informações e funcionalidades.

O MANTIS, como outras plataformas de gerenciamento de projetos, visa aprimorar a eficiência, a produtividade e a colaboração entre os membros da equipe, facilitando o alcance dos objetivos do projeto dentro do prazo e do orçamento estabelecidos. Projetos MANTIS

Todos os produtos SUPERSOFT possuem projetos cadastrados na plataforma MANTIS a fim de registro a documentação sobre o desenvolvimento e manutenção de seus produtos, onde até mesmo os sites e portais possuem seus registros devidamente catalogados.

Todos os processos de Implementação, ajustes e manutenção devem ser registrados de forma adequada para atender a todos os usuários da plataforma, e a manutenção dos registros cabem aos agentes participantes a cada nova tarefa inserida em um determinado projeto.

Analise para novas tarefas

Todas as novas tarefas são inseridas seguindo critérios previamente definidos a fim de tornar o processo mais eficientes onde algumas definições devem ser observadas atentamente.

Levantamento de requisitos

O levantamento de requisitos é uma fase crucial no ciclo de vida de qualquer projeto, especialmente no desenvolvimento de software

• Identifique as Partes Interessadas

Identifique e envolva todas as partes interessadas no projeto, incluindo clientes, usuários finais, solicitante, gerentes de projeto e equipe de desenvolvimento.
• Compreenda o Contexto do Projeto
Entenda o cenário atual e o contexto do problema ou necessidade que está sendo abordado pelo projeto. Realize entrevistas, workshops ou análises para capturar uma visão holística.
• Coleta de Informações
Realize entrevistas, questionários para coletar informações sobre os requisitos do sistema e identifique requisitos funcionais (o que o sistema deve fazer) e requisitos não funcionais (restrições, desempenho, segurança, etc.).
• Análise e Priorização
Analise as informações coletadas e classifique os requisitos de acordo com sua importância e viabilidade, priorize os requisitos para garantir que os mais críticos sejam atendidos primeiro.• Documentação
Documente de forma clara e precisa todos os requisitos identificados.
Utilize ferramentas como casos de uso, diagramas de fluxo, protótipos, modelos de dados, entre outros, para representar os requisitos de maneira visual.
• Validação e Verificação
Valide os requisitos com as partes interessadas para garantir que foram compreendidos corretamente e atendem às necessidades, verifique se não há inconsistências ou lacunas nos requisitos levantados.
• Gerenciamento de Mudanças
Estabeleça um processo para gerenciar mudanças nos requisitos ao longo do tempo, pois é comum que requisitos sejam modificados à medida que o projeto avança.
• Comunicação Efetiva
Garanta uma comunicação clara e regular com todas as partes interessadas para manter todos informados sobre o andamento e mudanças nos requisitos.
Tipos de Tarefas
Será abordado os tipos de tarefas passivos de serem incluídas pelo departamento de suporte e projetos
• Erro
Será tratado como erro todas as tarefas onde identificado erro explicito de sistema. Exemplo: retorno ao usuário na abertura e fechamento de formulários e execução de processos de rotina, como cálculos e exportações.
• Suporte a Legislação
Será registrado primeiramente como SUPORTE A LEGISLAÇÃO, todas as situações que devem ser esclarecidas pelo departamento legislativo sobre algum tema ou fato que deverá ser tratado posteriormente pelo departamento de programação. Exemplo: Normas e Instruções não implementadas sobre cálculos e declarações.• Não Previsto
Será tratado como NÃO PREVISTO todas s situações em que houver a necessidade de incluir exceções a uma determinada rotina não previamente identificada no processo de implantação.
• Sugestão Comercial
Todas as solicitações (Não monetizadas) que possa impactar a comercialização dos produtos por se tratar de um tratamento de grande impacto a TODOS os usuários e poderá ser utilizado como argumento de venda ao departamento comercial em sua rotina interna em abordagem a possíveis clientes.

• Solicitação
Deverá ser registrado todas requisições de tratamento específico devido a operação do cliente onde o entendimento será restrito a uma pequena parcela de usuários. Este tipo de tarefa poderá ou não ser monetizado conforme analise pela gerencia do departamento de Programação, Projetos e Comercial.
• Customização
Este tipo de tarefa compete a TODAS as solicitações que fazem alteração em processos previamente existentes no sistema porem por necessidade operacional deverá funcionar de maneira diferente ao de sua concepção.
Poderá ser incluído também nesta categoria as tarefas de solicitação de tratamentos exclusivos como Exportações, importações e registros específicos.
• Outros
Poderá ocorrer a necessidade de fazer criação de tarefas não identificadas nas opções anteriormente abordadas, podendo ser classificadas como OUTROS para que posteriormente possa ser recategorizada para um tipo mais específico como Reformulação ou Melhorias Internas. Preenchimento do Formulário
O Formulário de criação de novas tarefas devem ser preenchidos de forma adequada e precisa pra que o processo de analise e execução ocorram de forma fluida e ágil.
Todas as tarefas são criadas mediante a definição do projeto a ser corrigido ou ter algum recurso implementado ou modificado.
Ex: Ao criar uma nova tarefa para retificação de importação no xml para a escrituração dos LIVROS FISCAIS, o projeto SSFISCO deve ser selecionado para que as CATEGORIAS sejam apresentadas corretamente, assim como uma implementação de cálculo na emissão de Notas Fiscais deve ser aberto no Projeto SSVendas.
Postos importantes a serem analisados na abertura de uma nova tarefa:
• Categoria: Classificar corretamente a categoria da tarefa, e caso não haja cadastro classificar como “OUTROS”.
• Frequência: Apontar a frequência em que ocorre o fato que gerou a abertura da tarefa pois isso justificará a GRAVIDADE e a PRIORIDADE a ser classificada.
• Gravidade: Identifica o impacto que a tarefa tem no produto e sua usabilidade.
• Prioridade: Determina o nível de urgência de resolução ou implementação
• Resumo: Em caso de incorreções identificadas no suporte durante o atendimento técnico, deve-se iniciar com o contrato do cliente seguido do motivo da abertura da tarefa.
Ex: “Empresa modelo de contabilidade Ltda – Erro transmissão eSocial – S-1000”
Com este formato, facilita a identificação e rastreio de tarefas abertas para um determinado contrato.
• Descrição: Preencher de forma clara e objetiva a situação que ocasionou a abertura da tarefa com o maior nível de riqueza de detalhes, lembrando que ao inserir arquivos, imagens, gráficos ou vídeos, todas as referencias devem constar no nome do arquivo a serem anexados em anotação da tarefa e incluídos na pasta com a documentação do caso.
• Passos para reproduzir: Incluir os detalhes para reprodução exata do fato que originou a tarefa detalhando período, menus, validações e todo o processo de execução.
• Informações Adicionais: Este campo fica dedicado inclusão dos dados dos contratos vinculados a tarefa que aguardam liberação de correções ou implementação.
Observação: O contrato Principal será adicionado em campo próprio e a teste campo, porem os demais contratos serão apresentados somente neste campo. Outros campos que devem ter TOTAL ATENÇÃO no preenchimento são:

➢ Cliente Prime: Se o cliente é prime ou não
➢ Departamento: A qual departamento está direcionado a Tarefa
➢ SAC Nº: Numero do Atendimento SAC relacionado a Tarefa
➢ SCORE Cliente: Score calculado pela consulta de clientes
➢ Tipo: Tipo de tarefa (Erro, Reformulação, Não Previsto)