

# 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.
- **Outros:** Não ocorre em toda base de dados/maquina; Pode ser alguma configuração do sistema; Existe dúvidas se realmente deveria ter o resultado apresentado.
- **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.
- **Suporte a Legislação:** Há duvidas do suporte ou cliente referente alguma Lei, Norma ou Decreto quando ao funcionamento em algum módulo.

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.

---

---

Revision #6

Created 2 May 2022 16:42:52 by Aline Cordeiro Marcolino

Updated 23 January 2024 20:00:14 by Aline Cordeiro Marcolino