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.

Revision #8
Created 2 May 2022 16:42:52 by Aline Cordeiro Marcolino
Updated 23 September 2026 12:10:27 by Aline Cordeiro Marcolino