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)

Revision #2
Created 22 January 2024 15:32:08 by Paulo
Updated 23 January 2024 20:00:14 by Paulo