Lista de processos de responsabilidade da Qualidade

Análise prévia dos casos relatados no mantis (quando possível):

Casos de Erro

Analisar se o erro de fato acontece, se existem maneiras de contornar o problema para que o suporte possa orientar o cliente à usar o sistema dessa forma alternativa até a correção, identificar qual o problema/como corrigir;

Casos de Melhoria (Quando tratamento genérico para todos os clientes)

Analisar se o que foi solicitado e se o tratamento que foi sugerido para atender à solicitação atenderão corretamente a demanda do cliente e se essas alterações não impactarão negativamente em demais clientes. Verificar se clientes que utilizem outras configurações (parâmetros, processos, etc.) também serão beneficiados com a melhoria.

Casos de Solicitação (Customização)

Analisar se o que foi relatado de fato atenderá o que o cliente solicitou e se o tratamento sugerido irá contemplar a necessidade do cliente.

Realização de testes

Realizar os testes dos casos disponíveis para teste (Status: "Aguardando testes" e "Aguardando revisão de testes" no Mantis e nas colunas "Aguardando testes" e "Vinculados/Em testes (Branch Versão)" no Trello).

Fechamento e liberação das versões

Definir quando o Branch da Versão deverá ser fechado e realizar os processos para liberação das versões.
Vide link:

Auxílio ao Suporte/Projetos

Auxílio em dúvidas e em situações que demandam atenção especial dos setores de Suporte e Projetos.

Revision #6
Created 29 December 2020 18:58:59
Updated 24 February 2021 17:31:37 by Luã Martins