# Normas e Procedimentos para o Sistema de Chamados e Gestão de Projetos/Tarefas

# Normas e procedimentos Sistema de Chamados

## **Regras Gerais**

- Quando for um chamado de cliente e n\u00e3o for resolvido no mesmo momento, criar um chamado na Central de Ajuda, a fim de acompanhar a demanda
- Quando for chamado de cliente e tiver necessidade de acionar outra pessoa da R3, criar um chamado no Odoo. Se for urgente, avisar pessoalmente
- Atividades que são de "mim para eu mesmo" deverão ser tarefas ou outros, mas não chamados:
- Bugs de cliente devem entrar no Odoo, bugs internos devem ir para o Trello;
- Mudanças no chamado só devem ser feitas pelo dono do mesmo;
- Ajustes e mudanças no Odoo deverão ser registradas no Trello;
- Os títulos precisam ser específicos e não genéricos (ex. "Chamado interno");
- Alterar as datas em casos raros, sempre pensar na necessidade do clientes;
- Somente o responsável por executar o chamado é que pode tirá-lo do estado Novo (triagem).
- É necessário concluir o status do chamado; apenas mudar o estágio para "resolvido" não finaliza o chamado.
- Solicitações de clientes devem ser tratadas como chamados:
  - Uma vez resolvidas, devem ser fechadas.
  - Se houver pendências, crie lembretes para o futuro usando "afazeres" (atalho: Ctrl + K).
  - Inclua uma nota interna no chamado indicando que os afazeres foram criados.

## Prazos de Resolução (SLA)

Chamados	Resoluções	
Erro emissão NF	No mesmo dia	
DANFOM	Condições comerciais	
Usuário não consegue usar app (bug)	No mesmo dia	
CNDs	1 dia útil	
Recálculo de guia	Condições comerciais	
Cancelamento de NF	2 dias úteis	
Alvarás	Condições comerciais	
Abertura de empresa	Condições comerciais	
Baixa de empresa	Condições comerciais	

#### Plantão de Final de Semana

Chamado	Setor	Responsável
Sistema fora do ar	Desevolvimento	Luiz

# Normas e Procedimentos Gestão de Projetos e Tarefas

## Regras

#### **Projetos**

- Cada projeto precisa ter uma descrição e um nome que permita sua identificação, diferenciando-o de futuros projetos.
- Sempre verificar se a sua tarefa já se enquadra em um projeto existente, antes de criar outros.
- Tenha sempre em mente de que um Projeto tem início e fim. Portanto, evite projetos com duração indefinida.
- Sempre converse com o responsável pelo projeto antes de cancelá-la ou realizar qualquer alteração.
- Utilize seis grupos de marcadores para facilitar a análise e o acompanhamento das atividades:
- 1. Software
- 2. Modelo
- 3. Rotinas contábeis
- 4. Cliente (produtos e serviços)
- 5. R3izzy (melhorias na empresa)
- 6. Marketing

#### **Tarefas**

- Tarefas devem iniciar com um verbo, pois denotam uma ação a ser realizada.
- Cada tarefa deve sempre ter uma data de conclusão.
- Tarefas privadas são aquelas que não são associadas a um projeto específico.
- É necessário concluir o **status** da tarefa; apenas mudar o estágio para "concluído" não finaliza a tarefa.
- Sempre converse com o responsável pela atividade antes de cancelá-la ou realizar qualquer alteração.

From:

https://www.r3izzy.com.br/ - Espaço Corporativo

Permanent link:

https://www.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas e procedimentos:odoc

Last update: 2025/02/03 13:08

