

# 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 não 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	<a href="#">Condições comerciais</a>
Usuário não consegue usar app (bug)	No mesmo dia
CNDs	1 dia útil
Recálculo de guia	<a href="#">Condições comerciais</a>
Cancelamento de NF	2 dias úteis
Alvarás	<a href="#">Condições comerciais</a>
Abertura de empresa	<a href="#">Condições comerciais</a>
Baixa de empresa	<a href="#">Condições comerciais</a>

### Plantão de Final de Semana

Chamado	Setor	Responsável
Sistema fora do ar	Desenvolvimento	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://r3solucoes.r3izzy.com.br/> - Espaço Corporativo

Permanent link:  
[https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas\\_e\\_procedimentos:odoo](https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:odoo)

Last update: 2025/02/03 13:08

