

Critério de Priorização - Classes de Serviço

Para controle de priorização de demandas que entrarão no backlog, prevalecerá o critério de priorização com base em Classes de Serviço que serão categorizadas pelo custo de atraso, ou por criticidade envolvida.

Estes critérios levarão em consideração as seguintes Classes:

Urgentes, Críticas e Normais.

Todos boards da Tribo Web devem conter minimamente esta estrutura de Classes de Serviços representadas por raias previamente configuradas. Cada raia, seguem os seguintes critérios base respectivos:

Raia Urgente:

- Representam demandas onde o custo do atraso sobe rapidamente em pouquíssimo tempo, exigindo uma maior urgência e atenção para minimizar o impacto gerado. São card que devem ser executadas imediatamente podendo, inclusive, furar a fila e passar na frente das demais. *Ex: NovoAvanço Fora do Ar, Caixa parado, tramitador inoperante.*

Raia Crítica:

- Representam demandas onde o custo de atraso de forma rápida mas não tão grave quanto uma demanda urgente. São situações que precisam ser priorizadas mas não necessariamente afeta o trabalho atual em andamento, ganhando prioridade nas demais raias mas não afetando o andamento de demandas já em execução. *Ex: Geração de Sped com erro de registros, sistema não permitindo alteração de preços, NFC-e em causando rejeição por conta da aplicação.*

Raia Normal:

- Representam a maior parte das demandas que lidamos no dia a dia e possuem um custo de atraso moderado que cresce linearmente com o passar do tempo, sem muitas variações e portanto, toleram prazos de entrega mais longos. *Ex.: Dúvidas de clientes sob como emitir nota a partir de cupom, alteração de imagem da logo do caixa, treinamento de cadastro de produtos.*
-

Revision #1

Created 25 June 2025 01:33:45 by Luiz Paulo

Updated 25 June 2025 01:34:01 by Luiz Paulo