

# Plataforma de apoio REDMINE - em atualização

A equipa SICC dispõe de uma plataforma de apoio - REDMINE - onde devem ser reportadas todas as dúvidas relativas ao uso do sistema SICC SNC-AP.

A forma como estas situações são reportadas é através da abertura de tickets que serão avaliados e resolvidos pela equipa SICC. Este documento descreve detalhadamente o processo de abertura e consulta de tickets bem como outras funcionalidades desta plataforma.

Na página inicial deve inserir as credenciais nos campos respetivos e entrar no sistema:

No novo ecrã aberto, no canto superior **direito**, deve selecionar o projeto SICC SNC-AP.

A nova janela aberta apresenta uma visão geral da atividade na plataforma bem como a lista de todos os membros do projeto.

Na parte superior desta janela estão disponíveis várias tabulações que permitem efetuar diferentes atividades.

## Abertura de um novo ticket

Para abrir um novo ticket, isto é, para reportar uma situação ou colocar uma dúvida, deve selecionar a tabulação "Nova Tarefa".

SICC SNC-AP

Visão geral | Atividade | Tarefas | **Nova tarefa** | Gantt | Calendário | Notícias | Documentos | Wiki | Ficheiros | Configurações

Nova tarefa

Tipo \* Bug

Assunto \*

Descrição

Estado \* New

Prioridade \* Normal

Atribuído a \*

Tarefa principal

Data início 2018-01-02

Data fim

Tempo estimado

% Completo 0 %

Data do Pedido

Data Fecho do Pedido

Ambiente \* N/A


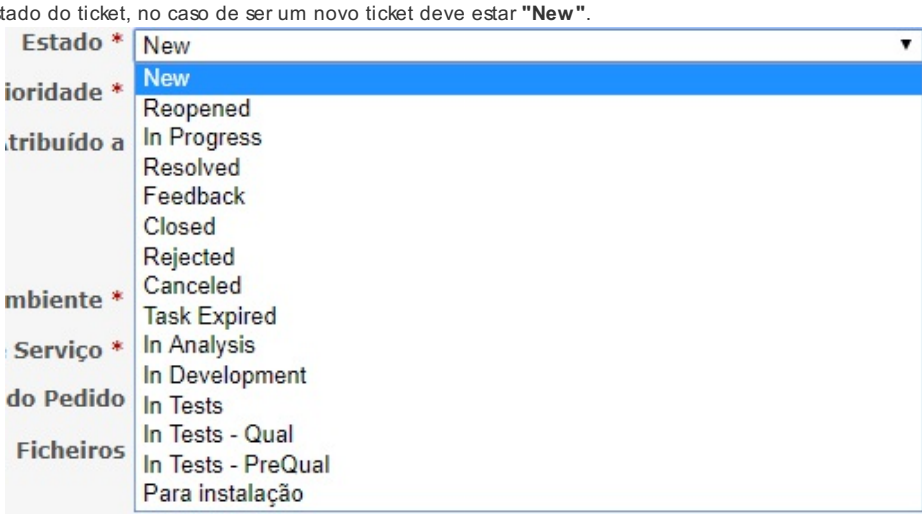
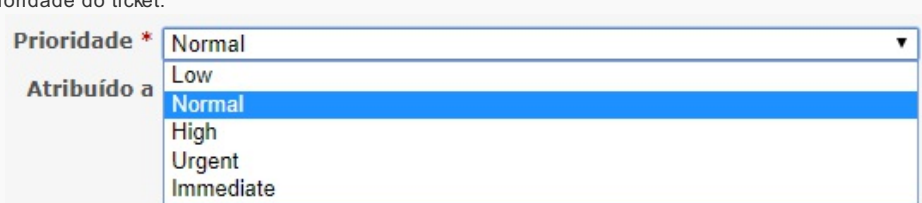
Tipo de Serviço \* A Atribuir

Responsável do Pedido

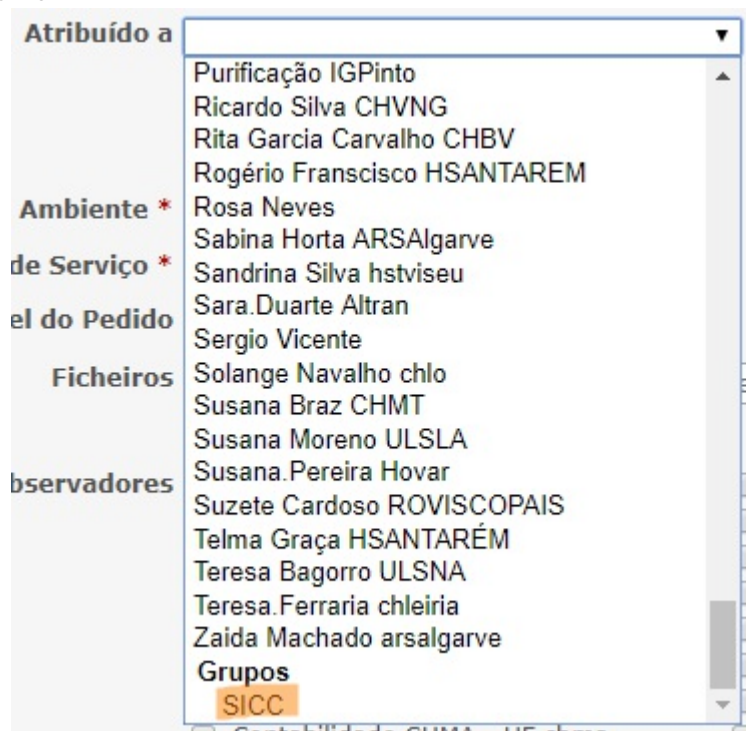
Ficheiros

Descrição opcional

Nesta janela devem ser preenchidos os seguintes campos com a informação respetiva.

Campo	Descrição
Tipo	<p>Neste campo deve ser indicado o tipo de assunto a reportar.</p> 
Assunto	Neste campo deve ser indicado o assunto do ticket.
Descrição	Indicar de forma detalhada a situação.
Estado	<p>Indicar o estado do ticket, no caso de ser um novo ticket deve estar "New".</p> 
Prioridade	<p>Indicar a prioridade do ticket.</p> 
Atribuído a	

Este campo é de preenchimento **OBRIGATÓRIO**. Aquando a abertura de um ticket novo, deve **sempre** seleccionar **SICC** através da lista disponível.



The dropdown menu is titled 'Atribuído a' and contains the following list of users and groups:

- Purificação IGPinto
- Ricardo Silva CHVNG
- Rita Garcia Carvalho CHBV
- Rogério Franscisco HSANTAREM
- Rosa Neves
- Sabina Horta ARSAlgarve
- Sandrina Silva hstviseu
- Sara.Duarte Altran
- Sergio Vicente
- Solange Navalho chlo
- Susana Braz CHMT
- Susana Moreno ULSLA
- Susana.Pereira Hovar
- Suzete Cardoso ROVISCOPAIS
- Telma Graça HSANTARÉM
- Teresa Bagorro ULSNA
- Teresa.Ferraria chleiria
- Zaida Machado arsalgarve
- Grupos**
- SICC** (highlighted)

Caso o ticket for direcionado a um utilizador do redmine, deve indicá-lo, seleccionando o seu nome na lista disponível.

**NOTA:** O preenchimento deste campo é obrigatório. No caso deste não estar preenchido, a equipa **SICC** não garante resposta ao mesmo.

Responsável do Pedido	Neste campo deve estar indicado o responsável do pedido, isto é, o autor do ticket.
Ficheiros	Se for necessário, podem ser anexados ficheiros de tamanho máximo 5MB através da seleção dos mesmos da diretoria do computador do utilizador.
Observadores	O utilizador pode seleccionar, dos membros apresentados, membros que irão seguir todo o processo de resolução do ticket. À semelhança do "Com Conhecimento" nos e-mail's.

Para terminar o registo do ticket, deve clicar sobre o botão "Criar" ou "Criar e continuar".

[Pré-visualizar](#)

**NOTA:** Não devem ser abertos novos tickets como forma de reincidência a pedidos previamente efetuados. Nestes casos deve ser atualizado o ticket inicialmente aberto.

### Resposta ao ticket, por parte da equipa SICC

Quando aos tickets é atribuído o estado de:

- *In Tests*, significa que a resolução da situação será efetuada aquando a atualização do sistema;

- *Feedback*, significa que a equipa necessita de mais informações para poder resolver o ticket;
- *Resolved*, significa que é necessária confirmação, da sua parte, relativamente à resolução da situação reportada;
- *Closed*, significa que o ticket foi dado como resolvido/fechado. No final de cada semana, serão fechados todos os tickets que estejam em *Feedback* ou *Resolved* sem atualização da parte do utilizador por mais de uma semana.

## Atualizar um ticket

O utilizador do REDMINE pode atualizar um ticket nas seguintes situações:

1. Sendo autor do ticket, tem mais informação a acrescentar sobre o assunto reportado;
2. Um membro da equipa do SICC colocou-lhe uma questão relativamente ao ticket aberto;
3. Pretende colaborar na resposta a um ticket aberto por um outro utilizador do REDMINE;
4. Verificou que um ticket que foi dado como fechado, não ficou totalmente resolvido e pretende reportar a situação.

Em qualquer uma destas situações, o utilizador deve clicar, no fundo da descrição do ticket, em "Atualizar".

The screenshot shows the top part of a REDMINE ticket page. It includes sections for 'Sub-tarefa' and 'Tarefas relacionadas', both with an 'Adicionar' link. Below these is a row of action buttons: 'Atualizar' (highlighted with an orange box), 'Tempo de trabalho', 'Observar', 'Copiar', and 'Apagar'. At the bottom right, it says 'Também disponível em: Atom | PDF'.

No novo ecrã aberto, o utilizador deve preencher os seguintes campos marcados.

The screenshot shows the 'Mudar propriedades' (Change properties) form in REDMINE. Fields highlighted with orange boxes include: 'Estado' (set to 'New'), 'Prioridade' (set to 'Urgent'), 'Atribuído a' (empty), 'Ambiente' (set to 'N/A'), 'Tipo de Serviço' (set to 'A Atribuir'), and the 'Notas' (Notes) text area at the bottom. Other visible fields include 'Projecto' (SICC SNC-AP), 'Tipo' (Support), 'Assunto' (Parametrização do reporte de pagmaneto de anos anteriores), 'Tarefa principal', 'Data início' (2018-01-23 00:00), 'Data fim', 'Tempo estimado', '% Completo' (0%), 'Data do Pedido', 'Data Fecho do Pedido', 'Tempo gasto', 'Actividade' (--- Seleccione ---), and 'Comentário'.

### Estado

Neste campo deve ser indicado o estado do ticket. Como já não se trata de um novo ticket devem ser utilizados os seguintes estados conforme as 4 situações mencionadas acima.

1. O estado atual deve ser mantido.
2. O estado do ticket deve ser *Feedback*.
3. O estado do ticket deve ser *Resolved*.
4. Deve alterar o estado do ticket de *Closed* para *Reopened*.

### Atribuído a:

Neste campo deve indicar a quem dirige o ticket. Em caso de resposta, seja à pergunta colocada ou a um ticket, deve dirigir a

sua atualização ao autor da questão.

**NOTA: O preenchimento deste campo é obrigatório. No caso deste não estar preenchido, a equipa SICC não garante resposta ao mesmo.**

Nesta janela, o utilizador também pode adicionar ficheiros através do botão "Choose File".

Por fim deve clicar em "Submeter".

## Visualizar todos os tickets abertos

Para visualizar os tickets abertos, quer pelo próprio utilizador, quer por todos os outros, deve selecionar a tabulação "Tarefas".

	Assunto	Atribuído a	Alterado	Tarefa principal
85807	Bug	New	Urgent	Numeração Automática
85777	Support	Resolved	Normal	correção folha cabimento
85760	Bug	Reopened	Urgent	Erro ao tentar gravar uma conta nova
85723	Support	Resolved	Urgent	Importação de Plano
85695	Support	Resolved	Urgent	Orçamento 2018
85691	Support	Resolved	Immediate	Dúvidas sobre o desdobramento do plano de contas do SNC-AP e Conversão do POCHS para SNC-AP
85690	Support	Resolved	Normal	Divergências identificadas no Plano de contas ACSS vs SICC-AP
85650	Support	Resolved	Normal	Classificador Económico - Plano de Contas
85639	Support	Resolved	Urgent	Classificadores económicos
85628	Support	Resolved	Urgent	Numeração automática de documentos
85604	Support	Resolved	Normal	Códigos financeiros

Neste ecrã pode filtrar as tarefas, isto é, os tickets, pelo seu estado, autor, assunto, etc através dos filtros disponíveis. Para tal deve selecionar da lista disponível em "Adicionar filtro" o filtro e indicar o critério. para aplicar o filtro deve clicar em "Aplicar"

Para efeitos de exemplo foi adicionado o filtro de Prioridade.

Tarefas

Filtros

Estado

aberto

Prioridade

é

Low

Normal

High

Urgent

Immediate

Adicionar filtro

Opções

Aplicar

Limpar

Guardar

Tipo

Estado

Prioridade

Assunto

Atribuído a

Alterado

Tarefa principal

Para visualizar o histórico de um determinado ticket deve-se clicar sobre o mesmo. Na nova janela aberta o utilizador pode visualizar as questões e respostas do ticket.

SICC SNC-AP

Visão geral

Actividade

Tarefas

Nova tarefa

Gantt

Calendário

Notícias

Documentos

Wiki

Ficheiros

Configurações

Procurar:

Tarefas

Filtros

Estado

aberto

Adicionar filtro

Opções

Aplicar

Limpar

Guardar

	Tipo	Estado	Prioridade	Assunto	Atribuído a	Alterado	Tarefa principal
<input type="checkbox"/>	85807 Bug New	Urgent	Normal	Numeração Automática	Luis Carneiro	02/01/2018 18:41	
<input type="checkbox"/>	85777 Support Resolved	Normal	Urgent	correção folha cabimento	Monica Cristina CHPL	02/01/2018 17:29	
<input type="checkbox"/>	85760 Bug Reopened	Urgent	Urgent	Erro ao tentar gravar uma conta nova	Anibal Magalhães	02/01/2018 17:08	
<input type="checkbox"/>	85733 Support Resolved	Urgent	Urgent	Importação de Plano	Paula Nunes CHTS	02/01/2018 12:58	
<input type="checkbox"/>	85695 Support Resolved	Urgent	Urgent	Orçamento 2018	Paula Nunes CHTS	02/01/2018 13:11	
<input type="checkbox"/>	85691 Support Resolved	Immediate	Urgent	Dúvidas sobre o desdobramento do plano de contas do SNC-AP e Conversão do POCMS para SNC-AP	Luis João Paralta ULSNA	02/01/2018 11:52	
<input type="checkbox"/>	85690 Support Resolved	Normal	Urgent	Divergências identificadas no Plano de contas ACS vs SICC-AP	Marta Catarina Trindade HDF	02/01/2018 17:54	
<input type="checkbox"/>	85650 Support Resolved	Normal	Urgent	Classificador Económico - Plano de Contas	Luis Belo ARSC	02/01/2018 10:41	
<input type="checkbox"/>	85639 Support Resolved	Urgent	Urgent	Classificadores económicos	Paula Nunes CHTS	02/01/2018 11:58	
<input type="checkbox"/>	85628 Support Resolved	Urgent	Urgent	Numeração automática de documentos	Luis Belo ARSC	02/01/2018 15:18	
<input type="checkbox"/>	85604 Support Resolved	Normal	Urgent	Códigos financeiros	Suzete Cardoso ROVISCORAIS	28/12/2017 15:39	
<input type="checkbox"/>	85599 Support Resolved	Immediate	Urgent	Integração do plano de contas	António Palma ULSBA	02/01/2018 10:58	
<input type="checkbox"/>	85582 Support Resolved	Immediate	Urgent	Plano de contas SICC-AP - classificadores económicos	António Palma ULSBA	28/12/2017 15:12	
<input type="checkbox"/>	85575 Support Resolved	Immediate	Urgent	erro orçamento receita 2018	Monica Cristina CHPL	02/01/2018 14:51	
<input type="checkbox"/>	85494 Support Resolved	Immediate	Urgent	Versão Oficial SICC SNC-AP	Luis João Paralta ULSNA	21/12/2017 15:01	
<input type="checkbox"/>	85485 Support Resolved	Immediate	Urgent	erro no acesso a aplicação	Suzete Cardoso ROVISCORAIS	21/12/2017 16:59	
<input type="checkbox"/>	85480 Support Resolved	Normal	Urgent	Erro no acesso	Magalhães HBarcelos	21/12/2017 15:04	
<input type="checkbox"/>	85209 Support New	Normal	Urgent	mapas	Anibal Magalhães	21/12/2017 15:09	
<input type="checkbox"/>	85169 Support Resolved	Normal	Urgent	erro lançamento fatura	Monica Cristina CHPL	21/12/2017 16:10	
<input type="checkbox"/>	85128 Bug Resolved	Normal	Urgent	Erro no lançamento do cabimento	Claudia Santos HSCantanhede	15/12/2017 17:15	
<input type="checkbox"/>	85076 Bug Resolved	Urgent	Urgent	Impressão de Ap's	Teima Graça HSANTARÉM	15/12/2017 16:04	
<input type="checkbox"/>	85075 Support Resolved	Normal	Urgent	erro criação cabimento	Monica Cristina CHPL	18/12/2017 15:40	
<input type="checkbox"/>	85030 Support Feedback	Normal	Urgent	Ficheiro semanal 1	Suzete Cardoso ROVISCORAIS	02/01/2018 15:59	
<input type="checkbox"/>	84959 Support Resolved	Normal	Urgent	Ficheiros Unileo	Suzete Cardoso ROVISCORAIS	13/12/2017 14:35	
<input type="checkbox"/>	83667 Bug Resolved	Normal	Urgent	Contabilização de imobilizado	Maria da Graça Matias da Silva ACS	24/11/2017 11:32	

1 2 Próximo (1-25/35) | Por página: 25, 50

Também disponível em: Atom | CSV | PDF

Tarefas

Ver todas as tarefas

Sumário

Calendário

Gantt

**NOTA:** É de referir que, como um utilizador tem acesso a todos os tickets do projeto onde está inserido, deve este verificar inicialmente os tickets já existentes pois podem existir situações iguais com as respetivas soluções.