



Matriz de classificação e prazos de tickets

Critérios de impacto, exemplos operacionais e responsabilidades de Quality Analyst e Supporter.

Objetivo da classificação

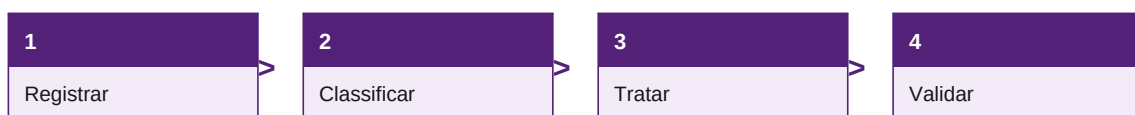
Cada ticket recebe uma categoria a partir do impacto na jornada, abrangência, urgência, risco de evasão e existência de alternativa operacional. O prazo começa após o registro com contexto suficiente para análise e é contado conforme indicado para cada categoria.

Categoria	Prazo	Natureza da classificação
0. Churn	1 a 4 horas	risco imediato de evasão, indisponibilidade crítica ou impacto que exige atuação prioritária
1. Essencial	1 dia corrido	bloqueio de jornada central de estudantes, educadores ou administração, sem alternativa operacional adequada
2. Muito importante	3 dias úteis	funcionalidade relevante comprometida, com impacto amplo e alternativa limitada
3. Importante	10 dias úteis	comportamento incorreto ou degradação não bloqueante, com alternativa conhecida
4. Relevante	15 dias úteis	melhoria ou defeito de baixo impacto, sem prejuízo direto à continuidade da jornada
5. Detalhe	25 dias úteis	ajuste visual, textual, de usabilidade ou de contexto, sem impacto funcional relevante
6. Pontual	40 dias úteis	demanda localizada, de baixa recorrência ou específica de uma instituição, sem alteração da jornada padrão

Exemplos e responsabilidades

Categoria	Exemplos de problemas	Quality Analyst	Supporter
Churn	instituição sem acesso à plataforma, falha generalizada em prova ou resultado crítico indisponível, risco explícito de cancelamento	confirmar reprodução, escopo e impacto; acionar validação prioritária da correção	registrar impacto e urgência, mobilizar o canal adequado e atualizar o cliente durante o tratamento
Essencial	estudante não consegue iniciar atividade obrigatória, educador não acessa turma ou nota essencial não é registrada	validar cenário, evidências e solução; executar regressão do fluxo afetado	coletar dados mínimos, orientar alternativa quando houver e acompanhar o chamado
Muito importante	relatório institucional incompleto, conteúdo essencial com comportamento incorreto ou integração relevante instável	reproduzir, delimitar abrangência e validar a correção antes do encerramento	consolidar exemplos, comunicar previsão e confirmar resultado com o solicitante
Importante	filtro, listagem ou regra de negócio apresenta resultado incorreto sem bloquear a jornada	classificar impacto, testar a correção e registrar evidência de regressão	documentar o caso, manter o solicitante informado e confirmar a solução
Relevante	melhoria de navegação, ajuste em relatório secundário ou comportamento com alternativa simples	avaliar impacto e incluir a validação no ciclo de qualidade aplicável	registrar contexto e expectativa de tratamento
Detalhe	texto incorreto, alinhamento visual, rótulo, ícone ou ajuste de usabilidade sem consequência funcional	confirmar que o ajuste não introduz regressão no componente	catalogar a solicitação e comunicar a previsão de ajuste
Pontual	solicitação específica de uma instituição, ajuste localizado de configuração ou caso raro sem recorrência	avaliar impacto técnico e validar a alteração localizada quando aplicável	confirmar escopo, premissas e aceite do solicitante

Fluxo de tratamento



- O Supporter registra o chamado, identifica instituição, usuários afetados, evidências, impacto e urgência e mantém a comunicação com o solicitante.
- O Quality Analyst confirma a natureza técnica, a possibilidade de reprodução, a abrangência e a categoria aplicável; a classificação pode ser revista se novas evidências alterarem o impacto.
- Após a correção, o Quality Analyst registra a validação funcional e de regressão. O Supporter comunica a conclusão, confirma o resultado com o solicitante e encerra o ticket com a trilha correspondente.

Regra de contagem

Churn é acompanhado em horas, com janela de 1 a 4 horas conforme o impacto confirmado. Essencial é contado em dias corridos. As categorias Muito importante, Importante, Relevante, Detalhe e Pontual são contadas em dias úteis. O prazo e a categoria ficam registrados no ticket para auditoria e acompanhamento.