

Políticas de Board e Fluxo

Acordos realizados para fluxo do board.

- [Política de Board - Squad Suporte Técnico](#)
- [Política de Board - Squad Fábrica](#)
- [Políticas e processos do Board - Geral](#)
- [Critério de Priorização - Classes de Serviço](#)

Política de Board - Squad Suporte Técnico

Triagem Squad

Coluna onde todos os cards de origem externa devem chegar. Essa coluna é analisada diariamente pelo Squad Leader, que verifica os fluxos e os cards que devem ser priorizados para o backlog. Esses cards ainda não estão na fila do Ponto de Compromisso e precisam ser analisados quanto ao layout, às informações fornecidas e ao atendimento dos critérios mínimos de entrada. Caso não atendam, o card deve ser indeferido, e o Squad Leader deve comunicar ao solicitante os motivos do indeferimento, solicitando as correções necessárias. Nesses casos, o card deve ser removido do board da Triagem Squad.

Backlog

Os cards nesta coluna atendem aos requisitos mínimos de especificação, contendo todas as informações necessárias para o entendimento do contexto, o que deve ser feito, o motivo da execução e os critérios de conclusão bem definidos. Os cards nesta etapa estão na fila direta para o Ponto de Compromisso. A cada Daily, conforme a liberação do WIP pelo time, novos cards devem ser movidos para essa etapa.

Ponto de Compromisso

Os cards inseridos aqui foram priorizados conforme a urgência ou a ordem de chegada e devem ser puxados pelo time de suporte técnico assim que houver liberação do WIP do técnico. Os cards dessa coluna devem ser atendidos em ordem de prioridade, ou seja, o card mais acima na lista deve ser o primeiro a ser tratado. Não deve haver distinção de qual técnico deve puxar o card; o primeiro colaborador com WIP liberado deve assumir a demanda do topo da lista.

Suporte em Andamento

Os cards dessa coluna representam ações de suporte que estão sendo executadas no momento, ou seja, o cliente está sendo atendido e há uma conversa ativa. Essa coluna reflete a atividade em tempo real do time e deve conter comentários sobre a evolução do atendimento. Especialmente nos casos em que o suporte não for finalizado no mesmo dia, é essencial registrar as informações para continuidade posterior.

Em Análise

São situações do suporte técnico em que o atendimento foi realizado, mas não foi possível resolver o problema em tempo real, sendo necessário aprofundar a análise internamente. Os cards dessa coluna devem resultar em uma das seguintes ações:

1. **Resolução do problema e contato posterior com o cliente para retorno sobre a solução.**
2. **Movimentação para a coluna “Suporte Não Resolveu”,** caso seja constatado que, mesmo após análise aprofundada, a demanda não pôde ser resolvida.

Suporte Não Resolveu

Os cards dessa coluna representam atendimentos que não puderam ser resolvidos pelo time de suporte. Esses casos são analisados pelo Squad Leader, que avalia o nível da demanda e decide se deve ser encaminhada para o time de fábrica. Além disso, o Squad Leader verifica se a situação requer ações de treinamento para a equipe.

Demandas para Outra Squad

São demandas direcionadas para execução por outra squad, incluindo correção de bugs, manutenções, melhorias ou dúvidas de alta complexidade. Os cards nesta coluna aguardam a execução pelo time de fábrica e ficam pendentes sem atribuição a um colaborador específico do suporte.

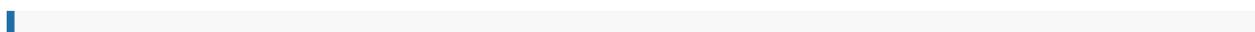
O card enviado para outra squad deve seguir o layout padrão de manutenção ou melhoria e atender aos critérios de entrada estabelecidos pelo board da fábrica.

Pronto para Homologar

Os cards enviados para a fábrica pela coluna “Demandas para Outra Squad” e que foram concluídos retornam para essa etapa. Os cards devem ser homologados pelo técnico do time de suporte que solicitou a demanda. Uma vez homologado e atendendo aos critérios de conclusão estabelecidos, o card pode ser encerrado.

Concluído

Nesta coluna ficam os cards finalizados, que não possuem pendências ou responsabilidades a serem tratadas. Todos os critérios de conclusão devem ter sido atendidos e validados pelo solicitante antes do card ser movido para esta etapa.



Resumo do Fluxo

1. **Triagem Squad** – Cards chegam, são analisados e, se não atenderem os critérios mínimos, são devolvidos ao solicitante.
2. **Backlog** – Cards validados aguardam disponibilidade para serem priorizados.
3. **Ponto de Compromisso** – Cards prontos para execução são puxados pelo primeiro técnico disponível.
4. **Suporte em Andamento** – Atendimento ativo, com registros constantes de progresso.
5. **Em Análise** – Demandas complexas que precisam de avaliação mais profunda.
6. **Suporte Não Resolveu** – Problemas sem solução são revisados pelo Squad Leader e podem ser escalados.
7. **Demandas para Outra Squad** – Cards enviados para times responsáveis por correções e melhorias.
8. **Pronto para Homologar** – Cards retornam da fábrica e precisam ser validados pelo técnico solicitante.
9. **Concluído** – Cards finalizados, sem pendências e aprovados pelo solicitante.

Política de Board - Squad Fábrica

Triagem Squad

Coluna onde todos os cards de origem externa devem chegar. Essa coluna é analisada diariamente pelo Squad Leader, que verifica os fluxos e os cards que devem ser priorizados para o backlog. Esses cards ainda não estão na fila do Ponto de Compromisso e precisam ser analisados quanto ao layout, às informações fornecidas e ao atendimento dos critérios mínimos de entrada. Caso não atendam, o card deve ser indeferido, e o Squad Leader deve comunicar ao solicitante os motivos do indeferimento, solicitando as correções necessárias. Nesses casos, o card deve ser removido do board da Triagem Squad.

Backlog

Os cards nesta coluna atendem aos requisitos mínimos de especificação, contendo todas as informações necessárias para o entendimento do contexto, o que deve ser feito, o motivo da execução e os critérios de conclusão bem definidos. Os cards nesta etapa estão na fila direta para o Ponto de Compromisso. A cada Daily, conforme a liberação do WIP pelo time, novos cards devem ser movidos para essa etapa.

Ponto de Compromisso

Os cards inseridos aqui foram priorizados conforme a urgência ou a ordem de chegada e devem ser puxados pelo time de desenvolvimento assim que houver liberação do WIP de um desenvolvedor. Os cards dessa coluna devem ser atendidos em ordem de prioridade, ou seja, o card mais acima na lista deve ser o primeiro a ser tratado. Não deve haver distinção de qual desenvolvedor deve puxar o card; o primeiro colaborador com WIP liberado assume a próxima demanda disponível.

Fazendo Desenvolvimento

Essa coluna representa os cards que estão em pleno desenvolvimento e reflete a atividade em tempo real do time. Os cards devem conter comentários sobre o progresso e são os principais pontos de discussão nas dailys. Caso haja impedimentos na execução, estes devem ser registrados no card e tratados como prioridade na daily.



Ao concluir a implementação do card, o Desenvolvedor deve bloquear o card para code review. O Code Review deve ser feito por outro desenvolvedor que realizará o procedimento de CR e liberará o bloqueio do card e em seguida, move-lo para pronto pra teste.

Liberação para Testar

Cards concluídos pelo time de desenvolvimento e prontos para serem testados pelo profissional de QA. Nessa etapa, o card deve conter todos os comentários sobre sua evolução, além do link do Git da branch desenvolvida. O QA deve puxar os cards por ordem de chegada, priorizando o primeiro da lista.

Fazendo Teste

Essa coluna representa os cards que estão em fase de teste e validação. Os comentários sobre os testes devem ser atualizados constantemente e as principais dificuldades discutidas nas dailys. Caso haja impedimentos, eles devem ser registrados e tratados como prioridade.

Deploy

Os cards que passaram pelos testes e foram validados são liberados para serem submetidos à produção. Essa coluna representa todos os cards prontos para o deploy. Impedimentos podem ocorrer, como dependências de outras rotinas ou parte de um projeto ainda em andamento.

Homologação

Cards nesta coluna são features ou correções de bugs já desenvolvidas, testadas e implantadas em produção. A homologação consiste na validação pelo solicitante, confirmando que os critérios estabelecidos foram cumpridos. O card deve conter um comentário do solicitante confirmando que a entrega foi bem-sucedida.

Concluído

Aqui ficam os cards finalizados, sem pendências e validados pelo solicitante. Nenhuma ação adicional é necessária.

“
Resumo do Fluxo

1. **Triagem Squad** - Cards chegam, são analisados pelo Squad Leader e, se não atenderem os critérios mínimos, são devolvidos ao solicitante.
2. **Backlog** - Cards validados aguardam disponibilidade para serem priorizados.
3. **Ponto de Compromisso** - Cards prontos para desenvolvimento são puxados pelo primeiro desenvolvedor com WIP liberado.
4. **Fazendo Desenvolvimento** - Cards em andamento devem conter atualizações sobre o progresso e impedimentos devem ser tratados nas dailys.
5. **Liberado para Testar** - Cards finalizados pelo time de desenvolvimento ficam disponíveis para QA, contendo comentários e link da branch.
6. **Fazendo Teste** - Cards em validação pelo QA, com registro de progresso e tratamento de impedimentos nas dailys.
7. **Deploy** - Cards testados e validados são preparados para serem implantados em produção; podem aguardar dependências.
8. **Homologação** - O solicitante valida a entrega e confirma que os critérios foram atendidos.
9. **Concluído** - Cards finalizados, sem pendências e validados pelo solicitante.

Políticas e processos do Board - Geral

Políticas de Board

- **Representação Fiel:** Todo card deve refletir seu status real. Use as colunas "Fazendo", "Concluído" ou "Bloqueado" conforme o progresso.
- **Triagem Squad:** Cards externos são analisados pelo Squad Leader. Se não atenderem aos critérios mínimos, são indeferidos e devolvidos para correção.
- **Backlog:** Cards devem conter informações claras sobre o que deve ser feito, o motivo e os critérios de conclusão.
- **Ponto de Compromisso:** Cards são puxados por ordem de prioridade, sem distinção de responsável.
- **Fluxo de Desenvolvimento e Testes:** Cada etapa deve ser documentada com comentários e links relevantes.
- **Homologação e Conclusão:** Cards devem ser validados pelo solicitante e concluídos apenas quando todos os critérios forem atendidos.

Raias de Prioridade

- **Urgentes:** Demandas críticas que exigem esforço imediato e ininterrupto.
- **Críticas:** Prioridade na próxima liberação de Wip.
- **Normais:** Seguem o fluxo padrão do "Card Workflow".
- **OKR:** Prioridade definida em acordo com stakeholders.

Políticas de Board

- **Representação Fiel:** Todo card deve refletir seu status real. Use as colunas "Fazendo", "Concluído" ou "Bloqueado" conforme o progresso.
- **Triagem Squad:** Cards externos são analisados pelo Squad Leader. Se não atenderem aos critérios mínimos, são indeferidos e devolvidos para correção.
- **Backlog:** Cards devem conter informações claras sobre o que deve ser feito, o motivo e os critérios de conclusão.
- **Ponto de Compromisso:** Cards são puxados por ordem de prioridade, sem distinção de responsável.

- **Fluxo de Desenvolvimento e Testes:** Cada etapa deve ser documentada com comentários e links relevantes.
- **Homologação e Conclusão:** Cards devem ser validados pelo solicitante e concluídos apenas quando todos os critérios forem atendidos.

Raias de Prioridade

- **Urgentes:** Demandas críticas que exigem esforço imediato e ininterrupto.
- **Críticas:** Prioridade na próxima liberação de Wip.
- **Normais:** Seguem o fluxo padrão do "Card Workflow".
- **OKR:** Prioridade definida em acordo com stakeholders.

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.*