

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.

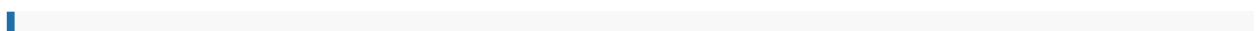
O card enviado para outra squad deve seguir o layout padrão de manutenção ou melhoria e atender aos critérios de entrada estabelecidos pelo board da fábrica.

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.

Revision #1

Created 25 June 2025 01:23:32 by Luiz Paulo

Updated 25 June 2025 01:26:03 by Luiz Paulo