

ANEXO I-A – Nosso jeito de Trabalhar

Sumário

1.	<i>Introdução</i>	2
2.	<i>Nosso jeito de ser</i>	3
3.	<i>O que nós fazemos?</i>	3
4.	<i>O que nós não somos e não fazemos?</i>	4
5.	<i>Qual é a nossa metodologia de trabalho?</i>	4
5.1.	Cultura ágil e cultura de dados	4
5.2.	Conceitos	5
5.2.1.	Product Owner (PO)	5
5.2.2.	Web Analytics	5
5.2.3.	User Experience (UX)	5
5.2.4.	User Interface (UI)	5
5.2.5.	UX Writer	5
5.2.6.	Desenvolvedor (Dev)	6
5.2.7.	Scrum Master	6
5.2.8.	Sprint	6
5.2.9.	Release.....	6
5.2.10.	Backlog	7
5.2.11.	Iniciativa	7
5.2.12.	Épico.....	7
5.2.13.	História de Usuário (User Story)	8
5.2.14.	Tarefa	8
5.2.15.	Bug	9
5.2.16.	Sprint Planning.....	9
5.2.17.	Daily	9
5.2.18.	Sprint Review.....	9
5.2.19.	Sprint Retrospective	9
5.3.	Fluxo de Trabalho	10
5.3.1.	Backlog	11
5.3.2.	Priorizado	11
5.3.3.	Estimativa de Horas	12
5.3.4.	Preparado	14
5.3.5.	Fazendo	14
5.3.6.	QA (Quality Assurance)	15
5.3.7.	Validar em Homologação	16
5.3.8.	Deploy em Produção	16
5.3.9.	Validar em Produção	17
5.3.10.	Done	18
5.3.11.	Won't Fix (Não será resolvido)	19
5.3.12.	Daily	19
5.3.13.	Weekly	19
5.3.14.	Quinzenal	19
5.3.15.	Sprint Planning.....	19

5.3.16.	Sprint Review.....	19
5.3.18.	Estimativa de Horas.....	20
5.3.19.	Validação das demandas em homologação e produção	20
5.4.	JIRA	20
5.4.1.	Todo o monitoramento de tarefas e acompanhamento de projetos deverá ser feito pelo JIRA, onde serão registradas as tarefas, aceites, estimativas de horas, bem como como o relatório de horas executadas, para efeito de faturamento.....	20
5.4.2.	Premissas para uso do Jira	20
5.4.3.	Controle de Horas	21
5.4.4.	Vínculos e Relacionamento entre os Cards.....	22
5.4.5.	Boards de Acompanhamento	23
5.4.6.	Dashboard de Gestão.....	23
6.	Plataforma tecnológica	23
7.	Processo de DEVOPS.....	23
8.	Conclusão	24

1. Introdução

Olá! Somos a Gerência Executiva de Projetos Digitais, mais conhecida como DIGITAIS. Estamos aqui para desenvolver e gerir, de forma estratégica, todos os produtos digitais das nossas entidades, de forma sustentável e escalável gerando valor e impacto positivo para as pessoas que os utilizam.

Para isso temos uma equipe questionadora, cujo principal propósito é agregar valor em todas as interações, sempre tomando decisões em conjunto e priorizando a conversa ao invés do trâmite burocrático.

Em nosso dia a dia adotamos os 10 princípios do [Manifesto dos pequenos atos](#):

1. CONFIANÇA - Deve ser respeitada e nunca ameaçada;
2. DIÁLOGO - É a maneira de construir uma verdadeira relação de confiança;
3. CONTATO PESSOAL - É experiência mais rica existente, insuperável por qualquer mídia ou tecnologia;
4. TRANSPARÊNCIA - É o meio para manter uma comunidade sustentável;
5. DIVERSIDADE - Se você precisa de um rótulo, defina-se como Humano;
6. AUTO-ORGANIZAÇÃO - Líderes emergem, mas não devem existir donos;
7. EXEMPLO - É como você deve ensinar, viver e aprender;
8. CONSISTÊNCIA - Tudo tem seu tempo, intensidade nem sempre é a resposta;
9. DOAÇÃO Doe, doe, doe! - você se surpreenderá como isso retorna rápido;
10. AÇÃO Faça! - o mais simples possível, apenas o essencial para passar adiante;

Esse é o nosso espírito, o nosso jeito de trabalhar. E nesse documento você vai encontrar em detalhes todas as informações necessárias sobre os procedimentos da nossa área.

Boa leitura.

2. Nosso jeito de ser

Somos, antes de tudo, defensores das nossas marcas e da imagem das nossas instituições nos ambientes digitais.

Atuamos para construir um bom relacionamento com as áreas e com nossos parceiros para estabelecer uma relação de confiança e de parceria que permita posicionarmo-nos em um lugar de referência em soluções digitais e em tendências de tecnologia e inovação.

Mas também temos foco no usuário. Nosso objetivo é garantir uma boa experiência digital em cada projeto nosso. Por isso buscamos sempre pensar estrategicamente, com visão integradora e multicanal, buscando oferecer ao usuário a informação ou serviço que ele procura.

Queremos ser disseminadores de cultura digital e para isso, mais do que adotar uma postura consultiva e facilitadora junto às áreas, queremos entregar valor além de ferramentas, ou seja, queremos que nossas entregas sejam cada vez mais criativas e dotadas de inteligência digital.

Temos cultura ágil para resolver problemas e dar respostas dentro das necessidades das áreas, mas isso jamais nos impedirá de direcionar nossos esforços para uma compreensão ampla dos problemas, dos processos e das dores e tudo isso é feito de forma orientada a dados, sempre com muita transparência e visando o melhor da instituição como um todo.

3. O que nós fazemos?

Por meio do relacionamento com as áreas de negócio, nosso principal papel é planejar e executar as demandas de projetos digitais. Isso passa por uma análise crítica que busque sempre soluções simples para problemas cada vez mais complexos e passa também por uma metodologia de trabalho que facilite a gestão e o controle dos diversos assuntos e demandas que tratamos.

Para alcançar esses objetivos promovemos o diálogo com todos os interlocutores envolvidos e as conversas vão deste a estratégia e o planejamento até o processo de publicação, suporte e manutenção dos projetos após a entrega. Nesse sentido, nossos especialistas executam várias etapas relacionadas a User Experience (UX), User Interface (UI), redação com foco em UX (UX Writing), técnicas de discovery, arquitetura de dados, métricas de Web Analytics, Quality Assurance (QA), Search Engine Optimization (SEO), privacidade, dentre outras.

Esses são os produtos que podemos entregar ao final de todo esse processo:

- Sites e Portais;
- E-commerces e Marketplaces;
- Landing Pages;
- Aplicativos Mobile;
- Desenvolvimento de Application Programming Interfaces (APIs).

4. O que nós não somos e não fazemos?

Em nossa instituição não temos o mesmo papel da área de Tecnologia da Informação. Enquanto nós desenvolvemos soluções com foco na presença digital das nossas marcas, a área de Tecnologia da Informação é responsável por toda a infraestrutura, arquitetura de softwares e desenvolvimento de sistemas que operacionalizam os processos e o funcionamento da instituição. Por isso, não executamos serviços como atendimento Service desk, registro de domínios, hospedagem de sites e sistemas, Business Intelligence (BI), e, principalmente, desenvolvimento de softwares e sistemas.

Também não temos o mesmo papel da Diretoria de Comunicação, ou seja, não somos uma área de Comunicação ou de Marketing Digital, apesar de atuar em parceria e integração com a Diretoria de Comunicação. Nesse sentido, não atuamos com mídias digitais, redes sociais, promoção, campanhas de mídia, transmissão de eventos, disparo de e-mail marketing, estratégias de funil de conversão, inbound marketing ou produção de conteúdo.

Alguns serviços e interações que NÃO fazem parte do nosso trabalho:

Serviço	Quem realiza?
Registro de Domínios	Tecnologia da Informação
Gestão de URL's, criação de links amigáveis e redirecionamentos	Tecnologia da Informação
Estruturação de sistemas para operacionalizar pagamentos	Tecnologia da Informação
Validação de marca e/ou identidade visual	Comunicação
Relacionamento com os departamentos regionais	As áreas de negócio
Disparo de SMS e e-mail marketing	Comunicação

5. Qual é a nossa metodologia de trabalho?

5.1. Cultura ágil e cultura de dados

Cada vez mais o mercado de desenvolvimento digital vem demandando agilidade, produtividade, eficácia, eficiência e flexibilidade. Nesse contexto, surgiram as metodologias ágeis que trazem uma abordagem de planejamento incremental, que vai aprendendo enquanto executa e corrige a rota durante a caminhada, diferentemente do método tradicional em que se planeja detalhadamente todas as fases do projeto antes de começar a construí-lo de fato.

A Gerência Executiva de Projetos Digitais entende que o valor de um projeto digital está na articulação entre os objetivos estratégicos da instituição e as necessidades do usuário final. Buscamos cada vez mais implementar esta combinação em todo o ciclo de vida de um produto digital.

E nesse sentido entendemos a importância de ciclos rápidos de construção dos projetos, de se trabalhar sempre que possível com o conceito de MVP (Minimum Viable Product – Mínimo Produto Viável) para que possamos submeter o projeto o quanto antes a quem

vai usá-lo de fato: o usuário. Para isso procurarmos os meios e as ferramentas apropriados para testar e estabelecer um olhar mais aprofundado sobre o que o usuário busca e precisa.

Também nesse sentido utilizamos o Jira Software, que é hoje uma das melhores ferramentas de mercado para gestão de projetos focada em metodologia ágil.

Ou seja, se por um lado a cultura ágil nos auxilia a ter uma velocidade maior em nossas entregas, a cultura de dados nos permite dar o máximo de valor possível ao usuário em cada uma dessas entregas.

Trabalhando assim conseguimos fazer com que as áreas de negócio recebam regularmente uma nova porção funcional de seu produto, além de ser mais fácil corrigir eventuais premissas erradas que são estabelecidas no início do projeto.

5.2. Conceitos

Esta seção foi feita para a compreensão de todos os conceitos que abordamos ao longo deste documento e do nosso dia a dia de trabalho.

PAPÉIS

5.2.1. Product Owner (PO)

É o profissional que lidera o projeto de ponta a ponta, construindo cronogramas e administrando diferentes times de trabalho durante as diversas etapas que compõem um projeto. São os nossos POs que fazem o relacionamento com as áreas de negócio e têm o papel de prestar status sobre o andamento das atividades.

5.2.2. Web Analytics

O profissional de Web Analytics é aquele que mede os acessos aos nossos ambientes, definindo e avaliando métricas, utilizando diversas ferramentas disponíveis para entender o comportamento do usuário e descobrir se os objetivos de um determinado projeto foram ou não alcançados.

5.2.3. User Experience (UX)

O profissional de UX é aquele que investiga o usuário a fundo antes e durante o ciclo de vida de um produto digital. Ele cria personas, constrói jornadas, realiza testes e estuda o mercado para descobrir como proporcionar a melhor experiência para cada tipo de público de um produto digital.

5.2.4. User Interface (UI)

O profissional de UI possui muito conhecimento em design, mas agrega isso com um trabalho em parceria com o UX, para fazer com que cada aspecto do layout seja convergente ao que se espera e se deseja em termos de UX. É ele quem cria e testa protótipos, avaliando as melhores formas de navegação, organização e nomenclatura dos conteúdos.

5.2.5. UX Writer

Da mesma forma que o UI (no layout), o profissional de UX Writing (na redação) possui a atribuição de produzir conteúdo com foco na experiência que se quer proporcionar ao usuário. Em parceria com o UX e com o UI, é o profissional que estabelece, inclusive, as melhores práticas de SEO (Search Engine Optimization) para que o conteúdo seja bem ranqueado nos mecanismos de busca, tais como Google, Bing ou Yahoo.

5.2.6. Desenvolvedor (Dev)

É o profissional que executa tudo aquilo que foi planejado, dentro de uma ordem lógica pré-estabelecida de tarefas. O desenvolvedor Front-end é especializado nas telas e funcionalidades que aparecem para o usuário, ao passo que o desenvolvedor Back-end possui a expertise da construção de toda a inteligência da plataforma, tais como regras de negócio, lógica de banco de dados etc. O profissional fullstack, por sua vez, é aquele que domina ambas as áreas de conhecimento. Os profissionais de desenvolvimento (dev) são alocados exclusivamente em nossos fornecedores externos, ou seja, não temos esse perfil contratado internamente.

5.2.7. Scrum Master

Na metodologia Scrum, o Scrum Master é o responsável por potencializar o trabalho da equipe e garantir que todos disponham dos recursos necessários para bem executar o seu trabalho, bem como entendam os conceitos e premissas do projeto. Ele é o grande facilitador, que remove quaisquer impedimentos levantados pela equipe durante a execução dos projetos. É o líder técnico da equipe.

Em nossa gerência temos esse perfil apenas para a equipe de planejamento, que é interna. No caso da equipe de desenvolvimento, esse profissional fica alocado junto aos fornecedores externos.

METODOLOGIA ÁGIL

5.2.8. Sprint

A separação do desenvolvimento do projeto por Sprints é oriunda da metodologia Scrum e consiste em agrupar funcionalidades em espaços específicos de tempo. A Sprint começa e conclui um trabalho específico, um “pedaço” do projeto. Ele tem data de início e de término e pode durar de 1 a 4 semanas.

5.2.9. Release

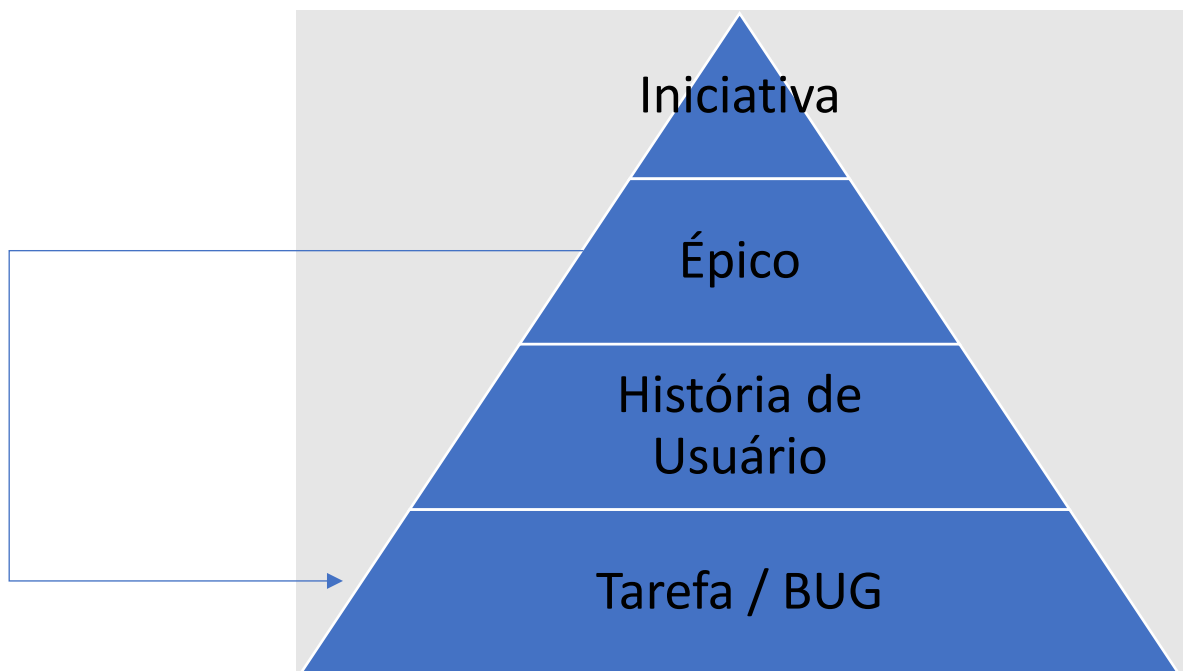
Release é um marco de entrega do produto, com um ou mais Incrementos, decorrente de algumas sprints sucessivas (a depender do projeto). A realização de Releases ao longo do desenvolvimento auxilia o time a obter feedback constante, além de permitir entregas mais frequentes às áreas de negócio.

5.2.10. Backlog

- O Backlog de Produto é uma lista contendo todas as funcionalidades desejadas para um produto. O conteúdo dessa lista é definido e detalhado pelo PO (Digitais) e pelo Scrummaster (fornecedor) e pode ser quebrado em uma ou mais tarefas do Sprint Backlog;
- O Sprint Backlog é a lista de todas as funcionalidades que entrarão em uma determinada Sprint;
- Já o Backlog de Iniciativas é a lista de todas as iniciativas que estão em digitais, é o nosso portfólio de projetos, os quais denominamos “iniciativas”.

TIPOS DE ITEM NOS BACKLOGS

A correta compreensão dos tipos de itens que compõem os nossos Backlogs, bem como a maneira como eles se relacionam, é fundamental para a adequação à nossa metodologia. A nossa estrutura funciona da seguinte maneira:



5.2.11. Iniciativa

A Iniciativa é o nível mais alto na hierarquia do Backlog e todo trabalho que é realizado em Digitais deve estar associado a uma iniciativa.

5.2.12. Épico

É o maior nível agrupador dentro de uma iniciativa. Trata-se de uma proposta de valor ampla que ainda será refinada, detalhada e fatiada em histórias de usuário menores.

PARA ENTENDER O ÉPICO:

Eu, enquanto deficiente visual, **desejo** que meu ambiente de trabalho seja mais acessível **para** que eu não dependa tanto de outras pessoas.

O épico tem finalidade agrupadora, por isso não existe trabalho nele no que se refere ao Jira, ou seja, não há apontamento de horas e movimentação dos épicos dentro do Kanban (salvo ao final do desenvolvimento dos itens constantes no mesmo).

5.2.13. História de Usuário (User Story)

A História de Usuário é o desdobramento do valor apresentado no épico em diversos requisitos necessários para a construção de um produto que gere aquele valor. Ela deve ser compreensível para todos que a leem.

PARA ENTENDER A HISTÓRIA:

Eu, enquanto deficiente visual, **desejo** que os locais que eu tenho que ir sejam acessíveis **para** que eu não tenha que passar pelo constrangimento de ficar perguntando para as pessoas sobre os locais onde quero ir.

Eu, enquanto deficiente visual, **desejo** chegar facilmente à saída de emergência, **pois** não quero morrer em um incêndio.

5.2.14. Tarefa

As tarefas são itens mais técnicos, ou seja, o conjunto de ações técnicas necessárias para que um épico se transforme em incremento do produto.

PARA ENTENDER A TAREFA:

- Adquirir módulo de sensor de presença;
- Fazer o design de novas placas sinalizadores;
 - Criar modelos de engenharia;
 - Mapear locais estratégicos;
- Instalar as placas nos locais estratégicos.

5.2.15. Bug

O Bug possui mesmo nível hierárquico da tarefa, assim como a mesma estrutura de campos necessários, mas é classificado de maneira diferente para controle de esforço e tempo gasto em evoluções / melhorias e em bugs.

CERIMÔNIAS

Essas são as cerimônias que realizamos com os nossos fornecedores externos. As nossas reuniões ocorrerão preferencialmente online via Microsoft Teams, podendo ser presenciais a depender da necessidade, complexidade e recursos disponíveis.

5.2.16. Sprint Planning

A Sprint Planning é a cerimônia de planejamento da Sprint, que ocorre no último dia útil anterior à mesma. Nesta cerimônia traça-se o objetivo da Sprint, o escopo de trabalho e discute-se como este trabalho será realizado, em linhas gerais.

5.2.17. Daily

A Daily Scrum é uma cerimônia diária de alinhamento. Deve ser célere e durar no máximo 15 minutos. Ela deve acontecer no mesmo horário e todas as pessoas têm a sua vez de falar e serem ouvidas sem interrupção. É muito importante que não haja uma relação hierárquica na reunião e que o espírito não seja de prestação de contas, mas de alinhamentos gerais, ou seja, não discutindo as atividades em detalhes. O objetivo da daily é que as pessoas entendam o que cada um fez no dia anterior, o que fará no dia seguinte e se há algo impedindo a execução do trabalho.

5.2.18. Sprint Review

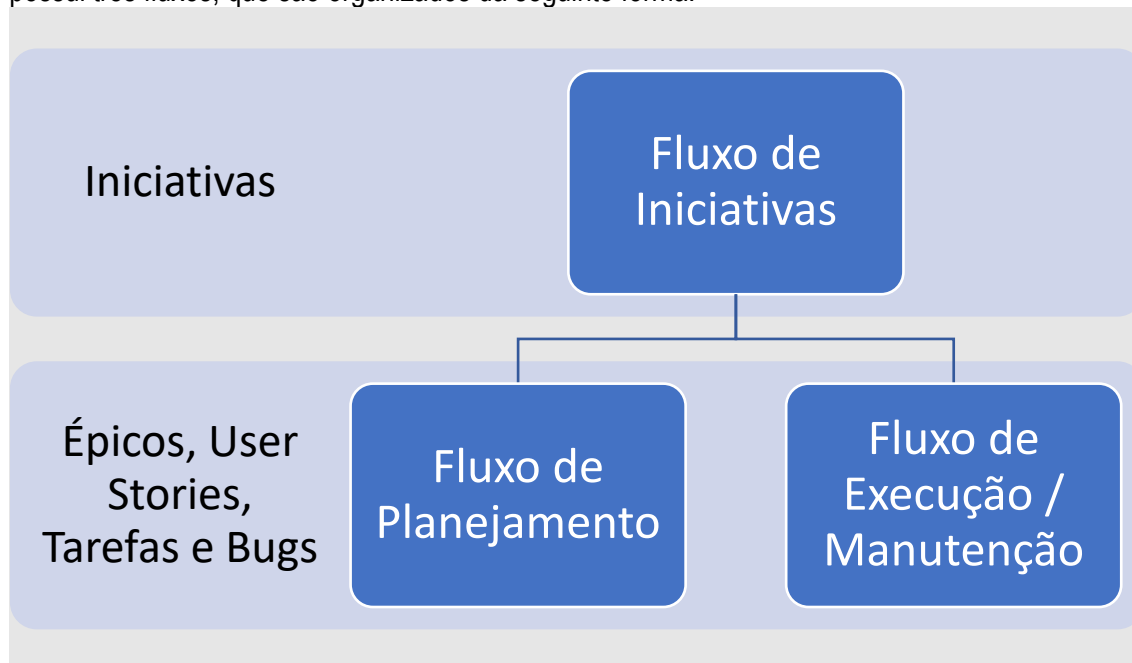
É uma reunião que ocorre no último dia da Sprint para que o time de desenvolvimento apresente o resultado do trabalho ao PO. É uma cerimônia muito importante para constatar se a entrega está realmente gerando valor ao usuário e uma oportunidade de correção de rota no meio do caminho, ao invés de apresentar tudo ao final de muito tempo de trabalho.

5.2.19. Sprint Retrospective

Ao passo que a Sprint Review analisa a entrega realizada na Sprint, a Sprint Retrospective analisa o processo de trabalho. É uma cerimônia que deve acontecer sempre no último dia da sprint, para "fechar" a mesma, devendo durar de 1h a 2h no máximo. O objetivo da cerimônia é analisar tudo o que aconteceu com muita transparência para propor melhorias para a próxima.

5.3. Fluxo de Trabalho

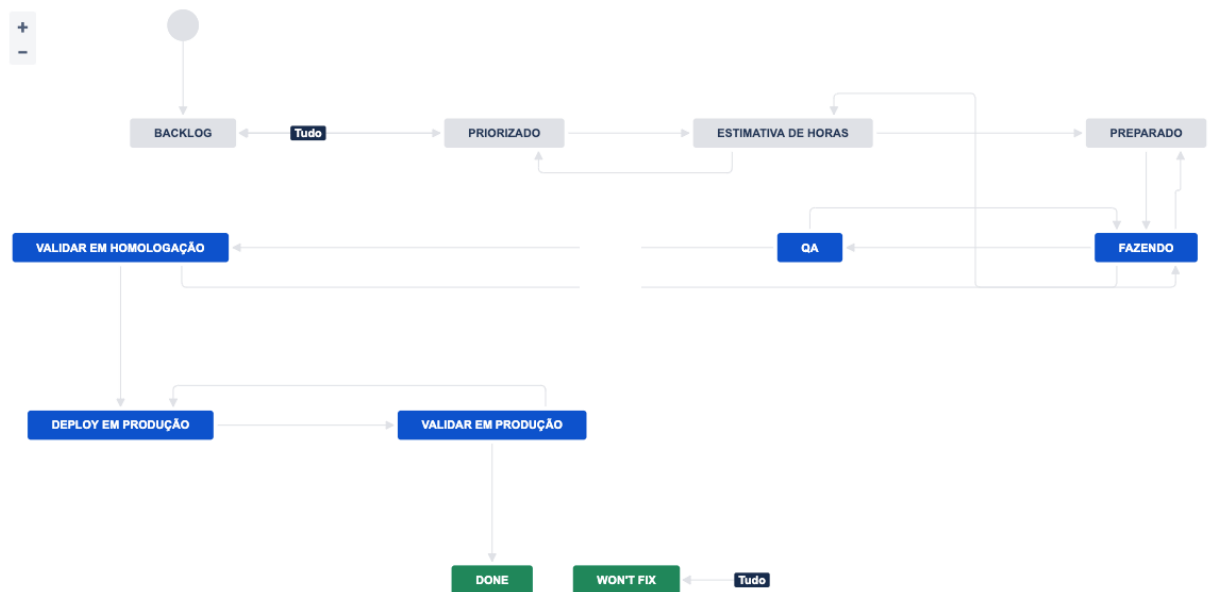
Para que o nosso trabalho aconteça de maneira organizada e produtiva, a metodologia possui três fluxos, que são organizados da seguinte forma:



O Fluxo de Iniciativas é chamado de Macrofluxo, ou fluxo principal, enquanto os fluxos de Planejamento e Execução são chamados de Microfluxos, pois existem para organizar os trabalhos dentro de dois status específicos do fluxo maior (Ideação e Execução/Manutenção).

O trabalho junto aos nossos fornecedores é regido pelo Microfluxo de Execução/manutenção.

FLUXO DE EXECUÇÃO



5.3.1. Backlog

É a lista completa de itens que serão desenvolvidos. Os itens podem ser Épicas, Histórias, Tarefas e Bugs. O status “Backlog” é um momento em que as demandas ainda não estão refinadas / priorizadas, por isso o desenvolvedor externo não necessita acompanhar esse status.

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Inserir tarefas do escopo no backlog.	PO	---
Refinar o backlog e priorizar as tarefas de cada Sprint, inclusive indicando a prioridade de cada card.	PO (Digitais) e Scrummaster (fornecedor)	A tarefa deve estar refinada até reunião de Sprint Planning para que a mesma componha a Sprint.

5.3.2. Priorizado

É a lista priorizada de itens, ou seja, daqueles que farão parte de uma Sprint. O item permanece em priorizado até que o desenvolvedor estime as horas, ou seja, até que ele a mova para “Estimativa de Horas”.

Movimentação do Card:

- Somente o PO alimenta este status;
- Somente o Dev move para o próximo status.

Regras:

O desenvolvedor não escolhe aleatoriamente qual item (card) vai estimar as horas, ele deve fazer isso conforme a priorização apontada no Jira pelo PO (da mais urgente para a menos urgente).

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Selecionar e mover itens por ordem de prioridade para a coluna "Estimativa de Horas"	DEV	Em até 3 dias úteis após o início da Sprint todas as demandas devem estar movidas e com estimativa inicial.

5.3.3. Estimativa de Horas

É a lista priorizada de itens que já foram estimados, ou seja, daqueles que o desenvolvedor já olhou e apontou a quantidade de horas necessárias para execução daquele card.

Toda a negociação acontece neste status e o item permanece nesse status até que o PO aprove a estimativa de horas.

Movimentação do Card:

- Somente o Dev alimenta este status;
- Somente o PO move para o próximo status.

Regras:

- Quando o PO move para o status seguinte (Preparado), o Jira obrigatoriamente apresenta uma tela de aprovação para ser preenchida. Esta tela equivale ao documento de Ordem de Serviço (OS) e seu preenchimento autoriza o fornecedor externo a iniciar o desenvolvimento, bem como move o card para "Preparado".
- O desenvolvedor externo não pode executar a demanda antes dessa etapa, sob risco de não ser faturado, salvo em caso de urgências relacionadas a bugs em nossos ambientes de produção, desde que não ultrapassem 3h de trabalho.
- O fornecedor também não pode, no decorrer do desenvolvimento, ultrapassar a quantidade de horas estimadas inicialmente, pois não será faturado, salvo em caso de expressa autorização do PO dentro do card.
- O desenvolvedor não deve alterar o campo "Estimativa Inicial" após a aprovação das horas.
- A estimativa já deve prever, não somente o tempo necessário para desenvolvimento, mas também das etapas de QA e Deploy.

QUAIS INFORMAÇÕES COMPÕEM A TELA DE APROVAÇÃO?

- 1- Nome / Descrição do card (Automático do Jira)
- 2- Estimativa Inicial (Automático do Jira)
- 3- Autorização: Campo de texto, no qual o PO deve digitar o seguinte texto:

“Autorizo em xx/xx/xxxx a execução da demanda até o limite de X horas”

Para os casos em que o DEV solicita a aprovação de horas adicionais, a tela de aprovação deve ser aditivada da seguinte forma:

QUAIS INFORMAÇÕES COMPÕEM A TELA DE APROVAÇÃO?

- 4- Nome / Descrição do card (Automático do Jira)
- 5- Estimativa Inicial (Automático do Jira)
- 6- Autorização: Campo de texto, no qual o PO deve digitar o seguinte texto:

“Autorizo em xx/xx/xxxx a execução da demanda até o limite de X horas”

“Autorizo em xx/xx/xxxx a adição de mais X horas para término da execução da demanda, totalizando X horas.

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Estimar horas com base na descrição da demanda ou solicitar mais informações de refinamento quando necessário.	DEV	Em até 3 dias úteis após o início da Sprint todas as demandas devem estar movidas e com estimativa inicial.
Prestar informações adicionais, bem como refinar o card quando o desenvolvedor assim solicitar	PO	2 dias úteis, caso contrário a demanda poderá sair da Sprint
Negociar, contestar ou aprovar as horas estimadas pelo desenvolvedor, preenchendo a tela de aprovação, ali explicitando quantas horas estão sendo aprovadas para o card	PO	2 dias úteis após a estimativa inicial, caso contrário a demanda poderá sair da Sprint
Negociar, contestar ou aprovar as horas adicionais solicitadas pelo desenvolvedor durante a fase de	PO	1 dia útil após a identificação da necessidade de horas adicionais.

execução, preenchendo a tela de aprovação, ali explicitando quantas horas adicionais estão sendo aprovadas para o card		
--	--	--

5.3.4. Preparado

É a lista de itens que já tiveram suas horas aprovadas, ou seja, itens que o desenvolvedor já pode de fato executar.

Movimentação do Card:

- Somente o PO alimenta este status;
- Somente o Dev move para o próximo status.

Regras:

O desenvolvedor, ao escolher o(s) card(s) que vai executar, deve buscar um equilíbrio entre os seguintes critérios:

- Urgência do Card (Mapeada no Jira);
- Tempo disponível de trabalho naquele momento da demanda;

Por exemplo: se o desenvolvedor dispõe de 1 hora de trabalho, mas as demandas mais urgentes demandam 3 horas ou mais, ele pode “pular” para uma demanda menos urgente que seja mais simples ou rápida.

Ou seja, tudo visando a otimização do seu trabalho, sempre utilizando de bom senso.

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Selecionar a demanda com base nos critérios de urgência e tempo disponível;	DEV	Dentro do andamento da Sprint

5.3.5. Fazendo

É a lista de itens que estão em execução naquele momento. É neste status que acontecem as Dailys, das quais o PO deve participar de maneira presencial ou remota.

Movimentação do Card:

- Somente o time de desenvolvedores pode mover cards para esse status e também mover para o status seguinte (QA).

Regras:

- Um dev não pode ter mais de dois cards nesse status dentro do Jira (considerando todos os projetos), pois isso, além de não representar a realidade, “trava” o card, impedindo que outro dev disponível possa atuar naquela demanda.
- Caso o dev perceba que irá utilizar mais horas do que o estimado, ele não deve prosseguir com o desenvolvimento, deve mover o card para “Estimativa de Horas” para negociar esta necessidade com o PO.

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Executar a demanda e solicitar informações adicionais, quando necessário	DEV	A depender do tempo estimado no card.
Prestar informações adicionais quando o desenvolvedor assim solicitar	PO	2 dias úteis, caso contrário a demanda poderá sair da Sprint
Realizar a Daily Scrum para report das atividades e impedimentos, sendo coordenada pelo Scrum Master do Fornecedor	DEV, PO (opcional) e Scrum Master	Diariamente
Lançar as horas gastas para a execução da demanda	DEV	Diariamente, independentemente do término da demanda
Subir a funcionalidade no ambiente de homologação para validação do profissional de QA e do PO	DEV	Imediatamente após o desenvolvimento da demanda
Mover o card de volta para “Estimativa de Horas” nos casos em que perceber que será necessário acrescentar mais horas do que o estimado inicialmente.	DEV	Imediatamente quando o DEV identificar a necessidade de mais horas de desenvolvimento.

5.3.6. QA (Quality Assurance)

É a lista de itens que estão desenvolvidos e disponíveis para o profissional de QA do desenvolvedor externo fazer o teste.

O profissional de QA deve dispor de recursos e ferramentas para realizar testes manuais e automatizados a depender de cada caso.

Movimentação do Card:

- Somente o Dev move cards para “QA”;
- Somente o profissional de QA move o card para o próximo Status (Validar em Homologação).
- Caso a demanda seja invalidada, o profissional de QA move a demanda novamente para “Fazendo”.

Regras:

Todos os testes devem evidenciados e documentados no card da demanda no Jira.

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Testar o desenvolvimento da demanda no ambiente de homologação, conforme escopo constante na descrição do card	Profissional de QA	1dia útil após a conclusão do desenvolvimento
Lançar as horas gastas para os testes da demanda	Profissional de QA	Diariamente, independentemente da conclusão da demanda
Mover o card para o próximo status, para que o PO possa realizar a homologação	Profissional de QA	Imediatamente após a conclusão dos testes
Mover o card de volta para "Fazendo" caso os testes invalidem a execução da demanda	Profissional de QA	Imediatamente após a conclusão dos testes

5.3.7. Validar em Homologação

É a lista de itens que estão disponíveis para serem validados / homologados pelo PO no ambiente de homologação.

Movimentação do Card:

- Somente o profissional de QA move cards para "Validar em Homologação";
- Somente o PO move o card para o próximo Status (Deploy em Produção).
- Caso a demanda seja invalidada, o PO move o card de volta para "Fazendo".

Regras:

Em caso de aprovação da demanda, o PO, além de mover o card para o próximo status, deve marcar o assign do card para o desenvolvedor que executou a demanda.

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Validar o desenvolvimento da demanda em ambiente de Homologação	PO	Dentro do prazo da Sprint.
Mover o card para o próximo status e assinar para o desenvolvedor que realizou a demanda	PO	Imediatamente após a conclusão dos testes
Mover o card de volta para "Fazendo" caso invalide a execução da demanda	PO	Imediatamente após a conclusão dos testes

5.3.8. Deploy em Produção

É a lista de itens que estão validados pelo PO e prontos para serem implementados no ambiente de produção.

Movimentação do Card:

- Somente o PO pode autorizar o deploy de demandas no ambiente de produção, o que é feito pelo movimento de mover o card para o status "Deploy em Produção";

- Somente o Arquiteto pode fazer o deploy e mover o card para o próximo status (Validar em Produção).

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Realizar o processo de merge e informar o QA inclusive assinando o card para ele no Jira	Dev	1 dia útil após a aprovação em homologação
Avaliar se não há conflitos de código e, estando tudo certo, informar o arquiteto, inclusive assinando o card para ele no Jira	QA	
Realizar o deploy da demanda no ambiente de produção e mover o card para o próximo status (Validar em Produção)	Arquiteto	
Armazenar o código fonte na ferramenta de git, identificado pelo ID do card no Jira	Arquiteto	No mesmo dia do deploy
Lançar as horas gastas no processo de deploy da demanda	Dev, QA e Arquiteto	Diariamente, independentemente da conclusão da demanda

5.3.9. Validar em Produção

É a lista de itens que foram colocados em produção e estão disponíveis para a validação do PO.

Movimentação do Card:

- Somente o arquiteto pode mover cards para esse status;
- Somente o PO pode aprovar as demandas em produção e mover para o próximo status (Done).

Regras:

Neste momento do fluxo, entende-se que não pode mais haver erros de demanda, apenas problemas no deploy, por isso, em caso de reprovação por parte do PO, o mesmo deve mover o card para o status anterior (Deploy em Produção).

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Validar a demanda em produção e mover o card para "Done" caso a demanda esteja aprovada	PO	Dentro do prazo da Sprint.
Avaliar se o código-fonte foi armazenado corretamente em nosso git	PO	Na mesma data de validação da demanda
Mover o card para "Deploy em Produção" caso tenha havido qualquer problema no deploy	PO	Dentro do prazo da Sprint.

5.3.10. Done

É o status final de todas as demandas que são criadas no fluxo de desenvolvimento. O PO deve mover o card para este status quando todas as questões relacionadas ao trabalho daquele card forem resolvidas e a funcionalidade estiver disponível nos ambientes de produção.

Movimentação do Card:

- Somente o PO pode mover cards para esse status. Em hipótese alguma o fornecedor deve fazê-lo.

Regras:

Quando o PO move o card para “Done”, o Jira obrigatoriamente apresenta uma tela de aprovação para ser preenchida. Esta tela equivale ao documento de Termo de Aceite e seu preenchimento autoriza o fornecedor externo a faturar as horas utilizadas nesta demanda no próximo ciclo de faturamento.

QUAIS INFORMAÇÕES COMPÕEM A TELA DE ACEITE?

- 1- Nome / Descrição do card (Automático do Jira)
- 2- Horas gastas no card (Automático do Jira)
- 3- Autorização: Campo de texto, no qual o PO deve digitar o seguinte texto:

“Atesto que a demanda deste card foi entregue e autorizo o faturamento de X horas, conforme apontado no card”

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Validar a demanda em produção e mover o card para “Done” caso a demanda esteja aprovada	PO	Dentro do prazo da Sprint.
Criar ou atualizar Manual de Uso daquele ambiente, quando se tratar do final de uma sprint ou release	Desenvolvedor e QA	Dentro do prazo da Sprint ou Release

5.3.11. Won't Fix (Não será resolvido)

É a lista de itens que, por alguma razão, perderam a finalidade de existir, porém não devem ser apagados com vistas à conservação do histórico.

Por exemplo: numa primeira demanda pede-se criação de um campo em um formulário específico de um site. E numa segunda demanda, pede-se a reformulação completa desse formulário para permitir criação de campos dinâmicos. Neste exemplo, a primeira demanda perdeu sua razão de ser, porém teve histórico de trabalho e apontamento de horas.

Em havendo apontamento de horas, o PO deve analisar cada caso para autorizar o faturamento das mesmas no próximo ciclo de faturamento.

Movimentação do Card:

- Somente o PO pode mover cards para esse status. Em hipótese alguma o fornecedor deve fazê-lo.

Checklist do status:

Tarefa	Responsável	Prazo
Ao mover um card para esse status, descrever as razões pelas quais o card está sendo descontinuado e informar se autoriza o faturamento das horas utilizadas naquele card.	PO	Dentro do prazo da Sprint.

RITUAIS SCRUM DO FLUXO DE EXECUÇÃO

O processo de execução possui os seguintes rituais:

5.3.12. Daily

Reunião diária entre os desenvolvedores e o Scrum Master para controle dos trabalhos e impedimentos para a realização dos mesmos. A participação do PO é opcional.

5.3.13. Weekly

Reunião semanal entre os POs e os Scrum Masters do fornecedor externo para alinhamentos relacionados a processos e impedimentos gerais para a realização do job.

5.3.14. Quinzenal

Reunião entre os POs para alinhamentos relacionados a processos e melhorias nas estratégias de condução dos Jobs e relacionamento com as áreas.

5.3.15. Sprint Planning

Reunião entre os POs, Desenvolvedores e Scrum Masters para priorizar os itens que comporão a próxima Sprint a ser iniciada.

5.3.16. Sprint Review

Reunião entre os POs, Desenvolvedores e Scrum Masters para apresentar e avaliar as entregas de uma sprint.

FLUXO DE MANUTENÇÃO

Depois que um projeto é lançado, inicia-se um ciclo constante de manutenção/evolução do mesmo. A etapa segue o Micro Fluxo de Manutenção, que é exatamente o mesmo fluxo da etapa de execução (acima descrito), porém sem a organização por Sprints. Para simplificar a leitura, listaremos aqui apenas as diferenças entre o fluxo de manutenção e o fluxo de execução:

5.3.17. Backlog e Priorização

O processo de refinamento de cards e priorização não precisa aguardar o início de uma Sprint, ele acontece sob demanda.

5.3.18. Estimativa de Horas

Em função da sua natureza, no caso de demandas de manutenção e/ou correção de bugs, o fornecedor terá 24h para fazer a estimativa de horas para cada card priorizado pelos PO's.

5.3.19. Validação das demandas em homologação e produção

Como não há Sprint, o PO tem até 72h para validar as demandas nos ambientes de homologação e produção, caso contrário serão consideradas aceitas para fins de faturamento.

5.4. JIRA

5.4.1. Todo o monitoramento de tarefas e acompanhamento de projetos deverá ser feito pelo JIRA, onde serão registradas as tarefas, aceites, estimativas de horas, bem como o relatório de horas executadas, para efeito de faturamento.

5.4.2. Premissas para uso do Jira

Premissa nº 1: “A bola é do Assign”

Independentemente do status no qual aquele card está inserido, é premissa que o campo “Assign” (Responsável) esteja sempre marcado com aquela pessoa que precisa atuar imediatamente no card. Se, por exemplo, um card está parado em “Fazendo” porque o desenvolvedor teve uma dúvida, ele deve colocar a dúvida no comentário e marcar o PO até que a dúvida seja por este sanada. É dessa forma que medimos o tempo de resposta de cada colaborador no processo e assim conseguimos identificar pontos de melhoria.

Premissa nº 2: “Todo dia tem trabalho”

O Apontamento de horas deve ser feito sempre ao final de cada tarefa, ou ao fim do dia para os casos em que a tarefa não for concluída no mesmo dia. Todo apontamento deixado para depois, ou é esquecido ou é impreciso.

Premissa nº 3: “Card mal feito não é job”

Todo card representa um job a ser feito e é muito importante que qualquer pessoa de fora do contexto da demanda possa compreender o que se está pedindo ali, por isso todos os cards devem ser preenchidos adequadamente, com uma boa descrição e comentários que componham efetivamente um bom histórico para o card. Além disso, todo apontamento de horas deve vir acompanhado de uma descrição que explique o que foi realizado naquelas horas.

O que não é boa prática na gestão de um card?

- Sem vinculação de épico;
- Descrição vaga do que é para ser feito (Ex: criar um formulário de contato);
- Campo “Data Limite” em branco.
- Card no status “Fazendo” sem estimativa de horas (Fluxo de Execução / Manutenção);
- Card no status “Fazendo” ou posterior sem apontamento de horas;
- Apontamento de horas sem descrição especificando o que foi feito naquelas horas.

O que é boa prática na gestão de um card?

- Card pertence a uma árvore de épicos bem estruturada;
- Descrição detalhada do que deve ser feito (Ex: criar um formulário de contato, com os campos XXX, com as regras xxx, que salve os dados da maneira XXX e que siga o protótipo xxx);
- Campo “Data Limite” devidamente preenchido com um prazo factível.
- Card no status “Fazendo” com estimativa de horas devidamente aprovada (Fluxo de Execução / Manutenção)
- Card no status “Fazendo” ou posterior com apontamento diário de horas;
- Apontamento de horas com descrição especificando claramente o que foi realizado naquelas horas.

5.4.3. Controle de Horas

O lançamento de horas no Jira é o método para avaliação de volume de trabalho e para pagamento dos nossos fornecedores, por isso é muito importante que esse mecanismo funcione bem entre todos os envolvidos em uma iniciativa. Mas não podemos deixar que a necessidade desse controle implique em criação excessiva de cards, pois isso acaba gerando trabalho desnecessário e/ou retrabalho posterior.

Existem casos em que o mesmo job gera trabalho para mais de uma pessoa e pode haver dúvidas por parte do PO sobre o correto procedimento (criar um ou mais cards). A orientação é a utilização do bom senso, dentro do seguinte princípio: se o job é simultâneo e o status não varia por pessoa, todas elas podem

lançar horas no mesmo card, mas se o job varia de status por pessoa e é necessário um acompanhamento de tarefas individual, neste caso deve-se quebrar o card. Por exemplo:

- Em um projeto de um novo site, todo o time de desenvolvimento participa de uma dinâmica para construção de escopo;
 - A dinâmica acontece uma vez só para todos os envolvidos, portanto não é necessário criar um card para cada um, basta que todos lancem as horas no mesmo card.
- Num portal mais antigo é necessário fazer uma varredura no banco de dados para encontrar uma URL “quebrada”. É combinado que cada dev vai cuidar de 5 diferentes tabelas;
 - Apesar de ser exatamente o mesmo trabalho, o status de cada “pedaço” varia por pessoa, então o ideal é a criação de cards individuais. Neste caso, o PO pode também optar por usar um card só, somado ao recurso de checklist para dividir as tarefas entre os desenvolvedores, desde que não seja necessário um acompanhamento tão minucioso do status de cada um nos dashboards de acompanhamento.

Enfim, como dito anteriormente, prevalece o bom senso.

5.4.4. Vínculos e Relacionamento entre os Cards

Em nossa metodologia, prezamos pelo correto uso dos vínculos existentes no Jira para controlar como as demandas se relacionam:

- Clone: Um recurso importante para identificar cards que necessitaram ser duplicados, qualquer que tenha sido o motivo.
- Dependência: Este recurso é utilizado para que o PO possa indicar que o trabalho de um card depende do trabalho de um outro card para ser feito.
- Bloqueio: Muito semelhante à dependência, mas neste caso a não execução do card anterior bloqueia a execução de um outro card dentro de uma Sprint.
- Causa: Um recurso importante para indicar que aquele trabalho descrito em um card causou outros trabalhos na execução, o que permite manter um histórico lógico e coerente.

5.4.5. Boards de Acompanhamento

5.4.5.1. Board de Planejamento

É o board em que acontece a gestão de demandas para todo o time de planejamento. Os itens deste board podem ser acessados pelo fornecedor externo, a depender da necessidade de cada projeto.

5.4.5.2. Boards de Projetos

Trata-se do board do projeto, que segue o Microfluxo de Execução / Manutenção, cujo objetivo é gerenciar as tarefas no momento da execução ou da manutenção de uma iniciativa. Este board deve ser acessado pelo fornecedor externo específico daquele projeto.

5.4.6. Dashboard de Gestão

Cada fornecedor externo possui um dashboard com o objetivo de auxiliar gestores a acompanhar o processo de QA, Deploy e o monitoramento de horas de cada um dos seus desenvolvedores.

6. Plataforma tecnológica

Este capítulo tem o propósito de apresentar brevemente os desafios que temos no que se refere às nossas plataformas tecnológicas. Temos hoje ambientes construídos em diversas linguagens, sendo o Python a principal delas, associada com o Django CMS.

Estamos, porém, em fase de construção de um novo modelo de plataforma tecnológica e essa discussão passa por estudar soluções estruturadas de CMS associadas a front-ends mais rápidos e páginas estáticas.

Portanto, os nossos parceiros precisarão nos ajudar tanto a manter e gerir os ambientes atuais, quanto a construir os novos, seguindo as boas práticas de mercado, para desenvolver um modelo de gestão que contemple a segurança, a privacidade e a proteção de dados, inclusive para as nossas APIs.

Por fim, apesar da gestão de domínios ser da área de Tecnologia da Informação, nós também precisamos construir e manter um controle dos domínios de nossos projetos, bem como um monitoramento de nossos ambientes em realtime.

7. Processo de DEVOPS

O nosso processo de DEVOPS é gerenciado pela área de Tecnologia da Informação, mas em estrita parceria conosco e com nossos fornecedores. Utilizamos o Azure Devops como plataforma de gestão dos processos de DEVOPS e estamos promovendo integrações com o Jira Software para aprimorar o processo.

8. Conclusão

Para concluir este documento, cabe dizer que somos uma gerência nova dentro do Sistema Indústria e temos enormes desafios, que envolvem desde a reorganização dos nossos processos até a reformulação de diversos ambientes e ferramentas que estão sob a nossa gestão.

Os desafios estratégicos da instituição são enormes e muitos deles passam pelo ambiente digital, por isso a nossa parceria é fundamental. E nesse sentido, é também fundamental a parceria com fornecedores comprometidos com os nossos desafios e dispostos a melhorar cada vez mais o nosso jeito de trabalhar, para construirmos juntos projetos agradáveis de se trabalhar e com entregas de qualidade e valor.

Agradecemos a sua leitura deste documento.

Este documento é de propriedade da Confederação Nacional da Indústria e não deve ser reproduzido sem prévia autorização.