

Registro de fluxo de processo

Objetivo deste artefato			
Este documento tem como finalidade registrar e descrever o fluxo de trabalho repassado ao colaborador/servidor da AGETEC (Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação de Campo Grande - MS), especificamente da squad de Educação. O objetivo é documentar os processos, responsabilidades e critérios adotados na execução das atividades, promovendo o alinhamento e a continuidade das ações da equipe			
Nº do Contrato:	210/2021/AGETEC		
Nº da OS:	046/2025		
Detalhamento da OS:	Esta Ordem de Serviço refere-se à documentação do fluxo de trabalho anteriormente realizado na AGETEC, com foco na transferência de conhecimento, identificação das etapas do processo e registro das práticas adotadas no atendimento às demandas da Educação. O repasse foi realizado no período de 06/06/2025 a 10/06/2025.		
Controle de alterações do documento			
Data	Autor (e-mail)	Descrição	Versão
10/06/2025	samara.moura@agetec.campogrande.ms.gov.br	Elaborar documento.	1.0

1. Descrição das atividades replicadas:

Durante o período mencionado, foram repassadas as seguintes atividades:

- **Monitoramento de demandas:** Verificação contínua das demandas atribuídas na fila, utilizando os filtros “Atribuído para” e “Situação” (exceto as com status “Fechado”).
- **Acompanhamento de demandas atribuídas aos analistas de desenvolvimento:** Análise e acompanhamento das demandas direcionadas aos analistas de desenvolvimento da *squad* de Educação.
- **Triagem de demandas sem atribuição:** Identificação de demandas com status “Fila” já especificadas e que ainda não possuem responsáveis. Essas devem ser analisadas por prioridade e encaminhadas a um analista de desenvolvimento.



IBROWSE

- **Encerramento de demandas resolvidas:** Acompanhamento de demandas com status “Resolvido”, revisão e adição de mensagem (não oculta), e alteração do status para “Fechado”, garantindo a correta integração com a ferramenta da equipe de atendimento (DAS).
- **Triagem no backlog:** Avaliação das demandas com status “Estimativa” atribuídas ao *Product Owner* (P.O), com filtro para a *squad* de Educação. Realização de respostas e encerramento de demandas de orientação ao usuário ou parametrizações de sistema (ex: menus em perfis).
- **Apoio no *refinement*:** Apoio na especificação de demandas de correção e melhoria após o *backlog refinement*, para alimentação da ferramenta TAIGA.
- **Testes manuais:** Apoio na elaboração de testes manuais das demandas disponibilizadas, acompanhamento do Kanban no TAIGA e/ou documentação no Redmine para validação por parte da equipe de atendimento ou cliente. Após aprovação, a demanda segue para publicação em produção.
- **Suporte ao P.O:** Apoio ao *Product Owner* nas reuniões diárias (*dailys*), registrando impedimentos e atuando como facilitadora.
- **Solicitação de publicações:** Lançamento de pedidos de publicação ou atualização de sistema no Redmine, seguindo os parâmetros exigidos para integração correta com a ferramenta da equipe de infraestrutura.
- **Suporte técnico e funcional:** Esclarecimento de dúvidas da equipe quanto às funcionalidades dos sistemas, repassando regras de negócio e, quando necessário, consultando *stakeholders* como Guilherme (Projeto Portal REME) e Alex-Regina (Projeto SIGER/Matrícula Online/Lotação).

