



## **Bravo Sistemas**

Endereço: Av. Horácio José dos Santos, nº 623, Anexo 2  
CNPJ: 17.264.715/0001-54  
Cidade: Brumado - BA  
Telefone: (77) 9 9941-4144

### **Processo de Documentação**

Como deve ocorrer

20 de Setembro de 2023

Organização do processo de documentação de uma demanda e as etapas de devemos seguir para garantir um processo de qualidade.

Todas as etapas aqui devem ser seguidas com maestria e rigor.

---

#### **Introdução**

A gestão de uma demanda é fundamental para que possamos trilhar o caminho da excelência.

Saber analisar e documentá-la é o que irá garantir a sua plena execução e, se caso não haja essas práticas, pode-se dizer que o analista falhou na documentação da demanda.

Esse documento visa criar e padronizar o processo de documentação de uma demanda, para garantir efetividade na gestão das mesmas.



## **Bravo Sistemas**

Endereço: Av. Horácio José dos Santos, nº 623, Anexo 2

CNPJ: 17.264.715/0001-54

Cidade: Brumado - BA

Telefone: (77) 9 9941-4144

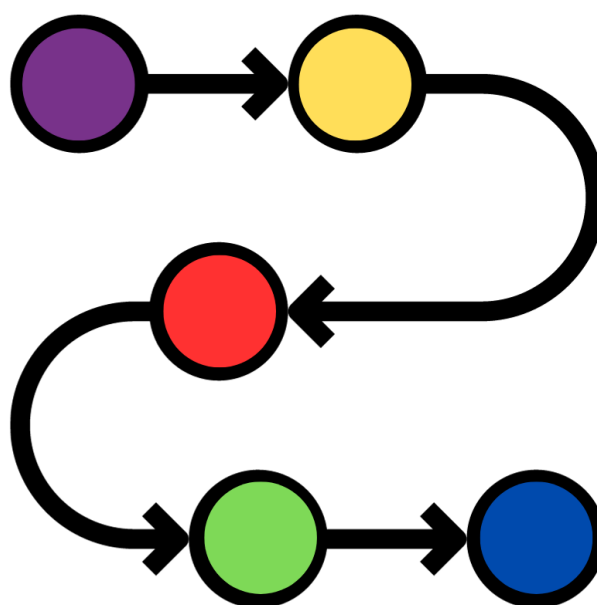
# **Índice**

- 1 - Introdução
- 2 - Índice
- 3 - O Papel do Coordenador
- 5 - O Modelo Ideal de Solicitação
- 6 - O Papel do Analista
- 9 - A Análise
- 10 - A Documentação
- 12 - Estipulando Prazos
- 13 - Organização do Kanban
- 14 - O Retorno ao Município
- 15 - Finalização

## O Papel do Coordenador

O coordenador do SGE no município é a pessoa responsável por fornecer o devido suporte às escolas. Através do coordenador no município podemos acompanhar as demandas que são passadas pelas escolas e dessa forma, conseguir entender os problemas e situações que percorrem as escolas de cada cidade.






Abaixo segue um esboço de como ocorre a gestão das demandas:



O coordenador do município é responsável pelo recebimento das demandas enviadas pelas escolas. Ao receber essas demandas, o coordenador do município precisa filtrá-las antes de nos enviar, analisando se a demanda faz sentido e se será nossa equipe responsável por resolver.

Essa análise é fundamental para que uma demanda sem sentido ou que não deveria chegar à nossa equipe tome nosso tempo.

De acordo com o cenário, as demandas que o coordenador do município deve nos enviar são:

-  **Configuração/Ajustes**
-  **Bloqueios/Liberação**
-  **Erros e Problemas**
-  **Criação de Documentos e Relatórios**
-  **Logs e Dados**



As demandas enviadas pelo coordenador do município precisam ser demandas muito bem documentadas, de acordo com o que estruturamos. Devem ser encaminhadas através de documentos ou ofícios. Caso sejam demandas simples e que não necessitam de documentação, podem enviar via whatsapp mesmo, para que o processo seja ágil. Contudo, demandas que exigem análises, correções ou algum trabalho mais minucioso, necessita ser documentada.

Tudo inicia em como recebemos as demandas. Se não recebermos as demandas de acordo com nosso padrão, teremos dificuldades em entender a demanda e em passar para a equipe que resolve as mesmas.

## O Modelo Ideal de Solicitação

As solicitações que chegam através do coordenador precisam chegar muito bem explicadas, conforme discorreremos no tópico acima.

Com isso, um modelo prático e que pode ser adotado para qualquer tipo de solicitação é o abaixo:

 <b>Informações</b>	 <b>Respostas</b>
Escola	
Turma	
Etapa de Ensino que acontece o problema	
Id do Aluno o ou Professor	
Onde acontece o Problema	
Descrição do Problema	
Sugestão de Correção	

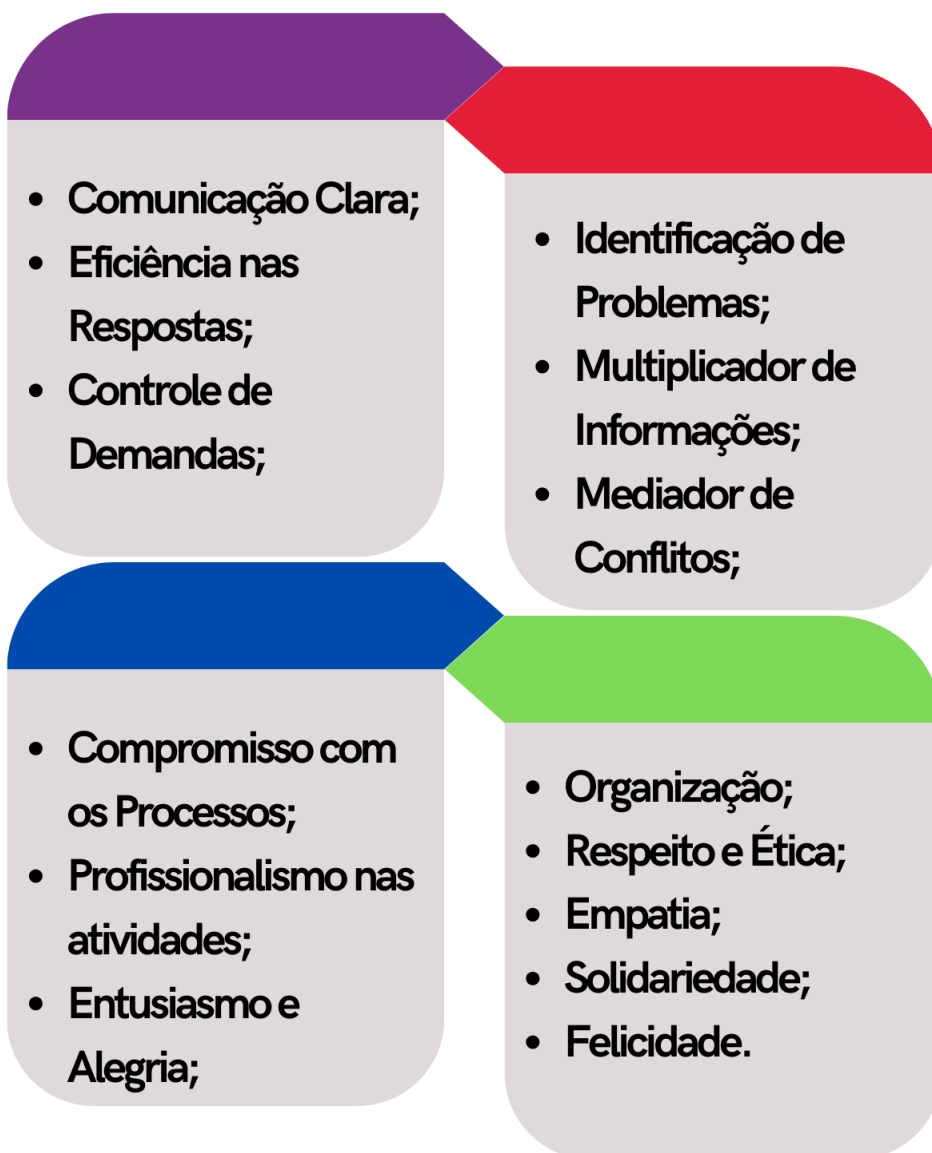
O modelo apresentado possui basicamente todas informações de maneira estruturada, para garantir uma análise mais assertiva e uma correção mais clara.

## O Papel do Analista

O Analista é o responsável por orientar os municípios em uma utilização adequada do SGE Bravo!

O mesmo desempenha o papel de fazer a ponte entre solicitação e resolução.

O Analista precisa ter algumas habilidades essenciais para executar o seu papel, sendo, algumas delas:



Além das habilidades apresentadas acima, o Analista precisa de conhecimento técnico da nossa plataforma, bem como um nível intermediário de conhecimento pedagógico.

Para adquirir esses conhecimentos, o mesmo precisará estudar o SGE Bravo!, através das aulas disponíveis no nosso canal no Youtube ou Blog de Ajuda.

Ainda, o mesmo conseguirá manusear a plataforma em um ambiente teste, podendo gerir os processos dentro de um ambiente de produção teste, fazendo seu aprendizado ser ainda maior.

---

É necessário que o analista conheça cada parte do sistema, pois é através desse conhecimento que ele irá auxiliar os municípios no processo de informatização da educação.

Entendendo isso, segue alguns pontos que o analista precisa fazer ao receber uma demanda ou solicitação:

- 01** Recebimento da Demanda e Retorno que recebeu e irá analisar
- 02** Análise e Compreensão da demanda, bem como sua documentação
- 03** Retorno ao cliente quando a demanda for passada à programação
- 04** Verificação quando a demanda for finalizada, antes de retornar ao cliente
- 05** Retorno ao cliente quando a demanda estiver analisada e executada

Segue, também, os pontos que o analista não pode fazer. Caso isso aconteça, o processo é quebrado e a gestão é desqualificada, tornando nosso trabalho amador.

- 01** Passar uma demanda à equipe de triagem sem antes analisá-la e entendê-la
- 02** Não retornar o cliente quando uma demanda for finalizada
- 03** Solicitar documentos sem as devidas informações e/ou modelos
- 04** Deixar uma demanda urgente ou problema sem assistência, bem como retornos
- 05** Falta de comunicação clara com a equipe, bem como sobre situações complexas

O papel do analista, além de analisar, é manter-se no controle das solicitações e problemas que os municípios passam.

O analista é especialista responsável por ajudar o município a trilhar o melhor caminho, indo de encontro à uma informatização efetiva e de qualidade.

É o analista que conversará o que pode ser melhor ao município. É o analista quem guiará o município ao sucesso da informatização da rede pública ou privada.



## **A Análise**

A análise desempenha um papel crítico em praticamente todas as áreas da sociedade, pois nos ajuda a compreender, interpretar e lidar com informações complexas e a tomar decisões melhores e mais fundamentadas.

Qual a importância tem a análise para nós do SGE Bravo! e como ela pode ser feita de maneira efetiva?

### **1. Identificação da Demanda ou Problema:**

Comece identificando claramente a demanda ou problema em questão. Com as informações enviadas pelo município, replique as mesmas dentro do sistema, fazendo com que você enxergue o problema.

Faça testes para identificar o problema ou como resolvê-lo.

### **2. Documentação da Demanda ou Problema:**

Registre detalhes sobre a demanda ou problema, incluindo quando foi detectado, onde ocorre, com que frequência, e quaisquer informações relevantes que possam ser úteis durante a análise.

Lembre-se que a sua documentação é uma documentação diferente da que você recebe do município, pois você está falando direto com o programador, a sua linguagem precisa ser mais clara e efetiva.

### **3. Priorização:**

Avalie a gravidade e o impacto do problema para determinar a prioridade da resolução. É importante entender como o problema afeta os usuários e os processos.

Entender sobre prioridade é fundamental para que você informe a prioridade de maneira correta e a equipe responsável pela resolução consiga gerir o tempo de acordo com o grau de resolução.



## Bravo Sistemas

Endereço: Av. Horácio José dos Santos, nº 623, Anexo 2  
CNPJ: 17.264.715/0001-54  
Cidade: Brumado - BA  
Telefone: (77) 9 9941-4144

### A Documentação

Para que os tickets não retornem, é necessário que sejam bem elaborados, contendo informações cruciais, tais como:

1. Escola
2. Etapa de ensino
3. Turma (Id e nome)
4. Aluno (Id e nome)
5. Professor (Id e nome)
6. Localização do problema na plataforma
7. Imagem da tela por inteiro com marcações
8. Modelo do relatório para criação

Observações importantes:

- Em caso de demanda que precise de ofício, ela só poderá ser encaminhada à equipe de programação após homologada.
- Não é útil incluir um link para o relatório no ticket, já que o programador não consegue acessar o documento por meio dele. O ideal é que seja inserida uma imagem do documento contendo todas as informações da tela.
- Encaminhar modelos de relatórios já preenchidos, desta forma o programador vai entender melhor o que automatizar em cada campo.
- Criar o ticket na data em que a demanda chegou até você, isso ajuda a ter um melhor controle do trabalho executado evitando que algo passe despercebido.

Bravo Sistemas

Seja objetivo, fuja das redundâncias. Não precisa especificar o porquê do pedido, ou fazer um texto extenso como nos documentos oficiais.

Segue exemplo:



## Bravo Sistemas

Endereço: Av. Horácio José dos Santos, nº 623, Anexo 2  
CNPJ: 17.264.715/0001-54  
Cidade: Brumado - BA  
Telefone: (77) 9 9941-4144

### Informações de um Ticket lançado no Artia:

#### Descrição:

No município foi solicitado para liberar o campo de conceitos para a educação infantil e para as turmas de 1º ao 3º ano e turma Ejas anos iniciais, porém só está configurado para aparecer o campo de Notas conceitos, solicito a correção desse ambiente.

Observação: 1º ao 3º ano do Eja é trabalho com conceitos, do 4º ao 5º com notas.

Dados das verificações:

Instituição: Escola Municipal Santana, ID: 2267  
Professor: Danila Santos Silva Carvalho, ID: 2270

O texto do ticket acima pode ser simplificado da seguinte forma:

#### Descrição:

“Por favor, libere no ambiente do professor o campo de conceitos. A liberação deve ocorrer nas seguintes etapas de ensino: Infantil ao 3º ano e EJA anos iniciais.

Dados para verificação:

Instituição: Escola Municipal Santana  
Professora: Danilia Santos Silva Carvalho, ID: 2270”

Observe que a informação fica muito mais clara para o programador e ele sabe exatamente o que deve ser feito.

Além disso, isso simplifica, também, o seu trabalho, tornando-o mais ágil e certo.

## Estipulando Prazos

Os prazos serão estipulados de acordo com o nível de prioridade da demanda. Organize um quadro juntamente com a programação, especificando os prazos que você deve comunicar ao cliente. Em caso de alguma especificidade, esse prazo padrão poderá ser alterado, mas somente pelo programador responsável pela execução da demanda.

Urgente	24 horas no máximo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erros ou problemas na visualização de dados</li> <li>• Dados incorretos devido configuração;</li> </ul>
Alta	72 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas que comprometem a usabilidade e/ou estrutura do sistema;</li> <li>• Gerenciamento incorreto que possa comprometer as informações do município.</li> </ul>
Média	1 semana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitações de configurações e/ou alterações simples;</li> <li>• Análise de ferramentas;</li> <li>• Correção de dados ou visualização;</li> <li>• Liberação de Calendário, Matriz Curricular.</li> </ul>
Baixa	15 a 20 dias 20 dias em caso de criações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de relatórios ou documentos no geral;</li> <li>• Alterações simples que não devem ser priorizadas (criar botão para facilitar, mudar nome da ferramenta etc);</li> <li>• Liberação de Documentos complexos (DOCR, Ficha de Acompanhamento);</li> </ul>



## Bravo Sistemas

Endereço: Av. Horácio José dos Santos, nº 623, Anexo 2  
CNPJ: 17.264.715/0001-54  
Cidade: Brumado - BA  
Telefone: (77) 9 9941-4144

### Organização do Kanban

O Kanban do SACWS não seguirá a organização que tínhamos no Artia, desta forma segue a explicação de cada coluna encontrada para melhor entendimento.

**Triagem:** Trata-se de qualquer demanda encaminhada pela programação, ou demais setores. Desta forma os tickets não podem se acumular nessa coluna, é necessário verificação diária, analisando a especificidade do ticket e dando seu devido direcionamento.

**Aguardando retorno do cliente:** Deve-se constar demandas na qual já temos ciências porém ainda precisamos que o cliente envie informações para resolução.

**Pendente:** Demandas que podem ser resolvidas diretamente no setor de análise, já possuímos todos os dados, desta forma aguardando apenas a resolução.

**Em andamento:** Demanda que se encontra em execução dentro do próprio setor de análise.

**Á discutir:** Demandas mais complexas na qual precisa de uma análise maior (Por parte de Dani, Darlan, Williams, etc.)

**Finalizada:** Demanda que já concluiu todo ciclo.



## Bravo Sistemas

Endereço: Av. Horácio José dos Santos, nº 623, Anexo 2  
CNPJ: 17.264.715/0001-54  
Cidade: Brumado - BA  
Telefone: (77) 9 9941-4144

### O Retorno ao Município

O retorno para os municípios é de fundamental importância para garantir uma qualidade na gestão do município.

Deve-se atualizar os mesmos de acordo com os prazos.

Caso um prazo não seja cumprido, deve-se informar ao município e passar um prazo que será cumprido mediante nova data.

Essa nova data deve ser discutida com a coordenadora das demandas, para que a mesma seja analisada junto à equipe de programação.

Informações importantes para que isso seja possível:

1. Tenha controle das duas demandas e pedidos;
2. Entenda a urgência de cada demanda e sua importância;
3. Se importante com o município, busque estar junto na resolução dos problemas;
4. Saiba conversar com o município e explicá-lo as possíveis impossibilidades;
5. Seja paciente e tenha calma;

Você, como analista, é o líder do sistema no município e é você quem deve guiar o município pelo caminho certo. Você tem a capacidade de auxiliar o município em qualquer demanda.

Bem como, você é o responsável por orientar e informar ao município sobre prazos, organização de demandas e outros.



## Bravo Sistemas

Endereço: Av. Horácio José dos Santos, nº 623, Anexo 2  
CNPJ: 17.264.715/0001-54  
Cidade: Brumado - BA  
Telefone: (77) 9 9941-4144

### Finalização

Tenha em mente que o seu ticket precisa ser claro e objetivo, tendo:

**Clareza:** A documentação de uma demanda ajuda a esclarecer exatamente o que está sendo solicitado ou requerido. Isso reduz a ambiguidade e garante que todas as partes envolvidas tenham uma compreensão comum do que precisa ser feito.

**Registro:** A documentação cria um registro permanente das solicitações, o que é valioso para rastrear o histórico de uma demanda ao longo do tempo. Isso pode ser útil para fins de auditoria, responsabilização e tomada de decisões futuras.

**Comunicação:** Uma demanda documentada é uma ferramenta eficaz de comunicação. Ela pode ser compartilhada com todas as partes interessadas, garantindo que todos tenham acesso à mesma informação e evitando mal-entendidos.

**Priorização:** Documentar demandas conforme a sua prioridade. Isso garante com que a demanda seja feita de acordo à sua urgência.

**Retorno:** Retornar o cliente e atualizá-lo sobre a demanda. Isso garante efetividade no processo e garantia de demanda finalizada.

Cada um desses elementos desempenha um papel fundamental na garantia do sucesso e na eficiência de uma demanda, bem como ao município solicitante.

Atenciosamente,

Equipe do SGE Bravo!

Darlan Rocha Aguiar  
Coordenador do SGE Bravo!