

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><i>Cada segundo conta</i> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

## Manual de Operação do Sistema AvAnça

### Definições:

## Manual Integrado – **Sistema AvAnça GHAS (Funcionalidades + Processo + Controles)**

Este manual integra **funcionalidades, naveabilidade, regras, campos/validações, exports/filtros**, além de **processo e controles** vinculados a cada menu do Avança GHAS.

### 1) Visão geral

O Avança GHAS é o sistema de gestão para execução e controle de projetos e rotinas (metodologia **Scrum**) com: - Planejamento e acompanhamento de **Sprints** - Gestão de **Backlog/Tarefas** - Registro de **Dailies** e **Retrospectivas** - **Produtividade** dos prestadores - **Riscos** e **BO's** (ocorrências) - **Dashboards** (indicadores) - **Cronograma** de projetos (Prioridades)

### 2) Acesso e conta

#### 2.1 Login

1. Acesse a **URL do sistema**
2. Informe **e-mail** e **senha**
3. Clique em **Entrar**

#### 2.2 Primeiro acesso

- No primeiro acesso, o sistema solicita **troca de senha**.
- A senha deve ter **mínimo de 6 caracteres**.

#### 2.3 Alterar senha

1. Clique no **seu nome** (canto superior direito)
2. Selecione **Alterar Senha**

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

3. Informe a nova senha e confirme

---

### 3) Conceitos de navegação (padrões do sistema)

#### 3.1 Estrutura de menus

- **Scrum**: execução do método (Planning, Sprint, Daily, Retrospectiva, Roadmap)
- **Prioridades**: cronograma (Gantt) e gestão de entregas de projeto
- **Produtividade**: registro/importação de volumetria e produtividade
- **Riscos e BO's**: registro e acompanhamento de riscos/ocorrências
- **Dashboard's**: visão executiva (Scrum e Clientes)
- **Administração** (somente administradores): usuários e integrações

#### 3.2 Regras gerais de filtros e exportações

- Telas de lista normalmente possuem **filtros** (ex.: responsável, datas, status).
  - Sempre que existir, utilize **Limpar** para resetar filtros.
  - Telas com relatório permitem **exportar** (Excel/PDF) quando disponível.
  - O sistema considera **fuso horário de São Paulo**.
- 

### 4) Perfis de usuário e impacto no funcionamento

#### 4.1 Administrador

- Acesso total ao sistema
- Visualiza dados de **todos** os responsáveis
- Pode gerenciar usuários e acessar **Administração**

#### 4.2 Operador

- Acesso às funcionalidades operacionais
- Visualiza apenas **seus próprios dados** (ex.: Sprint, Daily)
- Não acessa Administração

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

- Campo **Responsável** pode vir **bloqueado** e preenchido automaticamente
- 

## 5) Menu SCRUM (metodologia GHAS)

### 5.1 Scrum (visão de processo)

Para que serve

Tratar todas as entregas da metodologia, e também entregas estratégicas de **PMO** e **CET**, garantindo método único.

Quem usa

Diretoria de Operações, CET, PMO, Prestadores Líderes e Operacionais.

Controle vinculado

- Padronização de execução
  - Rastreabilidade e evidência de entrega
  - Base para dashboard e governança
- 

### 5.2 Planning (Sprint Planning)

Caminho: Menu → Scrum → Sprint Planning

Objetivo da tela

Montar o **Sprint mensal** (escopo, responsáveis e esforço), a partir do Backlog.

Seções e funcionamento

#### A) Gerenciar Sprints

- **Criar Sprint:** clique em **Nova Sprint** e informe **nome, data de início, data de fim**
- **Editar Sprint:** selecione a sprint e clique em **Editar**
- **Excluir Sprint:** permitido apenas se **não houver tarefas associadas**
- **Status automático** (calculado por datas):
  - **Planejamento:** início no futuro

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

- **Ativo:** data atual entre início e fim
- **Concluído:** data atual após o fim

#### *B) Gerenciar Tarefas (Backlog)*

- **Criar Tarefa:** clique em **Nova Tarefa** e preencha:
  - **Título** (obrigatório, máx. 200)
  - **Descrição** (opcional, máx. 1000)
  - **Story Points** (1–100, ou quantidade de subtarefas)
  - **Prioridade** (Baixa/Média/Alta)
  - **Responsável** (obrigatório)
  - **Cliente** (obrigatório)
  - **Área (Tipo de Produto)**
  - **Tipo de Tarefa**

#### *C) Subtarefas*

- Se a tarefa possuir subtarefas, os **Story Points são calculados automaticamente**
- Cada subtarefa tem: **Título, Responsável, Data início e Data fim**

#### *D) Adicionar tarefas à Sprint*

1. Selecione a **Sprint desejada**
2. No backlog, clique no botão “+” para incluir a tarefa na sprint

#### Processo GHAS (como usar no mês)

1. Abrir Sprint mensal (Planning)
2. Construir backlog do mês (projetos + prioridades)
3. Distribuir responsabilidades e esforço
4. Congelar escopo do mês (controle de mudanças via priorização)

#### Controle vinculado

- Controle de **escopo mensal**

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

- Base para metas de execução e acompanhamento semanal
  - Evidência de quem faz o quê e quando
- 

### 5.3 Sprint (Kanban)

**Caminho:** Menu → Scrum → Sprint

Objetivo da tela

Controlar atividades **semanais** dentro do Sprint mensal (gestão visual em Kanban).

Seções e funcionamento

*Colunas de status*

- **Fazer:** não iniciadas
- **Fazendo:** em andamento
- **Feito:** concluídas
- **Validado:** validadas pelo cliente/líder

*Ações principais*

- **Alterar status:** clique no card e selecione o novo status
- **Filtros:** Sprint(s), Situação, Datas, Responsável

Regras

- **Operadores:** veem apenas suas tarefas
- **Administradores:** veem todas as tarefas

Processo GHAS

- Atualização constante durante a semana
- “Validado” é o **ponto de controle** com cliente/liderança

Controle vinculado

- Visibilidade de gargalos
- Controle de andamento e entrega

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

- Base para % conclusão no Dashboard Scrum
- 

## 5.4 Daily

**Caminho:** Menu → Scrum → Daily

Objetivo da tela

Registrar a evolução **diária** das atividades junto ao cliente (feito / a fazer / impedimentos).

Campos do registro

- **Cliente** (obrigatório)
- **Sprint** (opcional)
- **Data do registro** (padrão: hoje)
- **Usuário** (auto para operadores)
- **O que foi feito ontem?** (obrigatório)
- **O que será feito hoje?** (obrigatório)
- **Impedimentos** (opcional)

Seções e funcionamento

- **Histórico lateral:** lista de dailies recentes
- **Filtros do histórico:** responsável e data
- **Histórico completo:** acesso por página dedicada

Regras

- Operadores veem apenas **seus registros**
- Administradores veem **todos** e podem filtrar por responsável

Processo GHAS

- Registro diário obrigatório para prestadores em cliente
- Impedimentos devem virar ação: ajuste de prioridade, suporte do líder ou registro de risco/BO

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

Controle vinculado

- Evidência de atuação
  - Monitoramento de ritmo e bloqueios
  - Base para governança de prestação (interno e com cliente)
- 

## 5.5 Retrospectiva

**Caminho:** Menu → Scrum → Retrospectiva

Objetivo da tela

Registrar análise pós-sprint para **melhoria contínua**.

Seções

1. **O que foi bom** (pontos positivos)
2. **O que pode melhorar** (pontos de melhoria)
3. **Ações** (ações para próxima sprint)

Funcionamento

- **Adicionar itens:** botão “Adicionar item” em cada seção
- **Remover itens:** “X” ao lado do item
- **Salvar:** “Salvar Retrospectiva”
- **Exportar PDF:** gera documento formal

Processo GHAS

- Deve ocorrer no fechamento do Sprint mensal
- As “Ações” viram backlog do próximo Planning (ou prioridade)

Controle vinculado

- Registro formal de lições aprendidas
- Evita repetição de falhas
- Gera histórico auditável

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

## 5.6 Roadmap

Caminho: Menu → Scrum → Roadmap

Objetivo da tela

Visão macro de todas as tarefas, com **status calculado automaticamente**.

KPIs exibidos

- Total de tarefas
- Tarefas concluídas
- Percentual de conclusão

Status das tarefas (lógica)

- **ENTREGUE**: status Feito ou Validado
- **EM SPRINT**: em sprint ativa
- **EM ATRASO**: data fim ultrapassada
- **NO PRAZO**: dentro do prazo
- **PENDENTE**: sem sprint

Filtros

- Buscar por título
- Status
- Responsável
- Tipo de tarefa

Funcionamento

- Clique em uma linha para **detalhes**
- Exporta para **Excel ou PDF**

Controle vinculado

- Gestão de prazo e risco de atraso

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><i>Cada segundo conta</i> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

- Visão executiva para alinhamento com cliente
- 

## 6) Menu Prioridades (cronograma / Gantt)

**Caminho:** Menu → **Prioridades**

Objetivo da tela

Registrar e controlar **atividades de projetos e prioridades** do cliente, com cronograma hierárquico.

Seções e funcionamento

- Criar Projeto:** botão “Novo Projeto” → Nome, Descrição, Status
- Gerenciar Cronograma:** selecione o projeto no combo
- Tarefas do Cronograma:**
  - Adicionar tarefa: botão “+”
  - Tarefas resumo: hierarquia (agrupa tarefas)
  - Campos: Nome, Data início/fim, Duração, Responsável, Predecessoras, Status
- Gráfico de Gantt:** visualização gráfica do cronograma

Processo GHAS

- Prioridades organizam entregas estratégicas e dependências
- Devem refletir pactuação com cliente (gestão de expectativa)

Controle vinculado

- Controle de cronograma e dependências
- Suporte à governança com cliente
- Reduz “urgências” e retrabalho por falta de plano

---

## 7) Menu Produtividade

**Caminho:** Menu → **Produtividade**

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><i>Cada segundo conta</i> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

Objetivo da tela

Registrar e acompanhar a **produtividade individual** dos prestadores.

Seções e funcionamento

*A) Adicionar registro manual*

1. Clique em **Adicionar**
2. Informe: **Prestador, Cliente, Data início, Data fim, Total de Chamados**

*B) Importar planilha*

1. Clique em **Importar Arquivo**
2. Baixe o **modelo de importação**
3. Preencha: **Código Prestador, Código Cliente, Datas, Total Chamados**

*C) Validações*

- Datas **não podem ser futuras**
- Não permite **períodos sobrepostos** para o mesmo prestador/cliente

*D) Filtros*

- Prestador, Cliente, Período (Mês/Ano), Tipo (Manual/Importado)

Controle vinculado

- Base para acompanhamento de performance
- Evidência para gestão e planos de ação
- Ajuda a calibrar alocação e priorização

## 8) Menu Riscos e BO's

**Caminho:** Menu → Riscos e BO's

Objetivo da tela

Registrar e gerir **riscos** (possibilidades) e **BO's** (ocorrências) do projeto.

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

## Seções e funcionamento

### Abas

- **Registro:** riscos abertos e em mitigação
- **Acompanhamento:** riscos mitigados e materializados

### Criar novo registro

#### 1) Identificação

- Tipo: **Risco** (possibilidade) ou **BO** (ocorrência)
- Projeto: selecione o **cliente**
- Área impactada: **Delivery, Comercial, Financeiro, CS/CX, TI, Operação**
- Descrição do risco

#### 2) Avaliação

- Probabilidade: Baixa/Média/Alta
- Impacto: Baixa/Média/Alta
- Nível de risco: calculado automaticamente (Alto/Médio/Baixo)

#### 3) Responsabilidade e ação

- Origem, Responsável, Plano de mitigação, Status, Data limite

## Processo GHAS

- BO/Risco é registro formal para tratativa e escalonamento
- Sempre que houver impedimento crítico recorrente, formalizar aqui

## Controle vinculado

- Registro de governança e proteção de contrato
- Evita “problema invisível” e dá rastreabilidade de tratativa

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

## 9) Dashboard's

### 9.1 Dashboard Scrum

**Caminho:** Menu → Dashboard's → Scrum

Objetivo da tela

Visão geral do andamento das sprints selecionadas.

Métricas exibidas

- A Fazer (pendentes)
- Fazendo (em progresso)
- Feito (concluídas)
- Validado (validadas)
- Story Points (total da sprint)

Percentual de conclusão

- (Feito + Validado) / Total

Gráfico

- Tarefas por responsável com ordenação configurável

Filtros

- Situação do sprint, Intervalo de datas, Sprint(s), Área

Exportação

- “Exportar Excel” para gerar relatório

### 9.2 Dashboard Clientes

**Caminho:** Menu → Dashboard's → Clientes

Objetivo da tela

Grid de indicadores (“faróis”) por cliente.

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <br><b>Cada segundo conta</b> | Registro                       | Código do modelo: 001                                |
|   | <b>Manual de Funcionamento</b> | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

## Indicadores por cliente

- Geral (status consolidado)
- Scrum
- Prioridades
- Produtividade
- Riscos e BO's

## Legenda de cores

- Verde: situação OK
- Amarelo: atenção necessária
- Vermelho: situação crítica

## Controle vinculado

- Gestão executiva por cliente
- Priorização de intervenção (onde está vermelho)

## 10) Administração (somente administradores)

Caminho: Menu → Administração

### 10.1 Aba Usuários

Cadastrar novo usuário

- Nome, E-mail, Senha (mín. 6)
- Tipo: Administrador ou Operador

Gerenciar usuários

- Buscar por nome
- Editar dados, Redefinir senha, Excluir

### 10.2 Aba Integração

- Configuração de **Webhook AVA**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Registro                | Código do modelo: 001                                |
| Manual de Funcionamento | Revisão do modelo: 001<br>Status do modelo: Aprovado |

- **Token** de autenticação

## 11) Dicas práticas de uso

- Sprints ativas: o sistema tende a selecionar automaticamente a sprint ativa nos filtros
- Subtarefas: use para detalhar tarefas complexas
- Datas: o sistema considera fuso horário de São Paulo
- Exportações: utilize os botões de exportação para relatórios externos
- Filtros: limpe filtros no botão “Limpar”

## 12) Amarração com Diretrizes GHAS (processo e controle por menu)

| Sistema | Menu          | Entregas (processo)  | Usuários finais                               | Indicações gerais (controle)                      |
|---------|---------------|--|---|---|
| Avança  | Scrum (geral) | Todas as entregas da metodologia + entregas estratégicas PMO/CET | Dir. Operações, CET, PMO, Prestadores Líderes | Método único, rastreabilidade, base de governança |
| Avança  | Planning      | Montagem do Sprint mensal  | Lideranças + PMO/CET                          | Sprint mensal com acompanhamento de conclusão     |
| Avança  | Sprint        | Kanban do Sprint   | Prestadores + Líder                           | Controle semanal dentro do Sprint mensal          |
| Avança  | Daily         | Registro diário com clientes                                     | Prestadores                                   | Evidência diária: produtividade, feito e a fazer  |
| Avança  | Retrospectiva | Lições aprendidas  | Líder/Time/PMO                                | Melhoria contínua e ações para próxima sprint     |

| Sistema | Menu          | Entregas<br>(processo)                                    | Usuários finais           | Indicações gerais<br>(controle)                     |
|---------|---------------|---|---------------------------|---|
| Avança  | Roadmap       | Visualização macro das atividades                         | Lideranças/Cliente        | Apenas visualização executiva e exportação          |
| Avança  | Riscos e BO's | Registro e tratativa de riscos/ocorrências                | Líder/CS/CX/Operações     | Governança, proteção contratual, escalonamento      |
| Avança  | Prioridades   | Cronograma e entregas estratégicas                        | Líder/PMO/Cliente         | Gestão de expectativa, dependências, Gantt          |
| Avança  | Produtividade | Registro e importação de produtividade                    | Gestão/Operações          | Base de performance e alocação                      |
| Avança  | Dashboard     | Indicadores de Scrum, Prioridades, Produtividade e Riscos | Diretoria/PMO/CEO/T/Líder | Monitoramento contínuo e priorização de intervenção |

### 13) Encerramento

O Avança GHAS é a **ferramenta oficial de execução e governança**. Para garantir controle e qualidade: - Planeje no **Planning** - Execute no **Sprint** - Registre evolução no **Daily** - Aprenda e ajuste na **Retrospectiva** - Monitore no **Roadmap** e **Dashboards** - Formalize desvios em **Riscos e BO's** - Gerencie cronograma em **Prioridades** - Controle performance em **Produtividade**