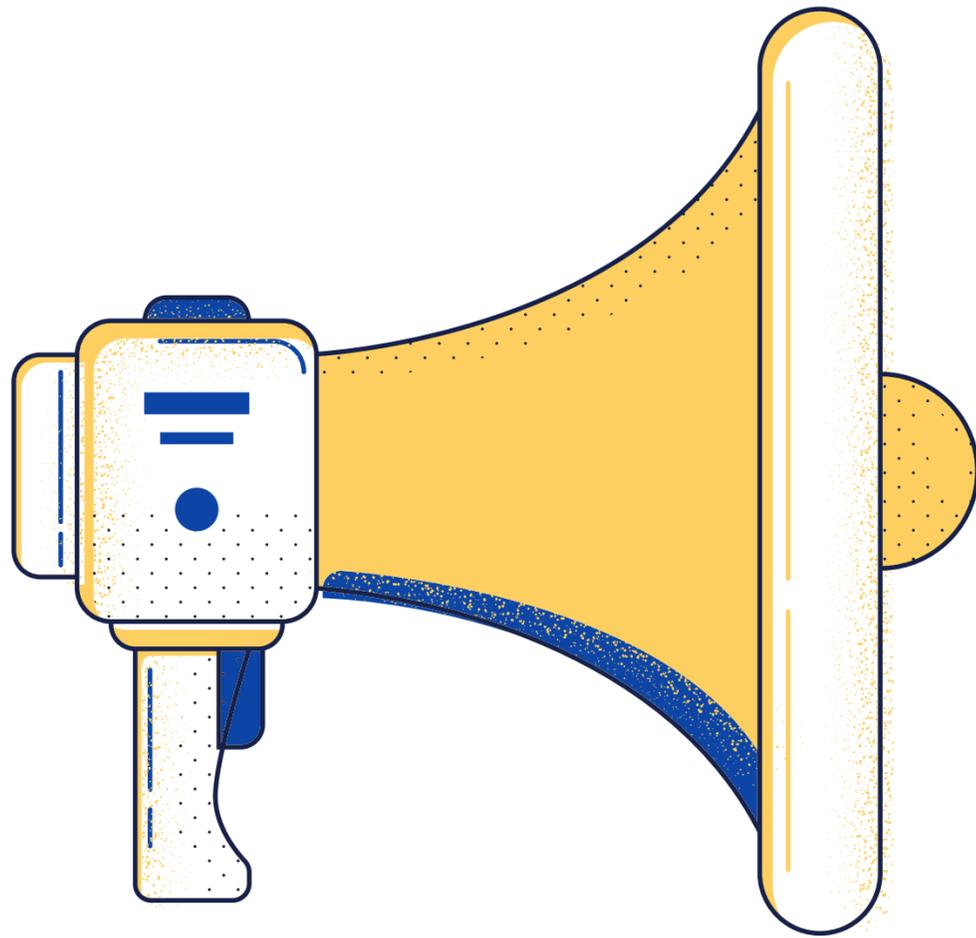


# Gestão de Bugs 3.0

—  
Bora matar todos os bugs?



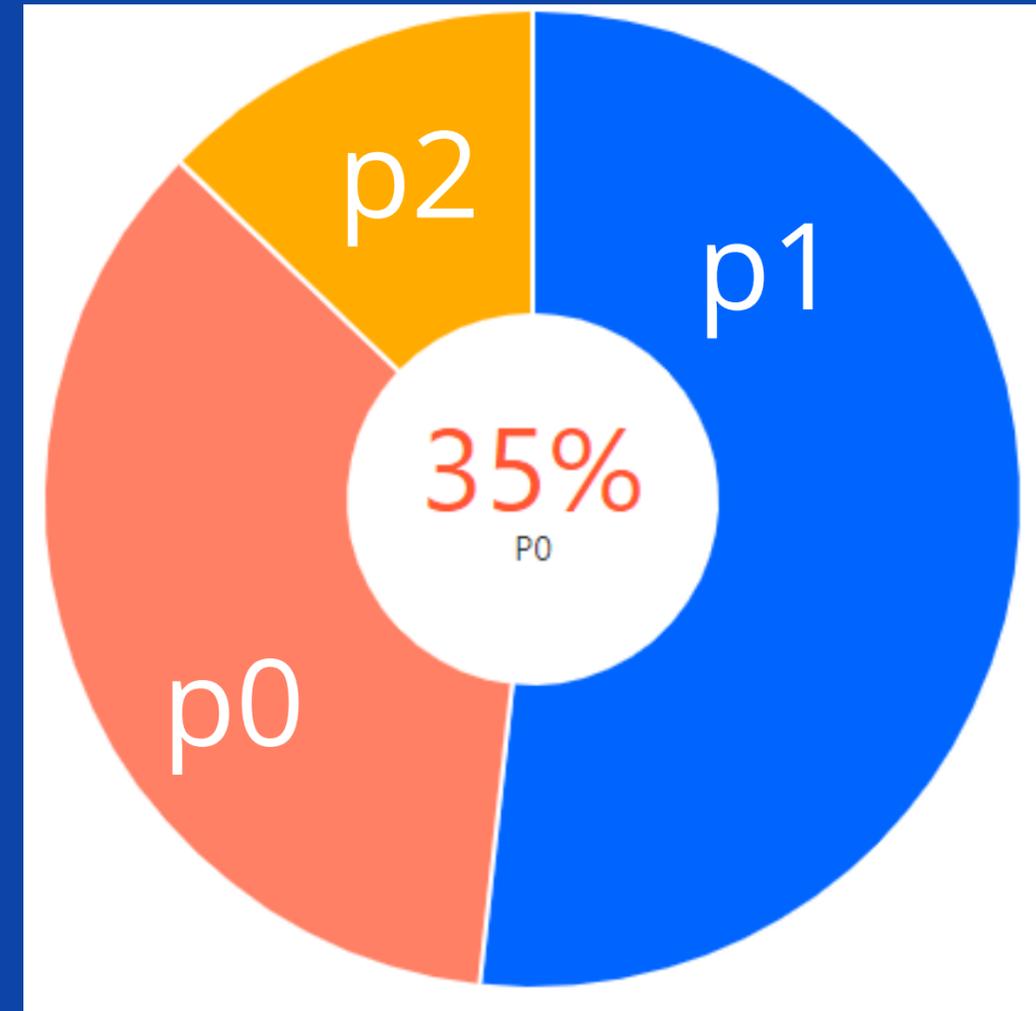
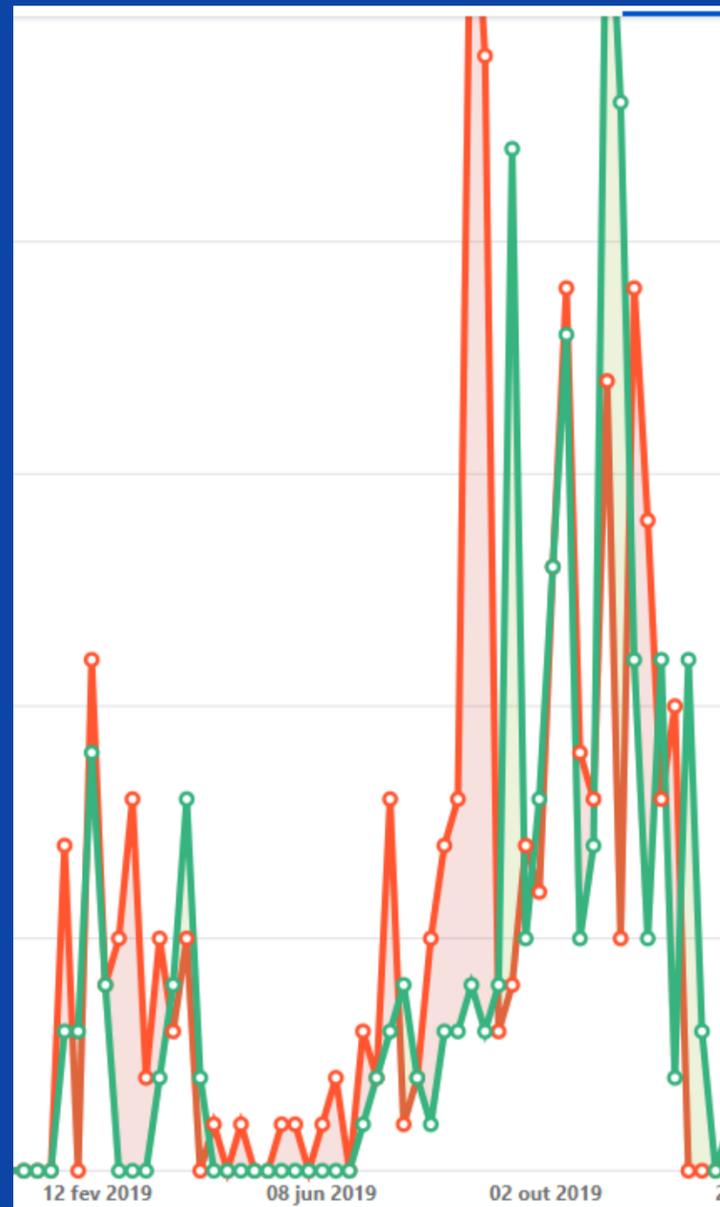


- **Contexto Geral**
- **Abrindo o Leque de Possibilidades**
- **Der Neue Prozess**
- **Resultados**
- **Conclusão**



Contexto

# Nossa realidade anterior:



# ANTES...



- Erros eram criados e classificados unicamente pelo time de Customer Experience
- Havia pouco diálogo entre os times
- Devs não engajavam na resolução de bugs



# Abrindo o Leque de Possibilidades

# Insights

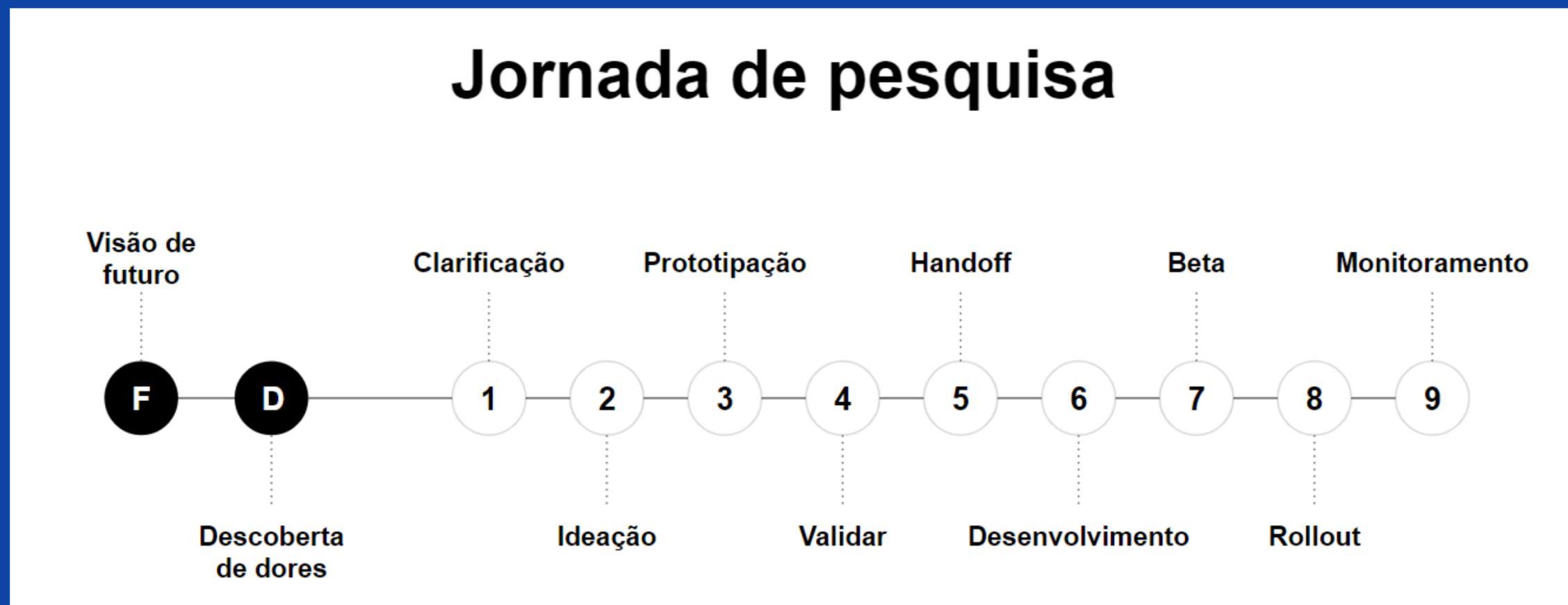
Os Bugs estão desorganizados!



Temos muitos p0s criados e poucos resolvidos!

O lado do negócio não é considerado na priorização

# Processo de Pesquisa para a criação do novo processo



# Metodologia GUT

Gravidade	Urgência	Tendência
5 = extremamente grave	5 = necessita de ação imediata	5 = irá piorar rapidamente
4 = muito grave	4 = muito urgente	4 = irá piorar no curto prazo
3 = grave	3 = urgente	3 = irá piorar no médio prazo
2 = pouco grave	2 = pouco urgente	2 = irá piorar no longo prazo
1 = sem gravidade	1 = pode esperar	1 = não irá mudar

INVESTOR

# COMO VOCÊ CLASSIFICARIA...?



—

Imaginem um bug no prontuário onde a médica não consegue mudar de linha ao escrever sua anamnese...

- 
- Quanto você daria de nota de gravidade?
  - E de urgência?
  - Qual é a tendência desse bug piorar?

# COMO VOCÊ CLASSIFICARIA...?



—  
Imaginem um bug no  
prontuário onde a médica não  
consegue mudar de linha ao  
escrever sua anamnese...

- 
- Quanto você daria de nota de gravidade?
  - E de urgência?
  - Qual é a tendência desse bug piorar?

**COMPLICADINHO NÉ?... ENTÃO  
BORA DESCOMPLICAR!**



# Der Neue Prozess

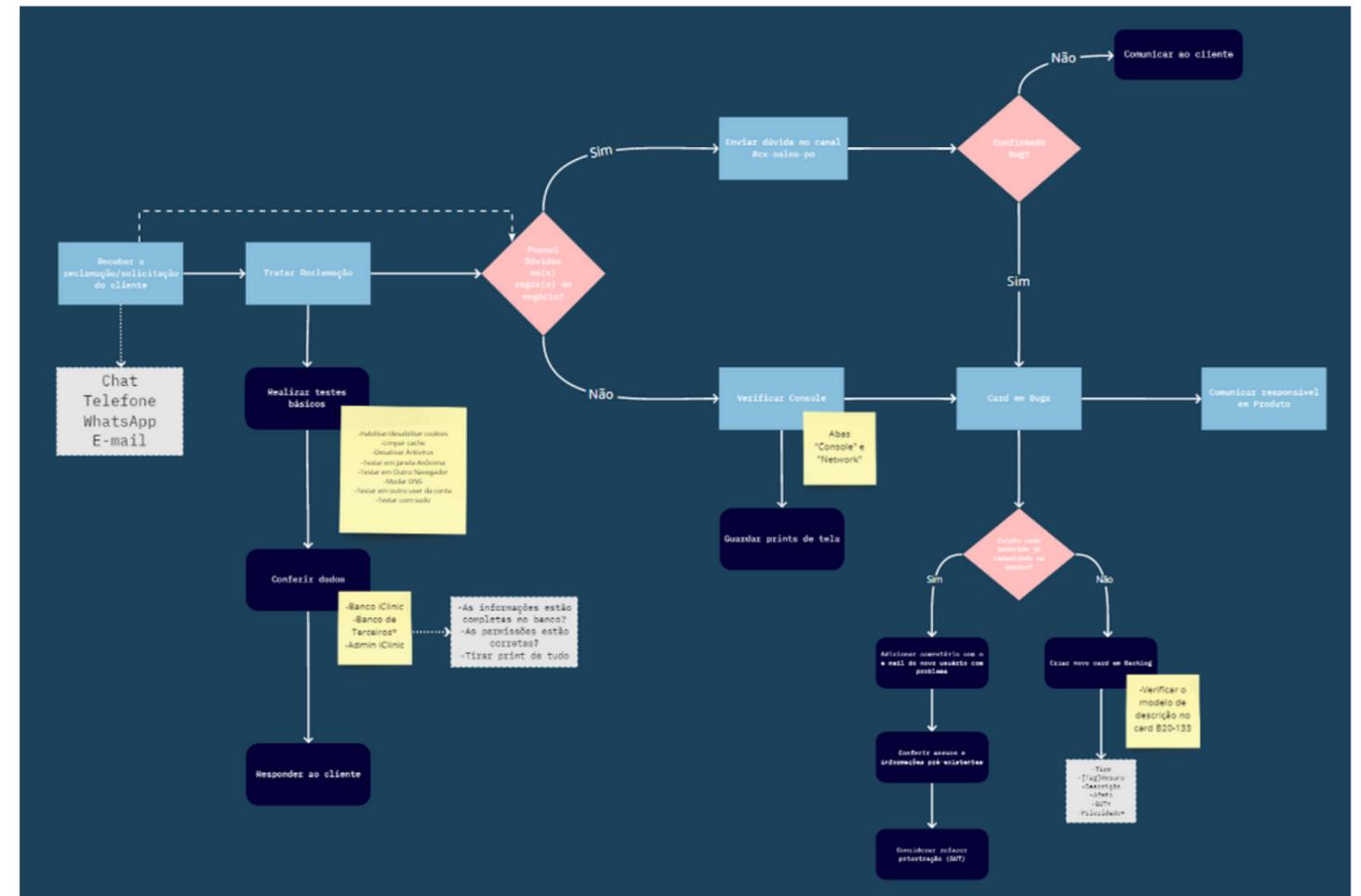
# Novo Processo

Bugs são reportados pelos clientes através dos canais de suporte para CX e depois são priorizados na plataforma Jira. Cada desenvolvedor deve separar 20% do tempo de sua sprint para solucionar falhas do sistema. Os desenvolvedores escolhem os erros que serão resolvidos de acordo com a priorização feita pelo PO e por CX e os resolvem. Caso um erro não seja resolvido no tempo de 20% da sprint do dev, ele deve ser retomado na sprint seguinte. Quintas Killers esporádicas poderão ocorrer.

Bugs P0 possuem início de resolução imediata.

# FERRAMENTAS🔨

- Jira
- iClinic's GUT App
- Google Sheets e Slides
- Miro



**VAMOS LÁ POVO**

**Mas como  
priorizar mais  
assertivamente?**



**JUNTOS SOMOS MAIS**

# Gravidade

- Qual é o nível de Impacto que o Bug pode ter no dia-a-dia do usuário ?
- É relacionado a segurança?
- É relacionado a funções essenciais do sistema (exemplo: prontuário)?
- Ele perde informações essenciais para o dia-a-dia dele?
- É grave para nós?
- É grave para o cliente?

Qual é o nível de impacto que o Bug pode ter no dia-a-dia do cliente?

1 2 3 4 5



É relacionado à segurança?

1 2 3 4 5



É relacionado a funções essenciais do sistema (ex: prontuário)?

1 2 3 4 5



# Urgência

- Ele consegue fazer de outra forma? (Se sim, é menos urgente)
- Nível de insatisfação?
- Nível de insistência?
- Risco de Churn?
- Afeta a estabilidade do sistema?\*

Ele consegue fazer de outra forma? (Se sim, é menos urgente)

1 2 3 4 5



Qual é o nível de insatisfação?

1 2 3 4 5



Qual é o nível de insistência?

1 2 3 4 5



# Tendência

- Quantos clientes afeta? / Afeta muitos clientes? (Quantos já reclamaram)
- Qual é a recorrência do Bug na conta? / Afeta muito um cliente?
- Acontece com todas as contas? / é geral ou apenas com aqueles que reclamaram?

Qual é a recorrência do Bug na conta? / Afeta muito um cliente?

1 2 3 4 5



Acontece com todas as contas? / É geral ou apenas com aqueles que reclamaram?

1 2 3 4 5



Quantos clientes afeta? (Quantos já reclamaram)

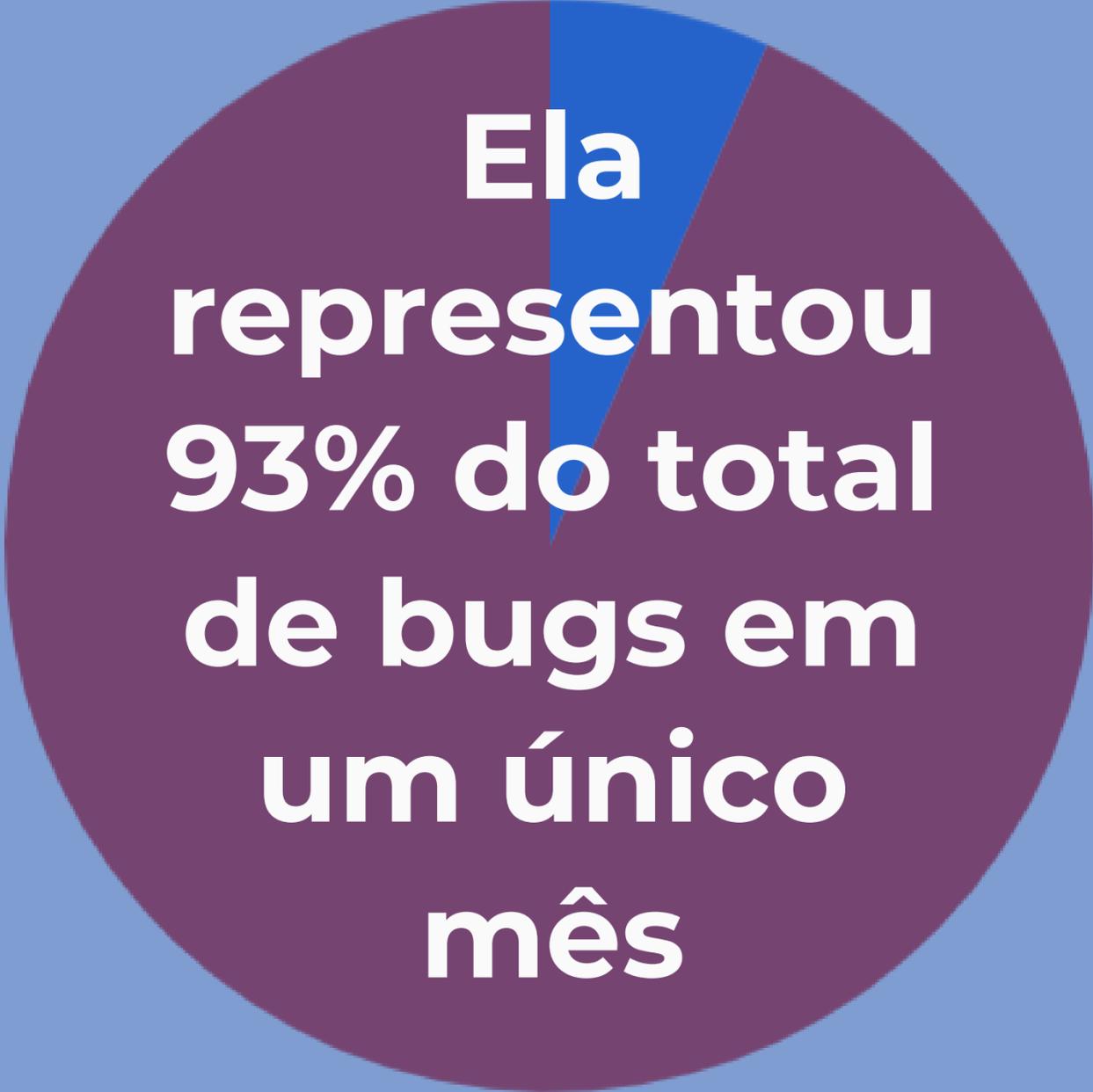
1 2 3 4 5



# Quinta Killer



# Quinta Killer



**Ela  
representou  
93% do total  
de bugs em  
um único  
mês**

Category	Percentage
Maroon	93%
Blue	7%

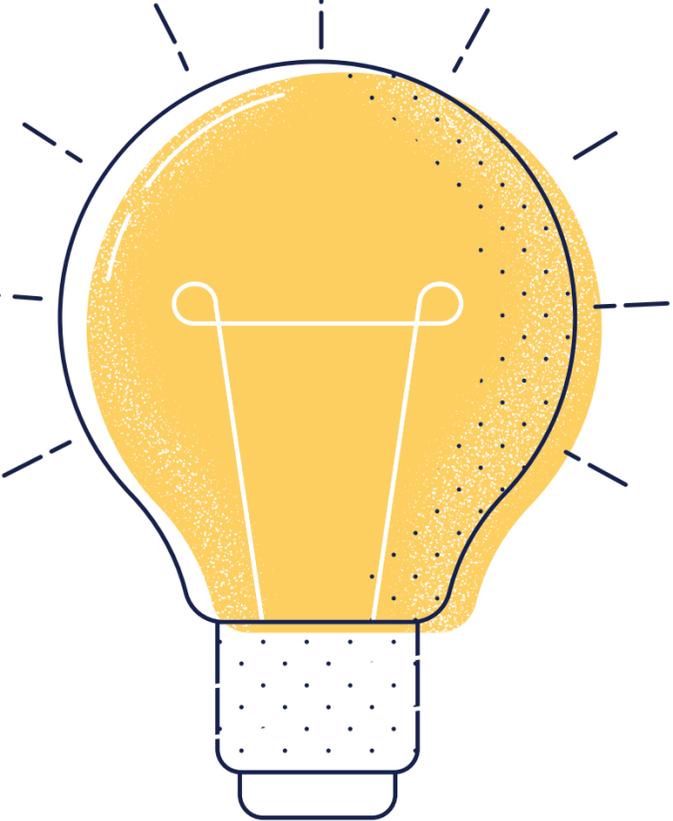
**Depois disso  
tudo... só "correr  
pro abraço!"  
Ou melhor, dar  
uma devolutiva  
para o cliente**



**DIA DO ABRAÇO**

**ABRAÇANDO  
O CLIENTE**

Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=XSN1cMhoKYs>

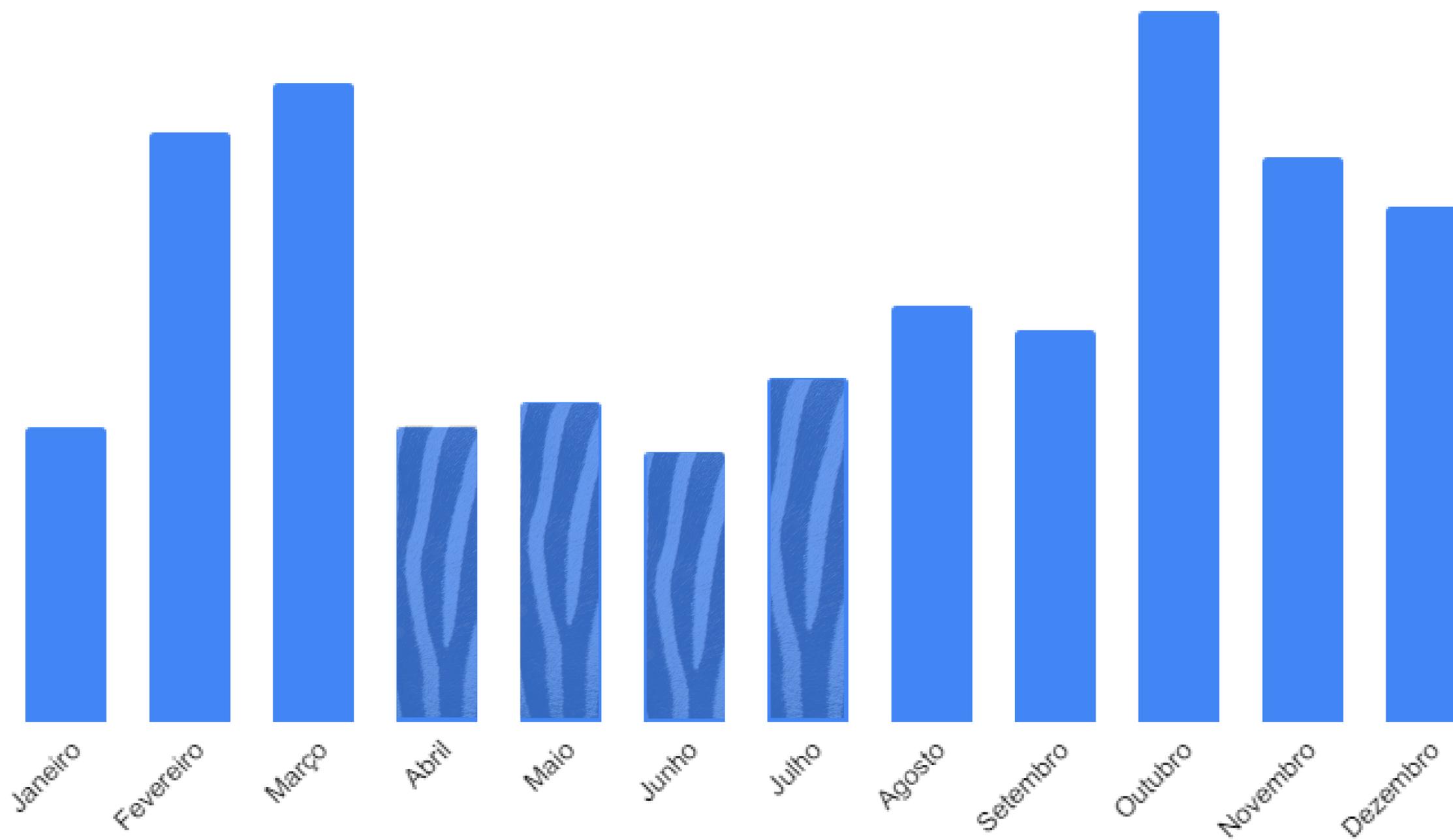


**E na Pandemia?**

**WE'RE A TEAM.  
END OF STORY.**

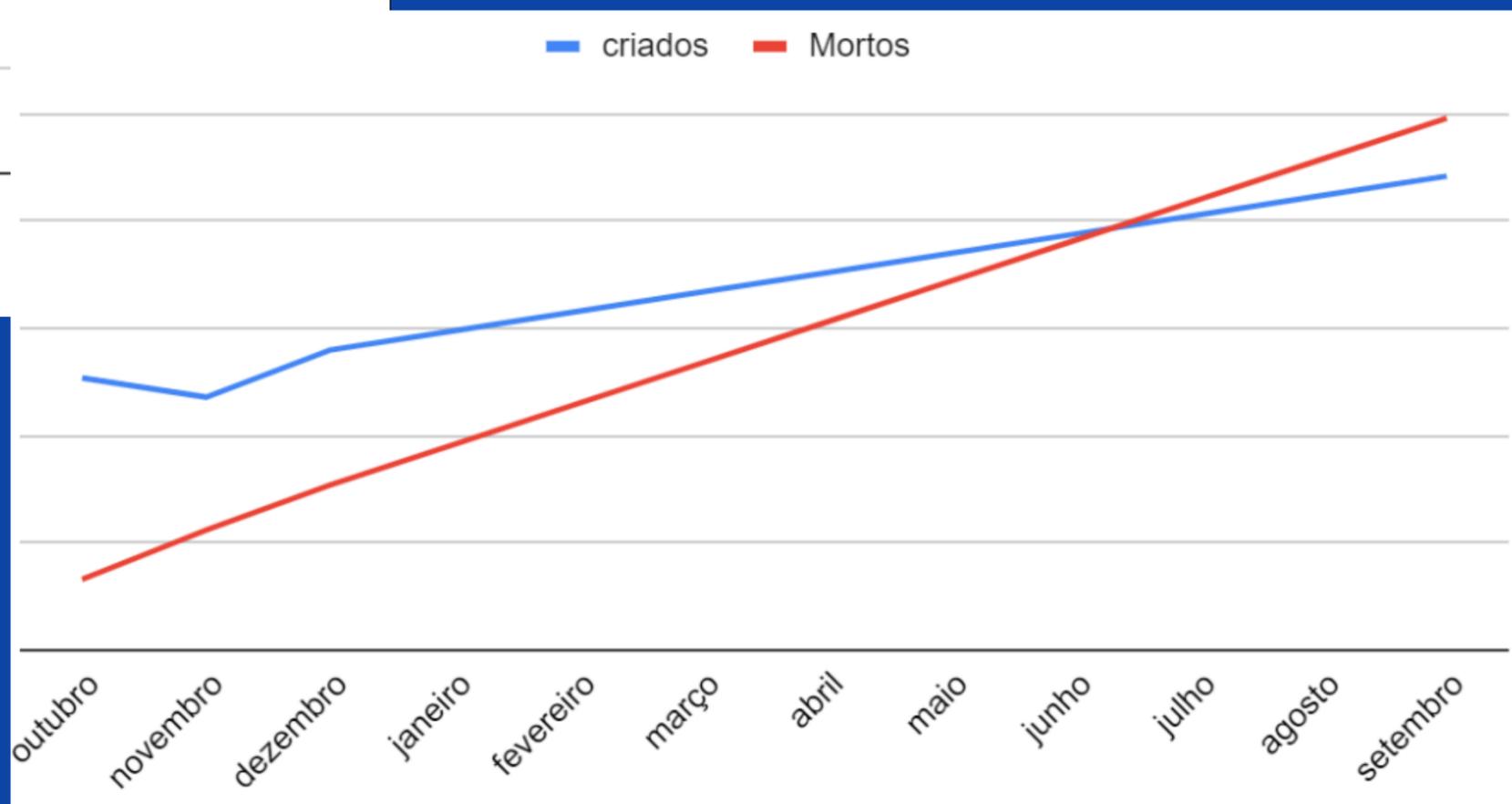
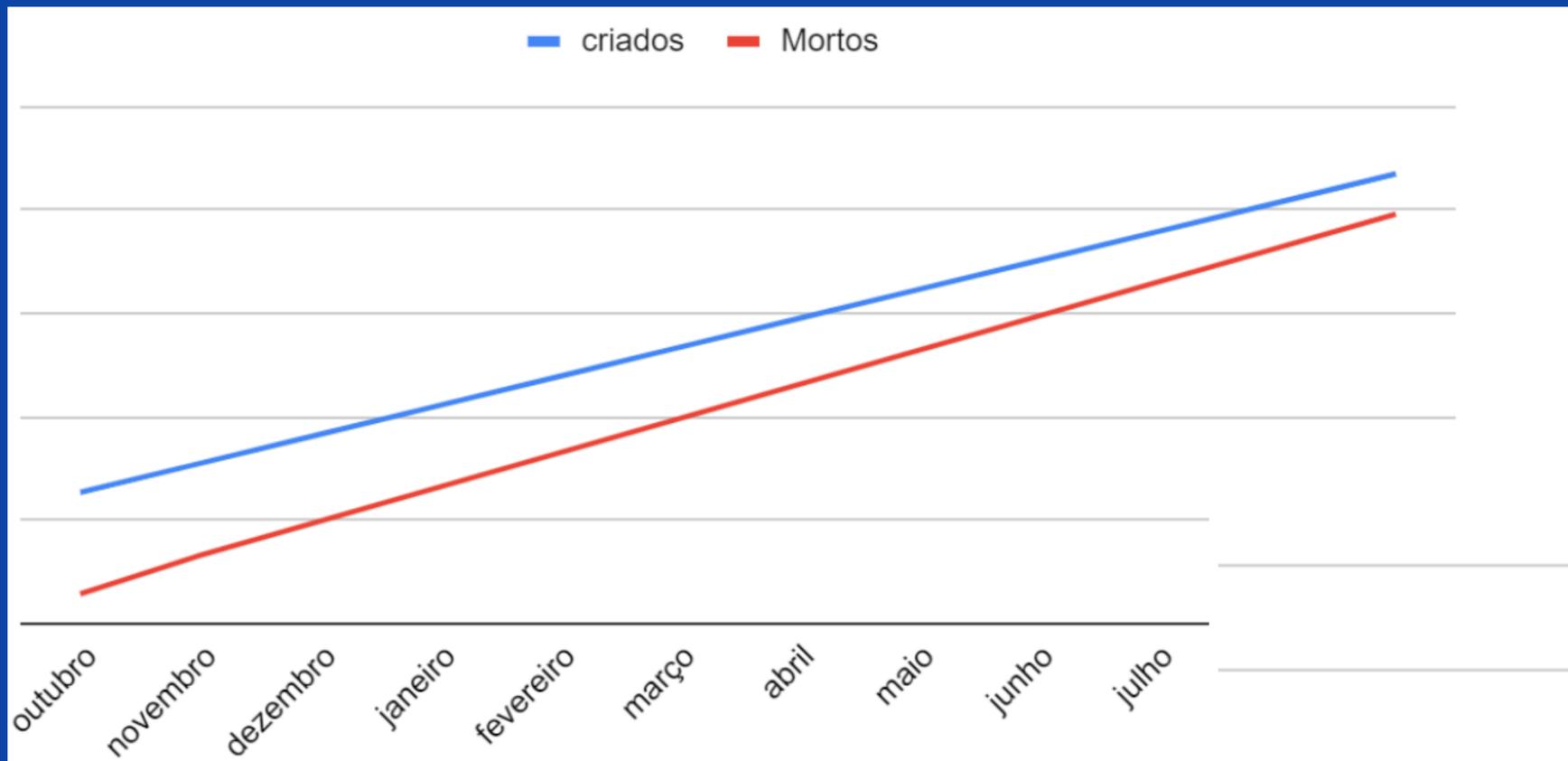


## Cards Mortos Por Mês - 2020





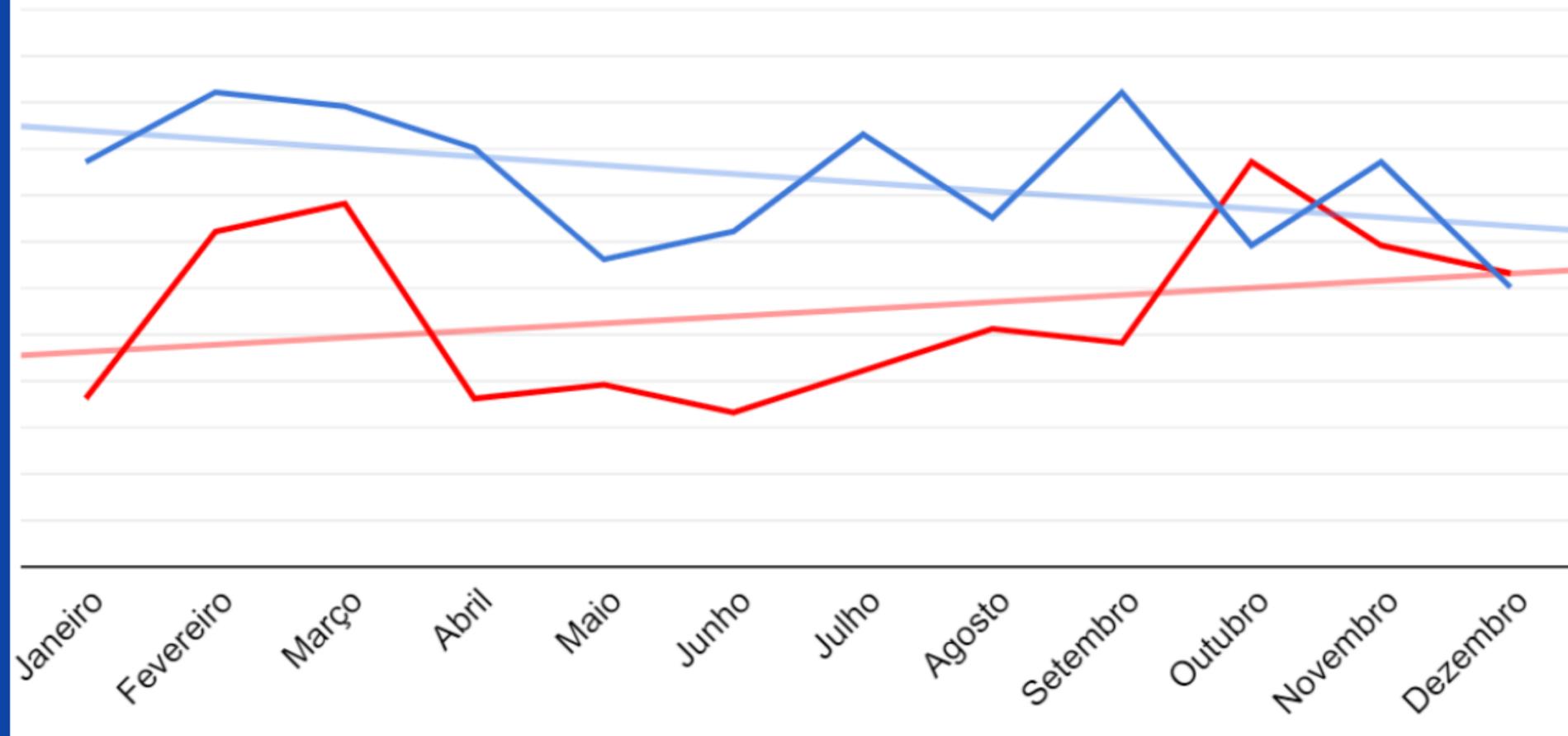
# Resultados



# Projeções 2020-2021

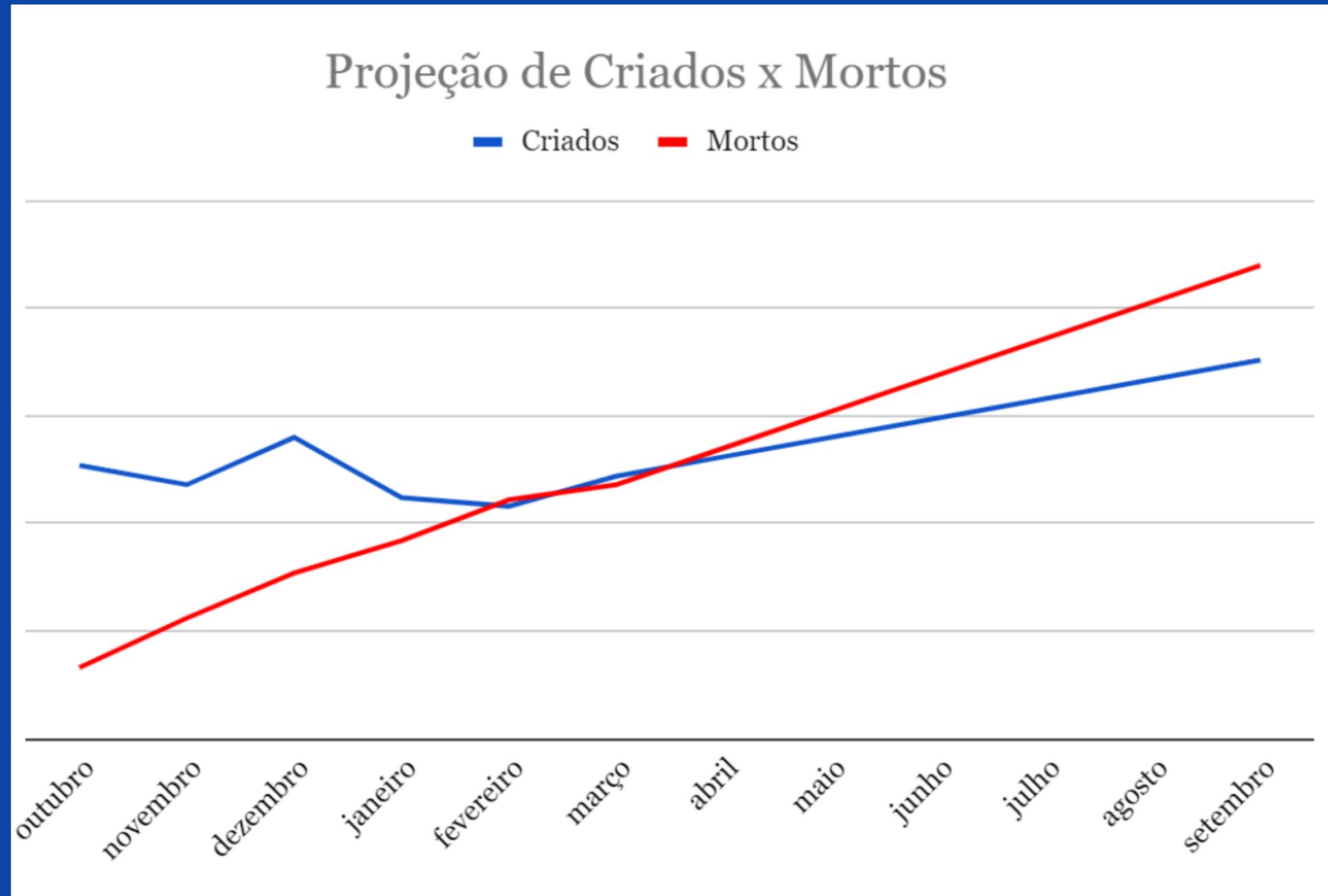
## Quantidade de bugs criados e mortos por mês em 2020

Mortos    Linha de Tendência    Criados    Linha de Tendência

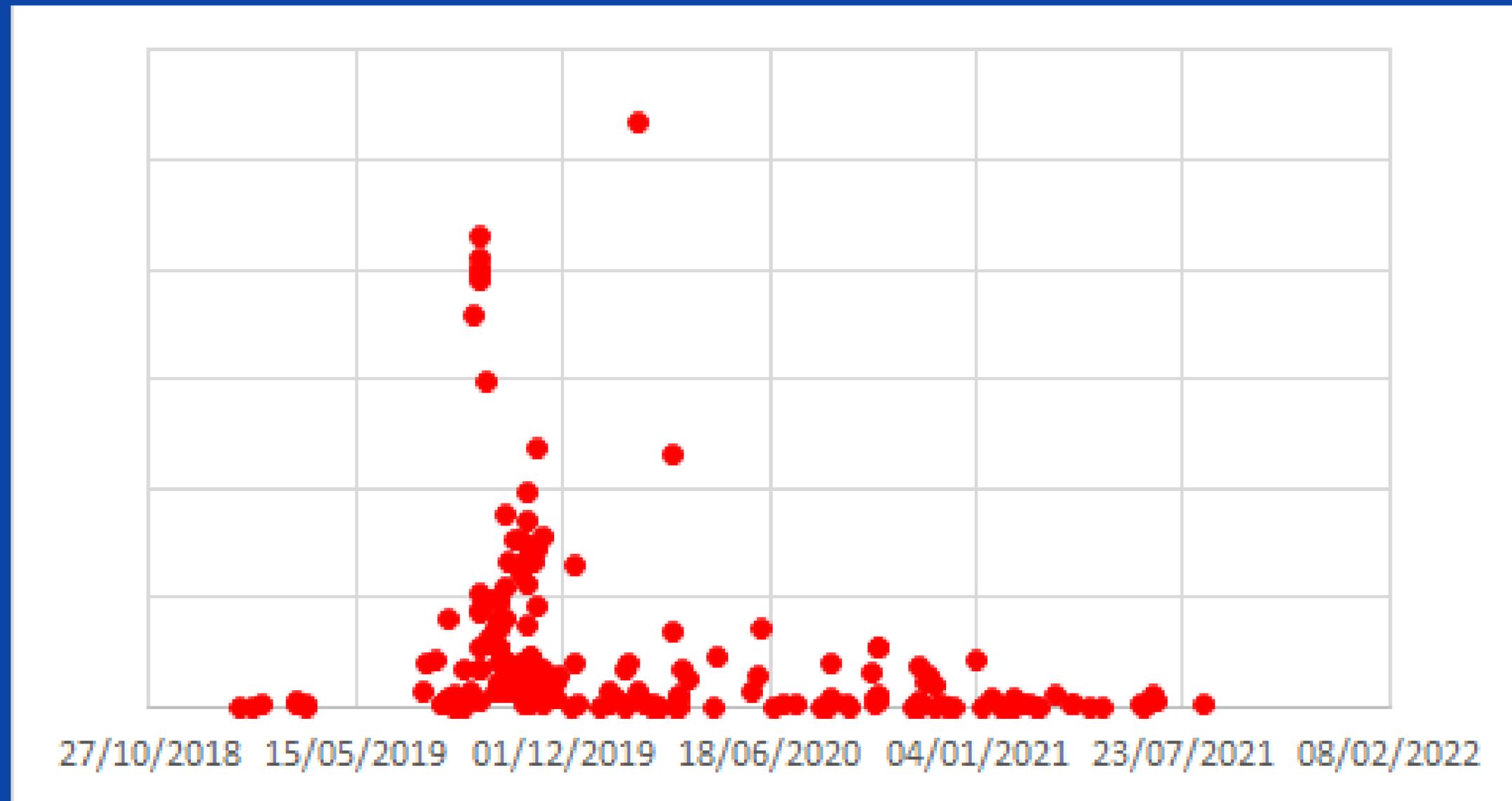


# 2020

# Projeção 2020-2021



# Tempo de Resolução 2019-2020-2021



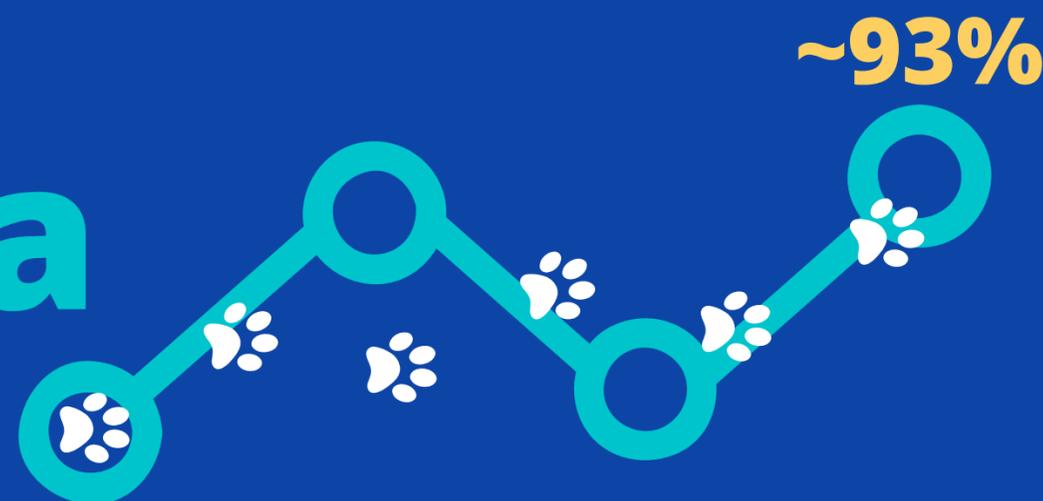
# Melhoria Contínua

**+40d**  
SLA de p0s  
em 2019

**~16d**  
SLA de p0s  
em 2020

**~1d**  
SLA de p0s  
em 2021

**Eficiência**





---

"Gosto de pensar que o Frankstein, no fim das contas, sobrevive e ganha melhorias até hoje"

# Obrigada!

**Manu Reis - Product Manager**



<https://www.linkedin.com/in/manoela-reis-34627b149/>



 **iClinic**