

TIMES ÁGEIS

A verdadeira mudança organizacional

**Obrigada pela
oportunidade de falar
- e ouvir!**





Prazer, Thaís Camargo

Publicitária pela Universidade de Uberaba, especialista em Marketing pela Universidade Metodista de São Paulo e pós-graduada em agilidade pela Puc Minas.

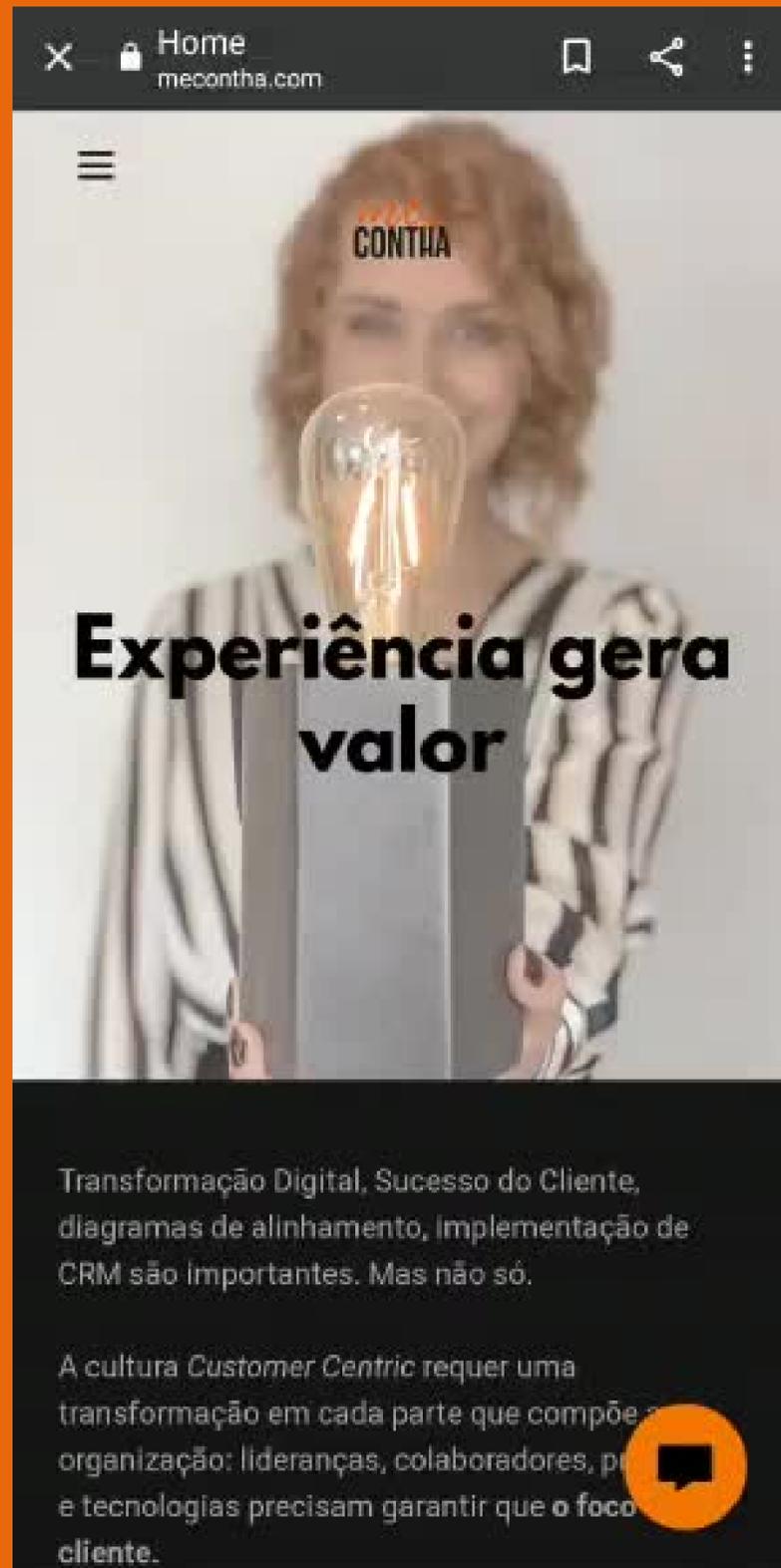
Meu objeto de pesquisa e atuação ao longo de mais de 13 de anos de experiência, tem se concentrado em estudar as relações organizacionais e como elas influenciam as estratégias e os negócios sob o ponto de vista da comunicação orientada ao cliente.

Já atuei em diversos mercados (educação, saúde, tecnologia, digital signage) no Brasil e em Portugal.

Atualmente sou Consultora de Customer Experience (CX) na 4YouSee Digital Signage e sou a criadora da @me_contha, um espaço para compartilhar sobre Experiência e Sucesso do Cliente, Marketing, Agilidade, Transformação digital e muito mais!

Vamos nos conectar!





www.mecontha.com



agenda



- Contexto: o que é agilidade | de onde vem | porque se tornou importante
- O que é um time ágil: características | benefícios | contras
- Na prática: como isso se aplica na administração pública?
- Reflexões finais e espaço para interação e perguntas



30 minutos



Mandem perguntas



Outro público

© contexto

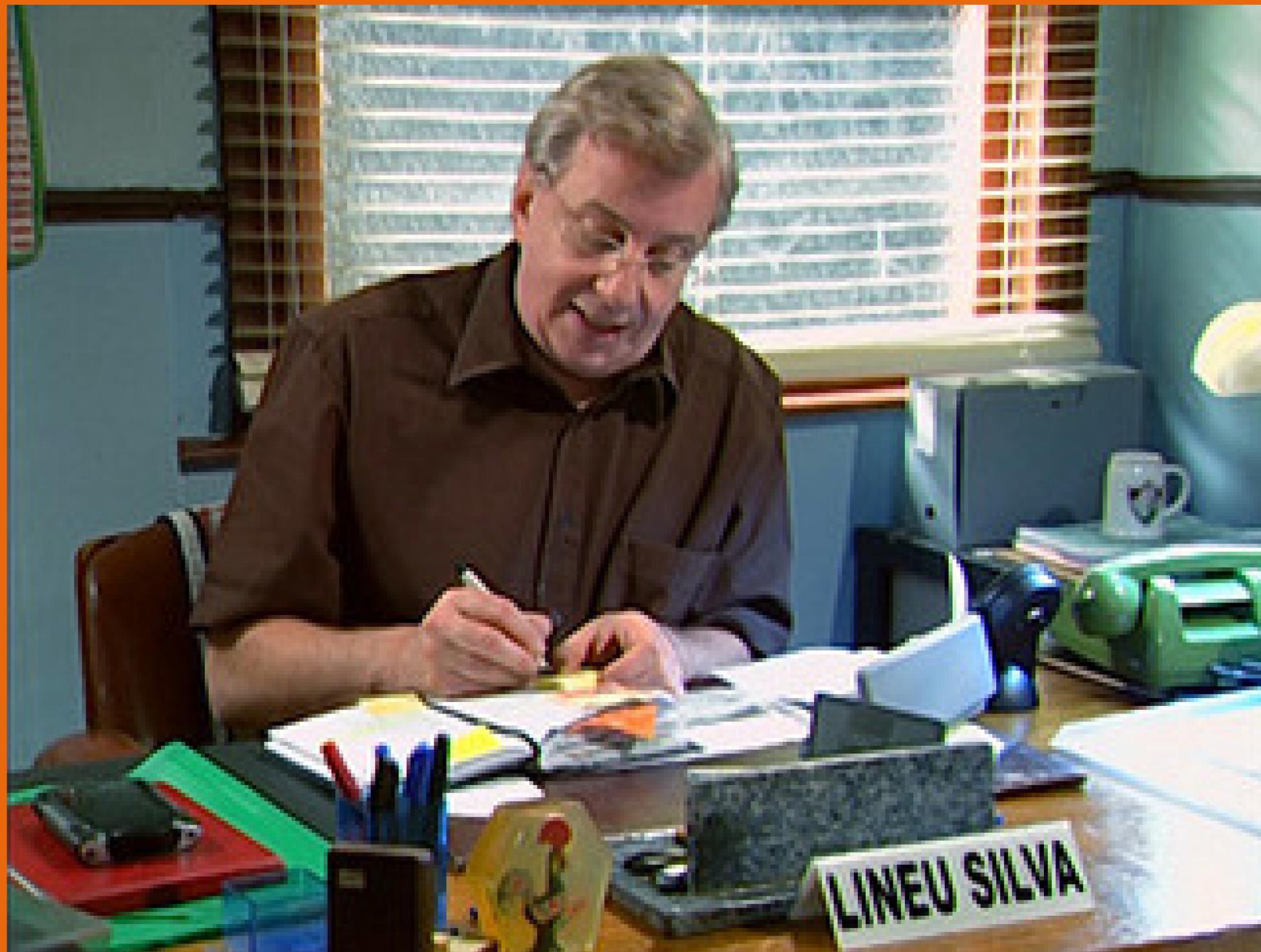
É

- Rapidez
- Responder a um estímulo
- Adaptação à mudança
- Solução de problemas
- Capacidade de colaborar
- Empatia
- Flexibilidade



NÃO É

- Furar processos
- falta de planejamento
- Acúmulo de funções
- Aceitar tudo sem criticar
- Modelo pronto
- Só para a TI



O QUE É UM
ENTREGÁVEL
DE VALOR



4 VALORES MANIFESTO ÁGIL

1:Indivíduos e interações mais que processos e ferramentas

2:Software em funcionamento mais que documentação abrangente

3:Colaboração com o cliente mais que negociação de contratos

4:Responder a mudanças mais que seguir um plano



Profissionais com perfil autônomo



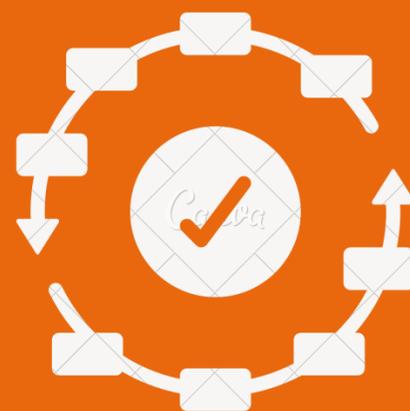
Confiança e senso de colaboração



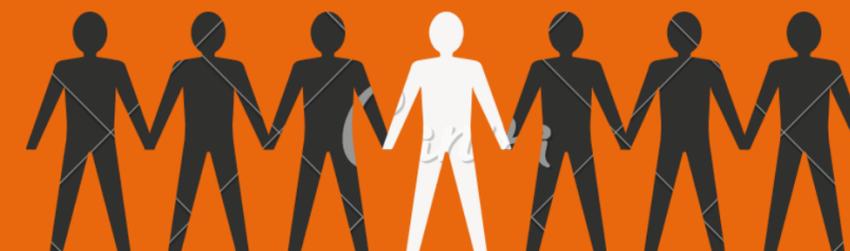
Transparência como forma de gestão



Profissionais multidisciplinares e atividades que se correlacionam



Aplicação de alguma metodologia ágil



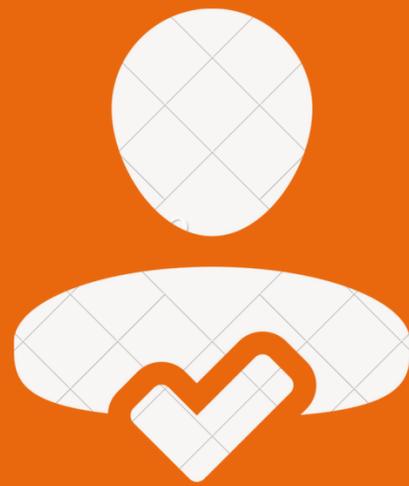
Ter um líder ágil

Volatility = volatilidade = muda com facilidade

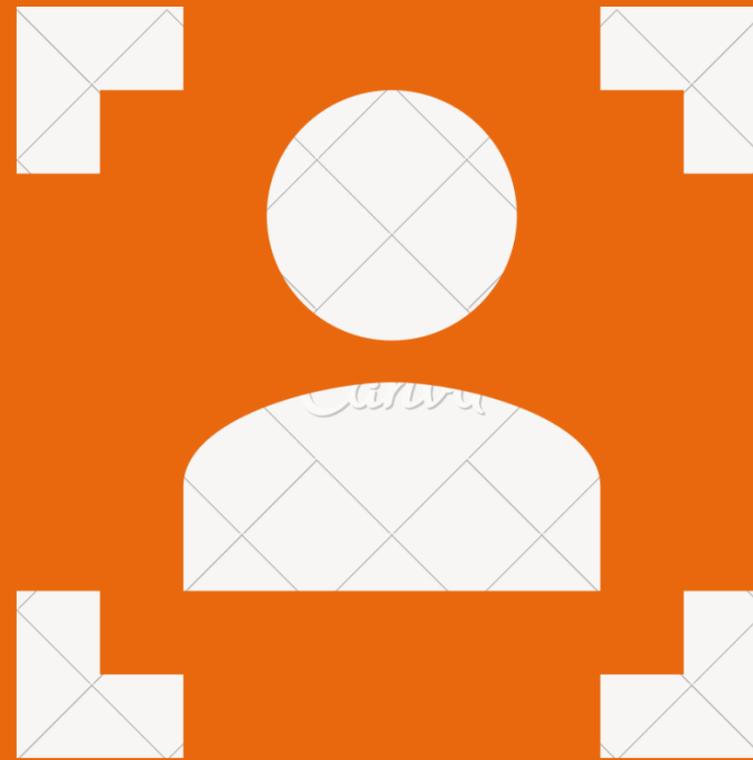
Uncertainty = incerteza = gera dúvida, indecisão

Complexity = complexidade = de difícil compreensão

Ambiguity = ambiguidade = admite mais de uma interpretação



Foco no cliente



Foco nas pessoas

PRÓS

- Alinhamento constante
- Melhoria contínua
- Maior propensão à comunicação interna
- Aumento da previsibilidade
- Aumento da produtividade
- Aprender fazendo



CONTRAS

- Hiper dependência de feedbacks
- Sensação de nunca estar "suficiente"
- Não-documentação de decisões
- Falta de espaço para demandas não programadas
- Pouco espaço para inovação.
- Colaborador pode se sentir perdido

What is a Wicked Problem?

A wicked problem is a social or cultural problem that is difficult or impossible to solve for as many as four reasons:

- incomplete or contradictory knowledge,
- the number of people and opinions involved,
- the large economic burden, and the
- interconnected nature of these problems with other problems.



Na prática:



- Trocar o pensamento rígido pelo pensamento flexível
- Adoção de cerimônias "*daily*"
- Adoção de *sprints*
- Adoção de um quadro *Kanban*
- Partir as entregas
- Focar mais nas perguntas do que nas respostas.
- Oferecer/Participar treinamentos, workshops e vivências (como esta) sobre o assunto
- Escuta ativa

Reflexões

- Pesquisas, debates, feedbacks... tb são entregáveis
- Existem mudanças *bottom-up*. Mas a gestão precisa se comprometer
- Times ágeis valorizam competências (RH estratégico)
- Tempo é artigo de luxo. Como você tem utilizado o seu?
- Se a única certeza que a gente tem é que vai mudar... e se a gente abraçar a mudança?



OBRIIGADA!



me
CONTHA

ei@mecontha.com