

ATA DE REUNIÃO - ÁGEIS PELO SUCESSO DO CLIENTE

Data da Reunião: 08 de março de 2025

Hora: 18:00h - 19:00h

Participantes:

- Rosana Vasques
- Juliana Pitanga de Oliveira
- Alba Sbano
- Mayana Ferreira Barroso de Carvalho
- Zenaide de Carvalho Souza
- Fernanda Becker

Ferramenta de Trabalho: Trello, WhatsApp e Google meet

1. Contextualização do Projeto

- **Objetivo Geral:** Definir e alinhar os **objetivos do projeto** Ágeis pelo Sucesso do Cliente, com foco na aplicação de **práticas de gestão ágil** para otimizar processos e melhorar a experiência do cliente.
- **Meta do Sprint:** Entregar um **plano de ação estratégico** para **implementar a gestão ágil** no time de Sucesso do Cliente (CS), alinhando os processos com os OKRs e indicadores de sucesso.

2. Definição de Papéis e Responsabilidades

- **Product Owner (PO):** Responsável por garantir o alinhamento do projeto com as necessidades e expectativas do cliente, priorizando as tarefas mais relevantes.
- **Scrum Master (SM):** Facilitador do processo ágil, removendo obstáculos e garantindo que a equipe siga a metodologia Scrum, além de apoiar a equipe no processo de melhoria contínua.
- **Membros do Time:**
 - **Membro 1:** Responsável por atualizar o Trello, organizar as tarefas e realizar pesquisas relacionadas à gestão ágil.
 - **Membro 2:** Responsável por preencher o Relatório A3 com as informações estratégicas do projeto.
 - **Membro 3:** Responsável por definir os indicadores de sucesso, como NPS, tempo de resolução, e taxas de retenção.
 - **Membro 4:** Focado em apoiar na definição de OKRs e garantir a comunicação entre os membros da equipe.

3. Visão de Floresta

- **Objetivo:** Implementar práticas de gestão ágil para otimizar os processos internos e melhorar a experiência do cliente.
- **Indicadores de Sucesso:** NPS, Tempo de Resolução, Taxa de Retenção, Eficiência Operacional.
- **Desafios:** Resistência à mudança, falta de clareza nos processos, dificuldade em mensurar os resultados.
- **Oportunidades:** Automatizar processos, melhorar a comunicação entre as áreas e focar na jornada do cliente.

4. Primeiro Passo / Tarefas Iniciais no Trello

- Criar o quadro de **OKRs**.
- Configurar listas como **Backlog de Ideias, Backlog de Tarefas, Visão de Floresta, e Relatório A3 no Trello**.
- Estudo dos processos de CX atuais da empresa fictícia e planejamento das melhorias com gestão ágil.

5. Ajuste de Expectativas

- Ferramentas de Comunicação:
 - **Trello:** Atualização diária das tarefas e acompanhamento do progresso.
 - **WhatsApp:** Comunicação rápida para esclarecer dúvidas e alinhar pontos entre as reuniões.
- **Reuniões Semanais:** As reuniões de acompanhamento serão realizadas todos os dias úteis, de segunda a sexta-feira, às 19:30h no Google Meet.

Próximas Reuniões:

Data: 10/03 à 19/03

Hora: 19:30h

Responsável pela Ata: Alba

