

# Implementação de metodologia ágil em áreas de operações: um estudo de caso sobre a Ouvidoria da IBM (International Business Machine)

Arllon Souza Viçoso  
Davi de Pinho Spilleir  
Melissa Schetini  
12-11-2019



LA Complaint Management CoE



# Autores



## **Arllon Souza Viçoso**

Bacharel em Ciências da Computação pela Universidade Paulista e MBA em Gestão Estratégica de Negócios pela FIAP. Líder do Centro de Complaint Management para a América Latina, Ombudsman da IBM Brasil e do Banco IBM. (arllons@br.ibm.com)



## **Davi de Pinho Spilleir**

Mestre em Sustentabilidade pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, pós-graduado em Gestão pela USP de Piracicaba e bacharel em Comércio Exterior pela PUC-Campinas. (dpinho@br.ibm.com)

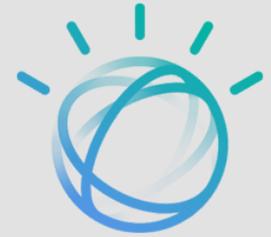
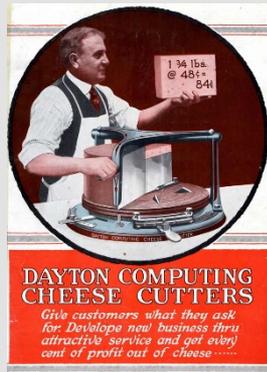
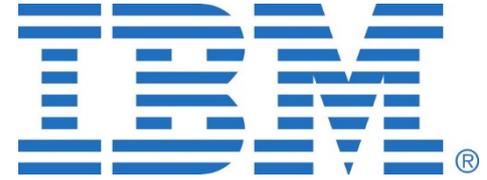


## **Melissa Schettini**

Bacharel em Ciências Social pela Universidade de São Paulo. (melsch@br.ibm.com)



# IBM



IBM Watson



# Ombudsman IBM



Global Complaint Management



LA Complaint Management CoE



# Metodologia Ágil

## O Manifesto Ágil

## 3 Aspectos de Coesão da Equipe

Indivíduos e Interações,  
mais que processos e ferramentas



Software em funcionamento  
mais que documentação abrangente

Responder a mudanças  
mais que seguir um plano

Colaboração com o cliente  
mais que negociação de contratos

1. Engajamento para com as tarefas;
2. Atração interpessoal;
3. Orgulho e sentido de pertencimento de equipe.

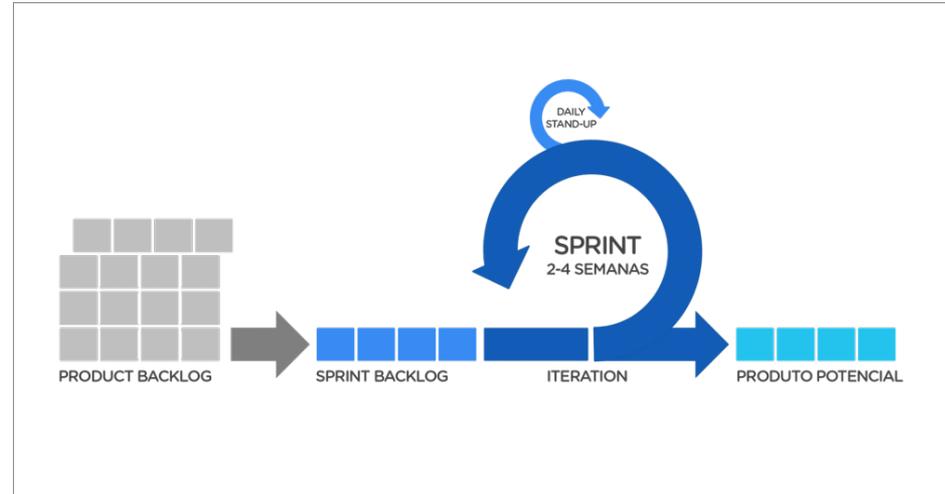
# Implementação

- Implementação em grande escala;
- Redução das camadas hierárquicas;
- Restruturação das equipes;
- Modificação das métricas;
- Mindset.



# Resultados

- Empoderamento do time;
- Motivação do time;



# Resultados

- Cycle Time (tempo de solução de uma demanda);

**8,9%**

- NPS (Net Promoter Score);

**10,5%**

Clientes Externos

**13,5%**

Clientes Internos



