

---

# Comunidade de Práticas

-----

## A chave esquecida na organização

---





# Isabela Gayno



## Family

Casada, mãe de 4 filhos  
(1 time de Scrum)



## Job

Impulsionadora da Transformação Digital, AgileCoach  Performance, Autora, Palestrante, Instrutora.



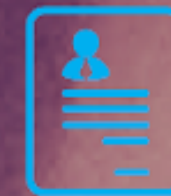
## Interest

Felicidade, Motivação, Engajamento e Management 3.0.



## Community

Mulheresnati, Projetos e TI, TiEspecialista e Agilidade.



## Experience

+7 anos com agilidade.  
15 anos de desenvolvimento de software, 3 anos como instrutora de metodos Ageis e Engajamento de times.



## Education & Certifications

MBA - Marketing Digital e Midias Sociais  
Pos Graduada em Engenharia de Software  
Master PNL  
Self Coach.





## AGENDA

1. RETROSPECTIVA EVERIS MODELO TRADICIONAL
2. ENTENDIMENTO DA TRANSFORMAÇÃO BASEADA NO MODELO DO BUSINESS AGILITY;
3. DETALHAMENTO DO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO;
4. DESENHO DO FRAMEWORK PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS DAS ÁREAS;
5. ORIENTAÇÃO PARA ESTRUTURAR COMUNIDADES DE PRÁTICAS PARA LEVAR PARA SUA EMPRESA E TENTAR IMPLEMENTAR.



# Cenário Modelo Tradicional

## Problema

1. Falta de **clareza e alinhamento** entre o **nível executivo**
2. **Desconexão** entre camada executiva e **líderes e staffing**
3. **Falta de mecanismo** para **acompanhar** se objetivos estão sendo atingidos confrontando **resultados alcançados** em espaços curtos de tempo, possibilitando ajustes.
3. Falta de **compartilhamento contínuo** entre as pessoas.
4. Foco altamente concentrado em **venda** e aos números diretamente e pouca atenção dedicada a **maximização de valor para o cliente**. Não há uma dinâmica de reaprendizagem contínua no universo executivo.

## Consequência

1. Excesso de reuniões e improdutividade nas reuniões para buscar alinhamento.  
Necessidade de discutir detalhes do que precisa ser realizado por não ter alinhado onde se quer chegar.
2. Alta rotatividade nas camadas operacionais. Falta senso de pertencimento. Falta conexão com a empresa.
3. Esforço dedicado em atividades que podem não ser **prioritárias**. Impossibilidade de ajustar planos para atingir resultados.
3. Impossibilidade de gerar soluções aderentes a necessidades atuais e reais. No mundo complexo o conhecimento está disseminado na organização. Sem o compartilhamento contínuo, o potencial de talentos é desperdiçado.
4. Risco de perda de competitividade por não ter os problemas e possíveis soluções levantadas continuamente através de equipes multifuncionais.



# Cenário Modelo Tradicional

## Problema

5. **Baixo engajamento das pessoas** por não terem visibilidade de onde contribuem com o todo.

6. Dinâmica da empresa mergulha as pessoas em **resolução de urgências** com praticamente poucas oportunidades gerar inovação.

7. Praticamente inexistente gestão de conhecimento na empresa. As pessoas concentram o conhecimento de forma individualizada. Existe alto nível de retrabalho e não há uma gestão estruturada do conhecimento e compartilhamento do mesmo.

8. Baixa auto-estima das áreas de backoffice

## Consequência

5. Grande chance de desperdício de produtividade. A produtividade do ser humano é potencializada através do senso de pertencimento e da conexão de propósitos.

6. Considerando que a inovação em ambientes complexos é gerada através do compartilhamento contínuo de conhecimento entre as pessoas, **empresa tradicional tem poucas características de uma empresa inovadora.**

7. Pouca possibilidade de reuso do conhecimento e assets, com possível impacto no custo por redundância de esforços.

8. Em função do baixo senso de pertencimento das áreas de backoffice, provavelmente não estamos aproveitando da melhor maneira talentos e ideias que podem contribuir com a organização de pessoas dessas áreas.



# Como está evoluindo a agilidade?

PROCESSO

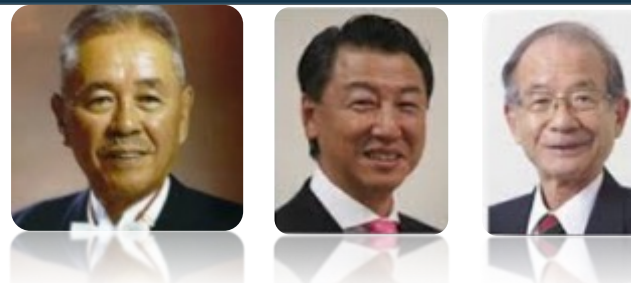
INFRAESTRUTURA

ÁREAS FORA DE TI

Trabalho ágil. 1980 - 2000

Devops - 2000 - 2010

Áreas de Negócios 2010...



Taichii Ohno  
Lean

Takeuchi  
New New  
product  
development

Nonaka



Feedback Rápido

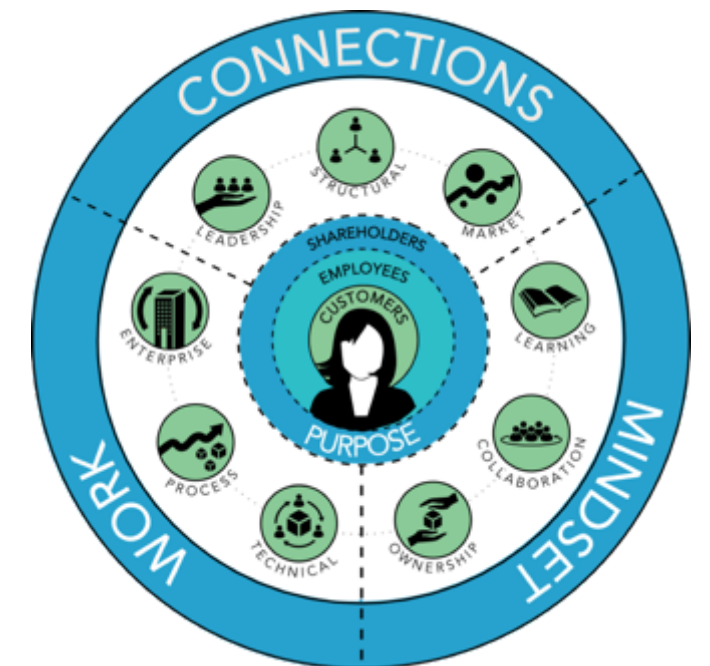
Sucesso X Fracasso



Releases Frequentes

Automatizações

Técnicas de aceleração

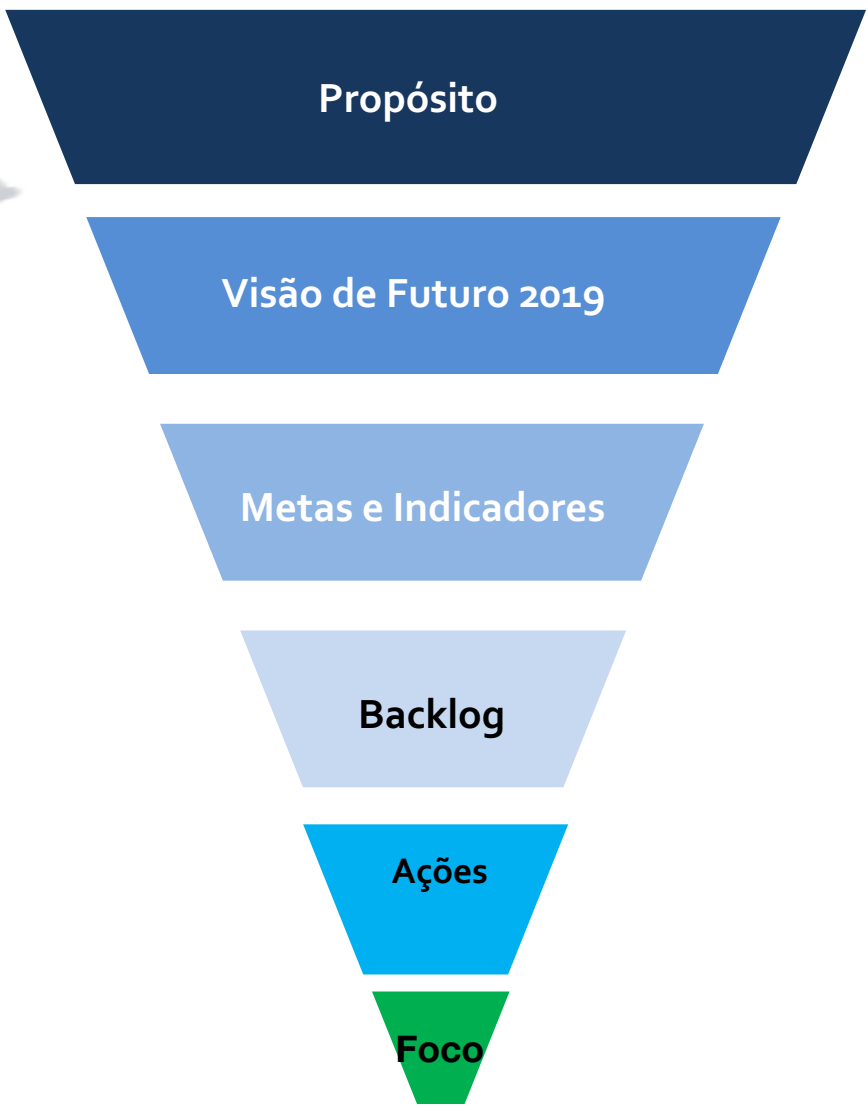
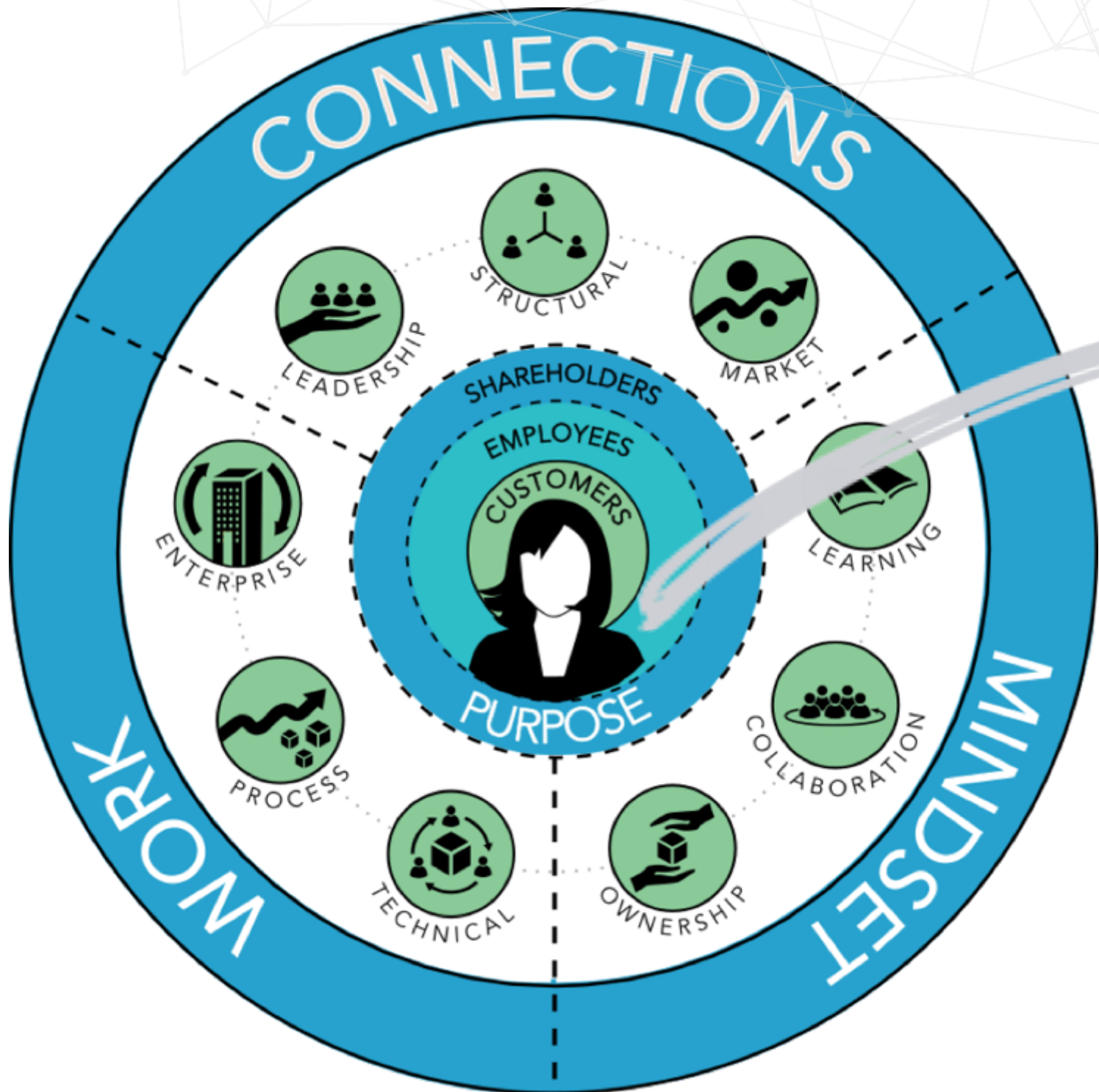


**RESTRIÇÕES** nas organizações na  
linha do tempo



# Business Agility – Detalhamento Domínios englobados

*O modelo do Business Agility nos direciona a ter um entendimento claro do nosso cliente, razão da nossa existência, do nosso propósito...*







# Propósito

## Agile CoE BR

*“Provocar reflexões no indivíduo possibilitando a transformação contínua do sistema organizacional gerando resultados sustentáveis.”*





# Visão

## Agile CoE BR

- Ter EXECUTIVOS com clareza de propósito e objetivos e provendo suporte as equipes
- Ter colaboração entre EQUIPES como norma
- Atingir RESULTADOS como consequência natural da vontade de todos de realizar um propósito comum!





# Estratégia Agile CoE BR

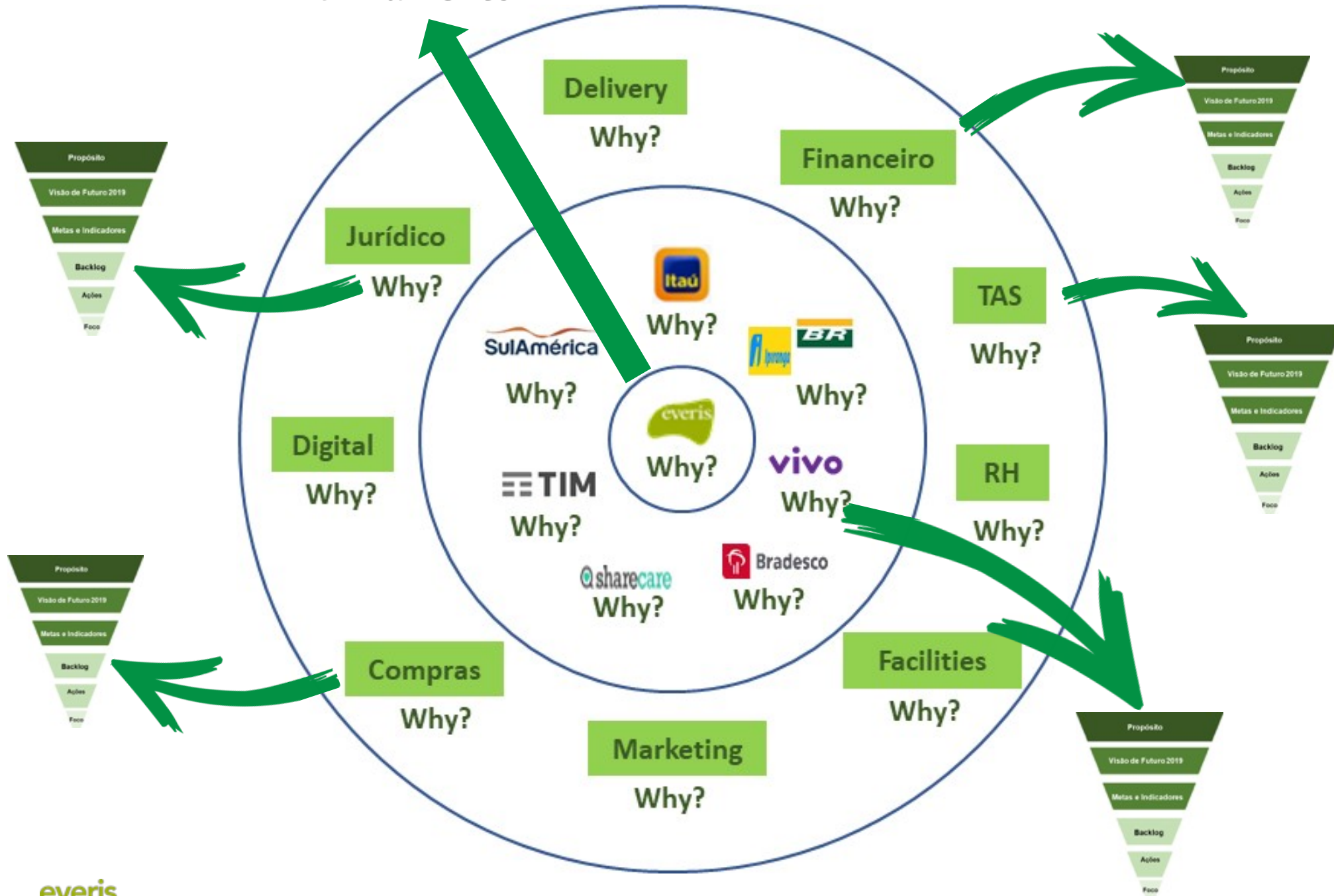
- Usar o tema de Business Agility como diferencial e meio para nos posicionarmos estrategicamente nos clientes.
- Usar as frentes de trabalho internas para fortalecer a base de atuação do CoE nos clientes e potencializar a atuação da equipe.



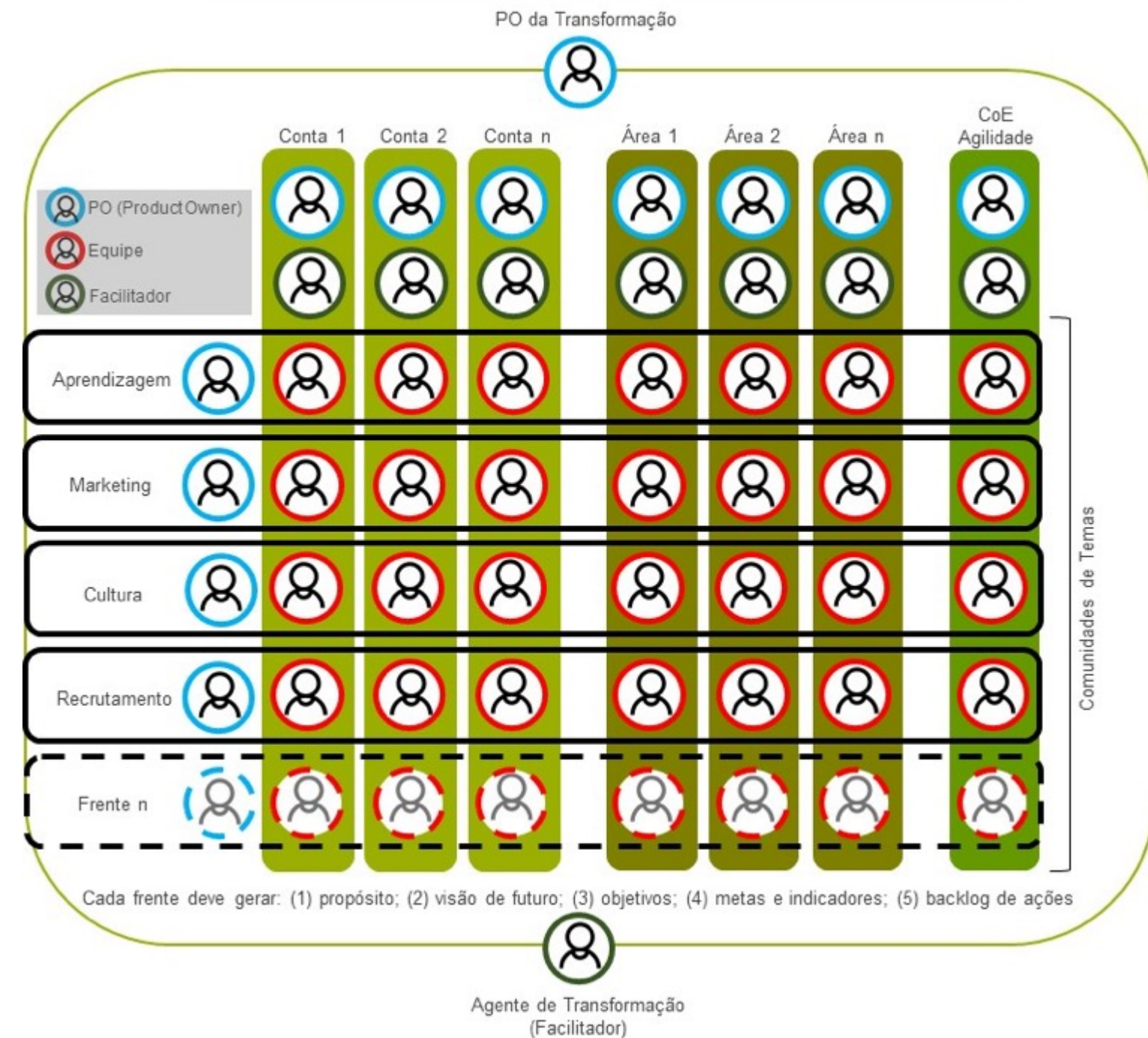
# BACKLOG ORGANIZACIONAL

Cada conta, setor e UN (Unidade de Negócio) possui seu backlog de ações conectado ao propósito, visão e estratégia centrais da everis.

Alinhamento



## Modelo de Trabalho de Agilidade no Negócio



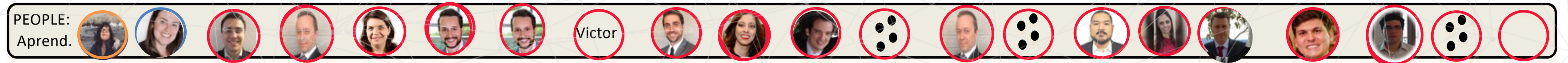


## Por que TRIBOS?



- Porque é da natureza humana se organizar em TRIBOS.
- Porque é impossível desfazer os silos organizacionais. Precisamos reconhecer os silos naturais e nos beneficiar deles.
- Porque a organização em TRIBOS potencializa a produtividade através da clareza de objetivo do seu líder
- Porque o reconhecimento da TRIBO e o entendimento dos princípios do tribalismo, possibilita ao líder da tribo, entender os comportamentos individuais e com esse entendimento, saber a melhor forma de potencializar os talentos de sua TRIBO
- Porque o trabalho com uma TRIBO organizada, possibilita a evolução do nível de delegação do líder da tribo, para que a capacidade produtiva seja exponencializada e a velocidade de entrega aumente absurdamente evitando gargalos de decisão.
- Porque a organização da TRIBO, aumenta o senso de pertencimento com toda a equipe conectada em torno de uma causa comum.
- Porque os líderes do século XXI para serem competitivos precisam expandir seus conhecimentos para temas de pessoas, e o tribalismo permite o entendimento do comportamento humano
- Porque com o avanço do nível de delegação do líder da TRIBO, ele pode se concentrar em temas mais estratégicos.

# Por que COMUNIDADES?



- Porque as comunidades permitem discutir os problemas de forma sistêmica, considerando visões de pessoas de áreas de backoffice, contas e unidades.
- Porque as comunidades com facilitadores, geram outcomes mais rápidos
- Porque as comunidades são estruturadas de forma clara. Todos sabem qual seu papel e quais seus compromissos.
- Porque as comunidades favorecem a colaboração.
- Porque as comunidades são formadas em torno de temas ou problemas críticos para a organização e sem elas as causas fundamentais não são identificadas, sendo apenas possível resolver os sintomas.



COMO VAMOS FAZER

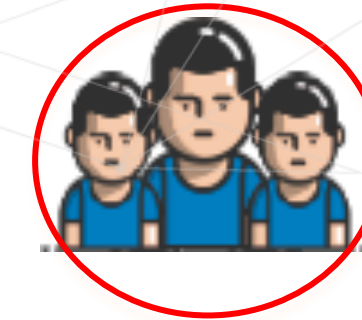
# PAPÉIS DA TRIBO



Product Owner



Facilitador



Responsáveis pelos temas - TIME

- Definir o “norte” da TRIBO
- Definir o propósito da TRIBO
- Definir a visão da TRIBO
- Definir indicadores e metas da TRIBO
- Definir papéis e responsabilidades da TRIBO
- Definir prioridades da TRIBO
- Ajudar a TRIBO a remover impedimentos
- Garantir foco da TRIBO
- Acompanhar resultado da TRIBO ajudando na melhoria contínua
- Engajar responsáveis pelos temas para focar nas metas.

- Definir, organizar e garantir dinâmica do trabalho da TRIBO
- Armazenar CONHECIMENTO da TRIBO no repositório do teams e estruturar comunicação pelo teams.
- Suportar a TRIBO para que atinjam os OBJETIVOS definidos.
- Organizar backlog da TRIBO no JIRA
- Armanezar todos os OUTCOMES da TRIBO no repositório do teams.
- FACILITAR reuniões da TRIBO com foco em atingir metas.
- Ajudar o PO e a TRIBO com todas as definições
- Ajudar o PO e a TRIBO a encontrar alternativas para atingir as metas
- Ajudar a TRIBO com dificuldades de qualquer natureza
- Buscar ajuda se não conseguir ajudar a TRIBO com qualquer dificuldade.
- Escalar a transformação da TRIBO.

- Atingir METAS da TRIBO para o tema que é responsável.
- Buscar ajuda do PO ou facilitador, caso tenha dificuldades para atingir metas definidas.
- Definir equipe de apoio para entregar as metas.
- Garantir backup do tema para substituí-lo quando não tiver presente em reuniões.



# PAPÉIS DA COMUNIDADE



Owner da COMUNIDADE

- Ser referência no tema da comunidade consolidando as definições do TEMA.
- Atuar junto com facilitador para avançar no tema da comunidade.



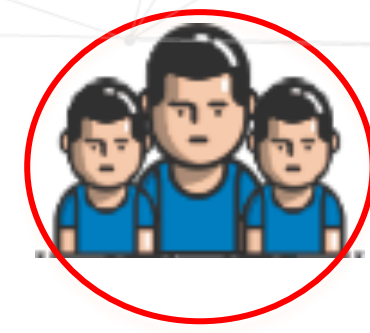
Facilitador

- Definir, organizar e garantir dinâmica do trabalho da COMUNIDADE
- Armazenar CONHECIMENTO da COMUNIDADE no repositório do teams.
- Armanezar todos os OUTCOMES da COMUNIDADE no repositório do teams.
- FACILITAR reuniões da COMUNIDADE com foco em atingir metas.



Representante da CONTA/SETOR

- Trazer necessidades da CONTA relacionadas ao tema.
- Atuar de forma a ajudar a resolver os problemas do tema.



Representante de UNs

- Trazer necessidades da UN relacionadas ao tema.
- Trazer serviços que a UN pode prestar relacionada ao tema de APRENDIZAGEM.
- Atuar de forma a ajudar a resolver os problemas do tema.

# Tribo do CoE



## Propósito do CoE

“Provocar reflexão no indivíduo possibilitando a transformação contínua do sistema organizacional, gerando resultados sustentáveis.”

## Visão do CoE para 2019

“Ter EXECUTIVOS com clareza de propósito e objetivos e provendo suporte as equipes; Ter colaboração entre EQUIPES como norma; Atingir RESULTADOS como consequência natural da vontade de todos de realizar um propósito comum!”

### Frente de Aprendizagem

“Promover aprendizado contínuo para auxiliar a equipe do CoE a melhor suportar sua atuação no cliente.”

### Frente de Comunidades

“Garantir a efetividade de comunidades everis e clientes, através da definição clara do mecanismo de funcionamento de uma comunidade.”

### Frente de Delivery/Produção

“Ter excelência nas entregas para os clientes garantindo cumprimento do prazo e qualidade. Ter nossos colaboradores alocados em projetos com saúde financeira e dentro da margem estipulada.”

### Frente de Métricas

“Prover métricas e indicadores para o CoE e as demais frentes, com o objetivo de auxiliar na demonstração e comparação dos resultados obtidos e esperados.”

### Frente de Abordagem

“Estabelecer abordagens de agilidade do CoE alinhadas às tendências de mercado, às necessidades dos clientes estratégicos da everis, com diferencial perante seus concorrentes.”

### Frente de Cultura

“Acreditamos que como representantes de uma cultura ágil, vivemos para ser exemplo de que cultura é base de qualquer organização exponencial e sustentável.”

### Frente de Marketing

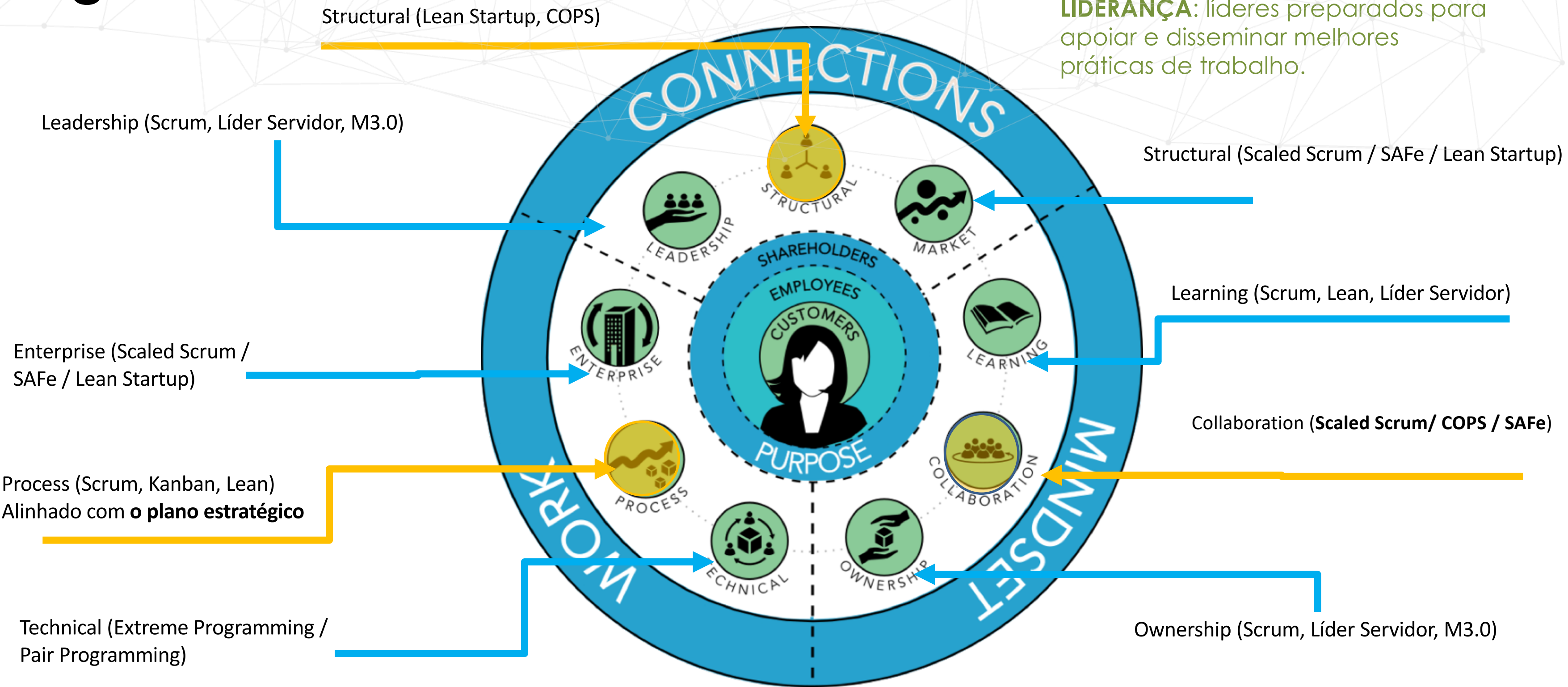
“Apresentar o time do CoE, trocar experiências, disseminar conhecimento auxiliando desafios da comunidade e promovendo a marca everis.”

### Frente de Recrutamento

“Identificar e contratar profissionais de agilidade no mercado e internamente na everis, com conhecimento e habilidades alinhadas com o propósito do CoE atendendo as demandas da everis e de seus clientes.”



# Business Agility – Detalhamento Domínios englobados



Structural (Lean Startup, COPS)

**LIDERANÇA:** líderes preparados para apoiar e disseminar melhores práticas de trabalho.

Leadership (Scrum, Líder Servidor, M3.0)

Structural (Scaled Scrum / SAFe / Lean Startup)

Enterprise (Scaled Scrum / SAFe / Lean Startup)

Learning (Scrum, Lean, Líder Servidor)

Process (Scrum, Kanban, Lean)  
Alinhado com o plano estratégico

Collaboration (Scaled Scrum/ COPS / SAFe)

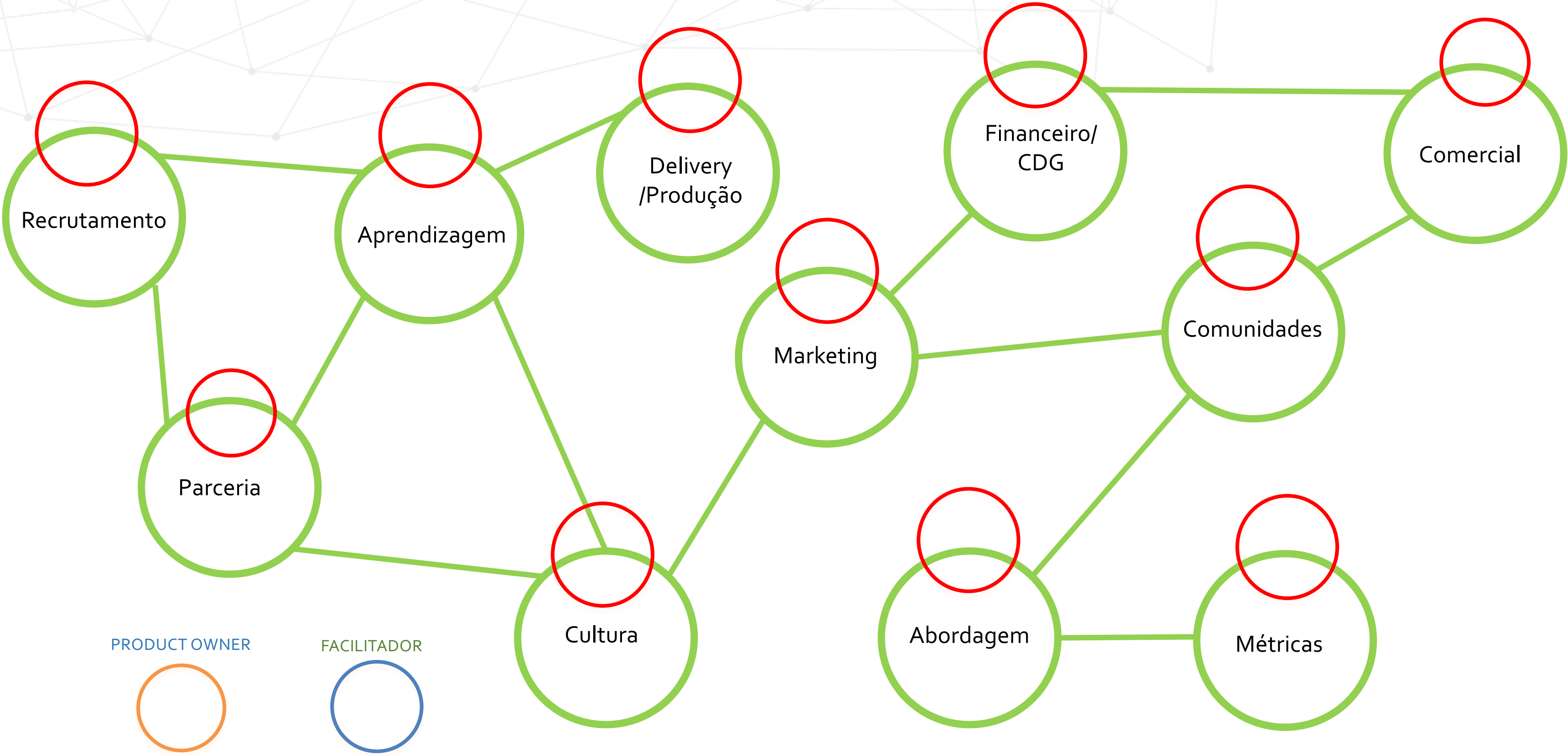
Technical (Extreme Programming / Pair Programming)

Ownership (Scrum, Líder Servidor, M3.0)

**PROCESSO:** evolução do modelo de agilidade no projeto com foco em entregas de valor.

**CULTURA:** mindset ágil e colaborativo para otimizar os processos de trabalho.

# Frentes de Trabalho da Tribo do CoE de Agilidade







# Missão & Visão



Isabela Gayno  
isabela.sanchez.gayno@everis.com

## Missão

**Qual o motivo de existência da frente de comunidade**

Garantir a efetividade de comunidades everis e clientes, através da definição clara do mecanismo de funcionamento de uma comunidade.

## Visão

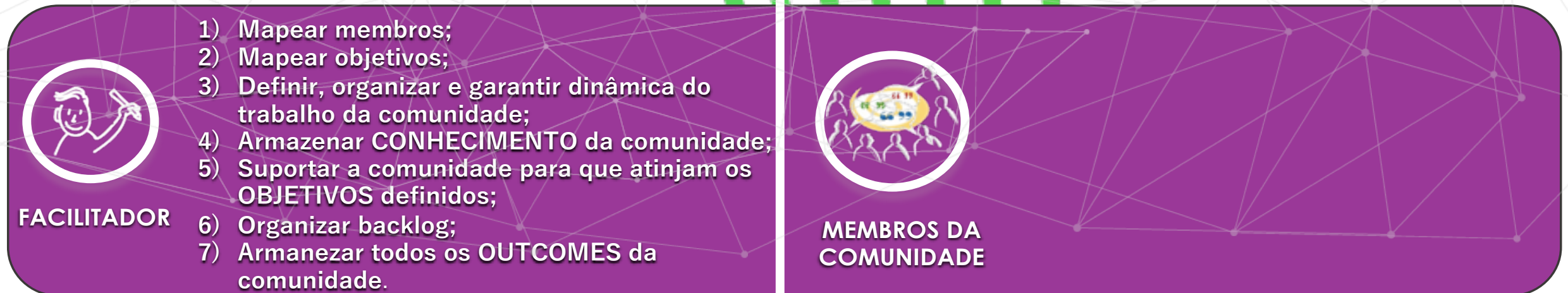
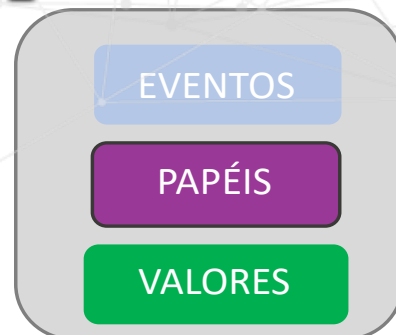
**O que queremos conseguir com a frente de comunidades ao final de 2019?**

“Seremos reconhecidos como entidade que engaja colaboradores e desenvolve práticas de melhorias contínuas, que contribui para a transformação cultural, através da gestão de troca de conhecimento, aprendizado e desempenho, entre comunidades de práticas, equipes, unidades de negócios e clientes.”

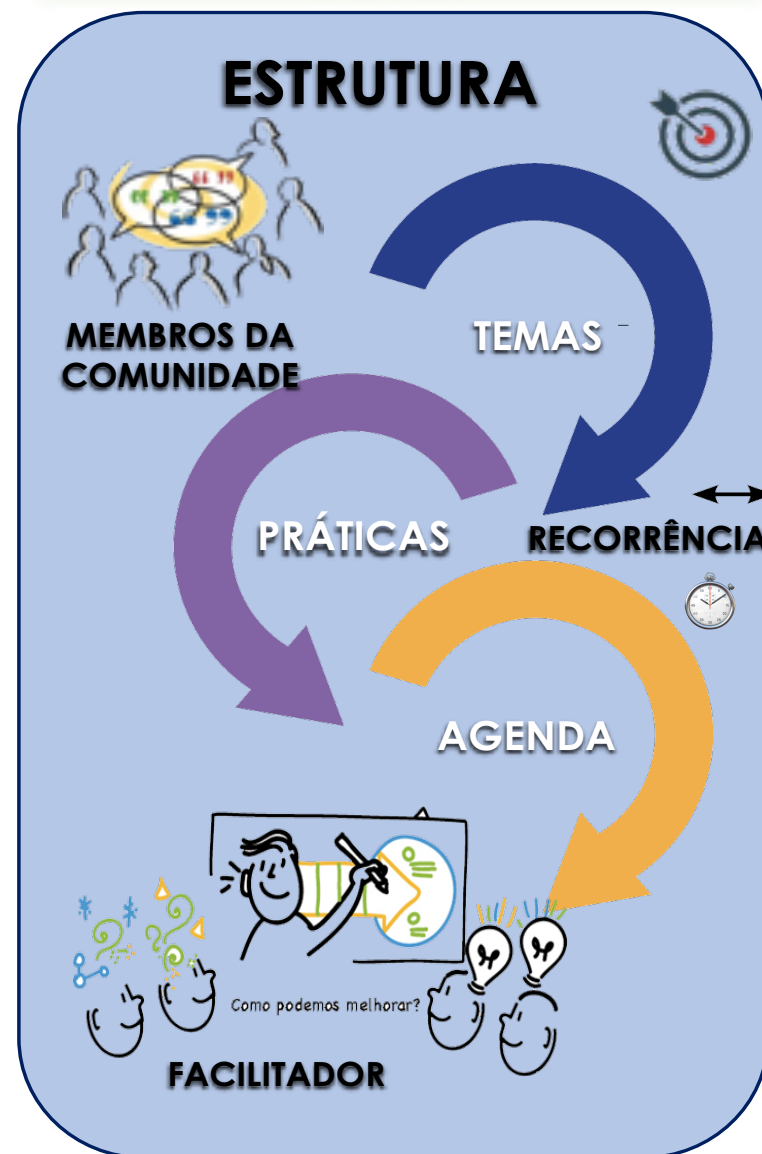
- Engajar colaboradores e desenvolver práticas de melhorias contínuas
- Realizar governança das comunidades
- Definir framework de execução de comunidades
- Iniciar comunidades de temas internas everis
- Iniciar comunidade de práticas em clientes

# Comunidade - FRAMEWORK

## FRAMEWORK COMUNIDADE



## SETUP



## EXECUÇÃO DA COMUNIDADE DE TEMA



## OUTCOME





# MINDSET/WORK/Structural - Comunidade de Práticas

## Benefícios atingidos:

- Autonomia dos colaboradores em **aprendizagem emergente em temas em comum e decisão dos problemas**
  - **Antes a informação era centralizada.**
- Engajamento de colaboradores **conscientização de melhorias contínuas em problemas comuns.**
  - **Antes a liderança era comando e controle.**
- Desenvolvimento de **práticas de comunidades** dentro de clientes.
  - **Antes não era visível a diferença de conhecimento entre equipes e havia enorme dificuldade de disseminar conhecimento.**





# MINDSET/WORK/Structural - Ferramentas

Quero Aprender		Quero Ensinar	
Docker	Fernando	Plataforma	Rodrigo Alfieri/ (A) Barbara
Swarm	Fernando	Ferramentas e Atalhos	Rodrigo Alfieri
Python	Douglas/ Jean	Apoio o evento SC3	Rodrigo Alfieri
Dashboard	Radames/ Alfieri	R	Radames
salesforce	Willian / (A) BARBARA / Alfieri	Jira	Jaque
Plataforma	Fernando/ Fabiano	Visualização do Dash	Jean
Product Design	Fabiano	scrum	Natan/ Fabiano
Melhores Praticas do Git	Douglas	BPMN	Natan
Microserviços	Douglas	Banco Não Relacional - NoSql	Peter
Serverless	Douglas	IOS	Ronaldo
Flutter	Alfieri	android Java	André Arruda
Arquitetura	Alfieri / Fabiano	android kotlin	André Arruda
AWS	Alfieri / Peter	Agilidade	Fabiano/ Jaqueline
Devops	Peter	Salesforce Health Cloud na sharec	Fabiano
Mobile	Peter	Conceitos Docker	Deivid
		swarm	Deivid
		kubernetes	Deivid
		micro serviços	Deivid / Fernando
		Melhores práticas do GIT	Fernando
		serverless	Fernando
		Inglês	A ( Barbara)

The screenshot shows a Mentimeter discussion board with three columns: 'To Discuss', 'Discussing', and 'Discussed'. The 'To Discuss' column contains several topics, each with a pencil icon for editing and a thumbs-up icon for voting. The topics listed are:

- Boas práticas do uso do GIT (Versionamento)
- Como podemos documentar melhor todos os processos das aplicações
- Compartilhamento Conhecimento Viagem Berlim
- Tecnologias novas e emergentes
- Quais são as tecnologias e ferramentas utilizadas na sharecare? Visão geral
- Comunicação entre tecnologias e aviso sobre modificações



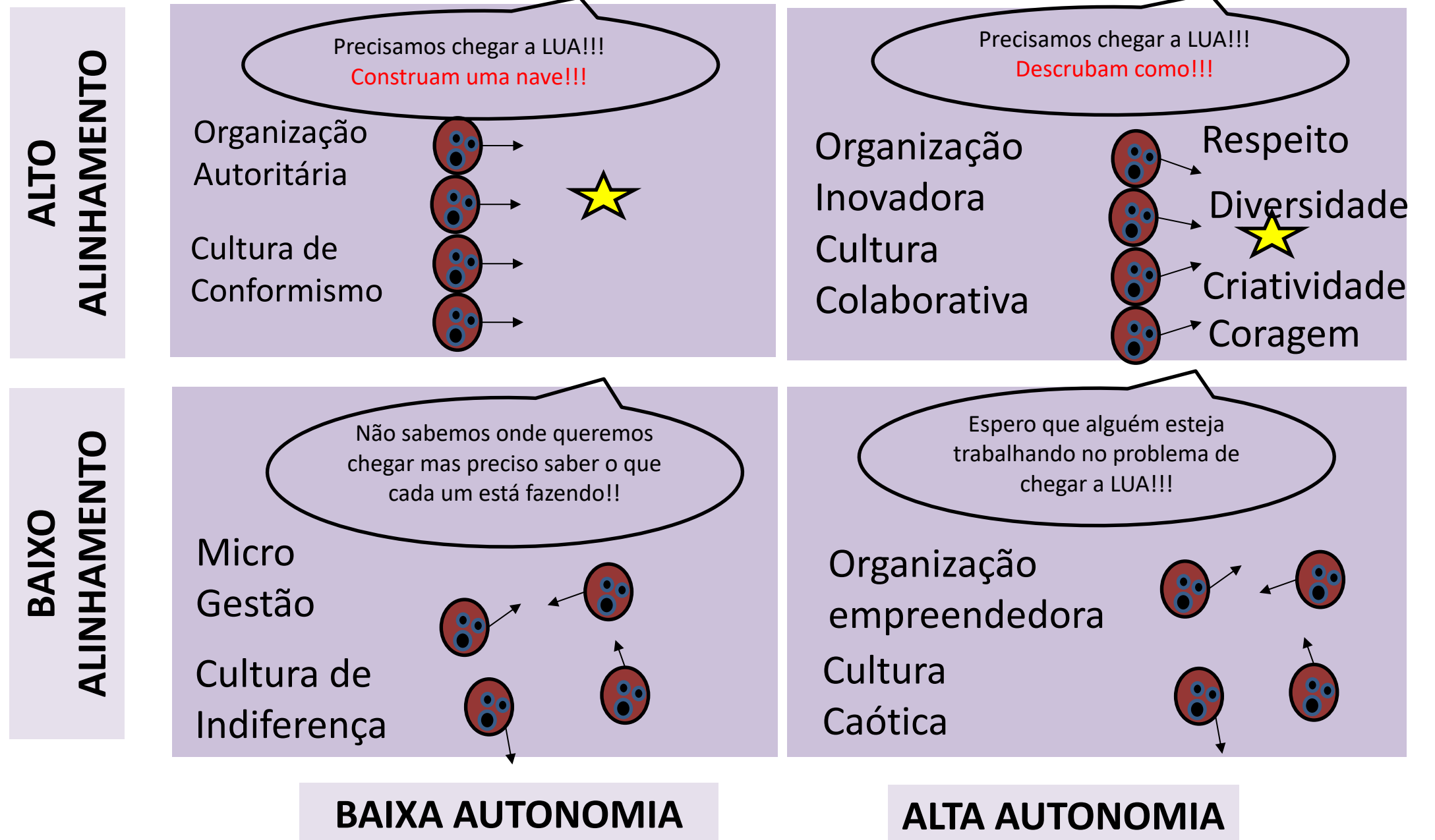
Please enter the code

Submit

The code is found on the screen in front of you

# Como gerar autonomia nas equipes?

## Alto ALINHAMENTO gera AUTONOMIA





## ✓ Cliente

“Vamos continuar com as evoluções necessárias e a Isa está sendo fundamental nessa transformação. E com certeza, vamos trabalhar em conjunto para atingirmos o objetivo comum de elevar o patamar das pessoas no mundo agile. “

Sharecare

## ✓ Transformação Interna

" Com a criação da comunidade de aprendizagem, conseguimos garantir que cada Tribo tivesse seu responsável pelo tema de aprendizagem. Conseguimos levantar os treinamentos necessários em um espaço de tempo bem mais curto e com mais qualidade. Conseguimos consolidar as informações e depois fizemos uma dinâmica para validar o conteúdo e filtrar o que realmente é relevante. Tudo isso em apenas 1 mês. Antes da criação da comunidade, não tínhamos chegado nem na metade do caminho com 4 meses de trabalho.

E agora também temos responsáveis por este tema e com quem falar em caso de dúvidas.”

Diretor de ITS&S Telecom



# Referências Bibliográficas

**GREAT BOSS DEAD BOSS**  
How to exact the very best performance from your company and not get crucified in the process  
Ray Immelman

**MANAGEMENT 3.0 WORKOUT**  
.....  
JURGEN APPELO  
Games, Tools & Practices to Engage People, Improve Work, and Delight Clients

**SCRUM**  
A arte de fazer o dobro do trabalho na metade do tempo  
JEFF SUTHERLAND  
Cocriador do Scrum  
e J.J. SUTHERLAND

**COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA**  
TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS

**BEING EQUAL DOESN'T MEAN BEING THE SAME**  
WHY BEHAVING LIKE A GIRL CAN CHANGE YOUR LIFE AND GROW YOUR BUSINESS  
Joanna L. Krotz  
WITH A FOREWORD BY CEO SHEILA C. JOHNSON

**BEYOND TRIBALISM**  
Managing Identities in a Diverse World

**O Corpo Fala**  
a linguagem silenciosa da comunicação não verbal  
Pierre Weil e Roland Tompakov  
com 350 ilustrações de expressão corporal  
74ª Edição  
EDITORA VOZES

**Pensamento Sistêmico**  
CADERNO DE CAMPO  
O DESAFIO DA MUDANÇA SUSTENTADA NAS ORGANIZAÇÕES E NA SOCIEDADE  
Aerílio L. Andrade  
Aryr Seixas  
Leila R. Rodrigues  
Rodrigo Sesto

**SAFe® 4.0**  
**SAFe®**  
REFERENCE GUIDE  
SCALED AGILE FRAMEWORK® FOR LEAN SOFTWARE AND SYSTEMS ENGINEERING  
Dean Leffingwell  
with Alex Yakyma, Richard Krueger, Drew Jarnko, and Inbar Chen





an NTT DATA Company

NÓS, NA EVERIS, JUNTO COM NOSSOS  
CLIENTES, ESTAMOS PROVOCANDO  
TRANSFORMAÇÕES PARA MELHORAR COMO AS  
PESSOAS SE RELACIONAM E PRODUZEM.

SE VOCÊ:

TEM VISÃO SISTÊMICA E QUESTIONE,  
ARGUMENTE E NEGOCIE, QUE SINTA PRAZER EM  
APRENDER E COLABORAR COM O APRENDIZADO  
DE NOSSOS CLIENTES.

NÓS QUEREMOS TE CONHECER...

**RESPONSÁVEL RECRUITING:**

[CONRADO.BROCCO.TRAMONTINI@EVERIS.COM](mailto:CONRADO.BROCCO.TRAMONTINI@EVERIS.COM)

## Redes Sociais

@lsagayno

@maismulheresnati





**THANKS.**  
WE'RE LOOKING FORWARD  
TO WORK WITH YOU

[Isagayno@gmail.com](mailto:Isagayno@gmail.com)