SÃO PAULO TECH SCHOOL

TECNÓLOGO EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Gustavo Ryuiti Kohatsu – 01241144

Igor Daniel Mamani Jimenez – 01241053

João Vitor Oliveira da Silva – 01241111

Pedro Henrique Franchi de Jesus – 01241069

Pedro Fonseca de Almeida – 01241175

Rafael Sung Min Lee – 01241004

Raíne Neres Teixeira Jardim – 01241147

## Documento de Gestão de Mudanças - GMUD

SÃO PAULO

2024

# Documento de GMUD (Guia de Mudança e Implementação)

Projeto: Aumente o Engajamento dos Clientes com um Formulário de Contato Eficaz

Data de Início: **30/06/2024**

Data de Conclusão Prevista: **30/06/2024**

Nível de risco: **Baixo**

1. **Introdução**

A comunicação eficaz com os clientes é crucial para o sucesso empresarial. A integração de um formulário de contato direto em um site desempenha um papel fundamental nesse aspecto, permitindo uma interação mais fluida e a geração de leads valiosos. Ao aplicarmos a metodologia GMUD, não apenas automatizamos o processo de envio de e-mails e organizamos as informações coletadas, mas também garantimos uma implementação eficiente e transparente. Isso se traduz em uma maior eficiência operacional, leads qualificados e uma base sólida para tomadas de decisão estratégicas.

1. **Do Procedimento de Gerenciamento de Mudanças.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOME DO PROJETO** | **Connecting dots** | | | | **DATA CRIADA** | 4/19/2024 |
| **PROJETO MGR.** | **João Vitor Oliveira da Silva** | | | | **DATA DA VERSÃO** | 6/3/2024 |
| **ORGANIZAÇÃO** | **CodeSensor** | | | | **VERSÃO Nº.** | 1.0.0 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **CASO DE MUDANÇA** | | | | | | |
| **MUDANÇA PROPOSTA** | Implementar a verificação na seção "Entre em Contato" do site para permitir que os usuários enviem e-mails diretamente. | | | | | |
| **POR QUE A MUDANÇA É NECESSÁRIA** | Melhor interação com os usuários, aumento da satisfação e eficiência no atendimento ao cliente. | | | | | |
| **RESULTADO PRETENDIDO** | Buscamos melhorar a comunicação entre o usuário final e a nossa empresa, fazendo com que essa nova implantação facilite este processo. | | | | | |
| **PERÍODOS DE TEMPO ESTIMADOS** | A implementação deve durar aproximadamente 4 horas. | | | | | |
| **FATORES ADICIONAIS** | Realizar sessões de treinamento para a equipe de suporte sobre como lidar com possíveis problemas relacionados ao novo sistema de envio de e-mails. | | | | | |
| **CUSTOS ESTIMADOS** | R$ 500,00 por hora, totalizando R$ 2000,00 | | | | | |
| **IMPACTO DAS PARTES INTERESSADAS** | 1 - Usuários Finais: Maior facilidade na comunicação com a empresa, podendo enviar mensagens diretamente pelo site.  2 - Equipe de Suporte ao Cliente: Maior eficiência no atendimento, pois as solicitações serão centralizadas e estruturadas.  3 - Negócio: Aumento na satisfação dos clientes devido à melhoria na comunicação | | | | | |
| **BENEFÍCIOS POTENCIAIS** | | | **POTENCIAIS EFEITOS ADVERSOS** | | |
| **STAKEHOLDER 1** | **EMPRESA:**  1 -**Centralização das Solicitaçõe**s: As mensagens recebidas via o novo formulário podem ser mais organizadas e estruturadas, facilitando o gerenciamento e a priorização das solicitações.  2 - **Eficiência Operacional**: Um formulário bem projetado pode incluir campos que ajudem a equipe de suporte a entender melhor o problema do cliente antes mesmo de abrir o e-mail, acelerando a resolução.  3 - **Melhoria na Relação com o Cliente**: Respostas mais rápidas e precisas podem melhorar a percepção dos clientes em relação ao atendimento da empresa. | | | **EMPRESA:**  1 - **Sobrecarga Inicial**: Um aumento no número de mensagens recebidas pode sobrecarregar a equipe de suporte se não houver recursos suficientes para lidar com o volume.  2 - **Capacitação e Treinamento**: Pode ser necessário investir tempo e recursos adicionais para treinar a equipe de suporte no uso do novo sistema, o que pode temporariamente reduzir a eficiência.  3 - **Resistência a Mudanças**: Membros da equipe podem resistir a novas tecnologias ou processos, o que pode afetar negativamente a moral e a produtividade. | | |
| **STAKEHOLDER 2** | **USUÁRIOS:**  1 - Facilidade de Comunicação: Com a nova funcionalidade, os usuários poderão entrar em contato com a empresa de maneira mais direta e conveniente.  2 - Melhoria no Atendimento: A comunicação direta pode levar a respostas mais rápidas e soluções mais eficazes para as questões dos clientes.  3 - Aumento da Satisfação: Uma comunicação mais eficiente e eficaz tende a aumentar a satisfação dos clientes com o serviço prestado. | | | **USUÁRIOS:**  1 -Problemas Técnicos Iniciais: Se houver bugs ou falhas na implementação, isso pode causar frustração nos usuários que tentam utilizar a nova funcionalidade.  2 - Possíveis Delays na Resposta: Caso a equipe de suporte não esteja preparada para lidar com um aumento no volume de mensagens, os tempos de resposta podem ser afetados negativamente.  3 - Se a interface do formulário não for intuitiva, os usuários podem ter dificuldades para preenchê-lo corretamente, levando a frustrações. | | |
| **IMPACTO DE PESSOAL E OPERAÇÕES** | **BENEFÍCIOS POTENCIAIS** | | | **POTENCIAIS EFEITOS ADVERSOS** | | |
|
| **PROCESSO** | 1 - **Maior eficiência**: O formulário de verificação pode automatizar a coleta de informações dos usuários, reduzindo o tempo e o esforço necessários para processar solicitações.  2 - **Melhor comunicação**: O formulário pode garantir que a equipe de atendimento ao cliente receba todas as informações necessárias para resolver os problemas dos usuários de forma rápida e eficaz.  3 - **Melhoria na experiência do cliente:** O formulário pode proporcionar uma experiência mais rápida e eficiente para os usuários que precisam entrar em contato com a empresa. | | | 1 - **Aumento do tempo de resposta**: se o formulário for muito longo ou complicado, os usuários podem desistir de usá-lo, o que pode levar a um aumento no tempo de resposta.  2 - **Dificuldades técnicas**: pode haver problemas técnicos com o formulário, o que pode frustrar os usuários e interromper o processo de atendimento ao cliente.  3 - **Falta de personalização**: O formulário pode não ser capaz de atender às necessidades de todos os usuários, o que pode levar a frustração e insatisfação. | | |
| **TECNOLOGIA** | 1 -**Maior precisão**: A tecnologia de verificação pode ajudar a garantir que as informações dos usuários sejam coletadas com precisão, o que pode reduzir o risco de erros.  2 - **Maior segurança**: A tecnologia de verificação pode ajudar a proteger os dados dos usuários contra acesso não autorizado.  3 - **Maior escalabilidade**: A tecnologia de verificação pode permitir que a empresa lide com mais solicitações de usuários sem precisar aumentar o tamanho da equipe de atendimento ao cliente. | | | 1 - **Vulnerabilidades de Segurança:** Novas funcionalidades podem introduzir vulnerabilidades que podem ser exploradas por hackers.  2 - **Falhas Técnicas**: Problemas técnicos ou bugs no sistema podem afetar negativamente a experiência do usuário e a operação da equipe de suporte.  3 - **Dependência de Terceiros**: Se a solução tecnológica depender de serviços de terceiros, qualquer falha ou indisponibilidade desses serviços pode impactar a comunicação. | | |
| **ESTRUTURA** | 1 - **Centralização das Comunicações**: Um sistema centralizado pode melhorar a coordenação entre diferentes equipes e departamentos.  2 - **Redução de Custos**: A automação e a melhoria na eficiência podem levar à redução de custos operacionais a longo prazo.  3 - **Melhoria na Gestão de Equipe**: A centralização e padronização facilitam a gestão e alocação de recursos humanos. | | | 1 - **Custo de Implementação**: A implementação inicial pode ser cara, incluindo custos de desenvolvimento, testes e treinamento.  2 **- Aumento da confusão**: A nova seção "Entre em Contato" pode confundir os usuários que estão acostumados com o antigo sistema.  3 - **Sobrecarga de T**I: A equipe de TI pode enfrentar uma carga de trabalho adicional para manter e suportar a nova funcionalidade. | | |
| **OUTRO** | 1 - **Melhoria da reputação da marca**: A implementação da verificação na seção "Entre em Contato" pode mostrar aos clientes que a empresa está comprometida em fornecer um atendimento ao cliente de alta qualidade.  2 - **Aumento da fidelidade do cliente**: uma boa experiência de atendimento ao cliente pode levar a um cliente recorrente.  3 - **Feedback Valioso**: A nova funcionalidade pode facilitar a coleta de feedback direto dos clientes, ajudando a identificar áreas de melhoria. | | | 1 - **Expectativas irreais**: A implementação da verificação na seção "Entre em Contato" pode criar expectativas irreais entre os clientes quanto ao tempo de resposta e à resolução de problemas.  2 - **Frustração com Problemas Técnicos**: Se a nova funcionalidade apresentar problemas técnicos, isso pode gerar frustração e insatisfação entre os clientes.  3 - **Privacidade e Conformidade**: Problemas com a privacidade e a conformidade regulatória podem afetar negativamente a confiança dos clientes. | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **APROVAÇÃO** | | | | | | |
| **PARTIDO PROPONDO MUDANÇA** | | João Vitor Oliveira da Silva | | **ASSINATURA** |  | |
| **PARTE CONSULTIVA** | | 1 - Equipe de Segurança da Informação  Igor Daniel Mamani Jimenez  2- Especialistas em UX/UI  Raíne Neres Teixeira Jardim  3 - Equipe de Legal/Conformidade  Gustavo Ryuiti Kohatsu  4 - Equipe de Infraestrutura de TI  Pedro Henrique Franchi de Jesus  5 - Equipe de Marketing e Comunicação  Rafael Sung Min Lee | | **ASSINATURA** |  | |
| **ENDOSSADO POR** | | Igor Daniel Mamani Jimenez | | **ASSINATURA** |  | |
| **COMENTÁRIOS ADICIONAIS** | | | | | | |
| Para maximizar os benefícios e minimizar os efeitos adversos, é crucial realizar um planejamento detalhado, realizar testes rigorosos antes da implementação, fornecer treinamento adequado à equipe e manter uma comunicação clara com todos os stakeholder. Isso ajudará a garantir que a nova funcionalidade seja implementada de maneira eficiente e traga os resultados desejados para a empresa e seus clientes. | | | | | | |

## 3. Escalonamento

# O processo de escalonamento será acionado em situações que exijam ações ou conhecimentos adicionais além do escopo inicialmente previsto. Isso pode ocorrer em casos como:

# Erros complexos ou de difícil resolução;

# Problemas que afetem funcionalidades críticas do sistema;

# Necessidade de expertise técnico específico não disponível na equipe imediata.

# Procedimento:

# Identificação do Problema: A equipe responsável pela mudança identificará a necessidade de escalonamento e notificará o(s) responsável(is) designado(s).

# Análise Detalhada: O(s) responsável(is) designado(s) se reunirão com a equipe para realizar uma análise detalhada do problema, incluindo:

# Causa raiz: identificar a causa fundamental do problema.

# Impacto: Avaliar o impacto do problema na mudança e nos sistemas envolvidos.

# Solução: Definir a estratégia de resolução do problema.

# Revisão de Responsabilidades: As responsabilidades de cada membro da equipe serão revisadas e ajustadas, se necessário, para garantir a coordenação eficaz na implementação das ações corretivas.

# Comunicação: A equipe manterá um canal de comunicação aberto com as partes interessadas, informando sobre o andamento do processo de escalonamento e as medidas tomadas para solucionar o problema.

# Objetivo:

# O objetivo do processo de escalonamento é garantir a resolução rápida e eficaz de problemas complexos, minimizando o impacto na mudança e nos sistemas envolvidos.

## 4. Rollback (Reversão)

# O processo de rollback (reversão) será acionado em caso de problemas significativos ou imprevistos durante a implementação da mudança que coloquem em risco a operação do sistema ou a segurança dos dados. Isso pode ocorrer em situações como:

# Erros graves que impeçam o funcionamento normal do sistema;

# Falhas de segurança que coloquem em risco a confidencialidade dos dados;

# Incompatibilidades com outros sistemas que afetem a operação geral.

# Procedimento:

# Avaliação do Impacto: A equipe responsável pela mudança avaliará o impacto do problema e a necessidade de realizar o rollback.

# Decisão: Se a reversão for necessária, a equipe tomará a decisão de forma rápida e comunicará às partes interessadas.

# Execução do Rollback: A equipe executará o plano de rollback previamente definido, que inclui as etapas para desfazer as alterações realizadas durante a implementação da mudança.

# Monitoramento: Durante o rollback, a equipe monitorará o processo para garantir que as alterações sejam revertidas com sucesso e que o sistema retorne ao estado anterior à mudança.

# Análise e Correção: Após a reversão, a equipe realizará uma análise detalhada da causa do problema e implementará as correções necessárias para evitar que ele se repita no futuro.

# Objetivo:

# O objetivo do processo de rollback é minimizar o impacto negativo de problemas graves na implementação da mudança, garantindo a segurança dos dados e a operação do sistema.

# Responsável pelo Rollback:

# O responsável pelo rollback, designado para coordenar as ações necessárias, garantindo que todas as etapas sejam realizadas de forma precisa e eficiente, é: [Inserir nome do responsável].

# 