# **Gestão de Mudanças**

O objetivo desta atividade é desenvolver a capacidade de analisar mudanças organizacionais, avaliar seus impactos e tomar a melhor decisão.

### **Cenário 1:**

Uma empresa de tecnologia está desenvolvendo um aplicativo de pedidos para um restaurante. O projeto já está quase pronto, mas o cliente pede algumas mudanças.

### **Pedidos de Mudança:**

* Adicionar uma opção de pagamento por PIX.
* Criar um botão para que o cliente possa repetir um pedido anterior com um clique.
* Permitir que o usuário possa salvar seu endereço para pedidos futuros.

**Tarefa:**

1. **Compreensão da Mudança:**
   * O que o cliente quer com essa mudança?
   * Como essa mudança melhora o aplicativo?
2. **Impacto no Sistema:**
   * O que precisaria ser alterado no aplicativo para essa mudança funcionar?
3. **Dificuldade de Implementação:**
   * Essa mudança parece simples ou complexa? Explique sua resposta.
4. **Decisão:**
   * A mudança deve ser aceita ou recusada? Justifique sua resposta.

### 

### **Cenário 2:**

Uma empresa de cursos online está quase lançando sua plataforma, mas alguns alunos-teste deram sugestões de melhorias.

### **Pedidos de Mudança:**

* Adicionar legendas automáticas nos vídeos para acessibilidade.
* Criar um sistema de avaliações para que os alunos deem notas e comentários nos cursos.
* Permitir que os alunos baixem materiais em PDF diretamente pela plataforma.

**Tarefa:**

1. **Compreensão da Mudança:**
   * O que o cliente quer com essa mudança?
   * Como essa mudança melhora o aplicativo?
2. **Impacto no Sistema:**
   * O que precisaria ser alterado no aplicativo para essa mudança funcionar?
3. **Dificuldade de Implementação:**
   * Essa mudança parece simples ou complexa? Explique sua resposta.
4. **Decisão:**
   * A mudança deve ser aceita ou recusada? Justifique sua resposta.

### 

### **Cenário 3:**

Uma loja virtual está modernizando seu site e recebeu algumas sugestões de clientes.

### **Pedidos de Mudança:**

* Adicionar um sistema de chat ao vivo com vendedores para tirar dúvidas antes da compra.
* Criar uma aba de recomendações personalizadas, sugerindo produtos com base nas compras anteriores.
* Permitir que os clientes escolham o dia e horário da entrega no momento da compra.

**Tarefa:**

1. **Compreensão da Mudança:**
   * O que o cliente quer com essa mudança?
   * Como essa mudança melhora o aplicativo?
2. **Impacto no Sistema:**
   * O que precisaria ser alterado no aplicativo para essa mudança funcionar?
3. **Dificuldade de Implementação:**
   * Essa mudança parece simples ou complexa? Explique sua resposta.
4. **Decisão:**
   * A mudança deve ser aceita ou recusada? Justifique sua resposta.

### 

### **Cenário 4:**

Uma rede de academias lançou um aplicativo para ajudar os alunos a acompanharem seus treinos, mas recebeu sugestões para melhorar a plataforma.

### **Pedidos de Mudança:**

* Adicionar uma função para que os alunos registrem seu progresso semanalmente, com fotos e notas sobre os treinos.
* Criar um sistema de desafios entre amigos dentro do app para incentivar a prática de exercícios.
* Incluir vídeos demonstrativos de cada exercício do treino, para que os alunos saibam exatamente como realizá-los corretamente.

**Tarefa:**

1. **Compreensão da Mudança:**
   * O que o cliente quer com essa mudança?
   * Como essa mudança melhora o aplicativo?
2. **Impacto no Sistema:**
   * O que precisaria ser alterado no aplicativo para essa mudança funcionar?
3. **Dificuldade de Implementação:**
   * Essa mudança parece simples ou complexa? Explique sua resposta.
4. **Decisão:**
   * A mudança deve ser aceita ou recusada? Justifique sua resposta.

### 

### **Cenário 5:**

Um restaurante que faz entregas recebeu feedback dos clientes e precisa decidir sobre algumas mudanças.

### **Pedidos de Mudança:**

* Implementar um rastreamento em tempo real para que os clientes saibam onde está o pedido.
* Criar um programa de fidelidade, onde a cada 10 pedidos o cliente ganha um desconto ou um prato grátis.
* Adicionar a opção de pagamento via PIX diretamente no aplicativo do restaurante.

**Tarefa:**

1. **Compreensão da Mudança:**
   * O que o cliente quer com essa mudança?
   * Como essa mudança melhora o aplicativo?
2. **Impacto no Sistema:**
   * O que precisaria ser alterado no aplicativo para essa mudança funcionar?
3. **Dificuldade de Implementação:**
   * Essa mudança parece simples ou complexa? Explique sua resposta.
4. **Decisão:**
   * A mudança deve ser aceita ou recusada? Justifique sua resposta.

### **EXEMPLO PREENCHIDO:**

### **Cenário:**

Uma escola de cursos quer melhorar a experiência dos alunos e recebeu sugestões de mudanças.

### **Pedidos de Mudança:**

* Adicionar um sistema de feedback anônimo para os alunos avaliarem os professores e as aulas ao final de cada módulo.

**Tarefa:**

1. **Compreensão da Mudança:**
   * O que o cliente quer com essa mudança?
     + Os alunos querem um espaço seguro para dar feedback sobre os cursos e professores, sem medo de represálias. Isso pode ajudar a melhorar a qualidade das aulas.
   * Como essa mudança melhora o aplicativo?
     + Os alunos terão voz ativa no processo de ensino, e os professores poderão ajustar suas metodologias com base nas avaliações.
2. **Impacto no Sistema:**
   * O que precisaria ser alterado no aplicativo para essa mudança funcionar?
     + A escola precisaria criar um formulário de feedback anônimo ao final de cada módulo e garantir que as respostas não sejam vinculadas ao nome do aluno.
3. **Dificuldade de Implementação:**
   * Essa mudança parece simples ou complexa? Explique sua resposta.
     + Médio. Criar um formulário de feedback é relativamente fácil, mas garantir anonimato exige ajustes no banco de dados e na política de privacidade.
4. **Decisão:**
   * A mudança deve ser aceita ou recusada? Justifique sua resposta.
     + Aceita. A melhoria traria benefícios para a plataforma, aumentando a satisfação dos alunos e a qualidade do ensino. No entanto, seria necessário definir como os feedbacks serão analisados e utilizados para evitar avaliações injustas ou ofensivas.

|  |  | **Mudança** |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Adicionar um sistema de feedback anônimo para os alunos avaliarem os professores e as aulas ao final de cada módulo.** |
| **Compreensão da Mudança** | **O que o cliente quer com essa mudança?** | Os alunos querem um espaço seguro para dar feedback sobre os cursos e professores, sem medo de represálias. Isso pode ajudar a melhorar a qualidade das aulas. |
| **Como essa mudança melhora o aplicativo?** | Os alunos terão voz ativa no processo de ensino, e os professores poderão ajustar suas metodologias com base nas avaliações. |
| **Impacto no Sistema** | **O que precisaria ser alterado no aplicativo para essa mudança funcionar?** | A escola precisaria criar um formulário de feedback anônimo ao final de cada módulo e garantir que as respostas não sejam vinculadas ao nome do aluno. |
| **Dificuldade de implementação** | **Essa mudança parece simples ou complexa? Explique sua resposta** | Médio. Criar um formulário de feedback é relativamente fácil, mas garantir anonimato exige ajustes no banco de dados e na política de privacidade. |
| **Decisão** | **A mudança deve ser aceita ou recusada? Justifique sua resposta** | Aceita. A melhoria traria benefícios para a plataforma, aumentando a satisfação dos alunos e a qualidade do ensino. No entanto, seria necessário definir como os feedbacks serão analisados e utilizados para evitar avaliações injustas ou ofensivas. |