



Modelo de Maturidade Kanban

Um guia para resiliência, reinvenção e satisfação dos clientes

Release 1.2



BENEFÍCIOS	RISCO	AÇÕES	ESCOPO
Alívio da sobrecarga: <ul style="list-style-type: none">Terminar as coisas	FRÁGIL	CAÓTICO	Tarefa
<ul style="list-style-type: none">Mais transparênciaPessoas menos sobrecarregadas		TÁTICO	Entregável
Conscientização do cliente <ul style="list-style-type: none">Compreensão básica do fluxo de trabalhoMaior colaboraçãoMelhor empatiaQualidade do trabalho melhoradaCompreensão básica da capacidade e da demandaCoordenação gerencial			Produto Serviço
Atender às expectativas do cliente <ul style="list-style-type: none">Lead time mais curtoFluxo de trabalho rápido e balanceadoPrevisibilidadeSLAs atendidosMétricas úteis			Linhas de Produtos Serviços Compartilhados
Gestão de Risco <ul style="list-style-type: none">Proteção ao RiscoAnálise quantitativaPlanejamento dinâmicoEconomicamente robusto	RESILIENTE	DESALINHADO	Linhas de Produtos Portfólio de Serviços
Agilidade organizacional <ul style="list-style-type: none">Serviços compartilhados reconfiguráveisFlexibilidade da força de trabalhoPerfeccionismo	ROBUSTO	OPERACIONAL	Portfólio de Linhas de Negócio
Sobrevivência de longo prazo <ul style="list-style-type: none">Tomada de decisão congruenteRobusto a mudanças externasCapacidade de reinvençãoSegurança de longo prazo		EXPLICÁVEL	
	ANTIFRÁGIL	CONGRUENTE	
		ANTECIPATÓRIO	

Maturidade Organizacional

- 0 Inconsciente
- 1 Focado em Times
- 2 Orientado ao Cliente
- 3 Ajustado ao Propósito
- 4 Riscos Protegidos
- 5 Líder do Mercado
- 6 Construída para Durar

VALORES	FOCO	CONFIANÇA	LIDERANÇA
<ul style="list-style-type: none">• Conquista	 Quem sou	BAIXA	PRÓPRIA
<ul style="list-style-type: none">• Colaboração• Tomar iniciativa• Transparência	 Quem somos		TRIBAL
<ul style="list-style-type: none">• Atos de Liderança• Conscientização do Cliente• Mudança Evolucionária• Fluxo• Narrativa• Respeito• Compreensão (interna)			
<ul style="list-style-type: none">• Concordância• Equilíbrio• Servir o Cliente• Ajuste ao Propósito• Liderança em todos os níveis• Resultados de curto prazo• Compreensão (externa)• Unidade e Alinhamento	 Porque existimos		ALTRUISTA
<ul style="list-style-type: none">• Foco no Negócio• Competição• Intimidade com o Cliente• Tomada de decisão orientada a dados• Equilíbrio mais profundo• Justiça• Desenvolvimento da Liderança• Conformidade Regulatória	 O que fazemos	ALTA	ORIENTADA AO PROPÓSITO
<ul style="list-style-type: none">• Igualdade de Oportunidades• Experimentação• Perfeccionismo• Mobilidade Social	 Como fazemos		HUMILDE
<ul style="list-style-type: none">• Congruência• Sobrevivência de Longo Prazo• Tolerância e Diversidade	 Reinvenção		ORIENTADA AO DEVER

MÉTODO KANBAN

Práticas Gerais

- Visualize (com quadros kanban)
- Limite o trabalho em progresso (com kanban)
- Gerencie o Fluxo
- Torne as políticas explícitas
- Implemente ciclos de feedback
- Melhore colaborativamente, evolua experimentalmente usando modelos e o método científico

Princípios de Entrega de Serviços

- Sua organização é uma rede de serviços interdependentes com políticas que determinam seu comportamento.
- Logo:
- Compreenda e concentre-se nas necessidades e expectativas dos clientes
 - Gerencie o trabalho; deixe os trabalhadores se auto-organizarem ao redor dele
 - Regularmente revise a rede e suas políticas para melhorar os resultados.

Princípios da Gestão da Mudança

- Comece com o que você faz hoje
 - Entendendo os processos atuais, como são praticados agora.
 - Respeitando papéis, responsabilidades e cargos atuais
- Concorde em buscar a melhoria através da mudança evolucionária
- Encoraje atos de liderança em todos os níveis organizacionais



Traduzido por

Mais informações: www.kanbanmaturitymodel.com

© Mauvius Group Inc. Todos os direitos reservados. Reprodução somente sob autorização.