



# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Produtividade e Processos  
Inteligência Analítica



# Superv. Transformação Digital

Tribo TRANSFORMERS



ROBSON CARDOSO



PEDRO ROQUE



VINICIUS LOUZADA



FELIPE SOUSA



JOÃO PINTO



RODRIGO SELLES



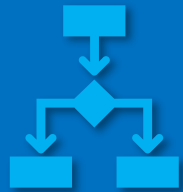
ARTHUR SALES

# Propósito

## TRANSFORMERS

---

Ser referência em Transformação Digital com um time apaixonado, que impacta positivamente nossos clientes, entregando resultados surpreendentes.



# Produtividade e Processos

# Produtividade e Processos

---

São responsáveis por garantir a saúde dos processos, zelando pelo desempenho e por sua melhoria contínua. Interagindo com todas as áreas, seguindo um fluxo de trabalho claro, colaborativo e coerente com a estratégia da organização, com foco nos clientes e geração contínua de valor.

PROCESS EXPLORER: Mapeamento e otimização de processos;

O QUE TE MOVE?: Engajamento e construção das OKR`s dos times;

BENCHMARKING: Comportamento de mercado e concorrentes.



# Produtividade e Processos

---

São responsáveis por garantir a saúde dos processos, zelando pelo desempenho e por sua melhoria contínua. Interagindo com todas as áreas, seguindo um fluxo de trabalho claro, colaborativo e coerente com a estratégia da organização, com foco nos clientes e geração contínua de valor.

- PROCESS EXPLORER: Mapeamento e otimização de processos;

O QUE TE MOVE?: Engajamento e construção das OKR`s dos times;

BENCHMARKING: Comportamento de mercado e concorrentes.

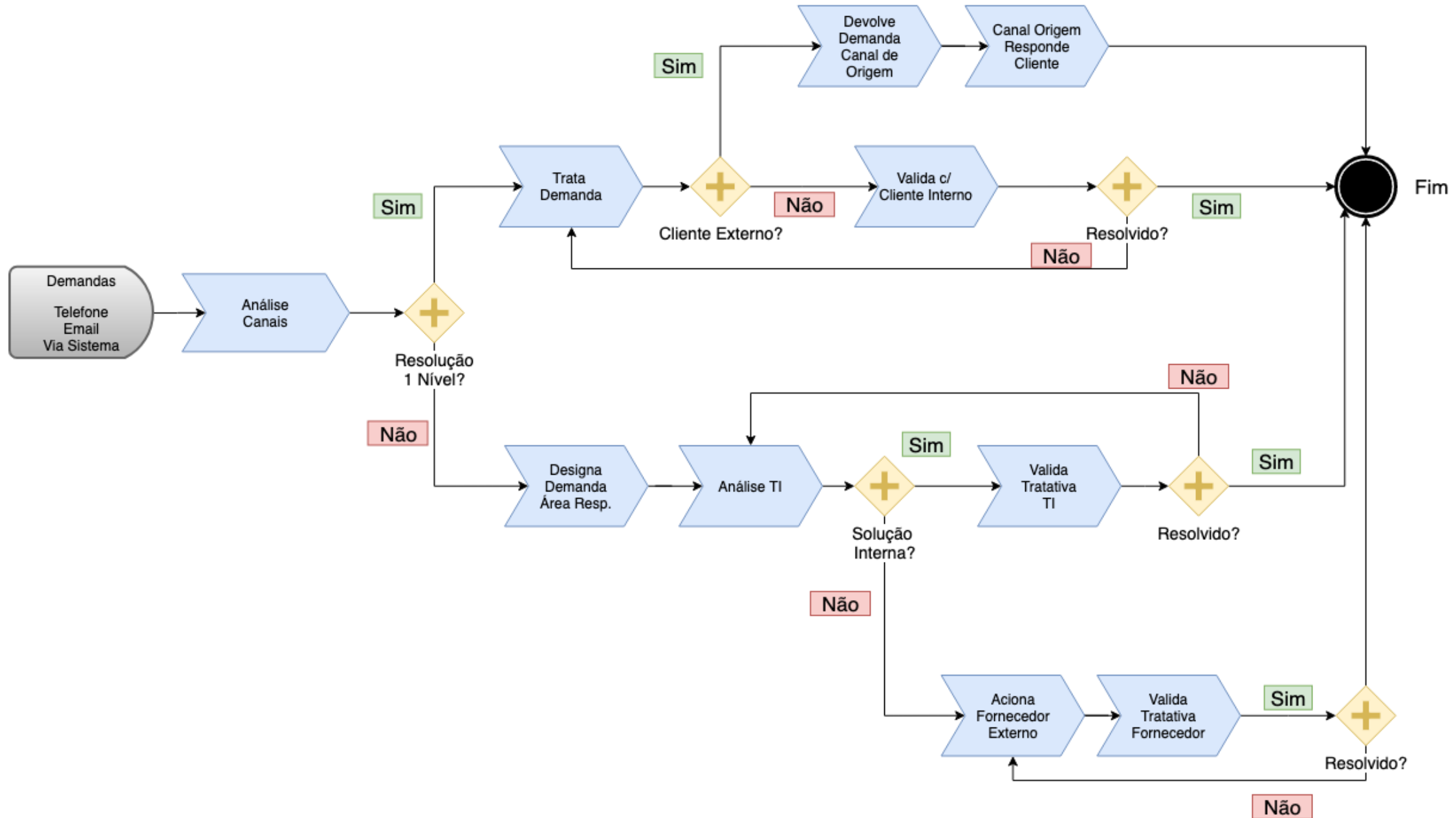
# Process Explorer

## Produtividade e Processos

Mapeamento e otimização de processos utilizando técnicas de BPM (Business Process Model), Design Sprint, Scrum e Lean Inception.

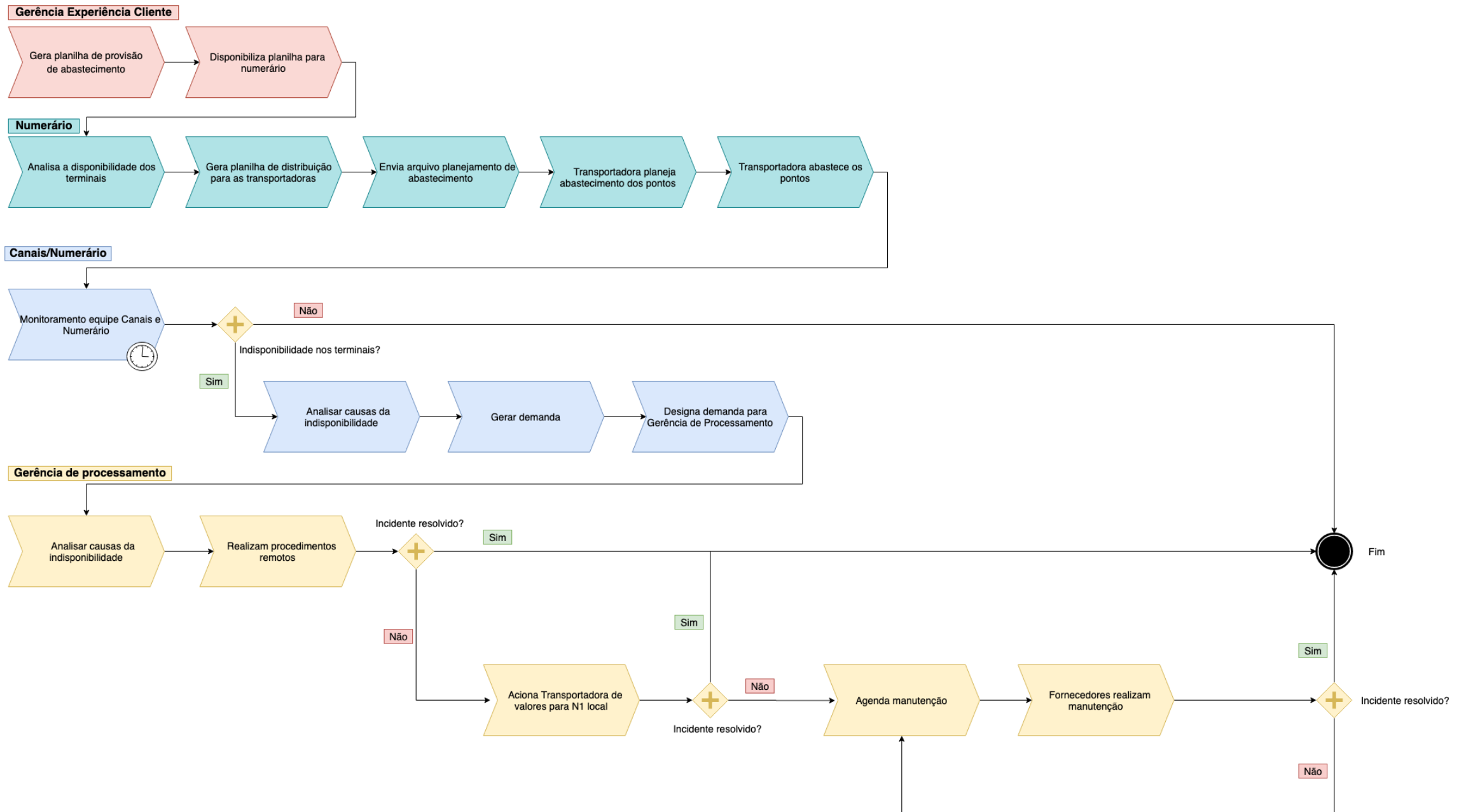


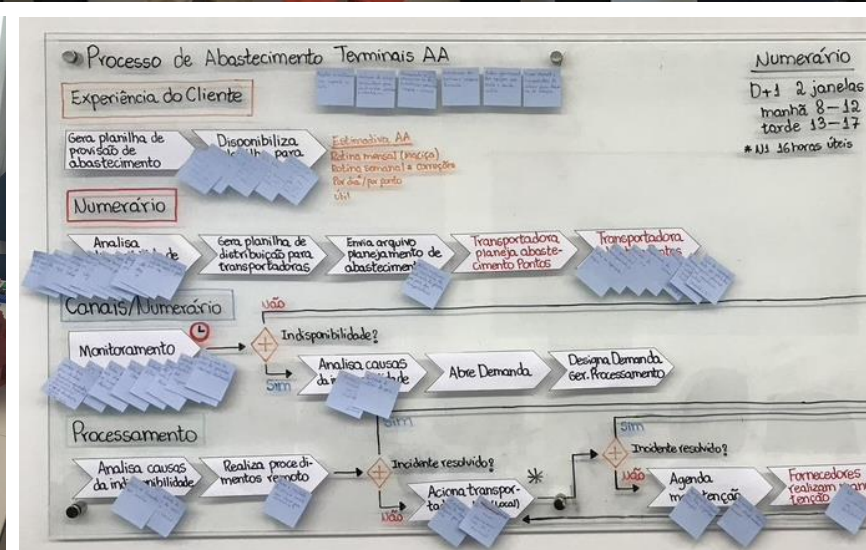
## PROCESSO: Gestão de filas nos pontos de atendimento





# PROCESSO: Abastecimento dos terminais de autoatendimento





# Produtividade e Processos

---

São responsáveis por garantir a saúde dos processos, zelando pelo desempenho e por sua melhoria contínua. Interagindo com todas as áreas, seguindo um fluxo de trabalho claro, colaborativo e coerente com a estratégia da organização, com foco nos clientes e geração contínua de valor.

- PROCESS EXPLORER: Mapeamento e otimização de processos;

O QUE TE MOVE?: Engajamento e construção das OKR`s dos times;

BENCHMARKING: Comportamento de mercado e concorrentes.



# Produtividade e Processos

---

São responsáveis por garantir a saúde dos processos, zelando pelo desempenho e por sua melhoria contínua. Interagindo com todas as áreas, seguindo um fluxo de trabalho claro, colaborativo e coerente com a estratégia da organização, com foco nos clientes e geração contínua de valor.

PROCESS EXPLORER: Mapeamento e otimização de processos;

■ O QUE TE MOVE?: Engajamento e construção das OKR`s dos times;

BENCHMARKING: Comportamento de mercado e concorrentes.

# O que te move?

Produtividade e Processos

qual seria a coisa mais incrível que poderíamos juntos conquistar e que consideraríamos que valeu toda a nossa dedicação?

## OKR

- Medições e acompanhamentos em curtos prazos;
- Metas podem ser revistas para se adequar mais ao objetivo;
- Metas definidas pela equipe;
- Geralmente não atrelado à remuneração financeira;
- Gestão á Vista para todos.



## METAS CONVENCIONAIS

- Medições e acompanhamentos, muitas vezes, feitos apenas no fim do ano;
- São mais formais e rígidas;
- Metas definidas top-down;
- Geralmente ligadas à remuneração financeira;
- Geralmente só o dono da meta a conhece.

O

## OBJETIVO

**Vender como um louco!**

Deve estar ligado ao propósito

KR

## RESULTADO CHAVE

**Aumentar a venda do produto X em 5%**

**Implementar 100% da campanha promocional do Produto Y**

Indicadores mensuráveis que indicam o progresso do objetivo

# OKR

## Produtividade e Processos

Tornar a Gerência de Canais eficiente em seus processos, tendo como premissa o aumento da produtividade e performance dos times, afim de sermos referência para todo o Banco.

- Otimizar 10 processos da Gerência de Canais no Process Explorer até dez/2020.
- Atingir nota 9 na média de satisfação dos participantes do Process Explorer realizados até dez/2020.
- Apresentar os resultados de 100% dos Process Explorer realizados até dez/2020 na RUC.

4 Processos  
otimizados

Média de 9,4%  
de satisfação

Aguardando  
retorno da RUC



## O QUE TE MOVE?

Garantir uma base de conhecimento universal, objetiva e de fácil acesso, permitindo através da comunicação a efetividade na execução dos procedimentos e a promoção do conhecimento.

KR1: Atualizar e publicar 100% dos Normativos e Manuais até junho/2020

KR2: Revisar e reestruturar 100% dos Scripts de Contatos até junho/2020

KR3: Tornar a comunicação 100% universal até junho/2020

### Nosso propósito

Ser referência em Transformação Digital com um time apaixonado, que impacta positivamente nossos clientes, entregando resultados surpreendentes.

### OKR

Disseminar a cultura orientada a dados, analisando os fluxos de processo, trajetória do cliente e apresentando as informações obtidas. Afim de garantir tomadas de decisão mais assertivas.

KR1: Criar 25 ITO's de atualização de Relatórios até abril/2020

KR2: Automatizar 10 relatórios/Dashboards até junho/2020

KR3: Realizar 1 treinamento de BI até junho/2020

ITO = Intrusão de Trabalho Operacional.

Vinicius Louzada



# Produtividade e Processos

---

São responsáveis por garantir a saúde dos processos, zelando pelo desempenho e por sua melhoria contínua. Interagindo com todas as áreas, seguindo um fluxo de trabalho claro, colaborativo e coerente com a estratégia da organização, com foco nos clientes e geração contínua de valor.

PROCESS EXPLORER: Mapeamento e otimização de processos;

■ O QUE TE MOVE?: Engajamento e construção das OKR`s dos times;

BENCHMARKING: Comportamento de mercado e concorrentes.

# Produtividade e Processos

---

São responsáveis por garantir a saúde dos processos, zelando pelo desempenho e por sua melhoria contínua. Interagindo com todas as áreas, seguindo um fluxo de trabalho claro, colaborativo e coerente com a estratégia da organização, com foco nos clientes e geração contínua de valor.

PROCESS EXPLORER: Mapeamento e otimização de processos;







O QUE TE MOVE?: Engajamento e construção das OKR`s dos times;

■ BENCHMARKING: Comportamento de mercado e concorrentes.



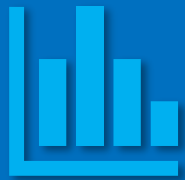
## Serviços bancários digitais



	Limite de crédito	Programa de premiação	Cartão consignado (saque)	Rastreamento	Compras por período	Alterar data de vencimento	Solicitar adicional	Liberação uso internacional	Cartão virtual
	Sim	Sim	Sim	x	x	x	x	x	x
	Sim	Sim	Sim	Sim	x	Sim	x	Sim	x
	Sim	Sim	x	Sim	x	Sim	x	Sim	Sim
	Sim	Sim	Sim	Sim	x	Sim	x	Sim	Sim
	Sim	Sim	x	Sim	x	Sim	x	Sim	x
	Sim	Sim	x	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Logo	Sim	Sim	Sim	Sim	x	Sim
	Sim	Sim	Sim	Sim	x	Sim
	Sim	Sim	Sim	Sim	x	Sim
	Sim	x	x	Sim	x	x
	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Sim	x	x	Sim	x	Sim
	Sim	Sim	x	Sim	x	Sim
	Sim	Sim	x	x	x	Sim

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	BANCO DO BRASIL													
2														
3														
4	URA SAC (0800-729-0722)							URA SAC (4004-0001)						
5	OPÇÃO		MENU PRINCIPAL		OPÇÃO		SUBMENU		AUTENTICAÇÃO					
6	1		Auxílio ou Benefício Emergencial						CPF ou CNPJ					
7	2		Cancelamentos		2		Cartões		CPF ou CNPJ					
8					3		Seguro, Capitalização e Previdência		CPF ou CNPJ					
9					4		Empréstimos		CPF ou CNPJ					
10					5		Outros produtos e serviços		CPF ou CNPJ					
11					8		Falar com atendente		n/a					
12					0		Retornar ao menu anterior		n/a					
13	3		Reclamações		2		Cartões		CPF ou CNPJ					
14					3		Seguro, Capitalização e Previdência		CPF ou CNPJ					
15					4		Empréstimos e Renegociação de dívidas		CPF ou CNPJ					
16					5		Conta corrente, Tarifas e Senhas		CPF ou CNPJ					
17					6		Saques e depósitos de caixas eletrônicos		CPF ou CNPJ					
18					7		Outros produtos e Serviços		CPF ou CNPJ					
19					8		Falar com atendente		n/a					
20					0		Retornar ao menu anterior		n/a					
21	4		Informações, Sugestões e Elogios		2		Informações de Cartões		CPF ou CNPJ					
22					3		Seguro, Capitalização e Previdência		CPF ou CNPJ					
23					4		Outros produtos e Serviços		CPF ou CNPJ					
24					5		Sugestões e Elogios		CPF ou CNPJ					
25					8		Falar com atendente		n/a					
26					0		Retornar ao menu anterior		n/a					
27	5		Status do Protocolo						CPF ou CNPJ					
28	6		Telefone e Endereço de Agência						CPF ou CNPJ					
29	8		Outros Assuntos											
30														
31														
32														
33														
34														
35														
36														
37														
38														
39														
40														
41														



# Inteligência Analítica

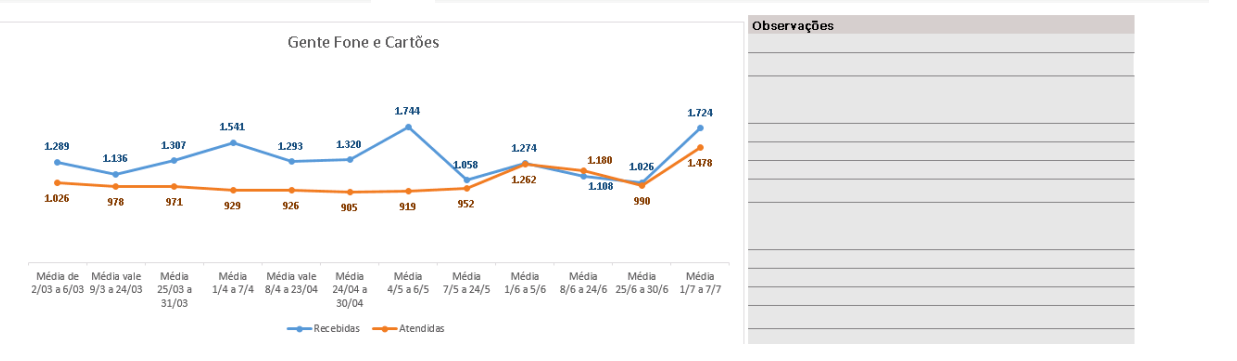
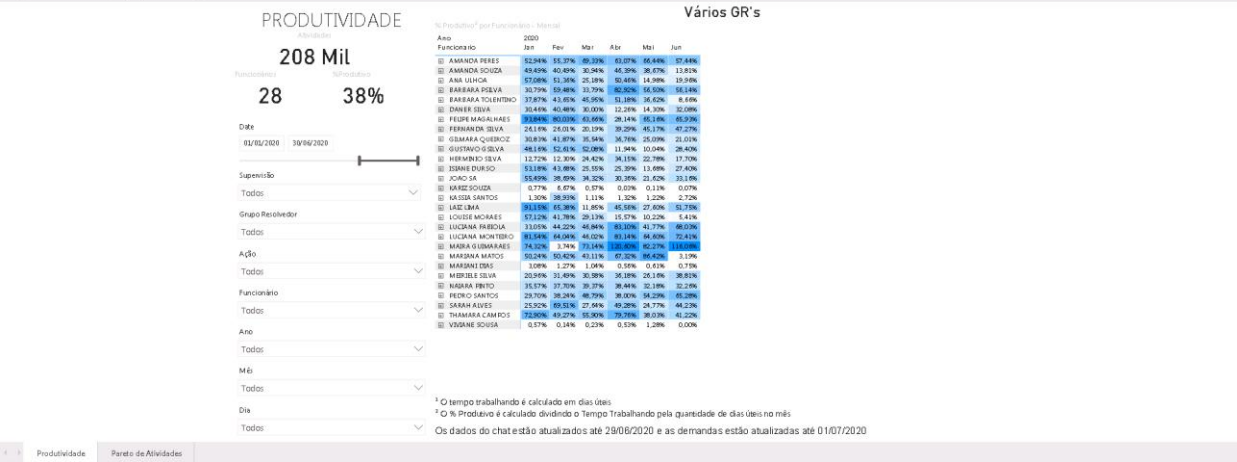
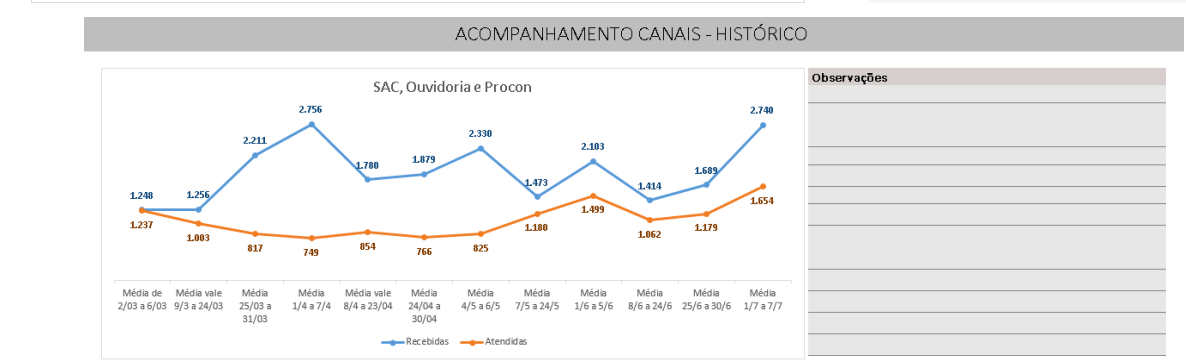
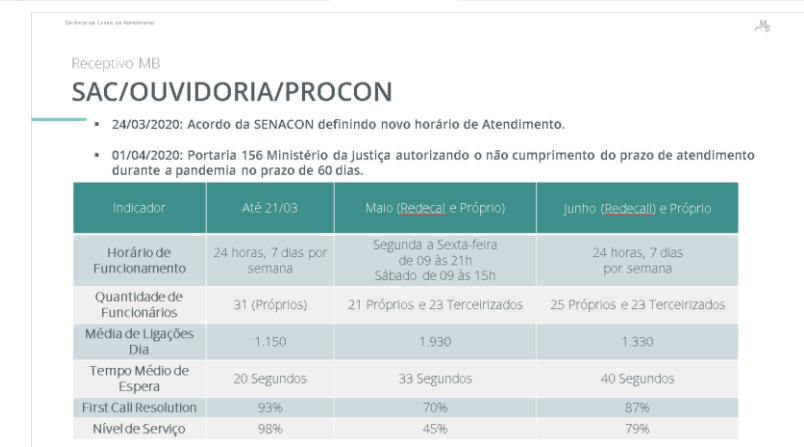
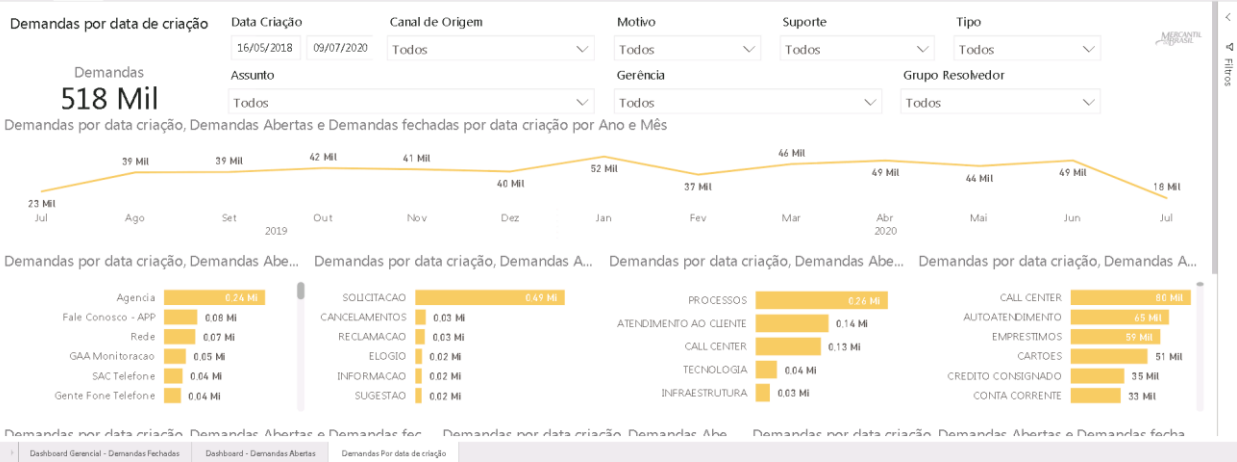
# Inteligência Analítica

---

São responsáveis por disseminar a cultura orientada a dados, analisar os fluxos dos processos, a trajetória dos clientes e apresentar as informações obtidas, afim de garantir tomadas de decisão mais assertivas, alinhadas aos objetivos do negócio.

- Desenvolvimento de novos dashboards e relatórios;
- Manutenção nos painéis publicados;
- Suporte aos usuários na utilização dos dashboards;
- Automatização de processos, para a geração automática de informações.





# OKR

## Inteligência Analítica

Disseminar a cultura orientada a dados, analisando os fluxos de processo, trajetória dos clientes e apresentar as informações obtidas. Afim de garantir tomadas de decisão mais assertivas.

- Criar 10 ITO's de atualização de relatórios até out/20.

9 ITO's  
criadas

- Automatizar 10 relatórios/dashboards até dez/20.

7 dashboards  
automatizados

- Realizar 1 treinamento de BI até dez/20.

Em avaliação  
devido a pandemia

# Agentes de mudanças

# OKR

## TRANSFORMERS

Ser um time ágil, referência no que fazemos.

- Ministrar 2 workshops relacionados a metodologia ágil para a Gerência de Canais até dez/2020.
- Transformar 100% dos Kanban's físicos (Parede e planilhas) da Gerência de Canais em boards no Azure Devops até ago/2020.

100% dos Kanban's  
no Azure Devops

Em avaliação  
devido a pandemia

Ser um time engajado na busca e compartilhamento de conhecimento.

- Compartilhar entre o time no mínimo 6 novos cursos a serem realizados até dez/2020.
- Participar de 4 eventos distintos e compartilhar os conhecimentos adquiridos até dez/2020

7 cursos distintos  
realizados pelo time

3 eventos distintos  
time participou.

Entrada	Refinamento	Planejado	Fazendo	Pausado	Validação	Finalizado
0/5		13/40	7/20	5/5	0/5	
<div><div>+ New item 🔍</div><div><div>18612 Relatório Núcleo de Produtividade 📎 Toda 2ª feira</div><div>VINICIUS ROCHA LOUZADA</div><div>State <span>New</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div></div>		<div><div>18568 Atualização Diária Reclame Aqui</div><div>FELIPE AUGUSTO CRUZ SO...</div><div>State <span>Approved</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div> <div><div>16582 Auxilio na criação de Dashboard do relatório do SIGA</div><div>FELIPE AUGUSTO CRUZ SO...</div><div>State <span>Approved</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div> <div><div>18565 Torpedo Diário Julho</div><div>FELIPE AUGUSTO CRUZ SO...</div><div>State <span>Approved</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div> <div><div>17923 Estudando códigos</div><div>FELIPE AUGUSTO CRUZ SO...</div><div>State <span>Approved</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div> <div><div>17080 Estudar a biblioteca sqlite3</div><div>FELIPE AUGUSTO CRUZ SO...</div><div>State <span>Approved</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div>	<div><div>19115 Benchmark URA - SAC</div><div>ARTHUR SOARES SANTIAG...</div><div>State <span>Committed</span></div><div>PROD</div></div> <div><div>18870 Reformulação na construção de OKR's</div><div>RODRIGO NORONHA SELLES</div><div>State <span>Committed</span></div><div>PROD. E PROCESSOS</div></div> <div><div>18274 Dashboard Uelques</div><div>Pedro Roque</div><div>State <span>Committed</span></div><div>0/8</div></div> <div><div>11568 Desenvolvimento Louzada</div><div>Pedro Roque</div><div>State <span>Committed</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div><div>1/4</div></div> <div><div>17212 Assessment (Canais de atendimento) - Atualização do plano de ação</div><div>ARTHUR SOARES SANTIAG...</div><div>State <span>Committed</span></div></div>	<div><div>18820 Status Report</div><div>ARTHUR SOARES SANTIAG...</div><div>State <span>New</span></div><div>PROD. E PROCESSOS</div></div> <div><div>4919 Process Explorer: Redes Sociais (Canais Atendimento)</div><div>RODRIGO NORONHA SELLES</div><div>State <span>New</span></div><div>PROD. E PROCESSOS</div><div>2/5</div></div> <div><div>5440 Process Explorer: Gestão de Filas (Canais Tradicionais)</div><div>RODRIGO NORONHA SELLES</div><div>State <span>New</span></div><div>PROD. E PROCESSOS</div><div>2/5</div></div> <div><div>9152 Handover - Processo Acessibilidade</div><div>RODRIGO NORONHA SELLES</div><div>State <span>New</span></div><div>PROD. E PROCESSOS</div></div> <div><div>15307 Automatização Relatório de Gestão de Atendimento (Fila de Agência)</div><div>VINICIUS ROCHA LOUZADA</div><div>State <span>New</span></div></div>		<div><div>18414 Automação Relatório Produtividade Chat</div><div>JOAO PEDRO DIAS PINTO</div><div>State <span>Done</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div> <div><div>18971 Entrega de dados para ouvidoria</div><div>FELIPE AUGUSTO CRUZ SO...</div><div>State <span>Done</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div> <div><div>14976 Relatório SENACON</div><div>VINICIUS ROCHA LOUZADA</div><div>State <span>Done</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div> <div><div>18381 Ajudar o João na automação</div><div>FELIPE AUGUSTO CRUZ SO...</div><div>State <span>Done</span></div></div> <div><div>18684 Auxilio ao Vinicius Louzada na validação de dados do Reclame Aqui e Redes Sociais</div><div>FELIPE AUGUSTO CRUZ SO...</div><div>State <span>Done</span></div><div>INTEL. ANALITICA</div></div>



*Obrigado!*



TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL