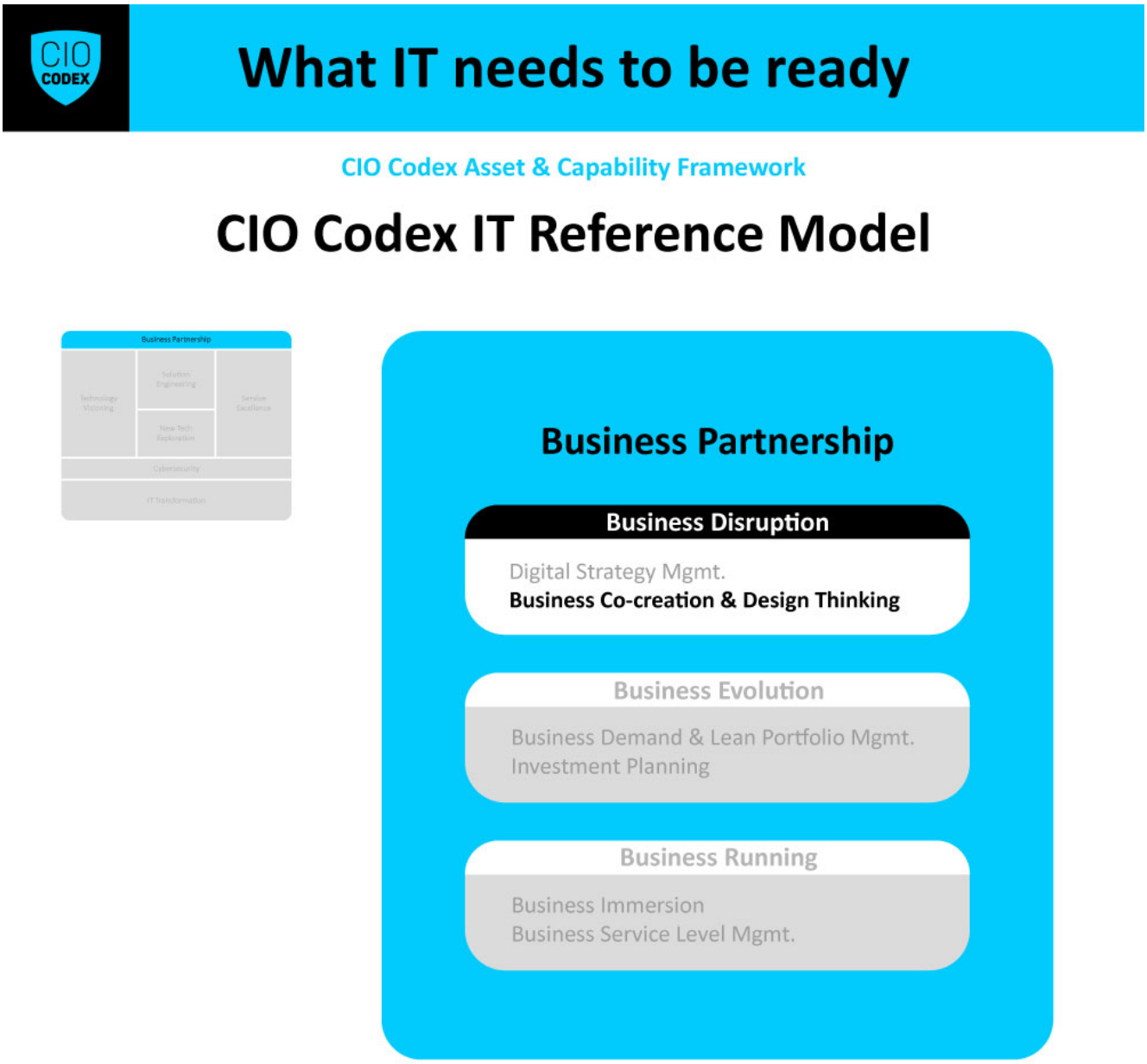


A capability Business Co-creation & Design Thinking, parte da macro capability Business Disruption e integrada à camada Business Partnership no CIO Codex Capability Framework, representa um elemento crucial para a inovação e colaboração nas organizações.

Essa capability se destaca pelo seu papel fundamental na promoção de abordagens colaborativas e criativas para a resolução de problemas complexos, utilizando os princípios do Design Thinking.

Design Thinking é uma abordagem centrada no ser humano que se concentra em compreender profundamente as necessidades e problemas dos usuários finais.

Esta metodologia busca criar soluções que atendam de maneira eficaz e inovadora essas necessidades, indo além das soluções convencionais. É caracterizada por uma série de fases, incluindo imersão, ideação, prototipagem e testes, que juntas estimulam a criatividade e garantem que as soluções sejam centradas no usuário.

A Business Co-creation & Design Thinking incorpora o conceito de cocriação de valor, envolvendo a colaboração ativa de equipes de TI e áreas de negócio.

Essa interação multidisciplinar resulta no desenvolvimento de soluções que agregam valor real tanto para os clientes quanto para a organização como um todo.

Através dessa colaboração, diferentes perspectivas e expertise são reunidas para abordar desafios empresariais, o que resulta em soluções mais abrangentes e eficazes.

Esta capability também enfatiza o mapeamento detalhado da jornada do cliente, uma técnica que ajuda a identificar pontos de dor e oportunidades de melhoria.

Essa compreensão aprofundada da experiência do cliente é crucial para o desenvolvimento de soluções verdadeiramente centradas no usuário, que respondam de forma eficaz às suas necessidades e expectativas.

Outra característica importante da Business Co-creation & Design Thinking é a promoção da iteração contínua.

Esta abordagem permite ajustes e refinamentos ao longo do ciclo de desenvolvimento, garantindo que as soluções sejam constantemente aprimoradas e adaptadas às mudanças nas necessidades dos usuários e do mercado.

No âmbito da transformação digital, essa capability desempenha um papel vital ao reunir diferentes perspectivas e expertises para criar soluções orientadas para a excelência operacional, vantagem competitiva e satisfação do cliente.

A Business Co-creation & Design Thinking é essencial para impulsionar a inovação colaborativa, aplicando os princípios do Design Thinking para desenvolver soluções que estejam alinhadas com as necessidades e expectativas dos usuários finais.

A aplicação desta capability resulta em melhorias significativas em várias áreas da organização. Na infraestrutura de TI, por exemplo, orienta o desenvolvimento de soluções inovadoras e impulsiona a adoção de tecnologias emergentes.

Na arquitetura, promove a modularidade e escalabilidade, integrando o pensamento de design para priorizar a experiência do usuário.

Nos sistemas, incentiva o desenvolvimento de soluções flexíveis e interoperáveis, colaborando com as equipes de desenvolvimento para criar aplicativos centrados no usuário.

Além disso, garante que as soluções desenvolvidas estejam em conformidade com as melhores práticas de segurança para proteger os dados e ativos da organização.

Em suma, a Business Co-creation & Design Thinking é uma capability fundamental no CIO Codex Capability Framework, promovendo a inovação, colaboração e a criação de soluções centradas no usuário, impulsionando assim a transformação digital e a excelência operacional nas organizações.

# Conceitos e Características

Em resumo, a Business Co-creation & Design Thinking é uma capability que desempenha um papel crucial na promoção da colaboração e inovação, utilizando princípios do Design Thinking para resolver problemas complexos.

Seus conceitos incluem cocriação de valor e Design Thinking, enquanto suas características abrangem colaboração multidisciplinar, fases do Design Thinking, mapeamento de jornada do cliente, iteração contínua e resolução de problemas complexos.

Essa capability é essencial para impulsionar a inovação e a excelência nos negócios.

**Conceitos**

- Cocriação de Valor: Essa capability se baseia no conceito de cocriação de valor, que envolve a colaboração ativa de equipes de TI e áreas de negócio na concepção e desenvolvimento de soluções que agregam valor real aos clientes e à organização como um todo.
- Design Thinking: O Design Thinking é uma abordagem centrada no ser humano que se concentra na compreensão profunda das necessidades e problemas dos usuários finais, buscando criar soluções que atendam de maneira eficaz e inovadora a essas necessidades.

**Características**

- Colaboração Multidisciplinar: Uma característica fundamental é a promoção da colaboração multidisciplinar entre equipes de TI, áreas de

negócio e outros stakeholders, reunindo diversas perspectivas para abordar problemas complexos.
- Fases do Design Thinking: A aplicação das fases do Design Thinking, como a imersão, ideação, prototipagem e teste, é uma prática comum para estimular a criatividade e garantir que as soluções sejam centradas no usuário.
- Mapeamento de Jornada do Cliente: A análise e o mapeamento detalhados da jornada do cliente são frequentemente utilizados para identificar pontos de dor e oportunidades de melhoria.
- Iteração Contínua: A Business Co-creation & Design Thinking valoriza a iteração contínua, permitindo ajustes e refinamentos ao longo do ciclo de desenvolvimento para garantir a entrega de soluções eficazes.
- Resolução de Problemas Complexos: Essa capability se destaca na abordagem e resolução de problemas complexos e desafiadores que exigem criatividade e inovação.

# Propósito e Objetivos

A capability de Business Co-creation & Design Thinking tem como propósito fundamental promover a colaboração estreita entre a Área de Tecnologia e as demais áreas de negócio da organização.

Seu objetivo central é impulsionar a inovação e a resolução de problemas complexos, utilizando a metodologia do Design Thinking como um catalisador para a criatividade e a centricidade nas necessidades dos usuários finais.

Essa capability desempenha um papel crucial na transformação digital ao reunir diferentes perspectivas e expertise para criar soluções orientadas para a excelência operacional, a vantagem competitiva e a satisfação do cliente.

**Objetivos**

- Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os principais objetivos da Business Co-creation & Design Thinking incluem:
- Inovação Colaborativa: Facilitar a colaboração eficaz entre as equipes de TI e as unidades de negócio, promovendo uma abordagem conjunta para a

identificação e resolução de desafios empresariais.

- Design Centrado no Usuário: Aplicar os princípios do Design Thinking para desenvolver soluções que estejam alinhadas com as necessidades e expectativas dos usuários finais.
- Solução de Problemas Complexos: Abordar problemas empresariais complexos e multifacetados por meio de abordagens iterativas de resolução de problemas.
- Experiência do Cliente Aprimorada: Aperfeiçoar a experiência do cliente, criando produtos e serviços que atendam às suas demandas de maneira eficaz e inovadora.
- Mudança Cultural: Fomentar uma cultura de inovação, colaboração e experimentação dentro da organização.
- Entrega Ágil: Adotar práticas ágeis que acelerem o desenvolvimento e a entrega de soluções.
- Melhoria Contínua: Promover a melhoria contínua dos processos e soluções, aprendendo com feedbacks e iterações.

**Impactos na Tecnologia**

- A Business Co-creation & Design Thinking tem um impacto profundo na dimensão tecnológica da organização, influenciando várias áreas-chave:
- Infraestrutura: Direciona a infraestrutura de TI para suportar a criação e a implementação de soluções inovadoras. Pode impulsionar a adoção de tecnologias emergentes, como computação em nuvem e edge computing, para suportar a entrega ágil de soluções.
- Arquitetura: Promove uma arquitetura orientada para a modularidade e a escalabilidade, permitindo a rápida adaptação a novas necessidades de negócio. Integra o pensamento de design na arquitetura, priorizando a experiência do usuário e a usabilidade.
- Sistemas: Incentiva o desenvolvimento de sistemas flexíveis e interoperáveis que podem ser facilmente ajustados para atender a novos requisitos. Colabora com equipes de desenvolvimento para criar aplicativos centrados no usuário.
- Cybersecurity: Garantir que as soluções desenvolvidas estejam em conformidade com as melhores práticas de segurança é essencial para proteger os dados e os ativos da organização.

- Modelo Operacional: Integra práticas de DevOps para acelerar a entrega de software e melhorar a colaboração entre desenvolvimento e operações. Promove a automação de processos de negócio para aumentar a eficiência e a agilidade operacional.

# Roadmap de Implementação

A capability de Business Co-creation & Design Thinking é de suma importância no cenário empresarial atual, pois desempenha um papel fundamental na promoção da colaboração interdisciplinar e na aplicação de princípios de Design Thinking para abordar problemas complexos e impulsionar a inovação.

Abaixo, é apresentado um roadmap de implementação que abrange os principais pontos a serem considerados dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- Avaliação da Necessidade e Prontidão: Antes de iniciar a implementação dessa capability, é crucial realizar uma avaliação abrangente das necessidades da organização e sua prontidão para adotar práticas de cocriação e Design Thinking. Isso envolve a análise das demandas de inovação, identificação de desafios empresariais complexos e a avaliação da cultura organizacional para determinar se está alinhada com abordagens colaborativas.
- Definição de Objetivos Claros: Estabelecer objetivos claros é essencial. Isso inclui determinar como a Business Co-creation & Design Thinking contribuirá para a inovação e a resolução de problemas complexos. Os objetivos devem estar alinhados com as metas de negócio da organização.
- Conscientização e Treinamento: Para garantir o sucesso da implementação, é necessário criar conscientização sobre os princípios do Design Thinking e promover treinamento adequado para as equipes de TI e de negócio. Isso inclui a compreensão dos conceitos de cocriação de valor e a aplicação das fases do Design Thinking.
- Formação de Equipes Multidisciplinares: Uma característica crítica dessa capability é a colaboração multidisciplinar. Portanto, é necessário formar equipes que reúnam expertise de diferentes áreas, incluindo TI, marketing, vendas e outras relevantes para os desafios específicos.

- Mapeamento de Jornada do Cliente: Uma etapa essencial é o mapeamento detalhado da jornada do cliente. Isso envolve a compreensão completa das experiências dos clientes para identificar pontos de dor e oportunidades de melhoria.
- Aplicação das Fases do Design Thinking: A implementação bem-sucedida requer a aplicação das fases do Design Thinking, que incluem a imersão, ideação, prototipagem e teste. Cada fase deve ser cuidadosamente planejada e executada.
- Criação de Espaços de Inovação: Para fomentar a criatividade e a colaboração, é recomendável criar espaços físicos ou virtuais dedicados à inovação. Esses espaços servirão como ambientes propícios para a geração de ideias e prototipagem.
- Iteração Contínua e Aprendizado: A iteração contínua é um princípio-chave. À medida que as soluções são desenvolvidas, é importante coletar feedback dos usuários e realizar ajustes conforme necessário. O aprendizado contínuo é incorporado ao processo de melhoria constante.
- Cultura de Inovação: Promover uma cultura de inovação é um objetivo crítico. Isso inclui a valorização da experimentação, aceitação de falhas como oportunidades de aprendizado e encorajamento da criatividade em toda a organização.
- Monitoramento de Resultados: Estabelecer métricas de desempenho é essencial para avaliar o impacto da Business Co-creation & Design Thinking. As métricas podem incluir a taxa de sucesso na resolução de problemas, a satisfação do cliente e o lançamento bem-sucedido de novos produtos ou serviços.
- Integração de Resultados com Estratégia de Negócios: Os resultados obtidos por meio dessa capability devem ser integrados à estratégia de negócios da organização. Isso garantirá que a inovação seja direcionada para a vantagem competitiva e a excelência operacional.
- Compartilhamento de Conhecimento: Promover o compartilhamento de conhecimento entre as equipes é fundamental. Isso inclui a documentação das práticas bem-sucedidas, a criação de uma base de conhecimento e a disseminação das lições aprendidas.

Em resumo, a implementação da Business Co-creation & Design Thinking requer um planejamento cuidadoso e uma abordagem colaborativa.

Essa capability desempenha um papel crucial na promoção da inovação, resolução de problemas complexos e melhoria da experiência do cliente.

É um componente valioso na transformação digital e na busca pela excelência nos negócios.

# Melhores Práticas de Mercado

A capability de Business Co-creation & Design Thinking desempenha um papel crucial na promoção da colaboração e inovação, utilizando princípios do Design Thinking para resolver problemas complexos.

Neste capítulo, as melhores práticas de mercado para essa capability, com base em benchmarks de mercado e estudos de caso.

- Colaboração Multidisciplinar: Uma das melhores práticas mais destacadas é a promoção da colaboração multidisciplinar entre equipes de TI, áreas de negócio e outros stakeholders. Reunir diversas perspectivas permite abordar problemas complexos de maneira mais eficaz, gerando soluções inovadoras.
- Fases do Design Thinking: A aplicação das fases do Design Thinking é uma prática-chave. Isso inclui imersão, ideação, prototipagem e teste. Essas fases são fundamentais para estimular a criatividade e garantir que as soluções desenvolvidas estejam centradas no usuário final.
- Mapeamento de Jornada do Cliente: A análise e o mapeamento detalhados da jornada do cliente são frequentemente utilizados para identificar pontos de dor e oportunidades de melhoria. Essa prática permite uma compreensão profunda das necessidades dos clientes.
- Iteração Contínua: Valorizar a iteração contínua é essencial. Isso permite ajustes e refinamentos ao longo do ciclo de desenvolvimento, garantindo a entrega de soluções eficazes e alinhadas com as necessidades em constante evolução.
- Resolução de Problemas Complexos: A Business Co-creation & Design Thinking se destaca na abordagem e resolução de problemas complexos e desafiadores que exigem criatividade e inovação. Essa prática permite enfrentar desafios empresariais multifacetados de maneira eficaz.

- Inovação Colaborativa: Facilitar a colaboração eficaz entre as equipes de TI e as unidades de negócio é uma prática essencial. Isso promove uma abordagem conjunta para a identificação e resolução de desafios empresariais.
- Design Centrado no Usuário: Aplicar os princípios do Design Thinking para desenvolver soluções que estejam alinhadas com as necessidades e expectativas dos usuários finais é uma prática altamente recomendada. Colocar o usuário no centro do processo de design é fundamental.
- Experiência do Cliente Aprimorada: Aperfeiçoar a experiência do cliente é um dos principais objetivos. Isso envolve a criação de produtos e serviços que atendam de maneira eficaz e inovadora às demandas dos clientes, resultando em maior satisfação e fidelização.
- Mudança Cultural: Fomentar uma cultura de inovação, colaboração e experimentação dentro da organização é crucial. Isso requer liderança inspiradora e a promoção de valores alinhados com a inovação.
- Entrega Ágil: Adotar práticas ágeis que acelerem o desenvolvimento e a entrega de soluções é uma prática comum. Isso permite uma resposta mais rápida às demandas do mercado e às mudanças nas necessidades dos clientes.
- Melhoria Contínua: Promover a melhoria contínua dos processos e soluções é uma prática que visa aprender com feedbacks e iterações. Isso contribui para a evolução constante das soluções.

A Business Co-creation & Design Thinking desempenha um papel essencial na transformação digital das organizações, impulsionando a colaboração e a inovação.

Essas melhores práticas de mercado são fundamentais para garantir que as soluções desenvolvidas atendam às necessidades dos clientes, resolvam problemas complexos e promovam a excelência nos negócios.

Elas servem como diretrizes valiosas para os líderes de TI que buscam uma abordagem eficaz para a cocriação de valor e o Design Thinking.

# Desafios Atuais

A capability de Business Co-creation & Design Thinking desempenha um papel crucial

na promoção da colaboração e inovação, utilizando princípios do Design Thinking para resolver problemas complexos.

No entanto, sua integração nos processos de negócios e operações de TI enfrenta diversos desafios atuais que as organizações precisam superar para colher os benefícios plenos dessa capability.

Aqui estão os principais desafios enfrentados no mercado atualmente, com base nas melhores práticas do mercado:

- Cultura Organizacional: Promover uma cultura de colaboração e inovação é um desafio significativo. Muitas organizações têm estruturas tradicionais e hierárquicas que dificultam a colaboração multidisciplinar.
- Fases do Design Thinking: A implementação eficaz das fases do Design Thinking, como imersão, ideação, prototipagem e teste, requer expertise e prática. Garantir que as equipes compreendam e apliquem essas fases adequadamente é essencial.
- Mapeamento de Jornada do Cliente: Analisar e mapear detalhadamente a jornada do cliente exige tempo e recursos. Além disso, interpretar essas informações e transformá-las em soluções eficazes pode ser desafiador.
- Colaboração Multidisciplinar: Reunir equipes de TI, áreas de negócio e outros stakeholders para colaborar na cocriação de soluções pode ser complicado, especialmente quando há divergências de interesses e prioridades.
- Mudança de Mentalidade: A adoção do Design Thinking requer uma mudança de mentalidade em relação à resolução de problemas. Superar a resistência à abordagem centrada no usuário é um desafio.
- Alinhamento com Objetivos de Negócio: Garantir que as soluções desenvolvidas estejam alinhadas com os objetivos de negócio é fundamental. Às vezes, há desconexão entre a inovação e os resultados desejados.
- Gestão de Expectativas: Gerenciar as expectativas das partes interessadas e comunicar os resultados e benefícios da cocriação e do Design Thinking pode ser complexo.
- Educação e Treinamento: Capacitar as equipes para aplicar efetivamente o Design Thinking exige investimento em educação e treinamento contínuos.
-

- Integração com Processos Existentes: Integrar a Business Co-creation & Design Thinking com os processos de negócios existentes pode ser desafiador, especialmente em organizações que já possuem práticas estabelecidas.
- Avaliação de Resultados: Medir o impacto e os resultados da cocriação e do Design Thinking pode ser subjetivo. Estabelecer métricas claras de sucesso é um desafio.

Superar esses desafios é essencial para aproveitar ao máximo a capability de Business Co-creation & Design Thinking, impulsionando a inovação, a resolução de problemas complexos e a excelência nos negócios.

A capacidade de navegar por esses obstáculos pode ser um diferencial competitivo para as organizações na era da transformação digital.

# Tendências para o Futuro

A Business Co-creation & Design Thinking é uma capability que desempenha um papel crucial na promoção da colaboração e inovação, utilizando princípios do Design Thinking para resolver problemas complexos.

Neste contexto, as principais tendências para o futuro dessa capability, considerando as expectativas do mercado em relação a ela, dentro do CIO Codex Capability Framework.

- Inteligência Artificial (IA) e Design Thinking: A combinação de IA e Design Thinking permitirá a criação de soluções altamente personalizadas e orientadas pelo usuário. A IA pode ajudar a identificar padrões de comportamento do usuário e prover insights valiosos para o processo de design.
- Abordagem Centrada no Ecossistema: A Business Co-creation & Design Thinking evoluirá para uma abordagem mais ampla, considerando todo o ecossistema de negócios. Isso incluirá parceiros, fornecedores e clientes, promovendo a cocriação de valor em uma escala maior.
- Design para Sustentabilidade: A sustentabilidade será uma preocupação crescente. O Design Thinking será aplicado para desenvolver soluções

que considerem os impactos ambientais e sociais, promovendo práticas de negócios mais sustentáveis.

- Realidade Virtual (RV) e Realidade Aumentada (RA): A RV e a RA serão integradas ao processo de Design Thinking para criar experiências mais imersivas e interativas. Isso será especialmente relevante em setores como educação, treinamento e entretenimento.
- Cocriação Global: Com a globalização, a cocriação não estará limitada pelas fronteiras geográficas. A Business Co-creation & Design Thinking permitirá colaborações globais eficazes, reunindo talentos de todo o mundo.
- Análise de Sentimento e Emoção: A análise avançada de sentimentos e emoções dos usuários será integrada ao Design Thinking. Isso ajudará a criar produtos e serviços que atendam não apenas às necessidades funcionais, mas também às expectativas emocionais dos clientes.
- Blockchain para Confiança e Transparência: A tecnologia blockchain será usada para garantir a confiança e transparência em projetos de cocriação. Os registros imutáveis do blockchain podem rastrear contribuições e acordos entre partes.
- Metaverso e Experiências Virtuais: Com o crescimento dos metaversos, a Business Co-creation & Design Thinking explorará oportunidades para criar experiências virtuais e imersivas que ampliem as possibilidades de interação com clientes e colaboradores.
- Gamificação e Envolvimento do Usuário: Elementos de gamificação serão incorporados ao processo de Design Thinking para envolver os usuários de maneira mais eficaz e tornar a inovação um processo lúdico e participativo.
- Ética e Responsabilidade Social: O Design Thinking incorporará considerações éticas e responsabilidade social em todas as fases do processo. Isso incluirá a avaliação dos impactos sociais e éticos das soluções propostas.

Essas tendências representam as expectativas do mercado em relação à Business Co-creation & Design Thinking no CIO Codex Capability Framework.

À medida que as empresas buscam inovação e soluções centradas no usuário, essa capability continuará a evoluir, abraçando novas tecnologias e conceitos para enfrentar os desafios e oportunidades do mundo empresarial em constante transformação.

A capacidade de adaptar-se a essas tendências será fundamental para o sucesso contínuo das organizações.

# KPIs Usuais

A capability de Business Co-creation & Design Thinking desempenha um papel crucial na promoção da colaboração multidisciplinar e na aplicação dos princípios do Design Thinking para resolver problemas complexos e impulsionar a inovação.

Para avaliar e medir o sucesso dessa capability, é essencial acompanhar uma série de Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) que fornecem insights sobre o progresso e a eficácia das práticas de cocriação e design thinking no contexto do CIO Codex Capability Framework.

Abaixo, uma lista dos principais KPIs usualmente utilizados:

- Taxa de Colaboração Multidisciplinar: Este KPI avalia a frequência e a eficácia da colaboração entre equipes de TI, áreas de negócio e outros stakeholders. Quanto maior a taxa de colaboração, mais eficaz é a aplicação da cocriação.
- Tempo Médio de Resolução de Problemas Complexos: Mede o tempo necessário para identificar e resolver problemas empresariais complexos utilizando abordagens de design thinking. Um tempo menor pode indicar maior agilidade na resolução de desafios.
- Taxa de Satisfação do Cliente Interno: Avalia a satisfação das equipes internas da organização que participam de projetos de cocriação e design thinking. Uma alta taxa de satisfação pode indicar a eficácia das abordagens utilizadas.
- Número de Ideias Geradas: Contabiliza o número de ideias criadas durante as fases de ideação do design thinking. Um maior número pode indicar maior criatividade e diversidade de soluções propostas.
- Taxa de Implementação de Soluções: Mede a proporção de ideias geradas que são efetivamente implementadas como soluções práticas. Uma alta taxa de implementação indica a viabilidade das ideias geradas.
- Tempo Médio de Desenvolvimento de Protótipos: Avalia o tempo necessário para criar protótipos de soluções. Um tempo menor indica

agilidade na materialização de ideias.

- Avaliação de Usabilidade das Soluções: Mede a qualidade das soluções desenvolvidas em termos de usabilidade e experiência do usuário. Uma alta avaliação indica a eficácia das abordagens de design centrado no usuário.
- Taxa de Resolução de Problemas Identificados na Jornada do Cliente: Avalia a capacidade de identificar e resolver problemas ao longo da jornada do cliente. Uma alta taxa de resolução indica o impacto positivo nas experiências do cliente.
- Número de Parcerias Externas de Inovação: Contabiliza o número de parcerias estabelecidas com entidades externas, como startups, para impulsionar a inovação. Um maior número pode indicar maior diversificação de ideias.
- Taxa de Adoção de Metodologias de Design Thinking: Mede o grau de adoção das metodologias de design thinking nas práticas de desenvolvimento de soluções. Uma alta taxa de adoção indica a incorporação efetiva dessas abordagens.
- Avaliação de Eficácia na Resolução de Problemas Complexos: Avalia a eficácia das abordagens de design thinking na resolução de problemas empresariais complexos. Uma alta avaliação indica o valor agregado pela capacidade.
- Número de Melhorias de Processos Identificadas: Contabiliza o número de melhorias nos processos de negócio identificadas por meio de abordagens de cocriação. Um maior número pode indicar maior eficiência operacional.
- Taxa de Engajamento dos Colaboradores: Mede o nível de engajamento dos colaboradores que participam de projetos de cocriação e design thinking. Um alto engajamento pode indicar o valor percebido dessas práticas.
- Taxa de Feedback Positivo de Clientes Externos: Avalia o feedback positivo recebido de clientes externos em relação às soluções desenvolvidas. Uma alta taxa de feedback positivo indica a eficácia na entrega de valor aos clientes.
- Taxa de Retorno sobre Investimento (ROI) em Inovação: Mede o retorno financeiro gerado pelos investimentos em projetos de inovação baseados em cocriação e design thinking. Essa métrica fundamental demonstra o impacto financeiro dessas práticas.

Esses KPIs desempenham um papel fundamental na avaliação e no monitoramento contínuo da Business Co-creation & Design Thinking.

Eles ajudam a garantir que a colaboração multidisciplinar e as abordagens de design thinking sejam eficazes na resolução de problemas complexos, na promoção da inovação e na criação de soluções centradas no usuário.

# Exemplos de OKRs

A capability de Business Co-creation & Design Thinking desempenha um papel crucial no contexto do CIO Codex Capability Framework, promovendo a colaboração e a inovação por meio dos princípios do Design Thinking.

Neste conteúdo, exemplos de Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) que ilustram como essa capability pode ser aplicada de forma prática e eficaz:

**Inovação Colaborativa**

**Objetivo: Facilitar a colaboração eficaz entre as equipes de TI e as unidades de negócio, promovendo uma abordagem conjunta para a identificação e resolução de desafios empresariais.**

- KR1: Realizar workshops de cocriação regularmente, envolvendo membros de diferentes áreas da organização.
- KR2: Implementar uma plataforma de colaboração digital para compartilhamento de ideias e projetos entre equipes multidisciplinares.
- KR3: Medir o aumento na taxa de adoção de práticas de colaboração colaborativas.

**Design Centrado no Usuário**

**Objetivo: Aplicar os princípios do Design Thinking para desenvolver soluções que estejam alinhadas com as necessidades e expectativas dos usuários finais.**

- KR1: Realizar pesquisas de usuário para compreender profundamente as necessidades e desejos dos clientes.
- KR2: Criar protótipos iterativos baseados no feedback dos usuários.

- KR3: Acompanhar o aumento na satisfação do cliente com base na usabilidade das soluções desenvolvidas.

**Solução de Problemas Complexos**

**Objetivo: Abordar problemas empresariais complexos e multifacetados por meio de abordagens iterativas de resolução de problemas.**

- KR1: Identificar e priorizar os principais desafios de negócios que exigem soluções inovadoras.
- KR2: Implementar metodologias ágeis para iterar rapidamente nas soluções e adaptá-las às mudanças de requisitos.
- KR3: Avaliar a eficácia das soluções desenvolvidas com base na resolução de problemas específicos.

**Experiência do Cliente Aprimorada**

**Objetivo: Aperfeiçoar a experiência do cliente, criando produtos e serviços que atendam às suas demandas de maneira eficaz e inovadora.**

- KR1: Realizar pesquisas de satisfação do cliente para medir o impacto das melhorias implementadas.
- KR2: Desenvolver um programa de treinamento para equipes de atendimento ao cliente, visando proporcionar experiências mais personalizadas.
- KR3: Aumentar a taxa de retenção de clientes como resultado das melhorias na experiência do cliente.

**Mudança Cultural**

**Objetivo: Fomentar uma cultura de inovação, colaboração e experimentação dentro da organização.**

- KR1: Realizar sessões de treinamento em inovação e Design Thinking para todos os funcionários.
- KR2: Promover uma competição interna de ideias e projetos inovadores, reconhecendo e recompensando as equipes vencedoras.

- KR3: Medir a adoção de práticas de colaboração e inovação por meio de pesquisas de cultura organizacional.

Esses exemplos de OKRs demonstram como a Business Co-creation & Design Thinking pode ser direcionada para alcançar objetivos específicos dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework.

Essas metas e indicadores-chave de desempenho ajudam a promover a colaboração, aplicar o Design Thinking na resolução de problemas complexos, aprimorar a experiência do cliente e cultivar uma cultura organizacional voltada para a inovação e a colaboração.

Ao aplicar esses OKRs, as organizações podem colher os benefícios da Business Co-creation & Design Thinking, impulsionando a inovação, a excelência operacional e a satisfação do cliente, ao mesmo tempo em que abordam desafios empresariais complexos de maneira eficaz e centrada no usuário.

# Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability Business Co-creation & Design Thinking, inserida na macro capability Business Disruption e na camada Business Partnership, desempenha um papel fundamental na promoção da colaboração entre TI e outras áreas de negócio para inovar e resolver problemas complexos.

Utilizando o Design Thinking como abordagem, busca fomentar a criatividade e centrar soluções nas necessidades dos usuários finais.

Para avaliar sua maturidade, um modelo inspirado no CMMI, com cinco níveis: Inexistente, Inicial, Definido, Gerenciado e Otimizado.

A seguir, cinco critérios para cada um desses níveis:

**Nível de Maturidade Inexistente**

- Não há reconhecimento da necessidade de promover a colaboração entre TI e outras áreas de negócio.
- Ausência de processos ou abordagens para a inovação e resolução de problemas complexos.

- Falta de compreensão do Design Thinking como ferramenta para fomentar a criatividade.
- Inexistência de iniciativas para entender as necessidades dos usuários finais.
- Não há evidências de esforços para promover a colaboração e a cocriação entre equipes de TI e outras áreas.

**Nível de Maturidade Inicial**

- Reconhecimento da importância da colaboração entre TI e outras áreas de negócio, mas com processos incipientes.
- Abordagens iniciais para a inovação e resolução de problemas, embora não totalmente estruturadas.
- Conhecimento e aplicação inicial do Design Thinking, mas com oportunidades de melhoria.
- Algumas tentativas de compreender as necessidades dos usuários finais, mas sem uma abordagem sistemática.
- Iniciativas esporádicas de colaboração e cocriação, mas não incorporadas à cultura organizacional.

**Nível de Maturidade Definido**

- Processos formalizados para promover a colaboração eficaz entre TI e outras áreas de negócio.
- Abordagens definidas e documentadas para inovação e resolução de problemas complexos.
- Uso consistente e documentado do Design Thinking como metodologia.
- Processos estabelecidos para identificar e compreender as necessidades dos usuários finais.
- Iniciativas de colaboração e cocriação integradas aos processos e à cultura organizacional.

**Nível de Maturidade Gerenciado**

- Processos de colaboração são continuamente aprimorados e otimizados.
- Abordagens de inovação e resolução de problemas são ágeis e adaptáveis.
- Design Thinking é aplicado de forma avançada e orientado por resultados.
- Monitoramento regular das necessidades dos usuários e ajustes de acordo.
- Colaboração e cocriação são parte integrante da cultura e da estratégia organizacional.

**Nível de Maturidade Otimizado**

- A colaboração entre TI e outras áreas atinge o mais alto nível de eficácia.
- Inovação e resolução de problemas são altamente adaptáveis e inovadoras.
- O Design Thinking é incorporado de forma avançada e impulsiona a criatividade.
- Monitoramento em tempo real das necessidades dos usuários e ajustes automáticos.
- A cultura de colaboração e cocriação é inerente à organização, resultando em inovação contínua.

Esses critérios de avaliação de maturidade inspirados no CMMI permitem que as organizações avaliem e melhorem sua capacidade de promover a colaboração e aplicar o Design Thinking para resolver problemas complexos e inovar de forma centrada no usuário.

# Convergência com Frameworks de Mercado

A capability Business Co-creation & Design Thinking, situada na macro capability Business Disruption e na camada Business Partnership, desempenha um papel crucial na promoção da colaboração entre a área de TI e outras áreas de negócio.

Esta capability é essencial para fomentar a inovação e resolver problemas complexos, utilizando Design Thinking para estimular a criatividade e focar nas necessidades dos

usuários finais.

A seguir, é analisada a convergência desta capability com dez frameworks de mercado:

**COBIT**

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O COBIT foca em governança e gestão de TI. A convergência é moderada, pois enquanto o COBIT define estruturas para alinhamento de TI e negócios, a Business Co-creation & Design Thinking promove a colaboração prática e a inovação, que são aspectos complementares.

**ITIL**

- Nível de Convergência: Baixo
- Racional: ITIL foca na gestão de serviços de TI. A convergência com Business Co-creation & Design Thinking é limitada, pois o ITIL não abrange diretamente a cocriação e a aplicação de métodos como Design Thinking.

**SAFe**

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: SAFe promove agilidade em escala empresarial, e a Business Co-creation & Design Thinking é fundamental para inovação ágil e colaboração entre equipes, alinhando-se fortemente com os princípios do SAFe.

**PMI**

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O PMI fornece estruturas para gerenciamento de projetos. Business Co-creation & Design Thinking pode ser aplicada em fases de planejamento e execução de projetos, mas a convergência não é direta.

**CMMI**

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: CMMI enfatiza a maturidade dos processos. Business Co-creation & Design Thinking contribui para melhorar processos através da inovação e colaboração, embora o CMMI não aborde especificamente métodos de Design Thinking.

**TOGAF**

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: TOGAF se concentra em arquitetura empresarial. A convergência ocorre na fase de concepção de soluções, onde o Design Thinking pode influenciar o design arquitetônico, mas a aplicação prática é mais limitada.

**DevOps SRE**

- Nível de Convergência: Baixo
- Racional: DevOps SRE foca na operacionalização e confiabilidade de sistemas. Embora haja algum alinhamento em termos de colaboração, a Business Co-creation & Design Thinking não se alinha diretamente com os principais objetivos do DevOps SRE.

**NIST**

- Nível de Convergência: Baixo
- Racional: NIST concentra-se em padrões, especialmente em segurança cibernética. As práticas de Business Co-creation & Design Thinking têm pouca sobreposição direta com as diretrizes do NIST.

**Six Sigma**

- Nível de Convergência: Baixo
- Racional: Six Sigma é focado na melhoria da qualidade e redução de defeitos. Embora a inovação seja relevante, a metodologia Six Sigma não incorpora diretamente práticas de cocriação e Design Thinking.

**Lean IT**

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: Lean IT visa eficiência e eliminação de desperdícios. A Business Co-creation & Design Thinking pode contribuir para a eficiência ao inovar e resolver problemas, mas a convergência não é completa, já que Lean IT não aborda especificamente a cocriação.

Em resumo, a Business Co-creation & Design Thinking apresenta níveis variados de convergência com os frameworks de mercado.

Enquanto alguns frameworks, como SAFe, oferecem uma alta convergência devido ao seu foco na agilidade e inovação, outros, como ITIL e NIST, mostram uma convergência mais limitada, dada a sua ênfase em áreas específicas que não englobam diretamente a cocriação e o Design Thinking.

Esta análise destaca a importância de entender as nuances de cada framework e como a Business Co-creation & Design Thinking se alinha a eles, proporcionando insights valiosos para empresas que buscam integrar práticas inovadoras de cocriação em sua estratégia de TI.

# Processos e Atividades

**Define Design Thinking Strategy**

O processo Define Design Thinking Strategy é essencial para a criação de uma abordagem estruturada para a aplicação do Design Thinking na organização.

Este processo envolve a definição clara da estratégia de Design Thinking, alinhada aos objetivos organizacionais e às necessidades dos usuários finais.

Inclui a identificação de áreas prioritárias onde o Design Thinking pode ser mais

eficaz, a definição de metas e KPIs específicos para medir o sucesso da aplicação da metodologia, e a alocação de recursos necessários.

A estratégia deve ser desenvolvida com base em uma análise aprofundada das capacidades atuais da organização, identificando lacunas e oportunidades de melhoria.

Este processo garante que a aplicação do Design Thinking seja bem estruturada e direcionada, promovendo a inovação e a resolução de problemas complexos de maneira colaborativa e centrada no usuário.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Assess Current Capabilities | Avaliar as capacidades atuais da organização em relação ao Design Thinking. | Dados de capacidades atuais | Relatório de avaliação de capacidades | Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Architecture & Technology Visioning |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Identify Priority Areas | Identificar áreas prioritárias onde o Design Thinking pode ser mais eficaz. | Relatório de avaliação de capacidades | Lista de áreas prioritárias | Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Architecture & Technology Visioning |
| 3 | Define Goals and KPIs | Definir metas e KPIs específicos para medir o sucesso da aplicação do Design Thinking. | Lista de áreas prioritárias | Metas e KPIs definidos | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Allocate Resources | Alocar os recursos necessários para a implementação da estratégia de Design Thinking. | Metas e KPIs definidos | Recursos alocados | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation |
| 5 | Develop Strategy Document | Desenvolver o documento de estratégia detalhando a abordagem do Design Thinking. | Recursos alocados | Documento de estratégia | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation |

**Identify Co-creation Opportunities**

O processo Identify Co-creation Opportunities é destinado a identificar e avaliar oportunidades para a cocriação de soluções com áreas de negócio.

Este processo envolve a colaboração estreita com as unidades de negócio para entender suas necessidades e desafios, realizando workshops e sessões de brainstorming para explorar possíveis áreas de cocriação.

Inclui também a análise de dados e feedbacks dos clientes para identificar oportunidades que possam agregar valor significativo à organização e aos seus clientes.

A identificação de oportunidades de cocriação é fundamental para promover a

inovação e a eficiência, garantindo que as soluções desenvolvidas sejam relevantes e alinhadas com as necessidades reais dos usuários e da organização.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Semestral

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Conduct Needs Assessment | Conduzir uma avaliação das necessidades das unidades de negócio. | Dados das unidades de negócio | Relatório de avaliação de necessidades | Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: Architecture & Technology Visioning | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development |
| 2 | Facilitate Workshops | Facilitar workshops de cocriação com as unidades de negócio. | Relatório de avaliação de necessidades | Ideias de cocriação | Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: Data, AI & New Technology | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Architecture & Technology Visioning |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Conduct Brainstorming Sessions | Realizar sessões de brainstorming para explorar possíveis áreas de Cocriação. | Ideias de cocriação | Lista de oportunidades | Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: Data, AI & New Technology | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Architecture & Technology Visioning |
| 4 | Analyze Customer Feedback | Analisar feedbacks dos clientes para identificar oportunidades de cocriação. | Feedbacks dos clientes | Oportunidades baseadas em feedbacks | Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology |
| 5 | Prioritize Opportunities | Priorizar oportunidades de Cocriação com base no impacto e viabilidade. | Lista de oportunidades | Oportunidades priorizadas | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Governance & Transformation |

### Develop Co-created Solutions

O processo Develop Co-created Solutions abrange o desenvolvimento de soluções

cocriadas com as áreas de negócio, utilizando as oportunidades identificadas.

Este processo inclui a formação de equipes multidisciplinares, o uso de metodologias ágeis para o desenvolvimento de soluções, a prototipagem rápida e o teste iterativo das soluções desenvolvidas.

A colaboração contínua com as áreas de negócio durante todo o ciclo de desenvolvimento é essencial para garantir que as soluções sejam alinhadas com as necessidades reais e expectativas dos usuários.

Este processo promove a inovação colaborativa e a criação de valor, resultando em soluções práticas e eficazes que impulsionam a eficiência operacional e a satisfação do cliente.

- PDCA focus: Do
- Periodicidade: Ad-hoc

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Form Multidisciplinary Teams | Formar equipes multidisciplinares para o desenvolvimento de soluções cocriadas. | Oportunidades priorizadas | Equipes formadas | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Plan Development Activities | Planejar as atividades de desenvolvimento utilizando metodologias ágeis. | Equipes formadas | Plano de desenvolvimento | Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: Data, AI & New Technology | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development |
| 3 | Conduct Rapid Prototyping | Realizar prototipagem rápida das soluções desenvolvidas. | Plano de desenvolvimento | Protótipos rápidos | Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: Data, AI & New Technology | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development |
| 4 | Perform Iterative Testing | Executar testes iterativos para refinar as soluções. | Protótipos rápidos | Soluções refinadas | Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: Data, AI & New Technology | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Finalize and Deploy Solutions | Finalizar e implementar as soluções desenvolvidas. | Soluções refinadas | Soluções implementadas | Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development |

### Evaluate Co-creation Outcomes

O processo Evaluate Co-creation Outcomes envolve a avaliação dos resultados das soluções cocriadas, garantindo que os objetivos estabelecidos sejam alcançados.

Este processo inclui a coleta de dados de desempenho, a realização de análises quantitativas e qualitativas, a geração de relatórios de avaliação e a condução de reuniões de revisão com stakeholders.

O objetivo é identificar o impacto das soluções desenvolvidas, avaliar a satisfação dos usuários e identificar lições aprendidas.

Esta avaliação contínua permite que a organização melhore suas práticas de cocriação e garanta que as soluções entreguem valor real e sustentável aos usuários e à organização.

- PDCA focus: Check
- Periodicidade: Trimestral

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Collect Performance Data | Coletar dados de desempenho das soluções cocriadas implementadas. | Soluções implementadas | Dados de desempenho | Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology |
| 2 | Conduct Qualitative Analysis | Realizar análises qualitativas das soluções cocriadas, incluindo feedback dos usuários. | Dados de desempenho, feedback dos usuários | Análise qualitativa | Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology |
| 3 | Generate Evaluation Reports | Gerar relatórios de avaliação detalhando os resultados das soluções cocriadas. | Análise qualitativa | Relatórios de avaliação | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Conduct Review Meetings | Realizar reuniões de revisão com stakeholders para discutir os resultados das avaliações. | Relatórios de avaliação | Ata de reuniões | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Governance & Transformation |
| 5 | Identify Lessons Learned | Identificar lições aprendidas e recomendações para melhorias futuras. | Ata de reuniões | Lições aprendidas | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Governance & Transformation |

**Improve Co-creation Processes**

O processo Improve Co-creation Processes é focado na melhoria contínua dos processos de cocriação com base nos feedbacks e resultados obtidos das avaliações anteriores.

Este processo envolve a revisão dos processos atuais, a identificação de pontos fracos e áreas de melhoria, a implementação de mudanças e a comunicação dessas mudanças a todas as partes envolvidas.

A melhoria contínua garante que os processos de cocriação se tornem mais eficientes e eficazes ao longo do tempo, promovendo a inovação e a colaboração contínua entre as equipes de TI e as áreas de negócio.

Este processo é vital para manter a relevância e a eficácia das soluções desenvolvidas, ajustando-se às necessidades em constante evolução da organização e de seus clientes.

- PDCA focus: Act
- Periodicidade: Anual

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Review Current Processes | Revisar os processos atuais de cocriação com base nos feedbacks e avaliações anteriores. | Feedbacks, relatórios de avaliação | Relatório de revisão de processos | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Governance & Transformation |
| 2 | Identify Weaknesses | Identificar pontos fracos e áreas de melhoria nos processos de cocriação. | Relatório de revisão de processos | Lista de áreas de melhoria | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Governance & Transformation |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Develop Improvement Plan | Desenvolver um plano de melhorias para os processos de cocriação. | Lista de áreas de melhoria | Plano de melhorias | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Governance & Transformation |
| 4 | Implement Changes | Implementar as mudanças nos processos de cocriação conforme o plano de melhorias. | Plano de melhorias | Processos aprimorados | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Governance & Transformation |
| 5 | Communicate Updates | Comunicar as mudanças implementadas a todas as partes envolvidas. | Processos aprimorados | Comunicação das mudanças | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: All Areas; Informed: All Areas | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Governance & Transformation |