

StartSe AI Canvas

Um framework estratégico para negócios com AI

Nome do projeto: Redução de Turnover e Melhoria de Treinamento

Autor(a): Carlos Gomes

E-mail: carlos@protrade.com.br

CANVAS

Problema

Descreva o problema do negócio

Somos uma franquia do McDonald's com 8 unidades e aprox. 350 funcionários. Enfrentamos um problema estrutural que combina a dificuldade de realizar o trein. técnico adequado com a limitação de oferecer a atenção humana necessária aos novos colabs.

Esse problema ocorre diariamente nas lojas, sobretudo em horários de maior movto. Novos atendentes ingressam em um ambiente operacionalmente pressionado, com equipes reduzidas e alta demanda de clientes. Nesse contexto, a liderança prioriza a operação, reduzindo o tempo disponível tanto para ensinar corretamente os processos da função quanto para conversar, acolher, ouvir necessidades e acompanhar como o colab está se sentindo.

Como consequência, os novos colabs aprendem de forma incompleta, cometem erros, sentem-se inseguros e desmotivados. Ao tentar desacelerar a operação para treinar e acolher melhor, a loja perde capacidade de atendimento, gerando um ciclo negativo contínuo de pressão operacional, falhas no

Como resolver SEM AI

Descreva o processo atual e solução

É necessário separar parcialmente a operação do processo de acolhimento e trein., criando papéis específicos (ex.: padrinhos de onboarding) para acompanhar novos colabs tanto no aspecto técnico quanto humano.

O onboarding deve ocorrer de forma gradual, em fases, evitando a exposição imediata ao pico da operação. O tempo fora dos horários de maior movto deve ser usado de forma planejada, com blocos menores e distribuídos de trein. técnico e acompanhamento humano ao longo do turno.

A liderança precisa ser preparada para realizar conversas curtas e frequentes de acolhimento, escuta e feedback, criando vínculo, segurança e senso de pertencimento nos primeiros dias. Também é necessário reduzir a pressão por desempenho no início da jornada, tratando esse período como adaptação e aprendizado.

Esse modelo exige mais pessoas, mais tempo e maior preparo da liderança, além de aceitar uma queda temporária de eficiência como investimento. Apesar

Como resolver COM AI

Descreva a solução AI by design

A IA atua fora da linha de produção, apenas nos momentos permitidos (início do turno, intervalo/almoço e final do turno), com o objetivo de preparar o colab, organizar o foco da liderança e estruturar o acompanhamento humano. Durante o turno, o cuidado e o contato permanecem exclusivamente humanos.

No início do turno, antes de entrar em área, o colab realiza um check-in rápido via totem ou disp. corporativo, no qual a IA identifica nível de experiência, estado emocional e principais dúvidas. Essas infos são direcionadas à liderança, que faz o acolhimento presencial e define onde concentrar atenção.

Durante a operação, não há uso de celular ou IA. Liderança e padrinhos atuam presencialmente, acompanhando e orientando. No intervalo/refeição, a IA é usada para check-in intermediário e microtrein., sinalizando dificuldades. Ao final do turno, o colab faz check-out via IA e a liderança encerra com conversa presencial curta. O modelo equilibra trein., atenção

Para quem?

Descreva as personas

1. Novo Colaborador

Atendente recém-contratado ou em adaptação, que precisa de orientação técnica e acolhimento humano para ganhar segurança e se desenvolver.

2. Padrinho de Onboarding

Colaborador experiente responsável por acompanhar o novo no dia a dia, apoiando o treinamento prático e o acolhimento humano.

3. GP – Gerente de Plantão

Responsável pelo turno e pela operação, atua presencialmente no desenvolvimento das pessoas e usa a IA apenas como apoio de priorização.

4. GUN – Gerente de Unidade

Responsável pela loja como um todo, acompanha padrões, recorrências e ajustes estruturais de treinamento e liderança.

5. DHO

Área responsável por estruturar o onboarding, preparar lideranças e ajustar conteúdos com base nas necessidades identificadas.

Dados

Liste dados e fontes

- Check-ins dos colaboradores no início do turno
- Respostas dos colaboradores no intervalo/refeição
- Check-outs no final do turno
- Indicadores de turnover nos primeiros 90 dias
- Histórico de treinamento do colaborador

Ferramentas

Descreva as ferramentas

Indicadores de sucesso

Descreva o(s) indicador(es)

- Redução de 70% no turnover de 90 dias.
- Redução de 30% no turnover geral.
- NPS de 100% no final da trilha de 90 dias.
- Zero absentéismo nos 90 primeiros dias.

Podemos viabilizar a solução criando um aplicativo Android (prioritário, pois a maioria dos colaboradores utiliza Android) e/ou uma versão web responsiva para celular, permitindo a realização de check-ins, check-outs e registros intermediários nos momentos permitidos (início do turno,

.StartSe