





# PEOPLE **ANALYTICS**

A transformação do RH





“Na próxima década, cada um de nós gerará, muitas vezes involuntariamente, **modelos de si** em quase todos aspectos da vida. Seremos modelados como **trabalhadores, pacientes, soldados, namorados, consumidores e eleitores. [...] a modelagem matemática** da humanidade.”

Stephen Baker, *Numerati* (2009)

# JORNADAS – **EXPERIÊNCIAS**

Construídas a partir do movimento das coisas e dos padrões no mundo on-line e off-line.

## o2o Revolution

- Pegadas individuais.
- Imagem criada continuamente.
- Desvendar perfis de identidade.



# JORNADAS

De dados demográficos, habilidades, participação em treinamentos, projetos e atribuições e classificação de desempenho.

## Para dados psicográficos

- Estilo de vida
- Personalidade
- Atitudes
- Crenças
- Reputação
- Ações
- Comportamento implícito/explicito

## Comportamental

- Lealdade à marca
- **Uso do produto**
- Mudanças no tempo de relacionamento

## Psicometria

Utiliza dados para mudar o comportamento do público

## JORNADAS – **EXPERIÊNCIAS**

Privacidade Biométrica

Reconhecimento facial e Facebook.  
Um funcionário do Facebook passa por uma placa exibindo o sinal “Curtir” no campus da sede corporativa do Facebook em Menlo Park, Califórnia.



# JORNADAS – **EXPERIÊNCIAS**

## Jornadas – dados psicográficos

- OCEAN, cinco critérios:
  - abertura para novas experiências (**Openness**)
  - consciência (**Conscientiousness**)
  - extroversão (**Extraversion**)
  - sociabilidade (**Agreeableness**)
  - instabilidade emocional (**Neuroticism**)



## JORNADAS – **DADOS PSICOGRÁFICOS**

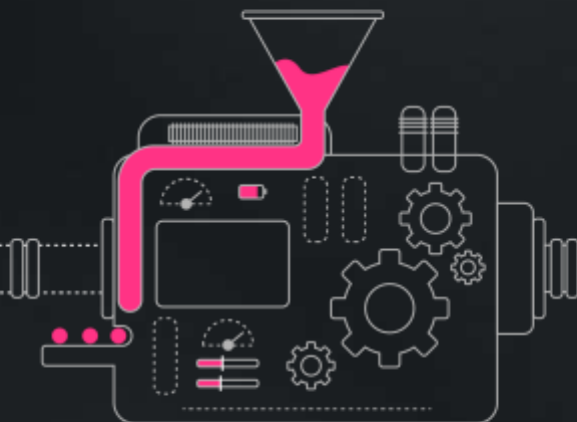
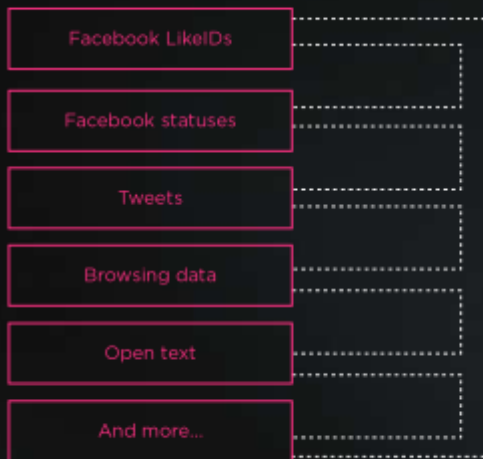
“[...] persuasão para incentivar as pessoas a se **alimentarem** de maneira mais saudável, **comprarem** um determinado produto ou **votarem** em um candidato específico.

[...] correspondiam ao nível de extroversão ou de abertura à experiência das pessoas e resultaram em até **40% mais cliques** e em **até 50% mais compras** do que quando comparado com as incompatíveis ou não personalizadas.”



# JORNADAS – DADOS PSICOGRÁFICOS

## Digital footprints



## Individual profiles



## JORNADAS – **DADOS PSICOGRÁFICOS**

- O estudo de Kosinski e seus colegas pode prever as respostas de um sujeito:
  - 10 “like” conseguiu avaliar uma pessoa melhor do que o colega de trabalho médio.
  - 70 “curtidas” foram suficientes para superar o que os amigos de uma pessoa ou seus pais.
  - 300 “like” do que seu parceiro conhecia.
  - > 300 “likes” poderia até superar o que uma pessoa achava que sabia sobre si mesma.

# acxiom

Over 700 million profiles

# ORACLE


2 billion customer profiles


32 years old Male College Degree Manager **Basic Info**


**Basic Info** 32 years old Male College Degree Manager

Personicx Cluster: Apple Pie Families

Christian  Married Expectant Parent  Political Views

 One child  
5 years old  
Expectant Parent

 Income, Debt  
Estimated Net Worth

InfoBase Ethnicity Code  Trust Flag

 **Recent Purchases**  
Family Sized Oreos Frozen TV dinner  
Chick-fil-A Cinnamon Toast Crunch

 Home Owner, Detached Home  
Purchase date: 2008 1925sqft Pool present

 **Interested in:**  
 Action Movies  
Military / Marines


 Cholesterol Focus  
Allment Rx Online Propensity Score

 Mortgage Refinancing  
Home Renovations

 Last online order date  
Offline orders \$50 - \$99

 Bank Card Utilization Index  
Economic Stability Indicator  
Discretionary Income Score

   
Buying Power

 New Vehicle Brand Affinity Rank: Ford  
Vehicle Propensity: F150

**Political Issues:** Immigration Abortion  
Homeland Security Taxes

 Outdoor: Fishing

**Searched For:**  
 Allergy Relief Military bases in Ohio  
Car Rentals Miami Boycott

 Spectator: Baseball

 Vacation Type: Resort

MasterCard Paypass  Visa Travel Rewards

Sources: Acxiom, Oracle, Cracked Labs

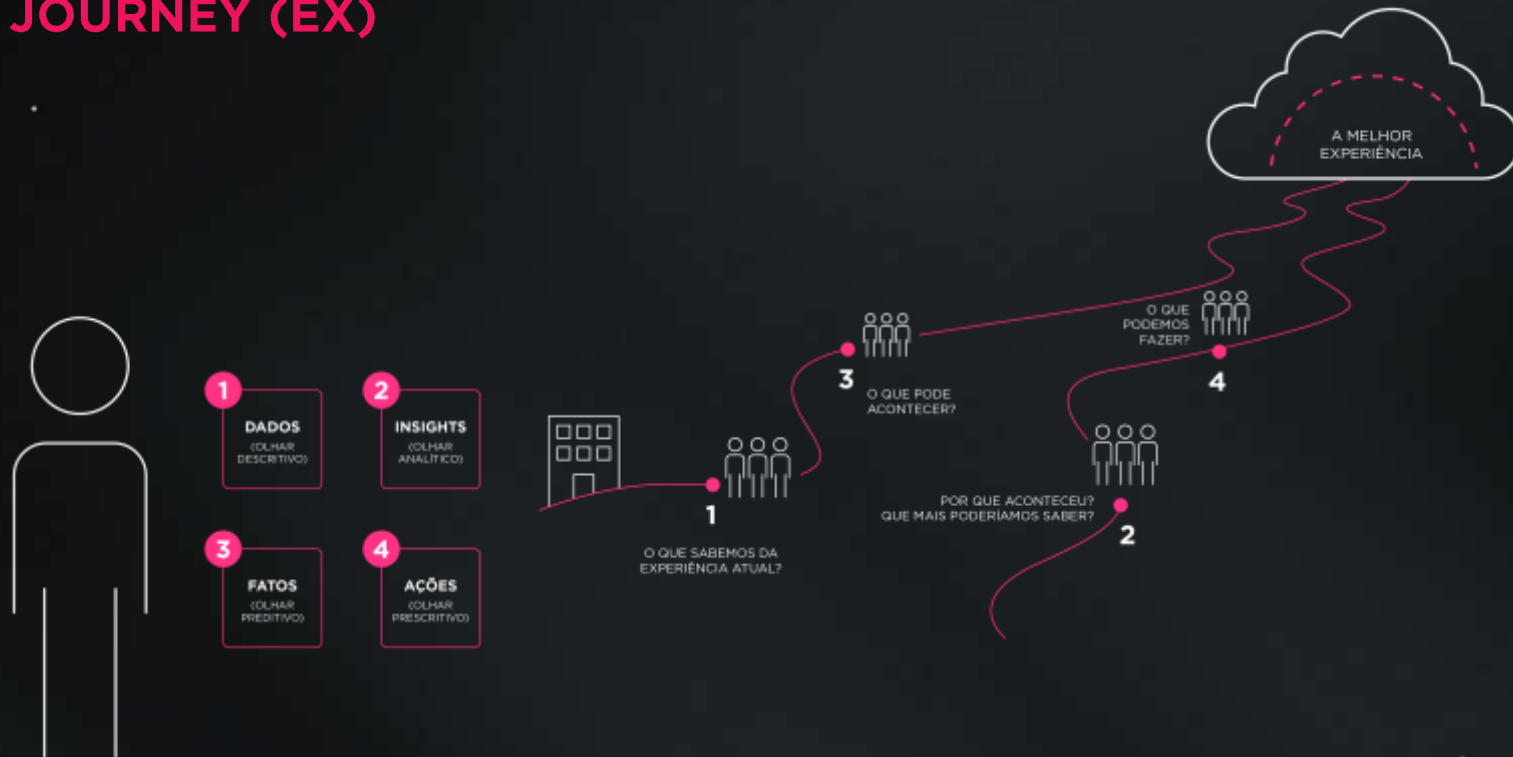
## JORNADAS – **DADOS PSICOGRÁFICOS**



**Michal Kosinski**, psicólogo e professor-  
assistente de Comportamento Organizacional

“Nossa pesquisa mais recente confirma que esse tipo de segmentação psicológica não só é possível, mas também eficaz como uma ferramenta de persuasão digital em massa.”

# DIGITAL EMPLOYEE JOURNEY (EX)



# DIGITAL EMPLOYEE JOURNEY (EX)

## Ferramentas de mercado:

- Pesquisa de clima
- Pesquisa de satisfação
- Testes
- Indicadores

## Transformação de voz:

- Conteúdo e emoção
- Entonação da conversa
- Temas recorrentes nas conversas
- Frustração etc.

## Análise de texto:

- E-mail
- Pesquisas
- Vagas
- Desempenho
- Mídias sociais
- Satisfação
- Engajamento

## Transformação de imagem:

- Honestidade, personalidade
- Emoções: raiva, desdém, aversão, medo, felicidade, neutralidade, tristeza e surpresa

## Vídeos analytics:

- Medir e acompanhar comportamentos
- Detectar uso ou falta de equipamentos de segurança



# GOOGLE – PROJETO ARISTÓTELES

# DIGITAL EMPLOYEE JOURNEY (EX)

## Google – Projeto Aristóteles


Psicólogos, sociólogos e estatísticos dedicam-se a estudar tudo, desde a composição da equipe até os padrões de e-mail, para descobrir como transformar os funcionários em **versões mais rápidas, melhores e mais produtivas de si mesmos**.





## DIGITAL EMPLOYEE **JOURNEY (EX)**

Se uma organização quer **superar seus concorrentes**, precisa influenciar não apenas como as pessoas trabalham, mas também como elas funcionam **juntas** para mais rapidamente **innovar, identificar erros e encontrar as melhores soluções** para os problemas.



# DIGITAL EMPLOYEE **JOURNEY (EX)**

## Google

Projeto Aristóteles (2011) estudo quantitativo e qualitativo:

- quantitativo: nenhum resultado significativo;
- qualitativo: segurança psicológica, como garantir que as equipes tivessem metas claras e criassem uma cultura de confiabilidade;
- encontrar uma maneira de tornar a comunicação e a empatia em um algoritmo facilmente escalável.



# DIGITAL EMPLOYEE **JOURNEY (EX)**

## Google

“Os Googlers adoram dados.”

“Colocar coisas como empatia e sensibilidade em gráficos e relatórios de dados torna-os temas mais fáceis sobre os quais falar.”

“É mais fácil falar sobre nossos sentimentos quando podemos apontar para um número.”



Matt Sakaguchi

# DIGITAL EMPLOYEE JOURNEY (EX)

## Google

Sucesso geralmente é baseado em **experiências** – como interações emocionais, conversas complicadas e discussões sobre quem queremos ser e como nossos colegas de equipe nos fazem sentir.



# DIGITAL EMPLOYEE **JOURNEY (EX)**

## Google

### 1. Confiabilidade

- Os membros da equipe realizam as tarefas no prazo e atendem às expectativas.

### 2. Estrutura e clareza

- Equipes de alto desempenho têm objetivos claros e possuem papéis bem definidos dentro do grupo.

# DIGITAL EMPLOYEE **JOURNEY (EX)**

## Google

### 3. Propósito

- O trabalho tem significado pessoal para cada membro.

### 4. Impacto

- O grupo acredita que seu trabalho tem um propósito e impacta positivamente o bem maior.


### 5. Segurança Psicológica

A man in a dark hoodie is leaning against a wall covered in sticky notes. He is looking out a window at a city skyline. The image is dimly lit, with the city lights visible through the window.

**BLUE DOT**



## BLUE DOT

- escuta compassiva
  - abertura e bondade
  - evitar oferecer opiniões ou conselhos
  - expressar empatia
- 



11ª Sessão

# Para que serve um digital twin?

O gêmeo digital é o sistema virtualizado de uma máquina, de um processo ou local. Utilizando IoT, coleta dados do "gêmeo físico" em tempo real, permitindo acompanhar seu desempenho e promover ganho de produtividade.



É o **modelo virtual** de algo físico, seja um objeto, um ambiente, uma máquina.

É possível fazer **simulações** no mundo real no ambiente virtual.

O gêmeo virtual **coleta informações** sobre seu gêmeo real e permite o melhor entendimento sobre seu funcionamento;

Quando as alterações testadas no digital twin são levadas para o seu correspondente físico, isso **favorece o ganho de produtividade** e diminui possíveis margens de erro;

O conceito de **digital twin** é muito utilizado nos smart buildings e também por equipes de Fórmula 1. Com dados reais, é muito mais fácil determinar as melhores soluções e se manter à frente no mercado.

Fonte: John Paul Douglas Lima, pesquisador em temas de Inovação da TIAD

CompTIA

comp-tia.org

#CompTIABrasil

## ANALYTICS – RH – **DINÂMICA**

1. Enumerar quais tecnologias digitais poderiam ser utilizadas, bem como quais processos de negócio associados e/ou produtos e serviços da organização poderiam ser usados.
2. Quais dados são obtidos com essa tecnologia?
3. Relacionar análises preditivas e prescritivas obtidas a partir desses dados.
4. Construir uma jornada para o contexto.



# OBRIGADO



FIAP

Copyright © 2020 | Professoras Regina Cantele e Adelaide Alves de Oliveira  
Todos os direitos reservados. A reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é  
expressamente proibida sem o consentimento formal, por escrito, do professor/autor.

