

⊗ Anotações

24 de jul. de 2025

Evermonte & Saipos - Alinhamento

Convidados [Guilherme Neves](#) [Kenner Grings](#) [Maria Eduarda Boff](#)

Anexos [Evermonte & Saipos - Alinhamento](#)

Registros da reunião [Transcrição](#)

Resumo

Guilherme Neves, Kenner Grings e Maria Eduarda Boff se reuniram para que a Vermonte pudesse entender as necessidades de recrutamento da Cypos para posições de tecnologia e suporte. Kenner Grings apresentou a Cypos, destacando sua história, o crescimento impulsionado pelo iFood, sua estrutura organizacional, e os diferenciais competitivos no mercado de bares e restaurantes. Ele detalhou as necessidades e desafios para as posições de gestão de suporte e Head de Tecnologia, incluindo as responsabilidades, requisitos, remuneração e modalidades de trabalho.

Detalhes

- **Introdução e Contexto da Reunião** Guilherme Neves iniciou a reunião com Kenner Grings e Maria Eduarda Boff, apresentando a Vermonte e o papel deles na liderança da vertical de posições de engenharia e tecnologia ([00:03:13](#)). O objetivo da reunião era entender as necessidades da Cypos para posições de tecnologia e suporte, com a promessa de apresentar finalistas em duas a três semanas. Guilherme Neves também mencionou seu conhecimento prévio da Cypos por ser de São Leopoldo e conhecer o Tecnocinos ([00:04:07](#)).
- **História e Trajetória da Cypos** Kenner Grings apresentou a história da Cypos, fundada em 2017, como o segundo empreendimento dos sócios. Ele explicou que a empresa anterior, Devorando, um portal de pedidos online similar ao iFood, foi vendida para o iFood em 2016 ([00:05:02](#)). A Cypos foi então criada para fornecer software de gestão e operação para restaurantes, atuando na "porta para dentro" do negócio ([00:06:10](#)).
- **Integração e Crescimento com o iFood** Kenner Grings destacou que a Cypos é o maior integrador de pedidos do iFood no Brasil, com 10% dos pedidos da

plataforma passando pelo PDV da Cypos. Ele também revelou que a Cypos recebeu um novo aporte do iFood, tornando-o sócio majoritário, mas garantindo autonomia operacional significativa ([00:07:11](#)).

- **Estrutura Organizacional da Cypos** Kenner Grings detalhou a estrutura executiva da Cypos, composta por quatro founders, sendo três deles em posições de C-level. Ele informou que é responsável por produto, tecnologia e suporte, enquanto Anderson cuida da área de CRO, e Bruno atua como CEO, supervisionando áreas de people, financeiro, implantação e CS ([00:09:14](#)). Kenner Grings mencionou que a área de suporte atualmente se reporta diretamente a ele, sem um head intermediário ([00:10:18](#)).
- **Autonomia e Direcionamento Estratégico** Kenner Grings reiterou que, apesar da entrada do iFood como acionista majoritário, as diretrizes e a tomada de decisão da Cypos permanecem internamente. Ele explicou que o iFood participa mais das discussões de planejamento estratégico semestral para definição de visão, mas não interfere no dia a dia do negócio ([00:11:13](#)).
- **Diferenciais Competitivos da Cypos** Kenner Grings descreveu o mercado de bares e restaurantes como altamente fragmentado, com muitos players regionais ([00:12:17](#)). A Cypos se posiciona como um potencial novo líder, com 13.000 clientes e a meta de alcançar 18.000 a 20.000, visando atender 100.000 restaurantes. Ele ressaltou que a Cypos é um sistema 100% em nuvem e online, permitindo capilaridade nacional, com São Paulo, Rio e Minas como principais mercados ([00:13:33](#)).
- **Público-Alvo da Cypos** Kenner Grings explicou que a Cypos possui um perfil de cliente ideal (ICP) bem definido, focando em restaurantes que faturam entre R\$ 70.000 e R\$ 500.000, podendo incluir redes de até 500 lojas. Ele ressaltou que a empresa não atende pequenos restaurantes devido à alta mortalidade e não busca grandes redes que demandam muita customização ([00:15:22](#)).
- **Concorrentes e Desafios de Negócio** Kenner Grings listou Links, Totus, Colibri, Consumer, Yoga, Cardápio Web e Vuca Delivery como os principais concorrentes da Cypos ([00:16:17](#)). Ele destacou que o maior desafio do negócio para o próximo ciclo é o crescimento da base de clientes, com a meta de alcançar 22.000 a 24.000 clientes até março do próximo ano ([00:17:21](#)). Outros desafios incluem a redução do churn e aprimorar a experiência do suporte ([00:18:28](#)).
- **Visão Estratégica do Suporte** Kenner Grings explicou que o objetivo do suporte da Cypos é se tornar uma área de promoção da empresa, e não apenas um centro de custo, visando um atendimento que "venda" ([00:18:28](#)). Ele enfatizou a importância de se tornar uma empresa reconhecida pelo

suporte de qualidade, com metas de densidade de chamados (contact rate de 1.3), 90% dos acionamentos atendidos em até um minuto, e um CESAT de 98 ([00:25:33](#)).

- **Estrutura Atual e Projetos do Time de Suporte** Kenner Grings detalhou a estrutura do time de suporte, que lida com cerca de 25.000 acionamentos por mês, majoritariamente via chat e WhatsApp. A equipe possui quatro supervisores, com planos de ter seis em 30 dias para cobrir três filas de atendimento (generalista, impressões, integrações e fiscal) ([00:20:21](#)). Ele também mencionou a recente transição para um modelo de atendimento N1, onde o agente é responsável pelo atendimento do início ao fim, e a existência de um time de backoffice para demandas que não são resolvidas via chat ([00:21:53](#)).
- **Desenvolvimento e Qualidade do Suporte** Kenner Grings descreveu o time de N3, responsável por bugs e problemas de produto, e um supervisor que cuida de mídias sociais (como o Reclame Aqui), treinamento e qualidade ([00:23:47](#)). Ele destacou a importância de providenciar reciclagens de treinamento com base na queda da nota de qualidade e a abertura de uma nova vertente de treinamento focada em Inteligência Artificial ([00:24:57](#)).
- **Requisitos para a Posição de Gestão de Suporte** Kenner Grings busca um profissional para a gestão de suporte que seja proativo, organizado e focado em melhoria contínua ([00:26:43](#)). A experiência com IA para otimização de atendimento e dados para estruturação de dashboards e repensar métricas e dimensionamento do time são habilidades valorizadas ([00:27:52](#)).
- **Condições de Trabalho e Remuneração para o Suporte** O time de suporte da Cypos tem um modelo de trabalho híbrido, com estagiários e juniores sendo obrigatórios presenciais, e o suporte noturno em home office. Para a posição de gestão de suporte, a preferência é por disponibilidade presencial, com flexibilidade para um modelo híbrido ([00:28:53](#)). A remuneração proposta para a posição de suporte é de R\$ 28.000 (PJ, 12 notas) com possibilidade de chegar a R\$ 35.000 para um candidato excepcional, incluindo 30 dias de férias remuneradas e plano de saúde ([00:30:01](#)) ([00:32:52](#)). Há também uma remuneração variável de duas vezes o salário, ativada ao atingir 85% da meta da empresa ([00:31:44](#)).
- **Empresas de Referência para a Posição de Suporte** Kenner Grings indicou empresas como Conta Azul, Bling, King Host e Zenvia como referências para buscar perfis para a gestão de suporte ([00:33:32](#)). Ele alertou sobre a importância de entender o contexto do atendimento, preferindo candidatos com experiência em suporte a clientes menos técnicos, mais próximo de um

modelo B2C, e com senso de urgência na resolução de problemas, diferenciando-o do atendimento de e-commerce ([00:35:09](#)).

- **Necessidade e Estrutura da Posição de Head de Tecnologia** Kenner Grings explicou a necessidade de uma posição de Head de Tecnologia devido ao escopo abrangente do produto da Cypos, que inclui operações de restaurante, retaguarda (estoque, financeiro, relatórios) e experiência do consumidor ([00:38:42](#)). A estrutura de produto e tecnologia está sendo dividida em duas, com um Head de Produto e dois Heads de Tecnologia, cada um focado em um contexto específico. O novo Head de Tecnologia será responsável pela formação e recrutamento do time, com previsão de 35 a 40 desenvolvedores até março ([00:39:51](#)).
- **Requisitos e Desafios para o Head de Tecnologia** O candidato ideal para a posição de Head de Tecnologia deve possuir background técnico e experiência em desenvolvimento de software em escala, preferencialmente com alto volume de acessos. A preferência é por processos de desenvolvimento baseados em Kanban, com foco na teoria, práticas, cerimônias e métricas ([00:40:53](#)). Os principais desafios incluem a modernização e a garantia da escala da aplicação para 50.000 clientes, além de agilizar o desenvolvimento de software para o produto e lançar novos produtos de experiência digital em ciclo curto e com qualidade ([00:44:47](#)).
- **Remuneração e Modalidade de Trabalho do Head de Tecnologia** A remuneração para a posição de Head de Tecnologia é de R\$ 30.000, com uma faixa de R\$ 25.000 a R\$ 34.00

Revise as anotações do Gemini para checar se estão corretas. [Confira dicas e saiba como o Gemini faz anotações](#)

Envie feedback sobre o uso do Gemini para criar notas [breve pesquisa](#).

⊗ Transcrição

24 de jul. de 2025

Evermonte & Saipos - Alinhamento - Transcrição

00:00:00

Kenner Grings: Boa tarde.

Guilherme Neves: Tudo bom, Ken?

Kenner Grings: Tudo bem, Guilherme? Tudo bem, Maria?

Guilherme Neves: Como é que estamos, meu caro?

Kenner Grings: Tudo bem aí com vocês?

Guilherme Neves: Tudo bem? Tudo bem.

Kenner Grings: M.

Guilherme Neves: Você tá em São Paulo mesmo? Tá bem, tá bem. Tu, tu és de São Poldo

Kenner Grings: Então é

Guilherme Neves: mesmo,

Kenner Grings: Salopoldo.

Guilherme Neves: Piner? Ah, perfeito. Somos conterrâneos também, cara. Sou capilé

Kenner Grings: Sim.

Guilherme Neves: também.

Kenner Grings: É, eu na verdade eu sou do interior, moro em

Guilherme Neves: Ah,

Kenner Grings: São

Guilherme Neves: tá bem,

Kenner Grings: Paulo

Guilherme Neves: tá bem,

Kenner Grings: há

Guilherme Neves: tá bem.

Kenner Grings: 7

Guilherme Neves: Seu sobrenome,

Kenner Grings: anos.

Guilherme Neves: seu sobrenome

Kenner Grings: Já

Guilherme Neves: Grings é dos grings

Kenner Grings: já

Guilherme Neves: mesmo,

Kenner Grings: rodei por aí um tempinho.

Guilherme Neves: Kenner?

Kenner Grings: Tem

Guilherme Neves: Ah,

Kenner Grings: uma

00:03:13

Guilherme Neves: não.

Kenner Grings: não é da galera de Nova Petrópolis. é da galera que foi mais pro

Guilherme Neves: Ah,

Kenner Grings: interior.

Guilherme Neves: não. Tá

Kenner Grings: Eu sou de

Guilherme Neves: bem

Kenner Grings: sou de

Guilherme Neves: mais

Kenner Grings: Horizontina,

Guilherme Neves: noroeste, não. Bem mais noroeste.

Kenner Grings: então mais no

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: noroeste,

Guilherme Neves: bem, tá bem, tá bem.

Kenner Grings: então

Guilherme Neves: Não é da Turma dos Calçados ali, então é,

Kenner Grings: não,

Guilherme Neves: não tá naquela

Kenner Grings: infelizmente

Guilherme Neves: fatia da família,

Kenner Grings: não.

Guilherme Neves: não,

Kenner Grings: Não, não,

Guilherme Neves: né? Exatamente. Mas cara,

Kenner Grings: nem da

Guilherme Neves: obrigado

Kenner Grings: herança.

Guilherme Neves: pela agenda, que um prazer poder te conhecer. Eh, me apresentando aqui, eu sou o Guilherme Neveson, um dos sócios aqui da Vermonte. Lidero toda a vertical de posições que vão tanto pro mundo das engenharias quanto tecnologia. Maria Eduarda é uma das nossas researcher seniors também, tá bem habituado nos projetos de tecnologia, já tava dando inclusive uma olhada no site de

vocês que o marido dela é desenvolvedor sior também, né, então já tava dando uma olhadinha nas vagas de vocês ali para de repente já alocar o já alocar

00:04:07

Kenner Grings: Temos

Guilherme Neves: o

Kenner Grings: vaga.

Guilherme Neves: marido dela

Kenner Grings: Temos

Guilherme Neves: também.

Kenner Grings: vaga.

Guilherme Neves: Mas Kenner, obrigado pela disponibilidade. A ideia é a gente poder entender contigo muito bem quem estão buscando tanto pra cadeira de tecnologia quanto pra cadeira de suporte. E esse vai ser o nosso guia para buscar essas pessoas para vocês, né? Então vou fazer uma série de perguntas tanto sobre o negócio e depois quebrar um pouco de cada uma das posições contigo e a partir daí a gente já vai pro nosso processo de busca ativa aqui. E aí dentro desse período a gente pede cerca de duas a três semanas para já trazer os finalistas para vocês. Todo mapeamento a gente apresenta para vocês, mas naturalmente bem é direcionado os finalistas para vocês. Eh, mas eu queria deixar te deixar bem à vontade para nos trazer um pouco sobre a CPOS. Eu conheço porque, enfim, sou de Sãoopoldo, conheço muito bem o Tecnocos, eh, fui colega de faculdade inclusive da Carla, que trabalha na na área de recursos humanos de vocês ali. Então, conheço bem a Carla e vejo muito a movimentação dela nas redes sobre a companhia, mas é o que eu conheço da marca CPOS.

00:05:02

Guilherme Neves: Então, se você puder antes de tudo trazer mais sobre eh a construção do negócio, onde que vocês estão hoje, o momento agora, óbvio, desse processo importante que estão fazendo, que tudo isso nos ajuda a entender a cultura de vocês e também vão ser pontos de venda depois com os candidatos.

Kenner Grings: Boa. Perfeito. Eh, contava rapidamente um pouquinho

Guilherme Neves: Ugy.

Kenner Grings: da história, tentar ser breve aí e um pouquinho de momento, contexto de negócio, tá? Eh, a Cypos, ela começou em 2017, tá? Å, então já tem um tempinho de história aí. E ela é o segundo empreendimento que os sócios têm

juntos, tá? Então, de 2013 a 2016, a gente fundou o Devorano, que era um portal de pedido online, exatamente igual ao iFood, só que a gente operava no Rio Grande do Sul, principalmente focado em cidades do interior, com mais de 50.000 habitantes. Em 2016,

Guilherme Neves: Mhm.

Kenner Grings: a gente vendeu essa empresa pro EFUDI, tá? E ela foi incorporada, matou marca, enfim, eles compraram aí o pot a base e o potencial de pedidos que a gente tinha.

00:06:10

Guilherme Neves: Urym.

Kenner Grings: Eh, então antes, e aí vale aqui se situar 2012 a 2016, o mercado de delivery online era completamente diferente. O iFood não tinha essa dominância que tinha hoje. Pedido online era 4% dos pedidos de delivery, o resto de tudo era telefone. Então, a gente sempre ajudava o restaurante naquela época a se posicionar da porta para fora, como ele vendia mais, como ele se expunha na internet para começar a vender num canal digital que ele não vendia antes. E assim que a gente vendeu a Devorando Pro iFood, a gente pensou: "O que que a gente vai fazer agora?" Cada um vai para um canto, fazer alguma coisa. A gente pensou, cara, faz sentido. A gente é sócio complementar, a gente se dá bem, é difícil achar sócio, que a gente consiga brigar e se divertir no mesmo dia sem muito problema. Eh, não sabemos o que que a gente vai fazer, mas vamos fazer uma coisa junto de novo. E aí a gente resolveu ajudar o restaurante da porta

Guilherme Neves: Ja.

Kenner Grings: para dentro. E aí a gente criou a Cyprus, que é um software de gestão e operação de loja.

00:07:11

Kenner Grings: Então, o PDV mesmo, o RP do restaurante, a gente controla toda a parte de gestão operacional, tanto para delivery, quanto para salão, quanto para vários modais de vendas diferentes que um restaurante precisa ter. Eh, e também toda a parte de reaguarda, quantas a pagar, quantas a receber, de estoque e tudo mais. E eh a gente sempre foi muito integrado com muitas ferramentas, a gente tem mais de 100 integrações eh eh com a CYPOS. Hoje somos o maior integrador de pedidos do iFood no Brasil. 10% dos pedidos do iFood

Guilherme Neves: Ury.

Kenner Grings: passam pelo PDV da CYOS para fazer a emissão de cupom, cuidar estoque, cuidar financeiro, eh enfim, tudo isso. Daí de 2017 para cá, eh, conseguimos chegar aí em torno de 13.000 1000 clientes que a gente tem hoje, atuação nacional em todo o Brasil. Eh, e recentemente tivemos o aporte do Food na Cypros novamente. Então agora a gente tem esse novo sócio para ajudar a estimular o crescimento do negócio eh no longo prazo.

Guilherme Neves: Tá bem. Quando você

Kenner Grings: Falei

Guilherme Neves: fala

00:08:18

Kenner Grings: bastante,

Guilherme Neves: sócio, Ger,

Kenner Grings: não sei,

Guilherme Neves: Não, não, não. Quando você fala sócio, foi uma aquisição ou você eles compraram parte das da estrutura

Kenner Grings: eh, um

Guilherme Neves: de ações

Kenner Grings: investimento.

Guilherme Neves: de vocês?

Kenner Grings: Então, eles

Guilherme Neves: investimento.

Kenner Grings: eh fizeram investimento para paraa empresa. Existe uma possibilidade futura, possível compra, mas isso não tá alinhado.

Guilherme Neves: Entendi. Entendi. Perfeito. Vocês estão virando expert em venda de tecnologia para para pro iFood. Então, basicamente,

Kenner Grings: Vamos lá, estamos no segundo aí. Eh, não sei se faz diferença ou não, mas sim, hoje eles são majoritários, eles tiraram investidores anteriores que a gente tinha,

Guilherme Neves: M.

Kenner Grings: eh fizeram esse novo aporte também que deu eh uma fatia para eles e ainda a gente fez uma secundária dos founders. Então, eh, hoje eles são majoritários, mas acho que é importante frisar, não sei se vale a pena levar pros candidatos ou não, mas só para passar contexto, eh, a gente conseguiu garantir uma autonomia operacional bastante grande, tá?

00:09:14

Kenner Grings: Então a gente segue uma operação independente, a gente tem várias garantias em contrato com relação à autonomia que a gente quer ter enquanto negócio para várias frentes. E obviamente a gente vai além de aproveitar da grana que o tá dispondo, mas também tudo que a gente puder aproveitar do iFood, a gente aproveita para acelerar crescimento, tendo do nosso lado maior player de restaurantes no Brasil, né?

Guilherme Neves: Legal, bacana. Como é que tá a estrutura

Kenner Grings: M.

Guilherme Neves: hoje da empresa? Então, falando em cargos eh executivos de fato, do número um até essas posições, como que se dá essa escada? Quantas pessoas esse dia?

Kenner Grings: Perfeito. Hoje a gente é quatro founders. Desses quatro founders, três hoje tem posição de se level. Então é, eu sou responsável por

Guilherme Neves: Ury.

Kenner Grings: produto, por tecnologia e por suporte. Então, sou responsável por três áreas. Eh, o Anderson com papel de CRO, olhando muito ali pra esteira de vendas e de receita. não pega desde marketing, pré-vendas, vendas, deveria olhar mais paraa implantação, acaba não conseguindo olhar tanto e para CS.

00:10:18

Kenner Grings: Então aí o Bruno hoje com papel de CEO que pega toda a parte people financeira, ele acaba também olhando bastante pra parte ali de implantação ICS para dar um

Guilherme Neves: Gabriel.

Kenner Grings: apoio pro Anderson. Então, basicamente existem esses três eh papéis executivos e aí abaixo da gente, dependendo da área, tá com com um head, dependendo da área

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: não tá com head, que é a situação que eu tô agora, por exemplo, na área de suporte, onde

Guilherme Neves: Direto

Kenner Grings: todos

Guilherme Neves: para

Kenner Grings: os

Guilherme Neves: você.

Kenner Grings: supervisores

Guilherme Neves: Não tem o intermediário.

Kenner Grings: reportam direto

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: para mim.

Guilherme Neves: Não. Perfeito. Eh, e falando um pouquinho, cascanteando

Kenner Grings: Isso.

Guilherme Neves: isso, eh, olhando paraa estrutura de vocês hoje, vocês estão num movimento bastante interessante. Saíram de uma companhia, não vou dizer regional aqui, muitos, muito mais pela localidade, mas, eh, agora para de fato ter uma vitrine nacional muito robusta, mas com movimento bastante turbulento, um acionista majoritário entrando no jogo também. Eh, como é que tá o momento, o contexto da companhia hoje?

00:11:13

Guilherme Neves: essa pessoa, ela entra em que de fato que contexto e kener ainda um controle muito forte e uma diretiva muito clara que vem de vocês. O iFood vai interferir muito nessa tomada de decisão. Como que fica essa estrutura para essa pessoa que ingressa nova agora? Uhum.

Kenner Grings: H, as diretrizes ainda são nossas, tá? Então a gente eventualmente, enfim, as pessoas reportam diretamente para nós. Tomada de decisão normalmente é nossa. a gente tem muita troca com o iFood eh sobre que caminho seguir ou coisas nesse sentido. Eh, eles não têm tanta interferência no negócio no dia a dia, tá? é muito mais em planejamento estratégico semestral que a gente acaba tendo mais trocas para defão, definição de de visão, coisas nesse sentido, mas ainda a troca, tomada de decisão,

Guilherme Neves: Uhum. Tá bem. Não, perfeito.

Kenner Grings: isso tudo

Guilherme Neves: Entendi.

Kenner Grings: é com a gente

Guilherme Neves: E

Kenner Grings: ainda.

Guilherme Neves: que que são os grandes diferenciais competitivos de vocês? Por que que essa gerênciça de suporte e depois de tecnologia também eh vai querer trabalhar na Cypos e não em uma outra empresa de tecnologia?

00:12:17

Guilherme Neves: O que que vocês trazem diferente para esse público?

Kenner Grings: Boa. Acho que são alguns pontos. A gente nasceu ainda em 2017 eh num cenário onde o mercado ele ainda é assim bastante,

Guilherme Neves: Mhm.

Kenner Grings: é um cenário de um mercado muito fragmentado, tá? né? Então a gente tem aí 700, 800 concorrentes. Ele é um mercado fragmentado no Brasil inteiro com muitos players regionais, onde existiam grandes incumbentes, eh, que, por exemplo, Links, Totos, eh, Colibri, são empresas aí que chegaram a ter 25, 30.000 clientes, 20.000 clientes e eram considerados líderes de mercado. Num mercado que tem 1.200.000 restaurantes, tu com 20.000 1000 clientes, tu era o líder de mercado, normalmente, eh, com softwares antigos instalados, com modelo de negócios onde um representante ia bater na porta do restaurante para falar que tinha um software, ele já na semana seguinte ou um mês depois ia implantar o software com quatro, cinco impressoras embaixo do braço. Então, esse era o cenário em 2017. Eh, e a CPUS vem se posicionando aí com um possível novo líder.

00:13:33

Guilherme Neves: Legal.

Kenner Grings: tá com 13.000 clientes enquanto Links, Totos, essa galera caiu para em torno de 10, 15, tá? Então, nossa visão é cravar ali nossa bandeira em torno de 18 a 20.000 clientes pra gente despontar

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: como um possível novo líder de mercado, tá? Com a visão de atender

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: 100.000 restaurantes.

Guilherme Neves: E existe

Kenner Grings: Esse é o

Guilherme Neves: um

Kenner Grings: nosso grande objetivo. E um dos principais diferenciais que a gente tem aqui enquanto produto, a gente é um sistema 100% nuvem. Então, o cliente abriu um navegador, ele consegue saber o que que tá acontecendo no restaurante dele, ele consegue operar o restaurante dele. Eh, então a gente é 100% online, 100% nuvem, onde a gente atrai o lead online, vende online, implanta online, dá suporte online. Então, a gente tem uma capilaridade nacional. Hoje nosso

Guilherme Neves: agora

Kenner Grings: principal mercado é São Paulo, depois Rio, depois Minas,

Guilherme Neves: momentaneamente

00:14:21

Kenner Grings: Distrito Federal e aí sim Rio Grande do Sul, que é aqui onde a gente tá sediado.

Guilherme Neves: central.

Kenner Grings: Então, a gente não é uma empresa, a gente é regional pela localidade, nem tu disse, mas a nossa abrangência é muito mais nacional do que

Guilherme Neves: Tá bem, perfeito.

Kenner Grings: regional no

Guilherme Neves: Na

Kenner Grings: Rio Grande do Sul,

Guilherme Neves: empresa

Kenner Grings: por

Guilherme Neves: antiga

Kenner Grings: exemplo.

Guilherme Neves: vocês tinham um nicho muito claro que era regiões interioranas onde o iFood não chegava. A gente fez um trabalho muito parecido para suporte, para uma empresa nossa, que faz exatamente o mesmo modelo de negócio, mas não é para restaurante. O serviço deles, eles são um provedor de internet, telefonia, mas eles vão nas regiões onde as grandes companhias, claro, vivo não vão. Então eles fazem exatamente esse mesmo modelo. Mas hoje dentro do C vocês também tem um público alvo definido ou agora já é realmente bastante abrangente, não existe uma definição de público alvo? Uhum.

Kenner Grings: H de cliente, tu

Guilherme Neves: Isto.

Kenner Grings: se refere? Eh, sim, a gente tem um ICP bastante definido e basicamente a gente separa o mercado

00:15:22

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: de bar restaurante numa pirâmide, eh, onde esse 1.200.000 restaurantes a gente separa em cinco tiers de restaurante, que basicamente é o faturamento do restaurante, tá? Então, o primeiro tiro é restaurante muito pequeno, fatura até R\$ 15, R\$ 20.000. E bem na ponta a gente tem grandes redes, McDonald's, enfim, grupo trigo, várias frentes. E a gente tem o tier 2, 3 e 4, que é onde a gente mais se posiciona, principalmente no 1 e no 4, que são restaurantes que faturam acima de R\$ 70.000 até uns R\$ 400, R\$ 500.000, podendo ser rede de restaurantes até umas 500 lojas. Então esse é o nosso público alvo, nosso ICP principal. A gente não trabalha com o pequeno restaurante, ele tem um ciclo de

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: vida curto, a mortalidade muito alta, as nossas métricas de chur

Guilherme Neves: Sim.

Kenner Grings: são bastante penalizadas nesse público. E o grande público lá de cima, ele pede muita customização.

00:16:17

Kenner Grings: Ele quer o botão vermelho porque no sistema anterior

Guilherme Neves: Sim,

Kenner Grings: era vermelho, o nosso

Guilherme Neves: sim,

Kenner Grings: é amarelo, ele quer vermelho.

Guilherme Neves: sim,

Kenner Grings: A gente

Guilherme Neves: sim,

Kenner Grings: não muda,

Guilherme Neves: sim. Quem que é

Kenner Grings: né?

Guilherme Neves: o principal

Kenner Grings: É o mesmo

Guilherme Neves: concorrente

Kenner Grings: produto para todo

Guilherme Neves: hoje

Kenner Grings: mundo.

Guilherme Neves: de vocês, o top um a ser mirado? Ygym.

Kenner Grings: Eh, acho que assim, depende bastante público, mas acho que continua sendo aí Links, Totus, Colibri, Consumer, eh, dos novos incumbentes, novos entrantes, tem aí

Guilherme Neves: Hum.

Kenner Grings: Yoga, cardápio Web, eh, tem algumas posições diferentes nessa pirâmide, mas acabam sendo novos entrantes que tm um posicionamento parecido com o nosso, eh, Vuca delivery também, mas enfim, aí com umas representatividades

Guilherme Neves: Tá bem, perfeito.

Kenner Grings: menor

Guilherme Neves: Antes

Kenner Grings: em

Guilherme Neves: de

Kenner Grings: quantidade

Guilherme Neves: entrar

Kenner Grings: de clientes.

Guilherme Neves: nos desafios da cadeira especificamente e a gente vai falar de uma por uma por elas, que que são os desafios atuais do negócio nesse momento que vocês estão viciando, entrando um ah um novo acionista no jogo também, mas vocês ainda tomando as decisões principais do negócio em questão de tecnologia e direcionamento, mas que que são os principais desafios da companhia, tanto pro fechamento de 2025 quanto 26 para esse próximo ciclo?

00:17:21

Kenner Grings: Boa. Eh, aqui só um disclaimer, a gente faz o nosso ano operacional sempre de

Guilherme Neves: Tá,

Kenner Grings: abril a março. Então, quando a gente fala do nosso ano 25, a gente ainda tem praticamente 9 meses

Guilherme Neves: tá bem.

Kenner Grings: do nosso ano para correr atrás e não 6 meses, tá? Aí, acho que o principal ponto aqui que a gente não pode perder tracking é crescimento

Guilherme Neves: Ury.

Kenner Grings: de base, tá? Então, o nosso morte sempre foi crescer base de restaurantes, crescer o nosso quantidade de clientes, tá? Então, a gente tá aí em torno de 13.000. Eh, e devemos planejado aí terminar março do ano que vem em torno de 22, 24.000 clientes. Então, tem um desafio bem grande de Esse número era menor, com a entrada do iFood, a gente acabou eh esticando a corda. Então, acho que o grande desafio do negócio é crescimento, não perder tracking de

Guilherme Neves: Mhm.

Kenner Grings: crescimento. Crescimento para nós se dá em duas frentes. Toda a linha de vendas, de trazer receita. Eh, e também a balança do ch, que são os nossos cancelamentos

00:18:28

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: de contrato. Eh, então, obviamente, o nosso principal desafio é chegar naquela quantidade

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: de clientes. São duas alavancas para isso, crescimento e

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: redução

Guilherme Neves: bem.

Kenner Grings: de turn, tá? Então, nosso turno, a gente tem esse desafio de eh gerar sempre uma boa experiência, seja no processo de onboarding, seja no processo de suporte depois, tá? Então, acho que aqui entram alguns desafios eh dessa cadeira da vaga de atendimento, que diz respeito principalmente eh

Guilherme Neves: 18.

Kenner Grings: como que a gente tem um suporte que vende, como que a gente se torna no longo prazo, aí 2 3 anos, uma empresa reconhecida, tipo assim, vou contratar CYPES por causa

Guilherme Neves: Hum.

Kenner Grings: do suporte,

Guilherme Neves: Entendi.

Kenner Grings: por causa do

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: atendimento

Guilherme Neves: bem, tá

Kenner Grings: que

Guilherme Neves: bem.

Kenner Grings: eu tenho. Esse acho que é o idealizado. Visão é isso. Isso se traduz em algumas outras métricas aí da área de atendimento que fazem

Guilherme Neves: Sim,

00:19:22

Kenner Grings: sentido, tá? Eh, mas acho que o principal desafio é a redução de ch e manter a máquina de crescimento aquecida

Guilherme Neves: tá bem. Não, perfeito,

Kenner Grings: para

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: crescimento.

Guilherme Neves: Não ser um só uma área de suporte, uma área de apoio, mas ser uma um canal de receita também no final via esse relacionamento constante com o cliente.

Kenner Grings: Isso não precisa não ser um canal de receita, tá? Mas acho que o o principal ponto hoje a gente tem talvez um suporte, ele já foi muito mais

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: detrator ou tipo assim, o produto da Cyprus é muito bom, eu curto muito, uso muito bem, mas quando eu preciso de atendimento sempre me deixa na

mão, então

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: não

Guilherme Neves: bem.

Kenner Grings: contrata, contrata outro. Não precisa ser a fonte da receita, mas eu não quero ter um suporte de atrator,

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: eu quero

Guilherme Neves: bem,

Kenner Grings: ter um suporte

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: promotor. Ja.

Guilherme Neves: Entendi. Como é que tá estruturado esse time? Entendo que reporta para você diretamente e abaixo dessa pessoa, como é que estão formadas as pessoas paraa cadeira de suporte inicialmente?

00:20:21

Guilherme Neves: Ugy.

Kenner Grings: Boa. Eh, a gente passou por algumas mudanças recentes e, basicamente hoje a gente tem eh toda uma parte de atendimento N1. Então, vamos lá. Hoje a gente tem uma volumetria de em torno de 25.000 acionamentos por mês. Eh, no time de suporte, o atendimento é majoritariamente por chat e WhatsApp, tá? Então, a gente usa o Zendesc. pro agente é transparente. Se o cliente chamou no chat ou no WhatsApp, para ele é a mesma coisa. Então, uma volumetria grande de

Guilherme Neves: Tak.

Kenner Grings: chat e a gente tem eh atualmente quatro supervisores de atendimento que atuam nessa

Guilherme Neves: Ugy.

Kenner Grings: frente. Eh, a ideia é que nos próximos 30 dias a gente deve fechar com seis supervisores. Por quê? Porque a gente tem eh três filas de atendimento. Então tem uma fila generalista e tem duas filas de assuntos

Guilherme Neves: específico.

Kenner Grings: especialistas. Um deles é impressão. Um restaurante quando para de imprimir na cozinha comanda caos na terra. Eh, e uma outra fila

00:21:22

Guilherme Neves: Entendi.

Kenner Grings: de atendimento relacionada a impressões e a parte e integrações e a parte fiscal, tá? Então, temos três filas e nessas três filas a ideia é

Guilherme Neves: Hum.

Kenner Grings: que a gente

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: tenha

Guilherme Neves: bem,

Kenner Grings: para cada fila um supervisor

Guilherme Neves: tá bem.

Kenner Grings: do dia e um supervisor

Guilherme Neves: Ele é 24

Kenner Grings: da noite.

Guilherme Neves: por

Kenner Grings: Então,

Guilherme Neves: ele não

Kenner Grings: nosso

Guilherme Neves: é

Kenner Grings: horário

Guilherme Neves: 24

Kenner Grings: de atendimento

Guilherme Neves: por7, ele

Kenner Grings: é

Guilherme Neves: é

Kenner Grings: das

Guilherme Neves: 7 dias da

Kenner Grings: 9

Guilherme Neves: semana, mas não

Kenner Grings: à

Guilherme Neves: é 24

Kenner Grings: meiaite,

Guilherme Neves: horas.

Kenner Grings: todos os dias da semana.

Guilherme Neves: Tá bem. Perfeito. E dentro de cada uma dessas especialidades, vocês têm

Kenner Grings: Isso. Exato.

Guilherme Neves: isso é eh você comentou

Kenner Grings: Pera aí,

Guilherme Neves: três,

Kenner Grings: deixa
Guilherme Neves: uma mais

00:21:53

Kenner Grings: só.
Guilherme Neves: generalista,
Kenner Grings: Ah, pode seguir, pode seguir.
Guilherme Neves: a parte
Kenner Grings: Depois
Guilherme Neves: de impressões
Kenner Grings: eu eu
Guilherme Neves: e a parte
Kenner Grings: cont
Guilherme Neves: financeira.
Kenner Grings: as outras
Guilherme Neves: Dentro
Kenner Grings: áreas
Guilherme Neves: de
Kenner Grings: do suporte
Guilherme Neves: cada uma
Kenner Grings: também
Guilherme Neves: dessas
Kenner Grings: que a
Guilherme Neves: especialidades,
Kenner Grings: gente não não
Guilherme Neves: vocês
Kenner Grings: abordei,
Guilherme Neves: têm N1, N2, N3, suporte, o mais básico até o desenvolvimento de fato ou como que ele se dá? Tak.
Kenner Grings: não. A gente atuava com N, N1 e N2. tinha um N1 gener e um N2 que absorvia
Guilherme Neves: Ury.
Kenner Grings: parte das demandas de N1, principalmente integrações e fiscal e impressão que a gente transbordava de um pro outro. Que que a gente fez? A gente transformou isso em filas específicas. Então, pegamos os melhores agentes desses temas, criamos
Guilherme Neves: até
Kenner Grings: dimensionamentos
Guilherme Neves: o final,

00:22:36

Kenner Grings: à parte. Então, a gente só tem N1 hoje. O agente é responsável

Guilherme Neves: tá?

Kenner Grings: pelo atendimento inicial até o atendimento final, tá? até o final. Aí, por isso que a gente especializou o N2 nessa, puxando eles para um N1 e atendendo os chamados

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: que

Guilherme Neves: bem.

Kenner Grings: vêm desse desse motivo de contato, tá? Então, não trabalhamos com N1, N2, eh, mais isso é uma mudança recente. Além das filas de atendimento de N1, a gente tem um time que a gente chama aqui de backoffice, tá? Eles fazem alguns atendimentos que podem vir por e-mail ou são, por exemplo, o cliente quer acionar integração com a Smart POS da Stone. Ele quer botar o nosso aplicativo dentro da máquina da Stone para ter um processo de venda. O garçom tira pedido e faz o pagamento direto na maquininha da Stone, por exemplo. Esse é um fluxo que precisa entrar em contato com a Stone. A gente precisa de algumas informações e existe um uma retaguarda ali para fazer essas ações, tá? Então, esse time de backoffice eh acaba recebendo demandas que vem podem vir de N1, podem vir de outros times e podem vir por e-mail direto do cliente, mas que não são atendimentos que se resolvem num chat, eu preciso

00:23:47

Kenner Grings: de ações de retaguarda para concluir elas. Então eles pegam esses motivos de contato e ali tem um time que a gente chama de N3, agora não tem mais o N2, mas existe o N3 ainda, que é em caso de relato de bugs e de problemas no produto. Então tô fazendo XPTO no produto, deveria ter este comportamento, não tá tendo, eu tô com um bug, tô com um erro, vai para esse time que daí sim esse time coleta mais evidências junto com o cliente

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: e trata a correção desse problema junto ao time de eh tecnologia. Tá? E aí, então, temos essa área de retaguarda e além disso a gente tem uma um isso tá com uma supervisora e tem mais um supervisor que cuida de eh RA e mídias. Então, toda a parte de reclame aqui,

Guilherme Neves: empresa

Kenner Grings: reclamação em rede social, coisas, demandas que venham de redes sociais, fica com esse supervisor.

Guilherme Neves: engenharia.

Kenner Grings: Eh, e ele cuida também de treinamento e qualidade. Então aqui toda a parte de monitoria, eh, de atendimento, toda essa parte de auditoria de qualidade, eh, e também a parte de treinamentos, tanto para onboard quanto para reciclagem.

00:24:57

Kenner Grings: Então, o time de qualidade tá vendo que tá caindo muito a nossa nota de qualidade, o o ofensor tá sendo um assunto X dentro do produto, tá sendo a abordagem como os nossos agentes estão tratando com o cliente. E aí esse

Guilherme Neves: fazer

Kenner Grings: time

Guilherme Neves: essa reflexão.

Kenner Grings: providencia agendas de reciclagem de

Guilherme Neves: É

Kenner Grings: treinamento

Guilherme Neves: isso

Kenner Grings: junto

Guilherme Neves: que

Kenner Grings: ao

Guilherme Neves: eu

Kenner Grings: ao time de agentes. E

Guilherme Neves: projeto

Kenner Grings: também

Guilherme Neves: ele não

Kenner Grings: agora

Guilherme Neves: é.

Kenner Grings: a gente tá abrindo uma vertente de treinamento. Então isso é treinamento humano. a gente tá indo pro treinamento de IA, porque a gente tem algumas automações

Guilherme Neves: Tá bem, não.

Kenner Grings: com

Guilherme Neves: Perfeito.

Kenner Grings: inteligência

Guilherme Neves: Entendi.

Kenner Grings: artificial, que a gente tá

Guilherme Neves: Eh,

Kenner Grings: tendo
Guilherme Neves: a ideia
Kenner Grings: alguns bons
Guilherme Neves: para
Kenner Grings: resultados,
Guilherme Neves: essa posição
Kenner Grings: a gente precisa
Guilherme Neves: é
Kenner Grings: ficar treinando
Guilherme Neves: ele

00:25:33

Kenner Grings: a inteligência ali para absorver
Guilherme Neves: gerir um
Kenner Grings: algumas
Guilherme Neves: time
Kenner Grings: demandas.

Guilherme Neves: que roda bem. Kenner, que que é o principal projeto que você quer que essa gestão do suporte entregue? automatizar, botar chatbot para ter um atendimento inicial via chat, chatbot, desculpa. Eh, e tirar um pouco do peso do atendimento principal de mão humana. Eh, só pilotar uma área que roda muito bem hoje. Que que você quer de entrega de um projeto como esse? Que que esse profissional já tem que ter entregue em outras passagens para você?

Kenner Grings: Boa. A gente tem três grandes objetivos pro nosso ano operacional ali frente a atendimento. Número um, eh, densidade de chamados ou contact rate. Ah, hoje o nosso contact rate tá em torno de 2.4, ou seja, cada cliente da Cypros nos chama no mês 2.4. quatro vezes. Isso é bem alto, tá? Isso gera um inflow grande pra gente. A gente quer terminar o ano em março com 1.3, tá? Eh, o segundo ponto, 90% dos acionamentos que a gente tiver em suporte serem atendidos em primeira resposta do agente em até 1 minuto.

00:26:43

Kenner Grings: Isso hoje a gente tá conseguindo ter em torno de 60% dos acionamentos sendo atendidos em 1 minuto. Eh, e terceiro, um CESAT de 98, tá? Então, esses são os três grandes objetivos. O como para mim assim é um o que que eu espero desse profissional que a gente consiga ter uma troca com profundidade

de projetos, alternativas que a gente pode ter para chegar lá dentro do que tu trouxe. Sim, a IA colabora pra gente reduzir densidade que vai impactar em a gente eh poder tendo menos assuntos indo para humano, a gente consegue ter o nossos 90% em um minuto mais fácil. redução de reuão de TMA, enfim, tem uma série de projetos aqui que a gente eh precisa ir desbravando, botando em prática. Então, eu preciso de alguém propositivo, organizado paraa execução. Então, a gente precisa ter muita troca de bola de projetos, insites, eh possibilidades de melhoria contínua e acompanhamento

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: dessa execução. Acho que

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: o morte

Guilherme Neves: bem,

Kenner Grings: é melhoria contínua. Eu

Guilherme Neves: tá bem.

00:27:52

Kenner Grings: quero ser

Guilherme Neves: Quant

Kenner Grings: melhor do que eu ontem.

Guilherme Neves: tá bem, perfeito, perfeito. É aprimorar o processo, mas não tem nenhuma tecnologia que vocês estejam de olho hoje. Seria interessante eu trazer alguém pronto e especialista nela.

Kenner Grings: Não, assim, a la tá em moda, eu não quero botar IA por moda, eu quero botar IA por resultado, que não

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: que

Guilherme Neves: bem.

Kenner Grings: não eh detrate a satisfação do meu cliente. Então, sim, skills nesse sentido fazem muito sentido pra gente,

Guilherme Neves: Tá bem,

Kenner Grings: porque tem muita

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: muita

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: oportunidade ali. Eu custumo dizer que o mato é alto. Então,

Guilherme Neves: bem.

Kenner Grings: eh, e também, eh, um ponto, acho que aqui a gente tem alguns gaps ainda, eh, a nossa área de dados voltado pro suporte, ela é nova, ela tem dois

meses. Então, a gente precisa estruturar muito dashboard, muito muito painel de acompanhamento, atendimento, eh repensar nossas métricas, eh, e como a gente acompanha e repensar nosso dimensionamento, tá?

00:28:53

Kenner Grings: O dimensionamento é a gente entender a volumetria que a gente vai ter para absorver, capacity de pessoas, distribuir isso nessas escalas que a gente precisa ter para rodar s dias por semana. Enfim, tem

Guilherme Neves: e

Kenner Grings: esse chão aí na parte de dimensionamento também que impacta diretamente no nosso nível de serviço.

Guilherme Neves: Uhum. Tá bem, perfeito. Entendi. Eh, essa cadeira fica em São Leopoldo mesmo, Kenner, como é que é a modalidade de trabalho para vocês?

Kenner Grings: Eh, hoje o time de suporte ele é full presencial, aliás ele é híbrido, ele é de

Guilherme Neves: Não

Kenner Grings: não

Guilherme Neves: investi

Kenner Grings: sei o quanto de detalhe eu dou, mas normalmente estagiários e level um, que a gente chama ali, que é o júnior, eh, eles são obrigatórios presencial. Eh, e algumas pessoas têm funcionalidade maior, tem híbrido, que aí a gente tem alguns raios para

Guilherme Neves: uma solução

Kenner Grings: de uma a três vezes por semana. O suporte

Guilherme Neves: e vai.

Kenner Grings: noturno que vai até a meia-noite é full home office por uma questão de deslocamento, tá? Para essa posição, eh, gostaria que a pessoa pudesse ter disponibilidade de presencial.

00:30:01

Kenner Grings: Acho que é um desejável

Guilherme Neves: Claro.

Kenner Grings: aqui, tá?

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: H, eu flexibilizo, acho que não é um ponto, tipo assim, a pessoa os primeiros 30, 60 dias é full presencial e depois dois dias remoto na semana, acho

que não tem problema. Um dia remoto na semana, não tem problema. Eh, acho que a gente deveria mirar neste perfil de alguém daqui. Eh, não achando aqui, a gente conseguiria talvez flexibilizar alguma coisa de pegar alguém de fora, faz um onboarding de 60 dias aqui. A gente tem feito isso com algumas lideranças. a gente tem um apartamento funcional ou hotel e depois

Guilherme Neves: Ah,

Kenner Grings: uma vez por mês ou a cada 15 dias, uma semana aqui.

Guilherme Neves: Tá bem, tá bem, perfeito. Mas vamos tentar o máximo possível, não precisar utilizar desses desses recursos externos. Eh, falando de eh números, a Priscila já me passou um pouco das estruturas. Eu entendi que é o modelo de contratação PJ. E eu recebi uma referência de vocês de R\$ 28.000 de remuneração para essa cadeira de suporte, especificamente esses 28.000.

00:31:06

Guilherme Neves: Eh, primeiro de tudo, nesse modelo PJ, ele são 12 notas, 13 notas.

Kenner Grings: São 12 notas. Eh, acho que ali te passaram valor alvo,

Guilherme Neves: Bem,

Kenner Grings: mas eu tô

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: disposto

Guilherme Neves: Eu

Kenner Grings: a ir talvez até 35, tá? Tendo um candidato

Guilherme Neves: tá bem,

Kenner Grings: de

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: ponta

Guilherme Neves: Existe

Kenner Grings: de linha,

Guilherme Neves: algum tipo de remuneração

Kenner Grings: iria nessa

Guilherme Neves: variável?

Kenner Grings: linha mais 12 notas. com 30

Guilherme Neves: 30

Kenner Grings: dias,

Guilherme Neves: dias de férias. Tá bem.

Kenner Grings: com 30 dias de férias remuneradas, tá?

Guilherme Neves: Remuneração

Kenner Grings: Eh,

Guilherme Neves: variável existe para essa posição? Existe uma favorabilidade,

Kenner Grings: é o que eu tô eu tô

Guilherme Neves: tá?

Kenner Grings: pensando

Guilherme Neves: Então

Kenner Grings: o que que eu

Guilherme Neves: considero

Kenner Grings: te respondo

Guilherme Neves: que

Kenner Grings: porque

Guilherme Neves: não tem.

00:31:44

Kenner Grings: a gente cogitou,

Guilherme Neves: Considero que

Kenner Grings: mas

Guilherme Neves: não

Kenner Grings: a

Guilherme Neves: tem

Kenner Grings: gente não

Guilherme Neves: por

Kenner Grings: bateu

Guilherme Neves: enquanto.

Kenner Grings: martelo,

Guilherme Neves: Até até a

Kenner Grings: tá?

Guilherme Neves: segunda ordem a

Kenner Grings: Então

Guilherme Neves: gente entende que não tem.

Kenner Grings: isso se for um isso mas acho que aqui talvez o que a gente pode combinar, não sei o que que é o teu

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: ponto, eh eu também ter essa temperatura de vocês conforme vocês vão, tá? E eu vou te falar o que em linhas gerais a gente

Guilherme Neves: Vai

Kenner Grings: tava

Guilherme Neves: sempre assistiradas.

Kenner Grings: tava desenhando. Deixa eu pegar aqui. Você pode talvez até eventualmente considerar que tenha eh só um pouquinho que eu vou pegar uma anotação que eu tenho. ã, então seria duas vezes salário, pensando numa meta até

março, tá? nas metas de indicadores que eu te passei, duas vezes salário como variável, tendo um primeiro gatilho eh de atingimento de 85% da meta da empresa. Então, daqueles 24.000 clientes, se a gente se empresa o negócio bater 85% dela, primeiro gatilho para liberação da meta do gestor.

00:32:52

Kenner Grings: Eh, e aí sim dispararia lá os próximos

Guilherme Neves: Tá bem,

Kenner Grings: gatilhos,

Guilherme Neves: perfeito,

Kenner Grings: daquelas

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: três objetivos que eu tive.

Guilherme Neves: Eh, além

Kenner Grings: te disse

Guilherme Neves: disso,

Kenner Grings: antes,

Guilherme Neves: esse executivo tem algum outro tipo de benefício? Plano de saúde, vales, alguma coisa nesse sentido entra também. Perfeito.

Kenner Grings: tem plano

Guilherme Neves: Ótimo.

Kenner Grings: de

Guilherme Neves: Já

Kenner Grings: saúde,

Guilherme Neves: tá

Kenner Grings: não

Guilherme Neves: bem

Kenner Grings: tem

Guilherme Neves: robusto

Kenner Grings: vale.

Guilherme Neves: o pacote. Falando um pouco de empresas, tá? Você comentou alguns que são concorrentes específicos. Tem alguma que para você, SK, é empresa que a gente não pode deixar de olhar que putz assim, ó, essa é a referência do que eu queria ter dentro da estrutura de CFOS em termos de suporte, em termos de atendimento. Tem alguma que seja muito icônica para você? Ainda

Kenner Grings: O que

Guilherme Neves: ainda

Kenner Grings: que já

Guilherme Neves: nada.

00:33:32

Kenner Grings: te passaram

Guilherme Neves: Minha primeira

Kenner Grings: de

Guilherme Neves: conversa

Kenner Grings: empresas

Guilherme Neves: com

Kenner Grings: para

Guilherme Neves: você.

Kenner Grings: você? Só para saber. Ah, tá. é que t Ah, tá perfeito. Eh, acho que conta azul

Guilherme Neves: Legal,

Kenner Grings: é um bom lugar para

Guilherme Neves: legal.

Kenner Grings: olhar, empresas

Guilherme Neves: Olha,

Kenner Grings: de RP, Bling, tem alguns perfis. Eu vou te passar alguns linkedins. Eh, não bate neles porque eu

Guilherme Neves: a

Kenner Grings: já

Guilherme Neves: gente

Kenner Grings: bati,

Guilherme Neves: é persuasivo

Kenner Grings: já tenho negativa.

Guilherme Neves: aqui, Kenner.

Kenner Grings: Um eu

Guilherme Neves: Quando

Kenner Grings: não

Guilherme Neves: vê,

Kenner Grings: tenho

Guilherme Neves: a

Kenner Grings: mais

Guilherme Neves: gente

Kenner Grings: nem

Guilherme Neves: reverte.

Kenner Grings: interesse, mas não, mas que a gente a gente entendeu que que tem teve uma

Guilherme Neves: Claro.

Kenner Grings: questão de desligamento ali que para nós nós não vamos abrir mão,
Guilherme Neves: Tá bem.

00:34:05

Kenner Grings: então é mais para ti ter referência

Guilherme Neves: Dos

Kenner Grings: mesmo.

Guilherme Neves: concorrentes de vocês, alguma referência, links, e assim por diante,

Kenner Grings: aqui. Deixa eu pegar o

Guilherme Neves: tá? Urum.

Kenner Grings: Não. Ah, acho que aqui tem que entender muito o modelo SAS, eh, com alto volume de atendimento de chat. Acho que basicamente talvez ali King Host tenha pessoas esses esses eh SAS de de serviços de hospedagem talvez sejam algum algum target zenvia eh

Guilherme Neves: Tá bem, tá

Kenner Grings: não

Guilherme Neves: bem,

Kenner Grings: sei se é Warz tem alguma coisa de atendimento ali. É B2C,

Guilherme Neves: tá bem.

Kenner Grings: mas devem

Guilherme Neves: A gente

Kenner Grings: ter

Guilherme Neves: teve

Kenner Grings: volume

Guilherme Neves: um processo

Kenner Grings: de atendimento,

Guilherme Neves: muito forte

Kenner Grings: entende?

Guilherme Neves: de profissionais querendo movimentações da Dell e estão aqui fisicamente. Não sei se é interessante para vocês. É bem menor porque o e é muito mais via compra de e-commerce ali na estrutura deles, mas tem profissionais com uma escola interessante. Não sei se para vocês é interessante que

Kenner Grings: Ah, para mim aqui tem um é um um um tem que

00:35:09

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: entender daí em qual contexto

Guilherme Neves: Você

Kenner Grings: que a

Guilherme Neves: vai

Kenner Grings: pessoa

Guilherme Neves: ver

Kenner Grings: atuou,

Guilherme Neves: se

Kenner Grings: tá?

Guilherme Neves: olhar

Kenner Grings: E por que que eu te digo isso? Eh, ou a pessoa atuou

Guilherme Neves: para esse

Kenner Grings: no

Guilherme Neves: tipo de

Kenner Grings: suporte da Dell Enterprise, ou seja, ela tá acostumada a fazer uma gestão de atendimento, onde quem tá solicitando atendimento, provavelmente é alguém técnico, sabe do que tá falando. O nosso caso,

Guilherme Neves: Sim.

Kenner Grings: dono do restaurante, ele não sabe nada. O atendente, que muitas vezes chama a gente, sabe menos ainda.

Guilherme Neves: Sim.

Kenner Grings: Então,

Guilherme Neves: É

Kenner Grings: é

Guilherme Neves: leg,

Kenner Grings: um público

Guilherme Neves: né?

Kenner Grings: quase um B2C, tá? Isso. Então, e a eh as questões de processo para eu dar um atendimento Enterprise ou dar um atendimento para um para um SNB são diferentes, tá? Então dentro de Del, acho que

Guilherme Neves: Perfeito.

Kenner Grings: assim dá para olhar, mas eu tenho essas ressalvas, tá?

00:36:00

Kenner Grings: ou vai fazer

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: um atendimento de e-commerce, que também é diferente. A gente teve experiência com um gerente

Guilherme Neves: Vou

Kenner Grings: aqui

Guilherme Neves: fazer

Kenner Grings: de

Guilherme Neves: análise

Kenner Grings: atendimento

Guilherme Neves: deação.

Kenner Grings: que cuidava do atendimento da Arezo. Mas, cara, um atendimento para eu vender e um atendimento para eu

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: resolver

Guilherme Neves: bem.

Kenner Grings: um problemaço

Guilherme Neves: Tá bem. Não, perfeito. Censo de

Kenner Grings: é

Guilherme Neves: urgência,

Kenner Grings: completamente

Guilherme Neves: tudo.

Kenner Grings: diferente.

Guilherme Neves: Tá bem. Não. Perfeito,

Kenner Grings: Então,

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: cuidar um pouquinho dessas

Guilherme Neves: Até

Kenner Grings: ressalvas. É, ou até, por exemplo, a as pessoas que trabalham com atendimento de e-commerce sempre vão ter aquela do tipo assim:

Guilherme Neves: Sim,

Kenner Grings: "Então vem aqui, Guilherme". Obrigado

Guilherme Neves: sim,

Kenner Grings: pelo te attuam muito mais na linha

Guilherme Neves: sim.

Kenner Grings: das palavras, do tom, enquanto no atendimento

00:36:36

Guilherme Neves: Tá lá

Kenner Grings: de resolução

Guilherme Neves: no fogo

Kenner Grings: de

Guilherme Neves: cruzado.

Kenner Grings: problemas, se tu, o cara tá fervendo lá

Guilherme Neves: Mas eu te

Kenner Grings: e

Guilherme Neves: dou

Kenner Grings: tu

Guilherme Neves: um

Kenner Grings: vem

Guilherme Neves: cupom

Kenner Grings: com

Guilherme Neves: de

Kenner Grings: uma

Guilherme Neves: 20%

Kenner Grings: palavra dela, o cara fica

Guilherme Neves: de

Kenner Grings: mais

Guilherme Neves: desconto

Kenner Grings: explosivo

Guilherme Neves: na

Kenner Grings: ainda.

Guilherme Neves: próxima. Não, não é, não é esse atendimento, né? Tá bem, não.

Perfeito. Tem alguma empresa que para Eu até ia perguntar alguma do lado de vocês, por exemplo, HCL é especialista nessa estrutura, mas aí vai muito para um suporte que ele é de técnico para técnico também, né?

Kenner Grings: também acho que assim, eles até devem ter alguns atendimentos que é,

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: sei lá, eu sei que eles têm contrato com tipo Santander, Banco, onde

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: eles atendem talvez a pessoa da agência,

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: eles atendem ali, que é uma pessoa mais leiga, talvez pode ser um cenário, mas é normalmente deve ter alguns uns padrões

00:37:20

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: mais

Guilherme Neves: Não,

Kenner Grings: enterprise

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: que

Guilherme Neves: Uma

Kenner Grings: talvez

Guilherme Neves: outra

Kenner Grings: é um pouco

Guilherme Neves: referência

Kenner Grings: diferente

Guilherme Neves: interessante

Kenner Grings: da gente.

Guilherme Neves: seria a ICOR também. Ela atende um público que também é mais BC, mas é fora do Brasil. Não sei se tem como referência aí qual eles atendem. São plataforma de suporte. Eles são o suporte da Atlâ

Kenner Grings: Uhum.

Guilherme Neves: lembro todas agora

Kenner Grings: Uhum.

Guilherme Neves: as plataformas que eles têm. É bom. Enfim. Mas aí vem

Kenner Grings: a

Guilherme Neves: a

Kenner Grings: gente

Guilherme Neves: minha

Kenner Grings: usa

Guilherme Neves: segunda pergunta.

Kenner Grings: eles.

Guilherme Neves: É, tem alguma companhia que eu não posso abordar? Vocês tem algum contrato, relacionamento, acordo de cavaleiros, tirando o iFood, obviamente alguma outra que eu não possa encostar. Anota

Kenner Grings: Eu

Guilherme Neves: aí,

Kenner Grings: anota

Guilherme Neves: tá?

Kenner Grings: aí, anota aí também não.

00:38:03

Kenner Grings: Talvez aqui, se tu puder pedir pra

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: Carla os

Guilherme Neves: perfeito,

Kenner Grings: off limits que

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: a gente tem, eu sei que a gente tem uma lista de off limits, não sei se ela segue válida. Confirma com a Carla se segue válida a

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: lista

Guilherme Neves: bem,

Kenner Grings: de

Guilherme Neves: não.

Kenner Grings: off limits

Guilherme Neves: Perfeito.

Kenner Grings: e qual que é a

Guilherme Neves: Paraa

Kenner Grings: lista.

Guilherme Neves: cadeira de suporte para mim tá bem claro. Eh, não vou refazer todas as perguntas de negócio, mas queria entender de onde surge agora também a necessidade dessa cadeira, desse red de tecnologia e o que que vocês estão buscando para ela. Eu dei uma olhada no seu LinkedIn, eu vejo que você fala de algumas tecnologias que vocês usam. Node, Angular, ã, você falou que é totalmente em nuvem também. Não, não,

Kenner Grings: A

Guilherme Neves: não,

Kenner Grings: descrição

Guilherme Neves: ainda não,

Kenner Grings: da

Guilherme Neves: ainda

Kenner Grings: vaga

Guilherme Neves: não recebi

Kenner Grings: já te

Guilherme Neves: o

Kenner Grings: passaram

00:38:42

Guilherme Neves: Jabdesk delas,

Kenner Grings: das duas vagas,

Guilherme Neves: mas e eu imagino que a nuvem seja em AWS, pelo que eu tô vendendo aqui no seu LinkedIn também,

Kenner Grings: tá?

Guilherme Neves: mas queria ouvir um pouco de você o que que de fato é essa

cadeira e como é que tá essa estrutura de de eh de pessoas para cadeira de tecnologia.

Kenner Grings: Boa. Perfeito. Vamos lá. Aqui acho que é um cenário um pouquinho diferente que talvez vai ser um desafio para mim também, que é o seguinte. Hoje o nosso produto, ele tem um escopo muito grande, tá? Então a gente opera desde a do que a gente separa aqui do restaurante aberto e restaurante fechado. Então quando o restaurante tá aberto é questão de atendimento presencial, atendimento de delivery fiscal, integrações, enfim, tem um escopo super grande. E tem toda a parte de retaguarda, estoque financeiro, relatórios e ainda uma terceira ponta que é que a gente chama aqui de experiência com consumidor ou experiência digital, que é qual interface a gente cus tem com o cliente do nosso cliente. Então, a gente tem cardápio digital, a gente tem o atendente para WhatsApp, quando o consumidor manda um oi pro restaurante, a gente conduz ali algumas conversas para estimular a compra, enfim, coisas nesse sentido, tá?

00:39:51

Kenner Grings: Então, a gente tem um escopo grande de produto. Eh, a gente tá dividindo a estrutura de produto e tecnologia em duas, tá? Então, eu tenho uma red de produto hoje dentro de casa e um red de tecnologia. Esse red de tecnologia vai ficar nas frentes de restaurante aberto, operação de loja e ele vai ter um parque, é essa vaga que está aberta, olhando para toda a parte de retaguarda, estoque financeiro, relatórios e experiência digital, tá? Então, a estrutura ali vai ser um pouco diferente. A gente vai ter dois R de tecnologia, cada um olhando para um contexto específico. Eh, que que

Guilherme Neves: Eh,

Kenner Grings: mais

Guilherme Neves: o

Kenner Grings: pediu?

Guilherme Neves: como é que tá a estrutura

Kenner Grings: Me

Guilherme Neves: de

Kenner Grings: perdi

Guilherme Neves: pessoas

Kenner Grings: aqui

Guilherme Neves: para essa

Kenner Grings: para

Guilherme Neves: cadeira

Kenner Grings: explicar

Guilherme Neves: de tecnologia?

Kenner Grings: o contexto.

Guilherme Neves: Vamos começar por aqui. Ela reporta, imagino que para você também. E abaixo como é que estão os times?

Kenner Grings: Boa. São times hoje pequenos. A ideia é que até em março a gente chegue ali em 35, 40 pessoas, tá?

00:40:53

Kenner Grings: Eh, e ali também hoje só tem desenvolvedores. A gente tá indo para um primeiro

Guilherme Neves: Legal.

Kenner Grings: passo de fazer uma camada de techos supervisores para responderem para esse R. Então, a minha necessidade aqui mais

Guilherme Neves: Legal.

Kenner Grings: imediata vai ser de ajudar na formação do time, recrutamento, seleção, construção do time, eh para daí sim começar a atuar ali nos de mesmo ajudando a destravar o dia a dia operacional da galera. Então eu gostaria que essa pessoa tivesse um background técnico, tá? Então eu

Guilherme Neves: Não,

Kenner Grings: não quero

Guilherme Neves: não.

Kenner Grings: o gestor de TI clássico que trabalhou numa indúria, enfim, precisa ter desenvolvido software já tá eh mesmo que um pouco mais distante, precisa estar eh já ter desenvolvido software eh nessa linha, ã, principalmente software de escala, preferencialmente, então que já tenha tido grande volume de acessos, produtos eh de escala,

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: ã, Que mais? Acho que é isso. Ah, e aí acho que com relação a processos de desenvolvimento, principalmente mais

Guilherme Neves: Mais

Kenner Grings: voltado

Guilherme Neves: para cambio,

Kenner Grings: para Camban do que para Scrub,

00:42:03

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: tá? Então isso. E aí o Camban aqui, só para para deixar claro, um

CBAN não é só as etapas lá que eu tenho lá pendente, fazendo e feito, tá? A teoria do Camban, as práticas do Camban,

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: cerimônias de Camban, métricas do Camban. Então, acho que

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: mais

Guilherme Neves: bem,

Kenner Grings: orientados

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: a isso do que a métricas

Guilherme Neves: Eh, falando

Kenner Grings: de scrum,

Guilherme Neves: de linguagem

Kenner Grings: por exemplo.

Guilherme Neves: de programação, eh, essas são as mais necessárias para vocês, Node, Angular, assim por diante. Tem, vocês vão começar a usar alguma outra linguagem de programação na plataforma a partir de hoje,

Kenner Grings: E dificilmente, ã, acho que aqui o que

Guilherme Neves: tá?

Kenner Grings: a gente deve começar a ter é mais revisões de arquitetura, tá? Então, a gente tem aí uma aplicação única onde tanto retaguarda quanto operação da loja usam a mesma infra, os mesmos serviços. A gente deve entrar numa fase de começar a separar isso para ter mais resiliência entre os serviços,

00:43:00

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: que um problema numa não impacte na outra. Então, acho que é muito mais um conhecimento de arquitetura do que necessariamente

Guilherme Neves: Mas essa

Kenner Grings: de

Guilherme Neves: pessoa,

Kenner Grings: uma

Guilherme Neves: ela

Kenner Grings: linguagem

Guilherme Neves: fica na

Kenner Grings: que

Guilherme Neves: frente

Kenner Grings: a gente quer

Guilherme Neves: só dos

Kenner Grings: implantar,

Guilherme Neves: times de desenvolvimento.

Kenner Grings: por exemplo.

Guilherme Neves: Ele não vai pegar eh suporte não vai ficar com ele naturalmente, infraestrutura não fica com ele. Então ele é muito mais um gerente de desenvolvimento software do que um gerente de tecnologia. Se eu olho pro mercado, nomenclatura, olhando só, né? Ele ele não é ele não é um gerente de TI, ele é um gerente de

Kenner Grings: Isso,

Guilherme Neves: desenvolvimento de software

Kenner Grings: pode ser,

Guilherme Neves: mesmo,

Kenner Grings: pode

Guilherme Neves: né?

Kenner Grings: ser.

Guilherme Neves: Tá bem, perfeito. Existe algum ponto primordial

Kenner Grings: Isso,

Guilherme Neves: que essa

Kenner Grings: isso.

Guilherme Neves: pessoa tem que ter entregue também? Porque vocês estão no momento hoje dele olhar para a estrutura do que já existe hoje desenvolvida no no processo de vocês?

00:43:39

Guilherme Neves: Até quero entender se ele é monolítico, como é que vocês estão estruturados hoje, né, em arquitetura atualmente. Eh, imagino que não seja, mas estô chutando aqui o modelo básico, mas eh ele vai ter que só revisar isso, pensar na arquitetura junto com você e coordenar os times para que eles façam isso. Ou vocês já estão pensando, não, essa pessoa vai vir para também pensar em uma expansão do processo, um spin-off, que a gente vai erguer uma outra unidade de negócio e desenvolver ela do zero. que que é a missão dessa pessoa de fato que ele é um gestor de equipe para continuar crescendo o negócio da maneira como ele já está hoje ou tem outros desafios para qual essa pessoa já vai ser alocada diretamente?

Kenner Grings: Eh, aqui são duas frentes e te respondendo ali um pouquinho. Hoje a gente é os dois, tá? a gente tem um grande monolito ou uma API que concentra

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: muito serviços que a gente precisa dividir e quebrar ela, ao mesmo

tempo que a gente já tem muita coisa em serviços distribuídos e microsserviços, tá? Então acho que faz uns 3 4 anos que a gente começou a tudo que é novo, a gente faz uma nova arquitetura, tudo que é mais antigo acabou ficando lá dentro e a gente segue engordando esse monolito quando há necessidade, tá?

00:44:47

Kenner Grings: H, acho que os principais desafios vai ser contribuir nas definições de arquitetura e tecnologias para escala que garantam a escala, o que a gente chama aqui de plano de 50.000 clientes. Então, como que a gente tá construindo a Cypros para 50.000 clientes? A gente tem 13. Como o que que a gente precisa melhorar enquanto estrutura de tecnologia? Eh, talvez isso que acho que talvez eh sim é um gerente de tecnologia, porque ele vai precisar duplar com outro par definir várias questões tecnológicas olhando paraa frente, tá? Eh, enquanto o desafio aqui, a gente ã vai ter então essa questão de modernização de aplicações, pensando no longo prazo, ao mesmo

Guilherme Neves: Uglym.

Kenner Grings: tempo que a gente entrega produto e evolução do produto, tá? Então tem o time de produto ali gera várias demandas de evoluções e e módulos competitivos pro negócio. Então é como que ele agiliza o desenvolvimento de de software que agregue ao nosso produto. E dentro da parte de isso, principalmente em retaguarda, tá? toda a parte de backoffice ali de gestão financeira, relatórios e estoque. Dentro da parte experiência digital ali, experiência do consumidor, a gente tem dois produtos ali e a gente precisa lançar três.

00:46:08

Kenner Grings: Então vai ter o desafio de ali sim definir tecnologia, eh definir arquitetura, eh

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: garantir

Guilherme Neves: Tá bem,

Kenner Grings: entrega desses produtos, tá?

Guilherme Neves: tá bem, perfeito.

Kenner Grings: em ciclo curto, precisa

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: ter

Guilherme Neves: bem,

Kenner Grings: entrega
Guilherme Neves: perfeito.
Kenner Grings: frequente em
Guilherme Neves: Eh,
Kenner Grings: ciclo
Guilherme Neves: a referência
Kenner Grings: curto com
Guilherme Neves: que me
Kenner Grings: qualidade.

Guilherme Neves: deram de remuneração para essa posição, ela é R\$ 2.000 acima da outra. Ela é de R\$ 30.000. Imagino que os benefícios e o restante segue igual a da suporte.

Kenner Grings: Isso. Só que aqui talvez Ah, pará, deixa eu pegar aqui. Ela é

Guilherme Neves: 25

Kenner Grings: de

Guilherme Neves: a 34.

Kenner Grings: 25

Guilherme Neves: Tá?

Kenner Grings: a 34

Guilherme Neves: E aí

Kenner Grings: essa

Guilherme Neves: eu vou fazer

Kenner Grings: vaga,

Guilherme Neves: uma pergunta

Kenner Grings: tá?

Guilherme Neves: que é importante eu fazer agora.

00:46:47

Kenner Grings: Talvez

Guilherme Neves: É, acho que é a média ali. Exatamente.

Kenner Grings: te passaram sempre os

Guilherme Neves: Eh,

Kenner Grings: alvos, tá?

Guilherme Neves: e aí é uma pergunta que eu tenho que fazer agora, porque isso pode gerar um

Kenner Grings: Mas

Guilherme Neves: conflito

Kenner Grings: gente,

Guilherme Neves: lá na frente. Desses 25 a 34,

Kenner Grings: Eu

Guilherme Neves: para vocês é mais para 25 ou mais para 34 que? Porque daqui a pouco eu começo a trazer gente júnior para você e putz, não, cara, vai até 34, me traz os caras de cima. Ou o contrário, começa a te trazer gente muito de cima. Ah, mas o ideal seria ficar nos 28.

Kenner Grings: acho que o é eu acho que o alvo é

Guilherme Neves: 30.

Kenner Grings: o ideal, tipo, em torno

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: de 30,

Guilherme Neves: Pra gente

Kenner Grings: eu acho

Guilherme Neves: tá

Kenner Grings: que

Guilherme Neves: bem

Kenner Grings: é o

Guilherme Neves: alinhado.

Kenner Grings: ideal. Se tu achou um cara que é fora da curva, atende praticamente todos os requisitos, já teve uma baita experiência, eu vou ser o primeiro a cara.

00:47:25

Guilherme Neves: Sim,

Kenner Grings: Esse cara

Guilherme Neves: vale

Kenner Grings: aí tem que

Guilherme Neves: mesmo.

Kenner Grings: ser 35

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: mesmo,

Guilherme Neves: Não, perfeito, te entendi. Eh, imagino

Kenner Grings: tá?

Guilherme Neves: que, enfim, tanto as empresas targets quanto off limitando antes.

Para ambas as cadeiras, necessidade de, aí, expertise em algum outro idioma, ker espanhol, inglês, alguma coisa para vocês um pré-requisito muito importante.

Kenner Grings: Não,

Guilherme Neves: Tá bem? Não,

Kenner Grings: não.

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: Eh, talvez eu tenha uma expectativa que o inglês a pessoa consiga.

Para, talvez, para mim

Guilherme Neves: É.

Kenner Grings: já vem do óbvio para ler documentação, para ler qualquer coisa, imagina que em inglês

Guilherme Neves: Geralmente

Kenner Grings: a pessoa

Guilherme Neves: vem.

Kenner Grings: tenha que ter ou pela experiência quer que tenha já venha, tá? Aí, aqui tem só uma diferença, tá? para essa vaga. Ela, o time de tec, ela é full home

Guilherme Neves: Ah,

Kenner Grings: office,

Guilherme Neves: tá bem.

00:48:12

Kenner Grings: tá? Então, ela não tem obrigatoriedade de vir para

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: cá todos os dias. O que que aconteceu naturalmente, que eu acho que é super saudável, é um desejável aqui para mim, eh, os desenvolvedores de forma orgânica, toda

Guilherme Neves: Ah,

Kenner Grings: quarta-feira

Guilherme Neves: que legal.

Kenner Grings: vem pesquisar.

Guilherme Neves: Já criaram uma cultura.

Kenner Grings: Então, isso, sem estímulo mesmo de de gestão, talvez porque aquela boa parte do time ainda é pré-pandemia.

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: Então eles têm essa necessidade de estar junto, eles acabam, os novos acabam entrando nessa cultura e tá, tá virando uma cultura

Guilherme Neves: Sim.

Kenner Grings: mesmo orgânica. Então se a pessoa for daqui

Guilherme Neves: Uhum.

Kenner Grings: melhor, tá? O red de tecnologia que a gente tem hoje dentro de casa, ele era aqui de Novo Hamburgo e se mudou pro Rio no ano passado, então ele tá remoto, vem para cá uma vez por mês. Se for uma pessoa de fora, eu imagino que tende a ser, infelizmente. Eh, também uma vez por mês precisa ter disponibilidade

00:49:04

Guilherme Neves: Tá bem,

Kenner Grings: para ficar uma

Guilherme Neves: perfeito,

Kenner Grings: semana aqui.

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: Os custos são

Guilherme Neves: Tá

Kenner Grings: pagos

Guilherme Neves: bem,

Kenner Grings: pela empresa, tá?

Guilherme Neves: perfeito.

Kenner Grings: Só para deixar bem que às vezes algumas,

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: algumas empresas

Guilherme Neves: Vocês vocês estão no

Kenner Grings: não é assim.

Guilherme Neves: prédio da antiga Nelgrid aí no Tecnocin? Ah, tá bem.

Kenner Grings: Exatamente.

Guilherme Neves: Não. Perfeito, perfeito.

Kenner Grings: Pegamos o

Guilherme Neves: Sim,

Kenner Grings: andar

Guilherme Neves: sim.

Kenner Grings: deles,

Guilherme Neves: Imaginei

Kenner Grings: inclusive.

Guilherme Neves: que fosse que depois ficou a era sera, né? O grid e depois vocês pegaram estrutura deles. Ah, não. Perfeito.

Kenner Grings: Isso, isso. Tu conheceu

Guilherme Neves: Não

Kenner Grings: o Thiago

Guilherme Neves: conheci,

Kenner Grings: Gre?

Guilherme Neves: não conheci, infelizmente conheço, conheço de

Kenner Grings: Ah,

Guilherme Neves: nome,

Kenner Grings: tá.

Guilherme Neves: mas pessoalmente de fato não conheci ele.

00:49:37

Guilherme Neves: Mas de maneira geral, acho que tá muito bem

Kenner Grings: Não,

Guilherme Neves: alinhado na nossa parte. Tem algum ponto que para você seja fundamental, que eu não cheguei a questionar, algum ponto que para você seja importante a gente poder se atentar para esses dois perfis.

Kenner Grings: pensando aqui, eu acredito que não mandei ali as os descritivos, pelo menos da

Guilherme Neves: tecnologia.

Kenner Grings: vaga de de tec. Eu mandei o de o de suporte.

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: Eu não

Guilherme Neves: Não,

Kenner Grings: achei,

Guilherme Neves: depois depois a gente pega com

Kenner Grings: talvez.

Guilherme Neves: o pessoal, não tem

Kenner Grings: Por

Guilherme Neves: problema

Kenner Grings: que que

Guilherme Neves: nenhum,

Kenner Grings: não tá? Compartilho, eu compartilho o doc que eu tenho ela

Guilherme Neves: mas

Kenner Grings: aqui.

Guilherme Neves: tá ótimo.

Kenner Grings: H,

Guilherme Neves: Do nosso, do nosso lado tá

Kenner Grings: acho

Guilherme Neves: bem

Kenner Grings: que é

Guilherme Neves: claro,

Kenner Grings: isso.

Guilherme Neves: né? Como ele comentei agora, entre duas a três semanas, a gente já chama vocês para poder apresentar os finalistas de ambas as posições, né?

00:50:22

Guilherme Neves: Tanto quanto o mapeamento completo, mas também os finalistas de fato. E a partir daí a gente já vai acompanhando vocês nas etapas de conversas internas de vocês para dar sequência na posição

Kenner Grings: Perfeito. É, para essa vaga de tec, eu já tinha feito, vou usar o termo hunting, mas eu não talvez um screen, sei lá qual que é

Guilherme Neves: também.

Kenner Grings: o termo exatamente da área de você, mas eu tenho alguns perfis, alguns eu já conversei, outros eu conversei há sei lá, 4 anos. Eh, eu mando para vocês no Whats,

Guilherme Neves: Pode ser.

Kenner Grings: mando direto por onde eu

Guilherme Neves: Muito

Kenner Grings: mando,

Guilherme Neves: bem.

Kenner Grings: daqui a pouco eh eh bater nessas pessoas pode ser uma boa. E complementando que fico super à disposição do tipo assim, quiserem calibrar, cara, esse cara aqui tá dentro ou tá fora? Olhando o LinkedIn mesmo, eh, eu fico super à disposição para trocar em call, para receber um link e dar feedback.

Guilherme Neves: Tá bem.

Kenner Grings: Contem

Guilherme Neves: Eh,

Kenner Grings: comigo.

Guilherme Neves: se você puder compartilhar ali no grupo mesmo, Kenner, os perfis com quem você já conversou e se faz sentido a gente retomar com eles ou não, ou são pessoas que você já exclui, nos ajuda bastante para evitar dupla approach, para não perder tempo com pessoas que talvez você já entenda que não faz sentido. Outros que você acha que faz sentido, a gente vai para cima deles de novo. A gente vai conversando ali no WhatsApp, eh, de forma bem ágil para também não ter grandes atrasos no processo por aqui, para ser bem, eh, dinâmico com vocês na comunicação. Qualquer dúvida, qualquer ponto que a gente for precisando, a gente vai te acionando por ali também. E à medida que a gente já for tendo essas pessoas, a gente apresenta para vocês. Dentro de tecnologia e dentro de suporte, qual das duas para você é a prioridade? Qual das duas você quer ver antes, Scanner?

Kenner Grings: Difícil,

Guilherme Neves: Suporte

Kenner Grings: mas

Guilherme Neves: tá

Kenner Grings: suporte

Guilherme Neves: bem, não? Perfeito. Só pra gente, se for, tiver que priorizar, a gente

sabe que prioriza um pouco mais suporte daí na frente de tecnologia.

A transcrição foi encerrada após 00:52:26

Esta transcrição editável foi gerada por computador e pode conter erros. As pessoas também podem alterar o texto depois que ele for criado.