

# Feedback sobre o PLIA

03.10.2024



# CES

O CES mede quanto esforço um cliente gasta para usar seu serviço ou produto para resolver um problema ou executar uma tarefa.

Cada tarefa foi medida em uma escala de 1-5, onde 1 é o muito fácil e 5 o muito difícil.

Aqui está o valor médio do CES de cada tarefa.

**Pergunta:** Qual é o nível de dificuldade para...

- **Encontrar informações específicas no sistema:** 2,5 😞
- **Cadastrar uma nova empresa:** 2,7 😞
- **Achar um candidato no banco de dados:** 2,3 😊
- **Inserir notas de abordagem/ett:** 1,8 😊
- **Atualizar um projeto (cadastrar novos nomes, novas empresas, inserir notas de abordagem, etc):** 3,7 😞
  - Revisar de forma mais detalhada para identificar pontos de fricção e oportunidades de melhoria.

Quantas horas em média uma associada gasta por semana com essas tarefas? Qual a importância de cada uma para o sucesso do projeto?

# CSAT

O CSAT (Customer Satisfaction Score) é uma métrica utilizada para medir a satisfação dos clientes em relação a um produto, serviço ou interação específica.

Ele foi medido em uma escala de 1 a 10.

- **Pergunta:** Qual é o seu nível de satisfação com o uso do Plia esta semana?
- **Valor médio:** 6,7
- **Análise:** Indica uma satisfação moderada. Há um potencial significativo para aumentar essa pontuação.

# Qualitativo

A pesquisa qualitativa tem como objetivo ajudar a entender o que foi medido no CES e CSAT.

Com isso, é possível planejar a evolução do Plia com foco em resolver seus principais problemas.

**Pergunta:** Quais são as coisas que você gostaria de mudar sobre o sistema?

- Possibilitar adicionar uma nova empresa quando está criando um novo candidato dentro de um projeto.
  - Não precisar retornar passos para fazer o cadastro como no Invenias. Por exemplo: estou cadastrando um candidato que trabalha numa empresa X, mas durante a criação desse perfil, descubro que a empresa X não existe no sistema. No Invenias, clicávamos em + e criávamos a empresa ali na hora. No Plia, temos que fechar o candidato, ir em empresas, criar a empresa e depois voltar a cadastrar o candidato. Nisso, a gente perde um tempinho.
  - Ser um pouco mais amigável em cadastrar nomes e empresa atual.
  - Incluir a possibilidade de adicionar uma nova empresa no momento de adicionar um novo candidato, às vezes a empresa não existe e temos que criar um novo candidato sem a empresa, sair, adicionar uma nova empresa, voltar ao projeto e adicionar a empresa no perfil do candidato.

# Qualitativo

A pesquisa qualitativa tem como objetivo ajudar a entender o que foi medido no CES e CSAT.

Com isso, é possível planejar a evolução do Plia com foco em resolver seus principais problemas.

**Pergunta:** Quais são as coisas que você gostaria de mudar sobre o sistema?

- Deletar ou ajustar o valor do projeto caso esteja errado.
- Adicionar campo de remuneração.
- Ter um dashboard com uma linha do tempo dos projetos ativos.
  - Ter um dashboard mais claro, assim que atualizarmos conseguirmos ver em formato mais visual quantos aprovados, quanto entrevistados, sem interesse, etc.
- Acredito que agilidade nas funções que ele tem, muitas vezes não carrega por completo as páginas ou não salva o que foi feito.
- Inteligência do sistema!

# Qualitativo

A pesquisa qualitativa tem como objetivo ajudar a entender o que foi medido no CES e CSAT.

Com isso, é possível planejar a evolução do Plia com foco em resolver seus principais problemas.

**Pergunta:** Quais são as coisas que você gostaria de mudar sobre o sistema?

- Nada em específico
  - É funcional, mas precisa de melhorias.
- Cadastro de empresas
  - Permitir a criação de uma nova empresa em um local diferente do que se usa para criar e adicionar candidatos ao projeto.
  - São necessárias muitas informações para cadastrar uma empresa.

# Qualitativo

A pesquisa qualitativa tem como objetivo ajudar a entender o que foi medido no CES e CSAT.

Com isso, é possível planejar a evolução do Plia com foco em resolver seus principais problemas.

**Pergunta:** Qual é a funcionalidade que mais te ajudou no seu trabalho?

- Acredito que ter uma ferramenta que auxilia no processo da Plongê desde quando o projeto entra até a finalização, super nos ajuda!
- Dentro do projeto, quando clicamos num candidato, conseguimos ver todos os dados de forma objetiva, pelas abas das abordagens, históricos, referências. Achei que ficou com uma boa visibilidade
- Ter o celular do candidato na aba principal dele, facilitando a msg no whatsapp.
- Ter a possibilidade de criar um novo candidato no momento de adicioná-lo ao projeto. Facilitou bastante e aumentou a praticidade/rapidez.
- A parte de seleção foi considerada muito útil.
- Não sei.

# Próximos passos

Implantar Plia como ferramenta de trabalho da Plongê.

- Priorizar apenas o que impede que o Plia seja adotado como ferramenta de trabalho da Plongê.
- Classificar bugs e melhorias de acordo com seu impacto no uso:
  - **Crítico:** Bugs que causam uma interrupção completa do sistema ou comprometem a segurança dos dados. Esses problemas impedem o uso do sistema e precisam ser resolvidos imediatamente.
  - **Alto:** Bugs que afetam funcionalidades essenciais do sistema, mas não causam uma interrupção total. Esses problemas ainda têm um impacto significativo na operação e devem ser corrigidos o mais rápido possível.
  - **Médio:** Bugs que afetam funcionalidades não essenciais ou causam inconvenientes aos usuários, mas não impedem o uso do sistema. Esses problemas podem ser resolvidos após os bugs críticos e altos.
  - **Baixo:** Bugs menores que têm pouco ou nenhum impacto na funcionalidade do sistema. Esses problemas podem ser resolvidos após a implantação do sistema e a correção dos bugs mais críticos.



# Próximos passos

Implantar Plia como  
ferramenta de trabalho da  
Plongê.

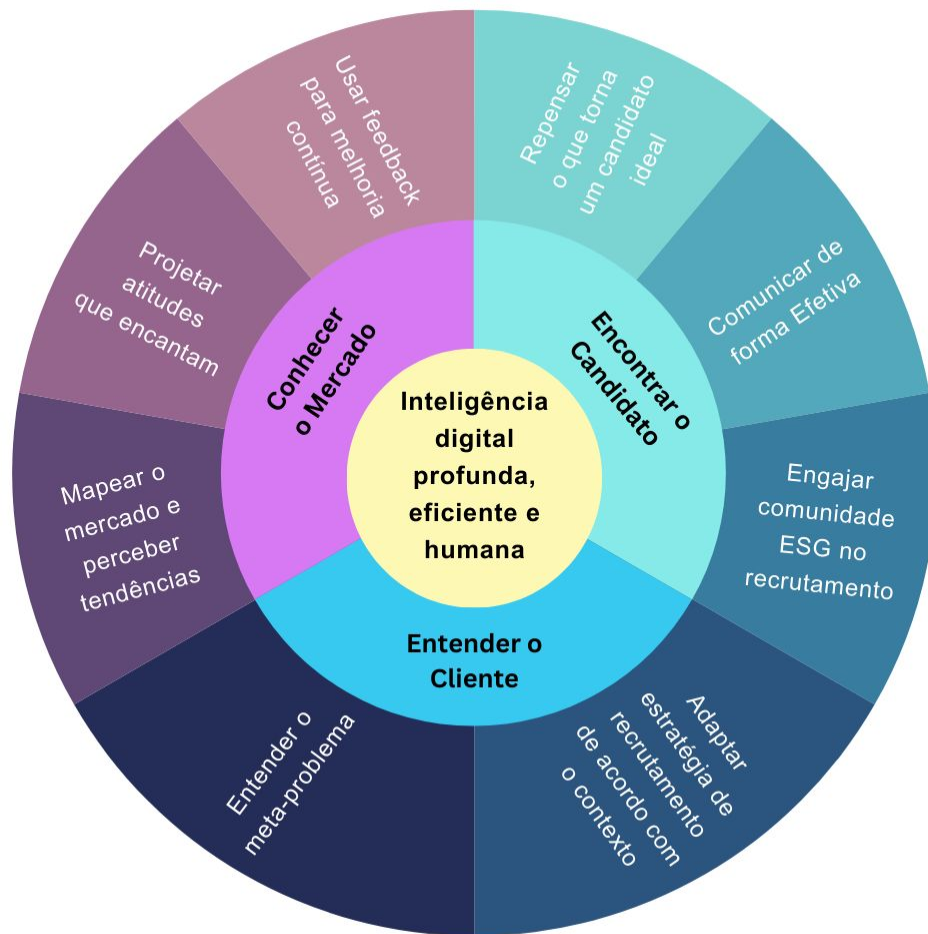
- Avaliar focar o trabalho nas tarefas com pior CES e mais importantes primeiro. Uma possível classificação seria:
  - **Mais importante:** Atualizar um projeto + Cadastrar uma nova empresa
  - **Médio:** Inserir notas de abordagem
  - **Menos importante:** Achar candidato + Encontrar informação
- Criar uma sala de guerra junto com a Bluecore para implantar o Plia. Isso consiste em deixar um time alocado full time para resolver os problemas no Plia até terminar a implantação do que é crítico.
  - A sala de guerra pode ser virtual com pelo menos uma reunião diária com gerente de projeto e desenvolvedores. Ou física no escritório Plongê.
  - Isso mitiga a demora da Bluecore para responder os problemas reportados e a possibilidade do time deles estar focado em outros projetos.

# Após a Implantação do Plia

- Analisar contexto para decidir como evoluir o Plia
  - resultado do workshop
    - mandala **Inteligência digital profunda e humana**
    - roadmap sugerido de Produto
  - melhorias ainda pendentes
  - cenário de crescimento Plongê
- Sugestão possível seria melhorar a usabilidade para ganho de produtividade e integração com ferramenta analytics para gerar inteligência
- Esse roadmap pós implantação pode ser argumento de negociação com a Bluecore para aumentar o engajamento deles na implantação

# Inteligência Digital Profunda, Eficiente e Humana

---



# Roadmap do Produto

---

## Now

Digitalizar a inteligência Plongê e criar uma narrativa com os dados para se comunicar de forma efetiva com o clientes.

## Next

Usar dados para se tornar autoridade em um segmento (ex. empresa familiar) ou setor (ex. financeiro) para se projetar no mercado.

## Later

Inteligência aumentada Plongê: usar o poder da IA para previsões e, com isso, mudar o paradigma da indústria.

# Cenário de crescimento Plongê

Para Ampliar o impacto do Plia, é importante entender como contribuir com o crescimento da empresa.

Qual razão explica melhor o crescimento da Plongê?

- **Segmento de Mercado Saturado:** a proporção de concorrentes e compradores está desfavorável para sua empresa.
  - Procurar novos mercados com segmentos similares ao escolhido, ou avaliar segmentos adjacentes e entender o que é preciso fazer para fazer o go-to-market deles.
- **Canal Saturado:** o segmento possui oportunidades relevantes capazes de sustentar o crescimento desejado. Mas os canais de distribuição do serviço tem resultado insuficiente.
  - Avaliar o product-channel fit e decidir ações para melhorar o fit nos canais existentes, ou procurar canais novos.
- **Execução insuficiente:** o segmento e o canal escolhidos são capazes de sustentar o crescimento da empresa. Mas a execução da Plongê está insuficiente.
  - Isso pode ocorrer por dificuldade de converter projetos ou necessidade de ajuste no serviço.