



Proposta de implantação e melhoria

Transformação do processo de criação de metas com inteligência artificial

Rodrigo Risetto Terra

20 de dezembro de 2024

Sumário

1. Contextualização.....	3
2. Relevância do problema.....	5
2.1. Principais impactos.....	5
2.2. Importância de solucionar o problema.....	6
3. Solução proposta.....	8
3.1. Implementação de um assistente inteligente para criação de metas.....	8
3.1.1. O que é.....	8
3.1.2. Como funciona.....	8
4. Etapas necessárias para o desenvolvimento.....	11
4.1. Planejamento.....	11
4.2. Desenvolvimento tecnológico.....	12
4.3. Testes e validação.....	13
4.4. Implementação.....	14
4.5. Monitoramento contínuo.....	15
5. Avaliação do sucesso.....	16

1. Contextualização

O atual processo de criação de metas no módulo de Performance da Mereo enfrenta uma série de desafios que comprometem sua eficácia e a satisfação dos usuários.

As principais dificuldades identificadas incluem:

Complexidade excessiva

A criação de metas exige que os usuários percorram múltiplas etapas e preencham diversos critérios, o que torna o processo confuso e desafiador, especialmente para colaboradores com pouca experiência na plataforma. Essa complexidade afeta diretamente a adesão e a experiência dos usuários finais, que frequentemente abandonam o processo ou necessitam de suporte adicional.

Sobrecarga operacional dos administradores

Devido à dificuldade que os usuários finais encontram para criar metas por conta própria, grande parte dessa responsabilidade recai sobre os administradores. Esse acúmulo de tarefas não apenas reduz a eficiência do trabalho administrativo, mas também impede que esses profissionais se concentrem em atividades mais estratégicas e de alto impacto.

Desalinhamento entre metas e estratégias organizacionais

Quando colaboradores tentam criar suas próprias metas, muitas vezes os objetivos definidos não estão em consonância com a estratégia geral da empresa ou com as metas de seus respectivos líderes. Isso resulta em objetivos descoordenados, que prejudicam a execução eficaz da estratégia corporativa e reduzem a clareza no acompanhamento da performance.

Tais problemas impactam diretamente a usabilidade da plataforma, criando barreiras para os colaboradores e administradores, e comprometem a efetividade do processo de gestão de performance. Em um mercado altamente competitivo, onde a agilidade e a integração são cruciais, essas limitações representam um risco significativo para a satisfação dos clientes e para a retenção de usuários na plataforma da Mereo. Por isso, abordar essas dificuldades de maneira estruturada e inovadora é essencial para garantir que o módulo de Performance continue a ser uma ferramenta eficaz e alinhada às necessidades dos clientes, ao mesmo tempo em que promove um processo mais intuitivo, colaborativo e eficiente.

2. Relevância do problema

A satisfação e o engajamento dos colaboradores são fatores essenciais para o sucesso das empresas que utilizam o módulo de Performance. Um processo ineficiente de criação de metas não apenas afeta o desempenho individual dos colaboradores, mas também pode gerar repercussões negativas em toda a organização.

2.1. Principais impactos

Prejuízo à experiência do usuário

Um processo confuso e prolongado de criação de metas desencoraja o engajamento dos colaboradores, levando à frustração e à baixa adesão à plataforma. Colaboradores que não conseguem visualizar como suas metas se alinham aos objetivos maiores da empresa podem se sentir desmotivados e desconectados do contexto organizacional.

Redução da produtividade

Quando administradores estão sobrecarregados com tarefas operacionais, como revisar e corrigir metas desalinhadas, sua capacidade de atuar em atividades mais estratégicas é severamente comprometida. Isso pode gerar gargalos operacionais e atrasos no acompanhamento do desempenho dos times.

Comprometimento da performance organizacional

Metas desalinhadas com a estratégia corporativa dificultam o acompanhamento e a mensuração do progresso em relação aos objetivos globais. Isso não apenas reduz a eficácia do planejamento estratégico, mas também pode resultar em desperdício de recursos e em baixa percepção de valor pelos clientes da Mereo.

2.2. Importância de solucionar o problema

Fortalecer a proposta de valor

Uma experiência de usuário simplificada e eficiente posiciona a Mereo como uma parceira estratégica, promovendo a retenção e a satisfação dos clientes.

Aumentar a eficiência operacional

A redução da carga operacional dos administradores permite um foco maior em atividades de alto impacto, gerando ganhos organizacionais.

Promover alinhamento estratégico

Metas bem definidas e alinhadas garantem uma contribuição mais efetiva dos colaboradores para os objetivos gerais da empresa, aumentando a coesão e o desempenho.

Com isso, a solução para o problema descrito não apenas melhora a experiência dos usuários da plataforma, mas também reforça o papel do módulo de Performance como uma ferramenta indispensável para a gestão eficiente de resultados corporativos.

3. Solução proposta

3.1. Implementação de um assistente inteligente para criação de metas

3.1.1. O que é

A solução proposta consiste em uma funcionalidade inovadora, baseada em Inteligência Artificial (IA) e integração de dados, projetada para transformar a experiência de criação de metas no módulo de Performance. Esse assistente inteligente atuará como um guia interativo, ajudando os usuários finais a criarem metas alinhadas às estratégias organizacionais de forma rápida, intuitiva e personalizada.

3.1.2. Como funciona

Banco de metas modelo

A plataforma armazenará uma biblioteca de metas previamente definidas, alinhadas às diretrizes estratégicas da empresa e categorizadas por departamento, nível hierárquico e função. Isso permitirá que os usuários tenham um ponto de partida claro e estruturado para suas metas.

Recomendação inteligente

Utilizando algoritmos de aprendizado de máquina, o assistente analisará dados do colaborador, como cargo, histórico de performance e objetivos anteriores, para

sugerir metas adequadas. Além disso, a IA oferecerá opções de ajustes personalizados para cada meta.

Checklist automatizado

Um sistema interno irá validar automaticamente as metas criadas, identificando inconsistências ou desalinhamentos com as diretrizes organizacionais. O assistente fornecerá sugestões de correção em tempo real, garantindo que as metas estejam alinhadas antes de serem aprovadas.

Fluxo simplificado

A interface será redesenhada para oferecer um fluxo de trabalho simplificado, eliminando redundâncias e organizando o processo em etapas lógicas. Isso permitirá que os usuários avancem de forma clara e objetiva, com o suporte do assistente em cada etapa.

Feedback contínuo

O assistente também oferecerá insights sobre o progresso das metas e sugerirá ajustes ao longo do ciclo de avaliação, promovendo um acompanhamento dinâmico e proativo.

Com essa solução, espera-se não apenas simplificar o processo de criação de metas, mas também aumentar o alinhamento organizacional e melhorar a experiência geral dos usuários.

4. Etapas necessárias para o desenvolvimento

O desenvolvimento de uma solução eficaz para otimizar o processo de criação de metas requer um planejamento minucioso e uma execução estruturada. As etapas descritas abaixo detalham as fases principais e os componentes necessários para garantir o sucesso da implementação:

4.1. Planejamento

O planejamento inicial é fundamental para alinhar a solução às necessidades dos usuários e dos administradores.

As atividades incluem:

Levantamento de requisitos

Realizar entrevistas e pesquisas com administradores e usuários finais para identificar os principais pontos de dor e oportunidades de melhoria. Este levantamento deve incluir aspectos como fluxos de trabalho atuais, integrações necessárias e expectativas de usabilidade.

Mapeamento de processos

Desenhar o fluxo ideal de criação de metas, desde o planejamento inicial até a aprovação final. Este mapeamento será a base para o design da nova funcionalidade.

Definição de KPIs

Estabelecer indicadores-chave de desempenho para monitorar a eficiência da solução. Exemplos incluem redução do tempo de criação de metas, aumento no alinhamento das metas com os objetivos organizacionais e melhoria da satisfação dos usuários.

4.2. Desenvolvimento tecnológico

Esta fase consiste na construção e integração das funcionalidades planejadas:

Banco de metas modelo

Criar um repositório centralizado de metas pré definidas, utilizando dados históricos e exemplos de boas práticas alinhadas às estratégias das empresas clientes. Este banco deve ser dinâmico, permitindo atualizações à medida que novas necessidades surgirem.

Desenvolvimento do algoritmo de IA

Implementar algoritmos de aprendizado supervisionado para recomendações personalizadas. A IA deve considerar fatores como cargo, departamento, histórico de performance e objetivos organizacionais para sugerir metas relevantes.

Validador automatizado

Construir uma ferramenta de validação que identifique inconsistências ou desalinhamentos nas metas criadas, garantindo que estejam em conformidade com as diretrizes organizacionais antes da aprovação.

Redesenho da interface do usuário

Projetar uma interface intuitiva que simplifique o processo de criação de metas. Deve incluir elementos visuais claros, um fluxo de navegação bem definido e suporte contextual em tempo real.

4.3. Testes e validação

Testar e validar a solução é essencial para garantir sua funcionalidade e aderência às necessidades dos usuários.

As etapas incluem:

Testes piloto

Implementar a solução em um grupo seletivo de clientes, abrangendo diferentes perfis de empresas e usuários finais. Monitorar a interação com a ferramenta e coletar feedback detalhado.

Coleta de feedback

Realizar sessões de feedback qualitativo e quantitativo para identificar pontos de melhoria. O feedback deve ser utilizado para refinar as funcionalidades e ajustar o fluxo do processo.

Testes de usabilidade

Avaliar a experiência do usuário através de métricas como tempo de execução de tarefas, taxa de erros e satisfação geral.

4.4. Implementação

A implementação bem-sucedida requer preparação adequada e suporte contínuo aos usuários finais:

Treinamento de administradores

Fornecer workshops e materiais de apoio para capacitar administradores no uso da nova funcionalidade. O treinamento deve cobrir desde o uso básico até a resolução de problemas comuns.

Criação de suporte online

Disponibilizar um léxico de suporte e FAQs interativos para resolver dúvidas em tempo real. Este recurso deve ser acessível diretamente pela plataforma.

4.5. Monitoramento contínuo

Após a implementação, o monitoramento contínuo é essencial para avaliar o impacto da solução e realizar ajustes quando necessário:

Acompanhamento de KPIs

Medir regularmente os indicadores-chave de desempenho, como taxa de adesão dos usuários, alinhamento das metas e satisfação geral.

Atualizações regulares

Incorporar melhorias com base no feedback dos usuários e nas mudanças das necessidades organizacionais. Atualizações regulares ajudam a manter a ferramenta relevante e eficaz.

Análise de impacto

Avaliar o impacto da solução em métricas organizacionais mais amplas, como produtividade e engajamento dos colaboradores.

Com uma abordagem estruturada e iterativa, esta solução se consolidará como um diferencial competitivo, aumentando a satisfação dos clientes e promovendo um impacto significativo na gestão de performance.

5. Avaliação do sucesso

A avaliação do sucesso da solução implementada é uma etapa crucial para garantir que os objetivos propostos sejam atingidos e que a funcionalidade atenda às expectativas dos usuários finais e administradores. A seguir, detalham-se os indicadores e métodos que serão utilizados para mensurar o impacto e a eficácia da solução:

Redução do tempo de criação de metas

Monitorar a duração média do processo antes e depois da implementação da nova funcionalidade. Essa métrica avaliará a eficiência operacional gerada pela simplificação do processo e será coletada automaticamente através de logs da plataforma.

Satisfação dos administradores

Realizar pesquisas periódicas de satisfação com administradores para avaliar melhorias percebidas na experiência de uso e no tempo dedicado à gestão de metas. As pesquisas irão incluir perguntas qualitativas e quantitativas para capturar uma visão abrangente do impacto da solução.

Alinhamento das metas

Medir a taxa de aprovação das metas pelos líderes como um indicador da consistência e relevância das metas criadas. Um aumento nessa taxa indicará que

as metas estão mais alinhadas com as diretrizes organizacionais e os objetivos estratégicos.

Engajamento dos colaboradores

Monitorar o número e a qualidade das metas criadas diretamente pelos colaboradores. Essa métrica avaliará se a nova funcionalidade promove maior autonomia e participação ativa no processo de definição de metas.

Aderência ao uso da ferramenta

Mensurar o percentual de empresas clientes que utilizam regularmente a nova funcionalidade. Essa métrica será acompanhada por meio de relatórios de uso da plataforma, com o objetivo de identificar padrões de adoção e possíveis barreiras à utilização.

Além desses indicadores principais, serão realizadas análises complementares para identificar oportunidades de melhoria contínua:

Feedback dos usuários

Coletar feedback qualitativo durante as interações de suporte e em sessões de revisão com clientes-chave. Este feedback será fundamental para ajustes futuros e para garantir que a funcionalidade continue relevante.

Impacto nos resultados organizacionais

Avaliar como as mudanças na criação de metas influenciam métricas organizacionais amplas, como produtividade, engajamento dos colaboradores e realização dos objetivos estratégicos.

Com essa abordagem baseada em dados, espera-se simplificar significativamente o processo de criação de metas, aumentar a satisfação e engajamento dos usuários, e reforçar a estratégia organizacional das empresas clientes. A análise contínua permitirá que a solução evolua para atender às necessidades em constante mudança do mercado.