

HOME

DASHBOARD

NEWSLETTERS

CASES

DOWNLOADS

LAB CORP

LOG OUT

Cielo usa inteligência artificial que auxilia desenvolvimento de funcionários



Divulgação Cielo

Plataforma funciona como um hub de conteúdos e conta com recursos de gamificação e interação entre usuários

Por Guilherme Dearo

Em 2021, a Cielo percebeu que sua plataforma educacional, a Universidade Cielo, precisava passar por mudanças. “Ela não estava atendendo nossas expectativas em relação ao desenvolvimento de uma cultura de aprendizagem mais sólida e que estimulasse o protagonismo do profissional

CATEGORIAS

- Artigos
- Atração e Retenção
- Cases
- Data
- Direito do trabalhador
- Diversidade
- Eu, RH
- Experiência do funcionário
- Futuro do trabalho
- Guias
- Innovations
- Liderança
- Negócios
- Recrutamento e Seleção
- Remuneração e Benefícios
- Saúde e Bem-estar
- Sociedade
- Transformação digital

no estudo autogerido”, diz Karla Woods, superintendente de cultura da Cielo.

Para Karla, era preciso superar cinco grandes desafios: ampliar o engajamento, criando um ambiente de aprendizagem estimulante; aumentar o protagonismo e a autonomia do funcionário; tornar a navegação mais simples e amigável; apresentar conteúdos de forma flexível e personalizada, atraindo diferentes perfis de estudantes; e a tecnologia precisava fornecer indicadores relevantes, ajudando no acompanhamento de resultados.

Assim, a companhia chamou diferentes times para o projeto, unindo a área de **Recursos Humanos** às de Gestão e também Comunicação, além da empresa Degreed, responsável pela tecnologia educacional.

“Pesquisamos muito as tecnologias disponíveis no mercado e optamos por um sistema que contasse com inteligência artificial. Assim, a plataforma poderia fazer um mapeamento de habilidades e perfis, personalizando a curadoria de conteúdo para cada trabalhador”, conta Karla.

Segundo ela, o principal objetivo era fazer essa integração robusta entre a ferramenta e o desenvolvimento de competências e habilidades, sem deixar de “priorizar o *upskilling* e o *reskilling* na própria ferramenta, tendo como base a autoavaliação dos trabalhadores e de seus gestores”.

- **Treinamento e Desenvolvimento**
- **Uncategorized**



PESQUISE

O caminho

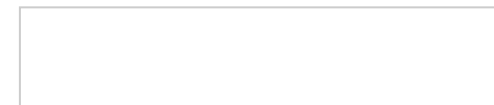
Nasceu assim, em setembro de 2021, a plataforma edUCa, que usa inteligência artificial para criar trilhas de aprendizagem auto dirigidas e personalizadas. Dentro da Cielo, todos os funcionários e terceirizados têm acesso à edUCa, que funciona como um *hub* de conteúdo.

São oferecidos materiais diversos, com tópicos desde “boas-vindas” e onboarding até trilhas específicas, como liderança, produto, relações institucionais e processos regulatórios. O sistema também está integrado a outras plataformas de educação, como TED e Alura, somando mais de 257 trilhas e 57 planos diferentes de aprendizagem.

Segundo Karla, o plano de desenvolvimento de cada funcionário está alinhado com a oferta de múltiplos formatos e materiais dentro do sistema e há um acompanhamento da evolução dessas avaliações de acordo com o desenvolvimento de cada um.

Dentro da edUCa, de acordo com a classificação inicial de habilidade e as escolhas feitas no primeiro acesso, a inteligência artificial sugere conteúdos relacionados a esses temas e habilidades, além de disponibilizar pesquisas no campo busca da plataforma.

O sistema também indica outros usuários relacionados às habilidades e interesses de cada um, atuando como uma rede social que aumenta a



PESQUISAR

LEIA TAMBÉM

- Como a inovação tem impulsionado a equidade de gênero nas empresas
- Apenas 1/3 das empresas têm programas de apoio à saúde mental
- 75% dos profissionais se sentem excluídos no trabalho
- Profissionais estão menos motivados com o trabalho em 2023

integração e interação entre funcionários, conectando desde pessoas da mesma área até aquelas que no dia a dia da empresa podem estar mais afastadas.

Karla explica que grupos específicos podem ser criados por tema ou por área, onde as pessoas conseguem compartilhar materiais e trazer para a discussão melhores práticas, por exemplo.

“Além disso, as pessoas podem seguir umas às outras e conseguem ver por qual tema ou assunto cada um está navegando. Podem também curtir conteúdos e compartilhá-los com qualquer pessoa ou grupo”, diz.

Na plataforma, a Cielo também inseriu experiências de gamificação que ajudam a engajar os usuários, como o acúmulo de insígnias personalizadas para diferentes temas e cursos e também um sistema de classificação e pontos, gerando premiações aos trabalhadores.

O projeto foi o grande campeão do prêmio **Think Work Flash Innovations de 2022** na categoria desenvolvimento.

Resultados

Para a Cielo, os resultados foram muito positivos, com 96% dos usuários inscritos ativos. Em um ano, a edUCa teve no total 190 mil itens visualizados e 64 mil conteúdos concluídos. Nos últimos três meses, houve maior

- **A surpresa de aprender com quem menos se espera!**

interesse pelo sistema, com um aumento de 70% em usuários ativos e de 50% em material consumido.

Para acompanhar os resultados da edUCa e incentivar seu uso, a Cielo conta com uma política de valorização da aprendizagem dentro do programa corporativo de reconhecimento.

Comunicações periódicas dos benefícios da plataforma também são feitas, além do incentivo constante para que as lideranças de cada time falem sobre ela. “Isso tem trazido uma repercussão muito boa e acreditamos que assim conseguiremos atingir nossa meta de acesso recorrente e consumo de conteúdo de uma forma mais fluida”, conclui Karla Woods.

THINK & DO

Como implementar uma ferramenta de aprendizagem contínua na empresa, com o uso de tecnologias inovadoras, como a inteligência artificial:

- É indispensável pensar na **cultura organizacional** da empresa com foco na cultura de aprendizagem, que deve transparecer em todas as ações dentro da empresa;
- Depois, planeje lançar o projeto em escala. A tecnologia precisa funcionar para atender centenas ou milhares de acessos simultâneos, atingindo toda a empresa de maneira contínua e promovendo uma

aprendizagem efetiva;

- Por fim, é preciso engajar as lideranças. Busque líderes que aceitarão investir na iniciativa. Com este apoio a cultura de aprendizagem, será mais fácil inseri-la no dia a dia do negócio.