



neon

# Product Ops na Neon

Desafios e aprendizados de um novo modo de trabalho

Thaís Rigolon

2023



ScrumDay



[www.thaisrigolon.com](http://www.thaisrigolon.com)



**Product Ops  
Manager**



**Community  
Manager**



**Board  
Member**



**Mentora**

CONTEXTO

NEON



# Contexto Neon

2021

## CRESCER

**Agiliza  
Neon**  
transformação  
ágil

**#NeonEm  
TodoCanto**  
lançamento

# Contexto Neon

2021

## CRESCER

Agiliza  
Neon  
transformação  
ágil

#NeonEm  
TodoCanto  
lançamento

Neon vira  
Unicórnio  
R\$ 1,6 bilhão  
com BBVA

Global  
Hiring

Área dedicada de  
Product Ops

## ENGAJAR

2022

# Contexto Neon

2021

## CRESCER

Agiliza  
Neon  
transformação  
ágil

#NeonEm  
TodoCanto  
lançamento

2023

## ABRAÇAR A EXCELÊNCIA

Com um novo modo de trabalhar

Neon vira  
Unicórnio  
R\$ 1,6 bilhão  
com BBVA

Global  
Hiring

Área dedicada de  
Product Ops

## ENGAJAR

2022



**PILARES DE**

**PRODUCT OPS**

# Pilares de Product Ops



## 1. Integrado na plataforma tech da Neon

**Visão unificada de Tech** (Produtos, Engenharia, Dados e Design) - buscando *go-to market* mais rápido, fomentando cultura de experimentação (mais e mais rápido) e de 'comemoração de falhas/erros'

## North Stars

**Diminuir lead time** de (i) atualizações leves no produto; (ii) testes e novas features; (iii) novos produtos em produção



# Pilares de Product Ops



## 1. Integrado na plataforma tech da Neon

**Visão unificada de Tech** (Produtos, Engenharia, Dados e Design) - buscando *go-to market* mais rápido, fomentando cultura de experimentação (mais e mais rápido) e de 'comemoração de falhas/erros'



## 2. Orientado a e suportado por dados

**Criação e gestão de produtos com base em dados** através de processo de tagueamento de jornadas, ferramentas de analytics e treinamento das equipes de produto

## North Stars

Diminuir **lead time** de (i) atualizações leves no produto; (ii) testes e novas features; (iii) novos produtos em produção

Gerar pelo menos **1 insight por dia utilizando dados** de produtos

# Pilares de Product Ops



## 1. Integrado na plataforma tech da Neon

**Visão unificada de Tech** (Produtos, Engenharia, Dados e Design) - buscando *go-to market* mais rápido, fomentando cultura de experimentação (mais e mais rápido) e de 'comemoração de falhas/erros'



## 2. Orientado a e suportado por dados

**Criação e gestão de produtos com base em dados** através de processo de tagueamento de jornadas, ferramentas de analytics e treinamento das equipes de produto



## 3. Sustentado por processos

**Processos robustos e bem documentados na área de produtos;** clareza sobre definições chave de Produtos (melhores práticas de *Upstream/Discovery*, o que é um Produto, etc.)

## North Stars

Diminuir **lead time** de (i) atualizações leves no produto; (ii) testes e novas features; (iii) novos produtos em produção

Gerar pelo menos **1 insight por dia utilizando dados** de produtos

Ter **documentação clara**, com métricas de sucesso/insucesso, para 100% dos Produtos da Neon

# Pilares de Product Ops



## 1. Integrado na plataforma tech da Neon

**Visão unificada de Tech** (Produtos, Engenharia, Dados e Design) - buscando *go-to market* mais rápido, fomentando cultura de experimentação (mais e mais rápido) e de 'comemoração de falhas/erros'



## 2. Orientado a e suportado por dados

**Criação e gestão de produtos com base em dados** através de processo de tagueamento de jornadas, ferramentas de analytics e treinamento das equipes de produto



## 3. Sustentado por processos

**Processos robustos e bem documentados na área de produtos;** clareza sobre definições chave de Produtos (melhores práticas de *Upstream/Discovery*, o que é um Produto, etc.)



## 4. Engajado como comunidade

**Time de Produto acolhido e inspirado** através de maior integração e troca de melhores práticas, clareza/trilha de carreira e treinamentos e capacitações

## North Stars

Diminuir **lead time** de (i) atualizações leves no produto; (ii) testes e novas features; (iii) novos produtos em produção

Gerar pelo menos **1 insight por dia utilizando dados** de produtos

Ter **documentação clara**, com métricas de sucesso/insucesso, para 100% dos Produtos da Neon

**eNPS de Produtos em 80**

# Pilares de Product Ops



## 1. Integrado na plataforma tech da Neon

**Visão unificada de Tech** (Produtos, Engenharia, Dados e Design) - buscando *go-to market* mais rápido, fomentando cultura de experimentação (mais e mais rápido) e de 'comemoração de falhas/erros'

Diminuir lead time de (i) atualizações leves no produto; (ii) testes e novas features; (iii) novos produtos em produção



## 2. Orientado a e suportado por dados

**Criação e gestão de produtos com base em dados** através de processo de tagueamento de jornadas, ferramentas de analytics e treinamento das equipes de produto

Gerar pelo menos 1 insight por dia utilizando dados de produtos



## 3. Sustentado por processos

**Processos robustos e bem documentados na área de produtos;** clareza sobre definições chave de Produtos (melhores práticas de *Upstream/Discovery*, o que é um Produto, etc.)

Ter **documentação clara**, com métricas de sucesso/insucesso, para 100% dos Produtos da Neon



## 4. Engajado como comunidade

**Time de Produto acolhido e inspirado** através de maior integração e troca de melhores práticas, clareza/trilha de carreira e treinamentos e capacitações

eNPS de Produtos em 80

Deep Dive nos Pilares que lidero

# Passaporte de Produtos

- Framework de governança interna de produtos, equilibrando demandas do negócio com a gestão de riscos
- Com o novo processo, **saímos de 31 áreas envolvidas**, sem diferenciação de papel, **para 22 áreas envolvidas**, sendo que **9 são áreas de risco**
- Foco na mitigação de riscos e na qualidade ao diminuir o time to market:
  - Produtos Novos de 120 dias para **60 dias**
  - Features/Upgrades de Produtos de 60 a 80 dias para **30 dias**

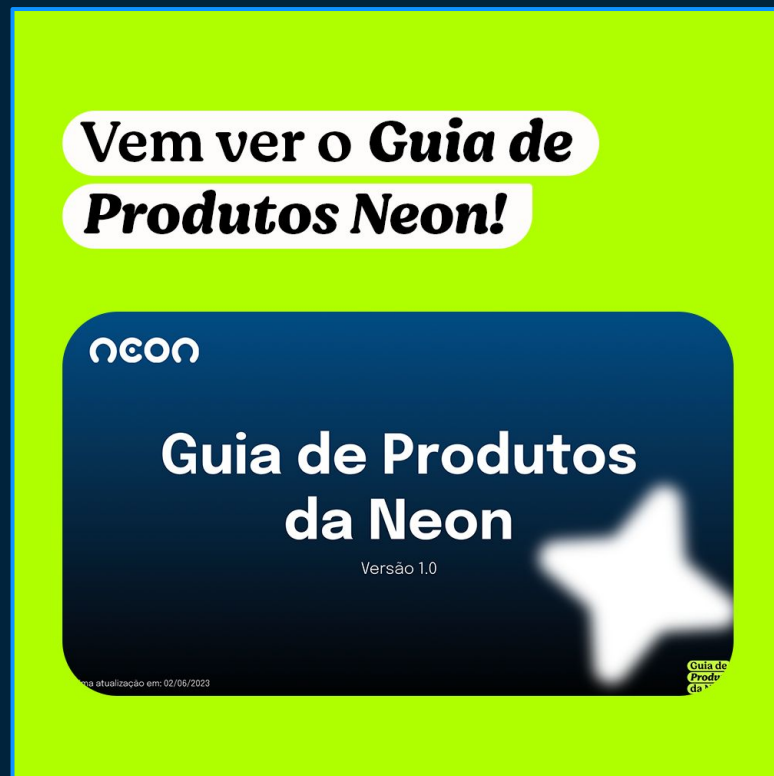
## Passaporte de Produtos

Mais eficiência e autonomia na hora de criar produtos ou melhorar os atuais.

# Guia de Produtos

É um conteúdo vivo para disseminar boas práticas na gestão de produtos para a **realidade vivida na Neon**:

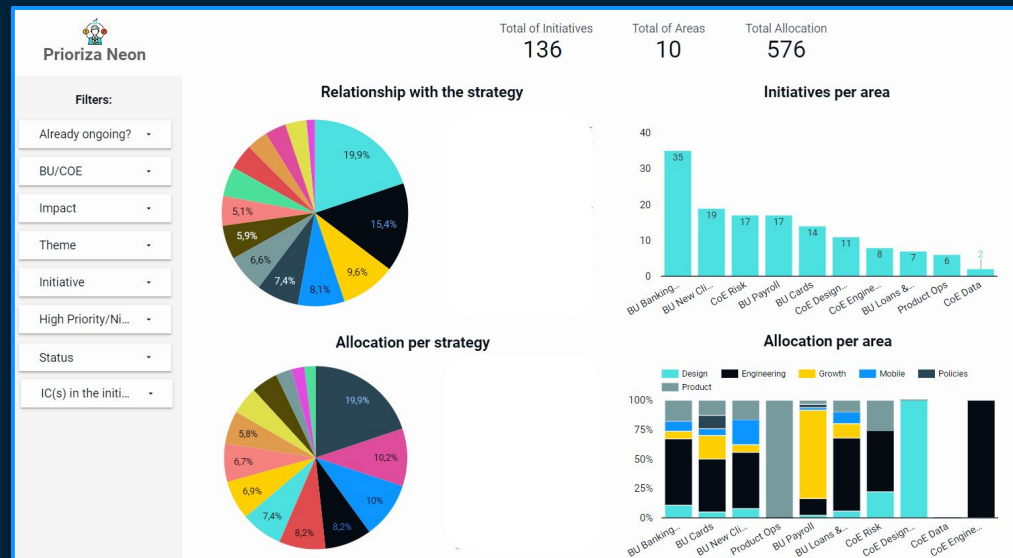
- Melhores Práticas de Produto
- Métricas de Acompanhamento
- Ferramentas
- Comunicação
- Documentação de Produtos
- Experimentação
- Rituais
- Processos de Produto
- Onboarding
- Glossário
- Referências



# Prioriza Neon

Após algumas tentativas e aprendizados, criamos uma maneira mais enxuta com dois objetivos principais:

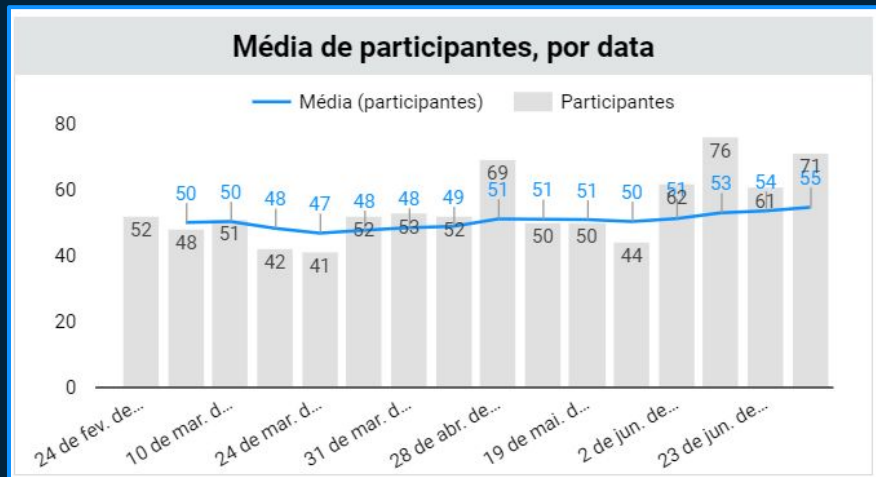
1. **Priorização clara das principais iniciativas** das unidades de negócio (UNs) e centros de excelência (CdEs);
2. **Clareza nas alocações** de acordo com as necessidades das UNs e complexidade das iniciativas prioritárias.



# Comunidade de Produtos

Desde o início de 2023 **mais de 20 encontros** realizados com a comunidade de produtos para gerar engajamento entre as pessoas, com a participação de várias áreas além de Produtos (Design, Engenharia, Atendimento, Growth, Dados, etc).

**confia no  
produto  
e brilha**





**NOVO MODO  
DE TRABALHO**



# Um novo modo de trabalho

**Neon em todo  
canto: Global**

**Aumento da gestão  
do conhecimento e  
documentações**

**Foco no trabalho  
assíncrono e  
qualidade das  
agendas síncronas**

# Neon Global



Mais gestão do conhecimento  
e menos silos de informação

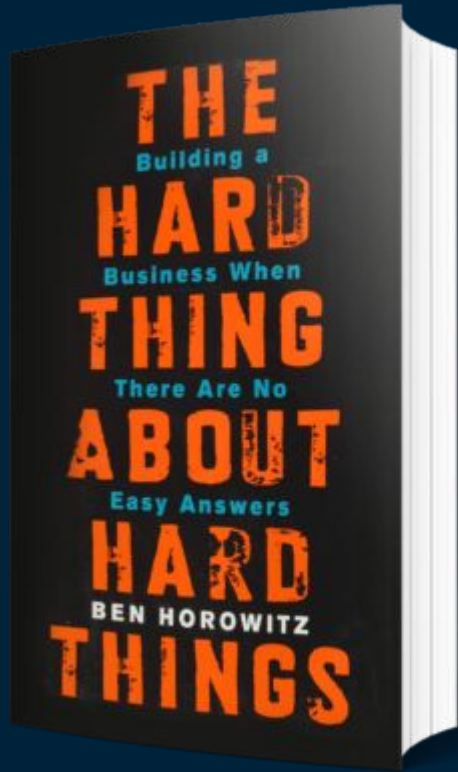
Gestão do Conhecimento é garantir que **definições**, **procedimentos** e **informações** estão ao alcance de todos!

P/PS

Newsletters

Neon GO

Processos e ferramentas que auxiliam na gestão e compartilhamento de conhecimento!



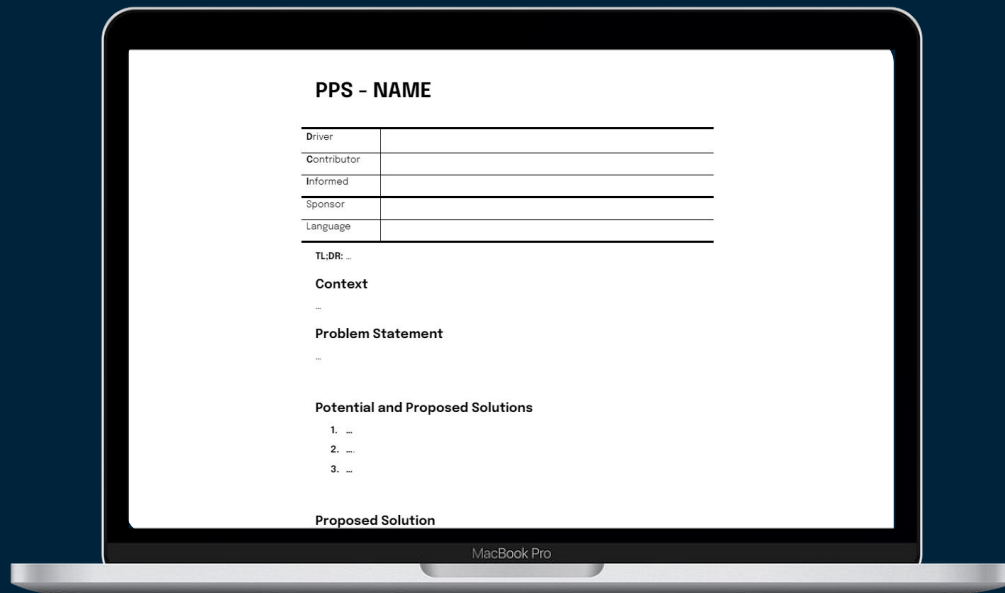
*“Seu objetivo não é que o feedback feche a discussão, mas a abra. Encoraje as pessoas a contestar suas conclusões e a apresentar argumentos sólidos.”*

**BEN HOROWITZ**

# PPS: PROBLEM/PROPOSED SOLUTION

É uma estrutura para **discutir** e **resolver problemas** que busca promover o pensamento crítico, a objetividade e a colaboração, idealmente por meio de discussões assíncronas transparentes e bem documentadas.

**O objetivo é levar adiante uma solução para um problema-chave**, compartilhando e pedindo o feedback de pessoas e times que possam contribuir.



The image shows a laptop screen displaying a PPS (Problem/Proposed Solution) form template. The form is titled "PPS - NAME" and contains several sections:

- Driver**
- Contributor**
- Informed**
- Sponsor**
- Language**

Below these fields, there is a section for "TLDR: ..." followed by a "Context" section with a single line for input. The "Problem Statement" section also has a single line for input. The "Potential and Proposed Solutions" section contains a numbered list with three items, each followed by a line for input. Finally, there is a "Proposed Solution" section with a single line for input.

Driver	
Contributor	
Informed	
Sponsor	
Language	

TLDR: ...

**Context**  
..

**Problem Statement**  
..

**Potential and Proposed Solutions**

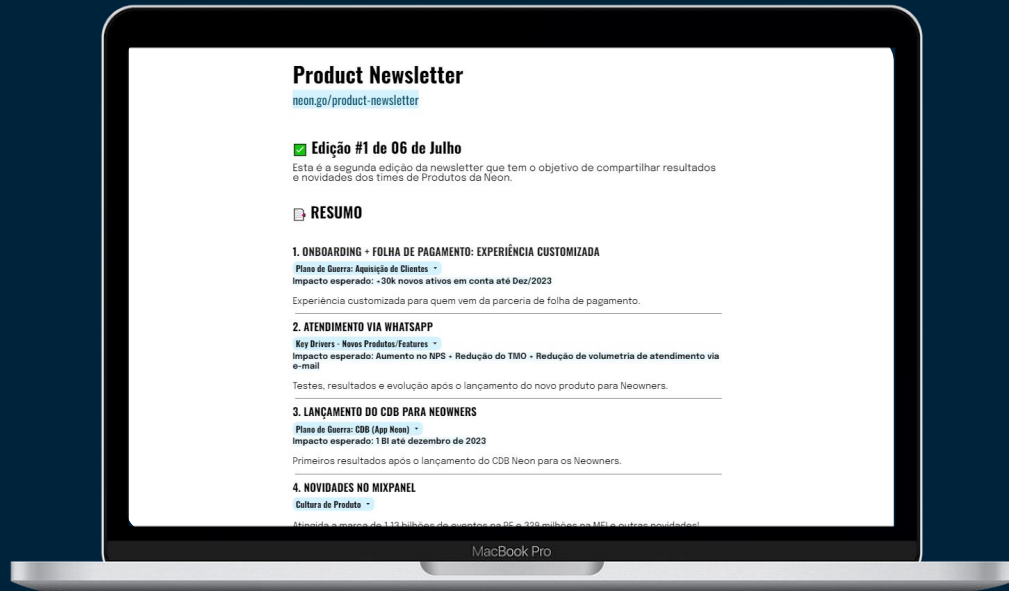
1. ..
2. ..
3. ..

**Proposed Solution**  
..

# NEWSLETTERS

Formato para **compartilhar** novidades, informações e resultados sobre alguma iniciativa ou área.

**Proporciona mais conhecimento para as pessoas** sem, necessariamente, precisar de uma agenda síncrona.



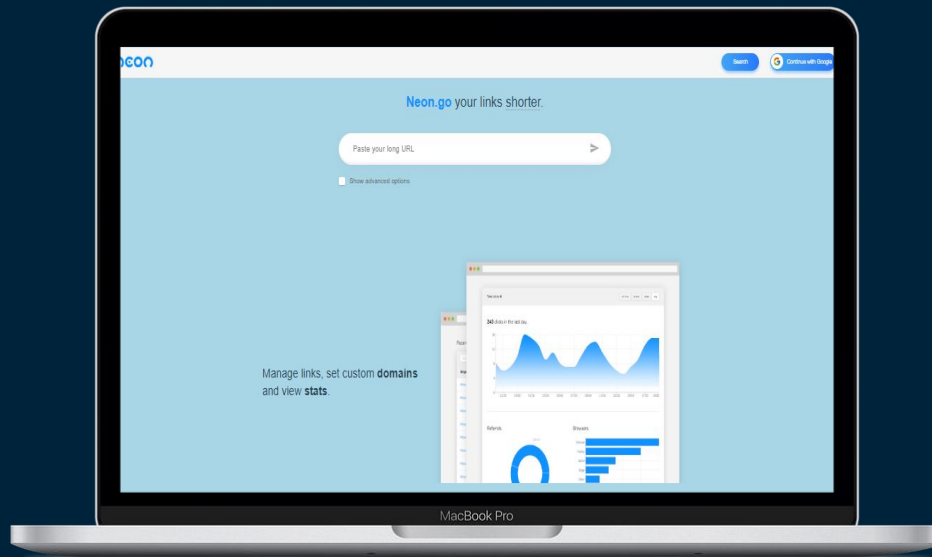


# NEON GO

Gerenciamento de **links** e **customização de domínios** para facilitar encontrar informações:

## Exemplos:

- `go/guia-de-produtos`
- `go/product-newsletter`




Explorar ao máximo as  
ferramentas na  
comunicação assíncrona


# SLACK

## Pautas que o time quer levar na próxima sync

 **Pauta Sync do Time** FLUXO DE TRABALHO 10h  
Sugestão de Pautas para a Sync de Segunda

## Pergunta de Check in e check-out da semana

 **Check-in do Time** FLUXO DE TRABALHO 9h30  
Compartilhe na thread como foi o seu fds 🎉

 **Sentimentos** FLUXO DE TRABALHO 9h30  
Como você está se sentindo hoje? Envie na thread um emoji que te representa  
👉 1 😊

## Votações

- 1 Terça-feira às 15h
- 2 Quarta-feira às 11h
- 3 Quarta-feira às 17h
- 4 Quinta-feira às 11h
- 5 Manter a opção atual (Quarta-feira às 9h)

Obs: mantendo a recorrência quinzenal e a duração de 1h.

*EDIT: diante da votação, ficou definido manter o horário atual (quarta-feira às 9h).*

Obrigada! ❤️ (editado)



## Ritual Síncrono

Comunicação em tempo real

Facilita o trabalho em equipe

Permite solucionar problemas urgentes

## Ritual Assíncrono

Flexibilidade na gestão do tempo

Organização e planejamento

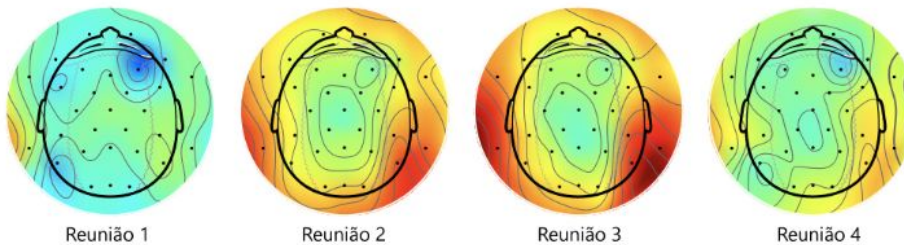
Revisão da informação = menos erros

# Foco no bem-estar das pessoas nos rituais síncronos

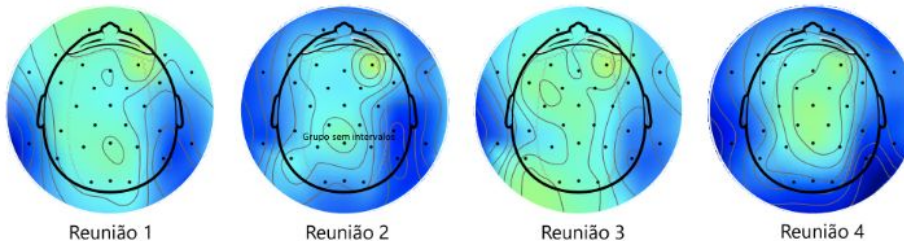
Momento de Check-in para entender como as pessoas estão chegando para a agenda

Campanha “doe 5 minutos” para criar o hábito de ter agendas mais curtas  
(ex: 25 min ao invés de 30 - para doar 5 min “bem-estar”)

Grupo sem intervalos



Grupo com intervalos



Foram utilizados sensores de EEG para monitorar a atividade elétrica cerebral



Atividade beta média entre os pesquisados durante quatro reuniões

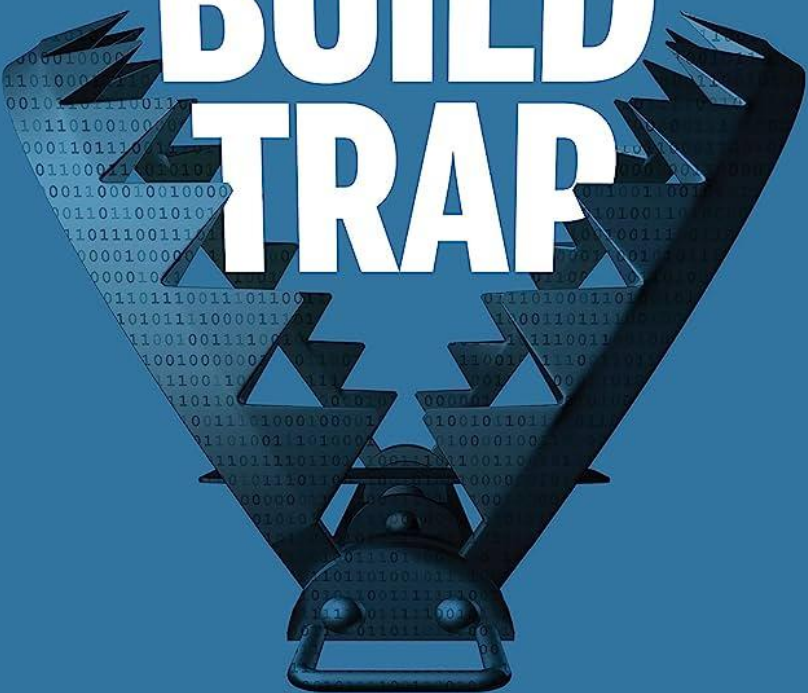


APRENDIZADOS



ESCAPING THE

# BUILD TRAP



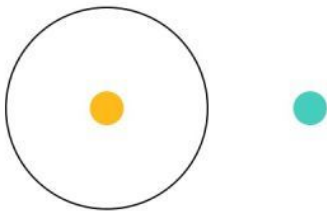
How Effective Product Management  
Creates Real Value

*“Uma equipe de operações de produto é um componente crítico para uma organização de produto bem administrada em escala. Promove uma boa comunicação e alinhamento da organização. Mas essas coisas sozinhas não produzem automaticamente uma mentalidade de produto em toda a empresa.”*

**MELISSA PERRI**



Nem todas as iniciativas vão  
“brilhar os olhos”, mas  
precisam resolver dores reais



its not outside of your comfort zone



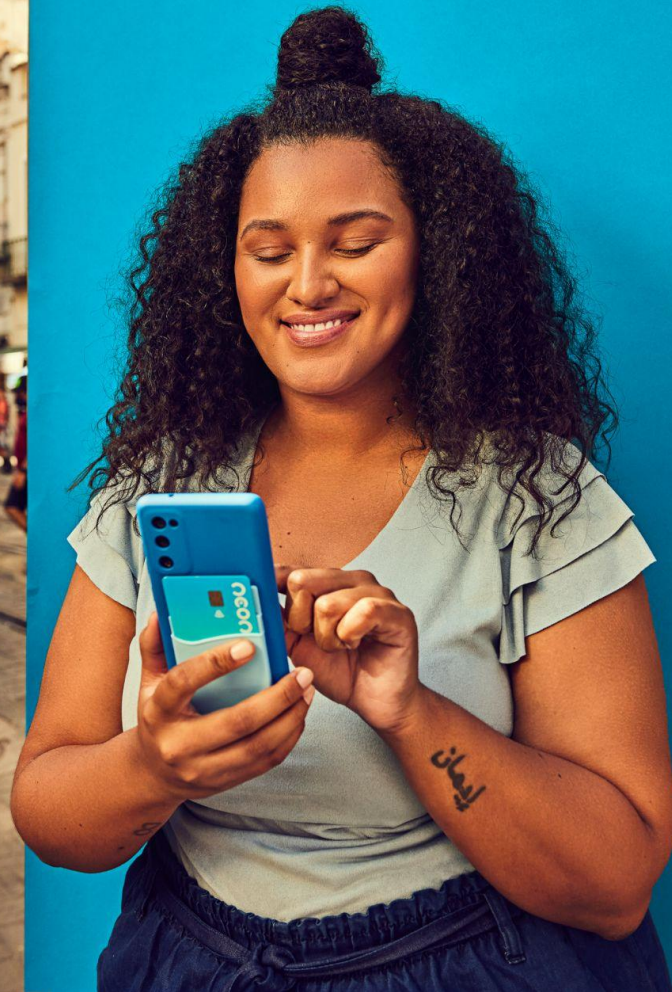
it's the next step on your journey



O QUE VEM  
PELA FRENTE

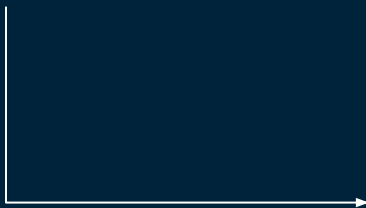
Foco em **gerar valor** para a organização, resolvendo dores reais e pensar menos em processos e cargo/estrutura

DICAS



# COMUNIDADE

[www.productoperations.com.br](http://www.productoperations.com.br)



# E-BOOK



[Link: Product Ops beyond the hype](#)

# PODCAST

## TALLERCAST

#23: O que é Product Ops e qual a sua relação com a agilidade



Sebastian Ferrari  
Co-fundador e CTO  
na Taller



Rafael Caceres  
Co-fundador e  
CEO na Taller



Thais Rigolon  
Partner & Product  
Ops Manager na Neon

OUÇA EM:



[Link: O que é Product Ops e qual a sua relação com a agilidade](#)





**neon**  
vamos  
pra cima

**Obrigada!**