



De PM para CPO:

Escalando produtos e times como ~~um pro~~ uma garota

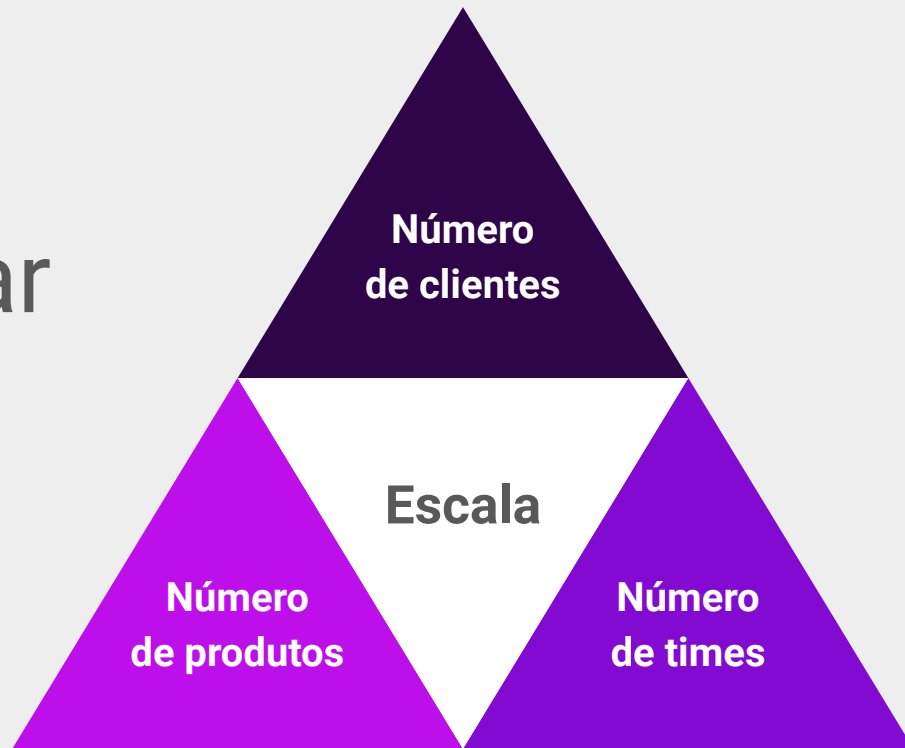


Livia Chanes

VP de Produto no Nubank



Como pensar em escala





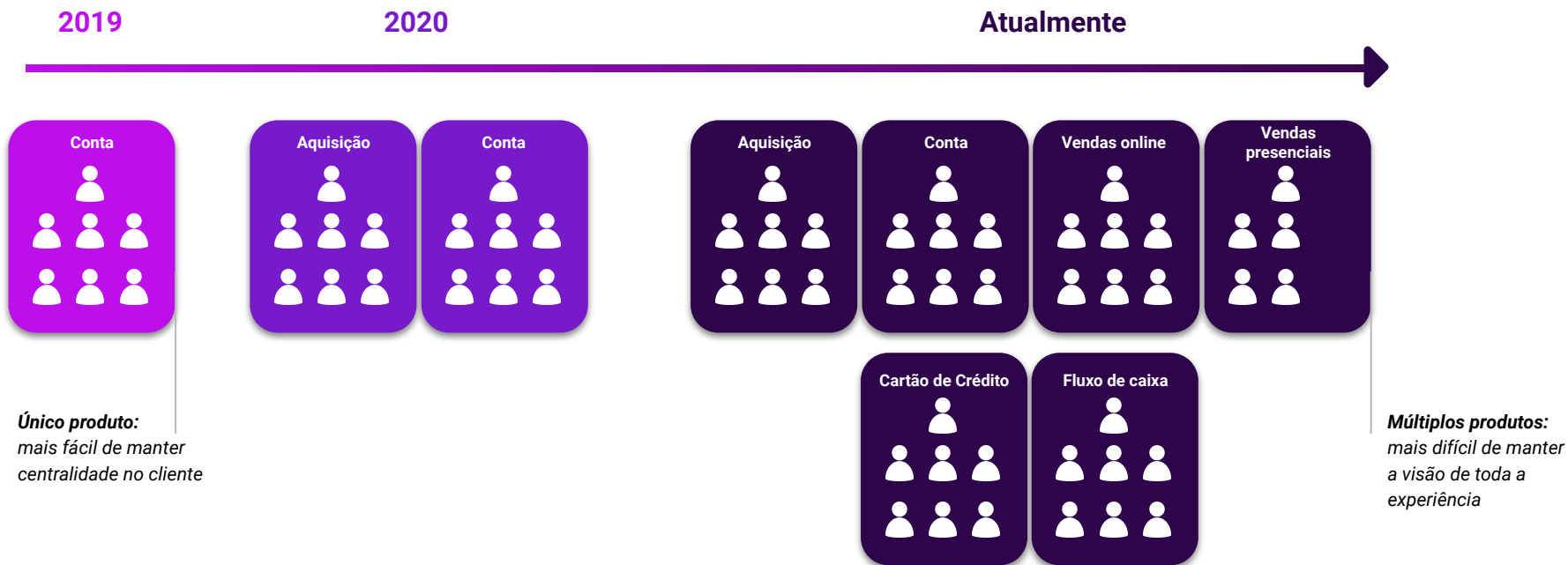
Número de produtos

Preserve ativamente o foco no cliente, a inércia o afastará de seus times (mais fácil falar do que fazer)



Fragmentação das jornadas exige centralidade no cliente através de princípios e cultura

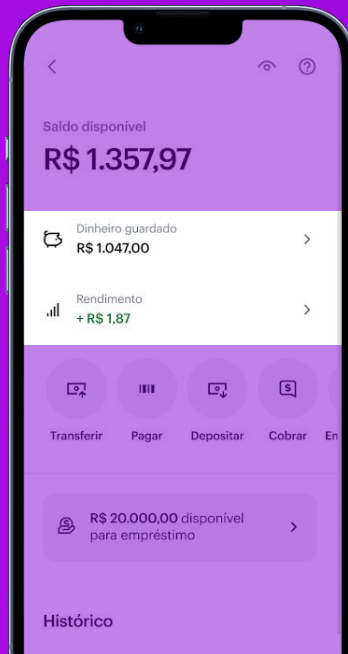
Evolução do portfolio PJ



A inovação vive nas fronteiras

CONTA

Depósitos
Transferências
Pagamentos
& mais



INVESTIMENTOS

Rentabilidade
Resgate
Perfil de risco
& mais

Número de clientes

Eficiência é questão de sobrevivência - a competição vai correr atrás e seus *unit economics* podem dar combustível para acelerar

Invista em plataformas

Emissão de **meios de pagamentos** (físico e virtual), integrar com as carteiras digitais

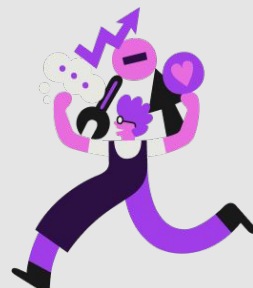
Autorização de transações de débito e crédito

Calculadora de planos de **parcelamento com juros**

Abertura de contratos para **empréstimos e renegociação** de dívidas

Oferta de **dados estruturados** para reportes para entidades legais

Plataformas de Banking (centralizado)



Invista em plataformas

Customização local nos países, como traduções das frases e formatação do campo endereços.



Cartão em processamento

Previsão de entrega: 15 JUN

Rua Euclides Miragaia, 641
Centro - São José dos Campos/SP
CEP: 12245-943

[Mudar endereço de entrega →](#)

Recebi o cartão



Cartão em produção

Previsão de entrega: 15 JUN

Rua Euclides Miragaia, 641
Centro - São José dos Campos/SP
CEP: 12245-943

[Mudar endereço de entrega →](#)

Recebi o cartão



Cartão em trânsito

Previsão de entrega: 15 JUN

Rua Euclides Miragaia, 641
Centro - São José dos Campos/SP
CEP: 12245-943

[Ver detalhes: NU430392490BR →](#)

Recebi o cartão



Cartão entregue

Previsão de entrega: 15 JUN

Rua Euclides Miragaia, 641
Centro - São José dos Campos/SP
CEP: 12245-943

[Ver detalhes: NU430392490BR →](#)

Ativar cartão

Não recebi



Estamos a punto de empezar a hacer tu tarjeta

Tarjeta entregada en: 07 Jul

Ave Ejercito Nacional, 225 - Torre 2-908
Anahuac | Secc - Ciudad de Mexico/DF
11320
Hares Polanco Torre 2 depa 908

[¿Necesita contactarnos? Abre el chat →](#)

Recebi mi tarjeta



Ya estamos haciendo tu tarjeta

Tarjeta entregada en: 07 Jul

Ave Ejercito Nacional, 225 - Torre 2-908
Anahuac | Secc - Ciudad de Mexico/DF
11320
Hares Polanco Torre 2 depa 908

[¿Necesita contactarnos? Abre el chat →](#)

Recebi mi tarjeta



Tu tarjeta está en camino

Tarjeta entregada en: 07 Jul

Ave Ejercito Nacional, 225 - Torre 2-908
Anahuac | Secc - Ciudad de Mexico/DF
11320
Hares Polanco Torre 2 depa 908

[¿Necesita contactarnos? Abre el chat →](#)

Recebi mi tarjeta



¡Tarjeta entregada!

Tarjeta entregada en: 07 Jul

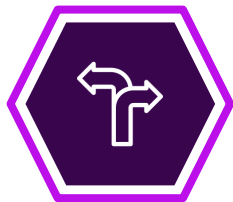
Ave Ejercito Nacional, 225 - Torre 2-908
Anahuac | Secc - Ciudad de Mexico/DF
11320
Hares Polanco Torre 2 depa 908

[¿Necesita contactarnos? Abre el chat →](#)

Activar tarjeta

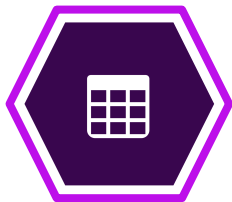
No la recebi

Busque o *product-market fit* sistematicamente



Pesquisa de indicadores de tendência

NPS (*net promoter score*)
Sean Ellis Score



Dados indicadores de engajamento

Ex. acesso médio diário



Evolução da curva de retenção

% de clientes ativos ao longo do tempo



Trio de *product-market fit*

- Aumento no topo de funil (ex. #downloads)
- Retenção
- Uso significativo



Busque o *product-market fit* sistematicamente

Nubank Vida

LANÇAMENTO (2020)

NPS (Net Promoter Score)

Qual a probabilidade de você recomendar o Nubank para amigos(a)?

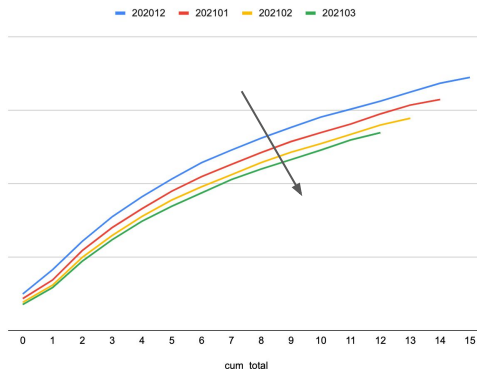
Meta > 80
Atingido > 79

SES (Sean Ellis Survey)

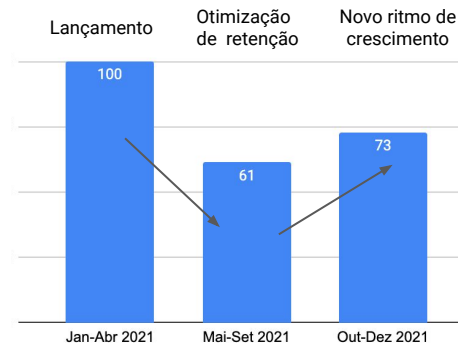
Como você se sentiria de não pudesse mais usar o Nubank Vida?

Meta > 50
Atingido > 58%

CURVA DE RETENÇÃO



APÓLICES CONTRATADAS



Número de times

Deixe o holofote, mas continue comandando o show

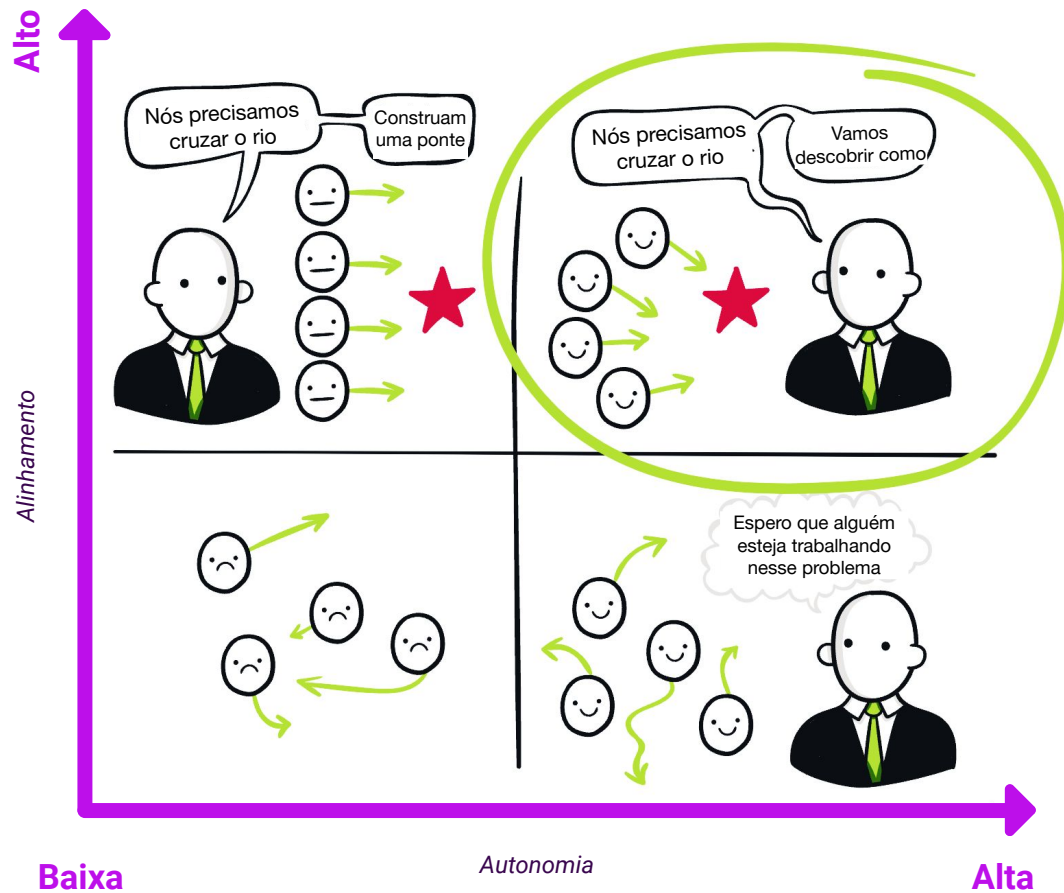
A low-angle, upward-looking shot of a person with long dark hair, wearing a light-colored striped shirt under denim overalls, captured mid-jump or dance move. Their right arm is extended upwards, and their legs are spread wide. The background features a modern building with large windows and a clear blue sky. The overall tone is energetic and aspirational.

Para escalar equipes,
é preciso dominar os
princípios de **autonomia**

3 princípios para arrasar na autonomia

Thundercats

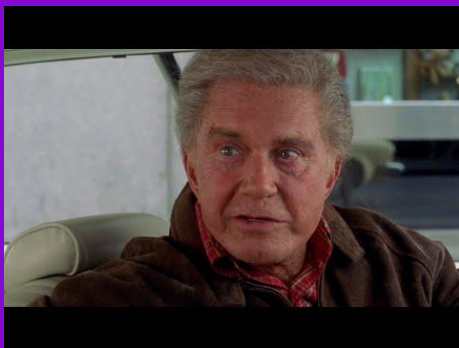
"Dê-me visão além do alcance"



3 princípios para arrasar na autonomia

Homem Aranha

"Com grandes poderes vêm grandes responsabilidades"



Autonomia

Alinhamento

"Accountability"

Compromisso

Transparência

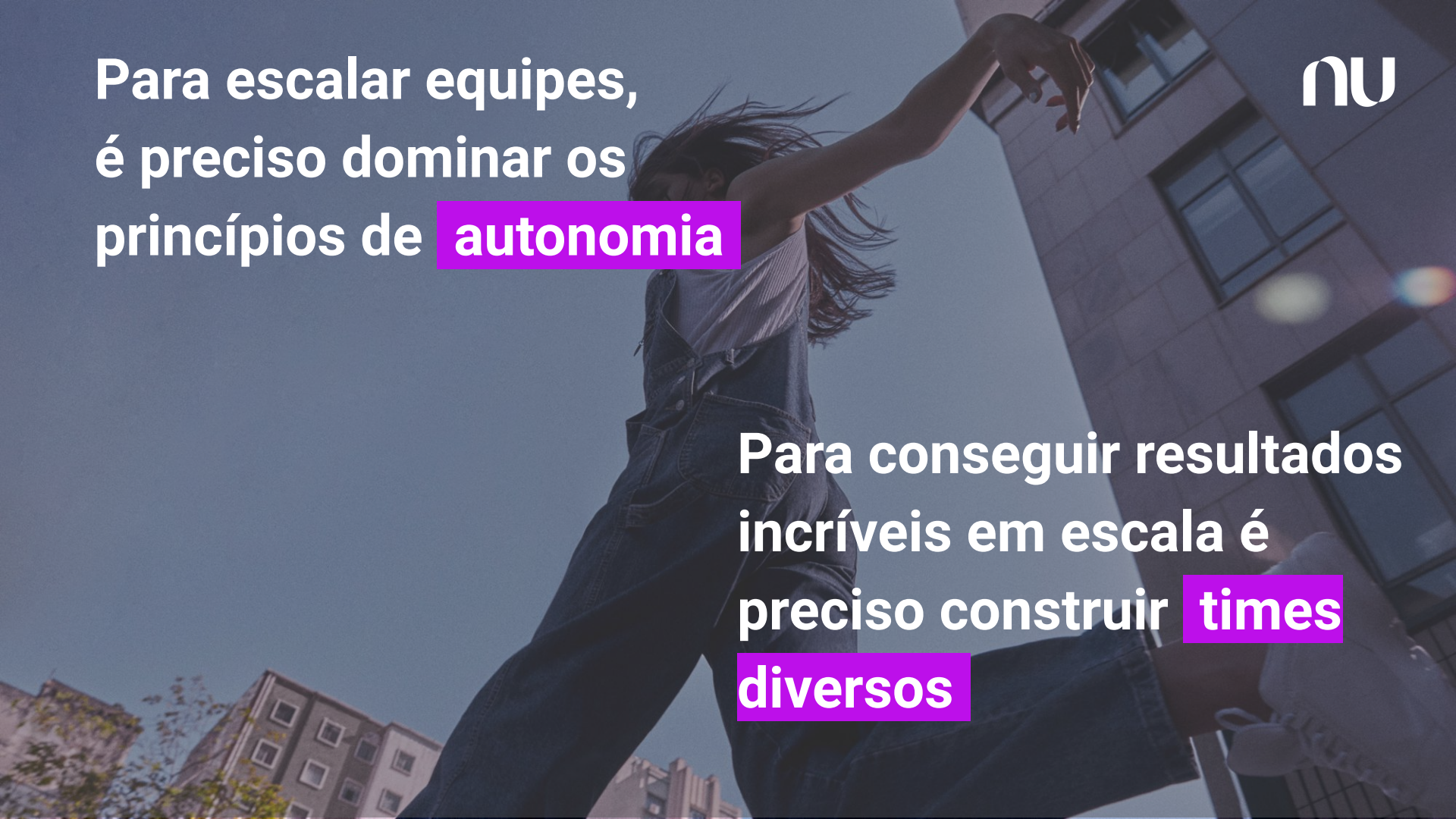


3 princípios para arrasar na autonomia

Pokémon

"Não há evolução sem batalhas -
mas escolher as batalhas certas é
fundamental"



A low-angle, upward-looking shot of a person with long dark hair, wearing a light-colored t-shirt and denim overalls, captured in a dynamic pose as if jumping or dancing. The person's arms are raised, and their hair is in motion. In the background, a modern building with large windows and a grid-like facade rises into a clear blue sky. The overall tone is energetic and aspirational.

Para escalar equipes,
é preciso dominar os
princípios de **autonomia**

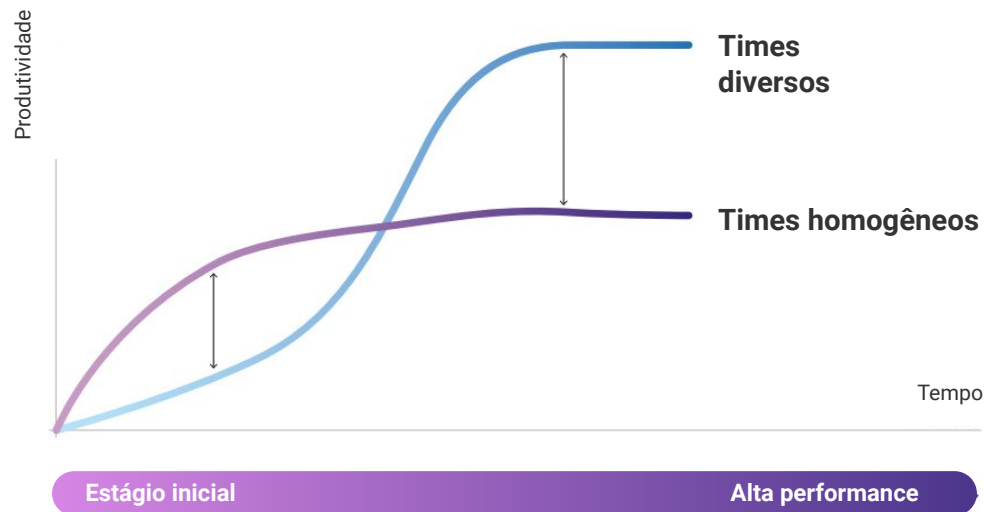
nu

Para conseguir resultados
incríveis em escala é
preciso construir **times**
diversos

- Visões diversificadas de pessoas com histórias únicas
- Maior conexão com diferentes perfis de clientes
- Diferentes maneiras de resolver um problema



O impacto da diversidade na performance dos times



Fonte: [Diversity, Equity and Inclusion 4.0](#), World Economic Forum (2020)

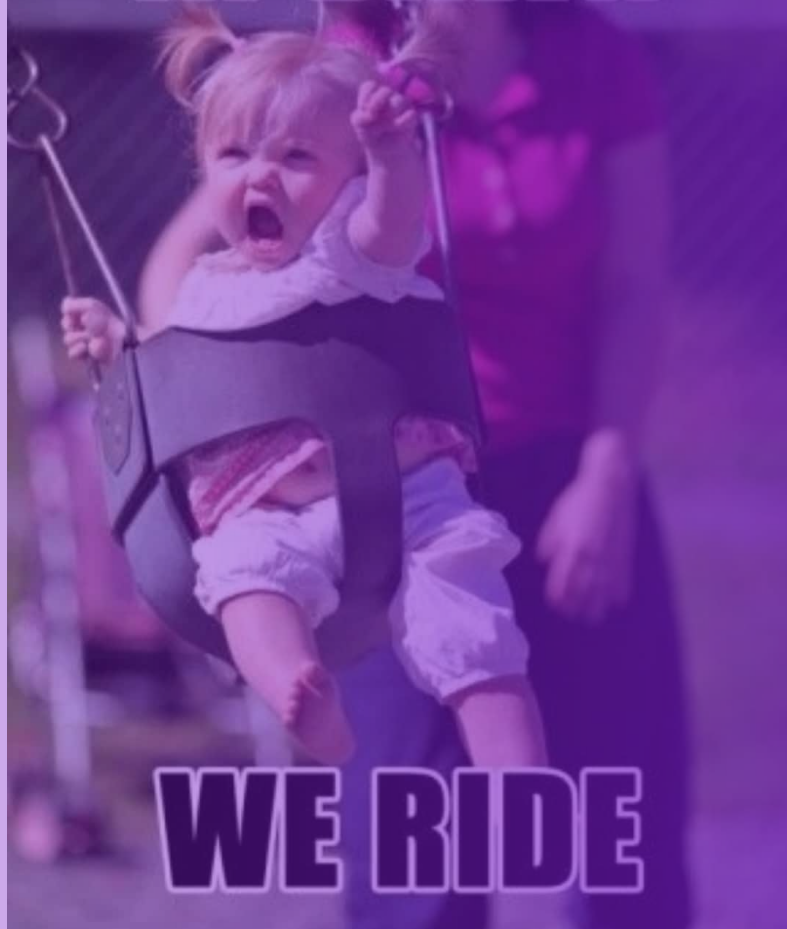


**Queremos descomplicar a
vida de 100 milhões de
pessoas através da tecnologia**

Começamos nossa revolução no
segmento financeiro e já impactamos
mais de 50 milhões de clientes – mas
ainda temos uma jornada desafiadora pela
frente. Vamos juntas?



AT DAWN



WE RIDE

Queremos descomplicar a vida de 100 milhões de pessoas através da tecnologia

Começamos nossa revolução no segmento financeiro e já impactamos mais de 50 milhões de clientes – mas ainda temos uma jornada desafiadora pela frente. Vamos juntas?



