

FIAP - FACULDADE DE INFORMÁTICA E ADMINISTRAÇÃO

Enzo Fernandes Pavanello - RM 93345

Leonardo Rigo Rezende Recco Cardoso - RM 93860

Vitor Cassemiro Ferreira Zottino - RM 93360

Vitor Utagawa Tanabe – RM 93226

SPRINT 1

São Paulo

2024

Enzo Fernandes Pavanello - RM 93345

Leonardo Rigo Rezende Recco Cardoso - RM 93860

Vitor Cassemiro Ferreira Zottino - RM 93360

Vitor Utagawa Tanabe – RM 93226

SPRINT 1

Trabalho feito para apresentar a nossa proposta de solução para os desafios propostos pela empresa Eurofarma.

Orientado por: Professor Fábio Henrique Pimentel

São Paulo

2024

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 CATEGORIA DO DESAFIO E ASPECTOS TÉCNICOS.....	5
2.1 GESTÃO DE TREINAMENTOS	5
2.2 TRANSFORMANDO ÉTICA EM AÇÃO.....	6
2.3 REINVENTANDO O ONBOARDING	7
2.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO COM IA	8
3 PROBLEMA.....	10
3.1 GESTÃO DE TREINAMENTOS	10
3.2 TRANSFORMANDO ÉTICA EM AÇÃO.....	10
3.3 REINVENTANDO O ONBOARDING	11
3.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO COM IA	11
4 SOLUÇÃO	12
4.1 GESTÃO DE TREINAMENTOS	12
4.2 TRANSFORMANDO ÉTICA EM AÇÃO.....	13
4.3 REINVENTANDO O ONBOARDING	13
4.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO COM IA	13
5 PÚBLICO-ALVO	14
6 CONCORRENTES.....	15
7 DIFERENCIAÇÃO	16
8 BANCO DE DADOS	17
9 CONTEUDOS INCORPORADOS.....	18
10 REFERÊNCIAS.....	19

1 INTRODUÇÃO

No ambiente corporativo, desafios como retrabalhos em treinamentos, excesso de impressões em papel, falta de conformidade e um tradicionalismo chato em termos de compliance criam obstáculos para o crescimento e eficiência das organizações.

Além disso, o processo de onboarding muitas vezes sobrecarrega os novos colaboradores com informações, levando à baixa retenção de conhecimento e ao surgimento de dúvidas recorrentes. Para superar esses desafios, é crucial adotar uma abordagem inovadora e integrada, utilizando tecnologias como inteligência artificial para facilitar a gestão do conhecimento, reduzir o tempo gasto em pesquisas repetitivas e promover um ambiente de aprendizado mais eficaz e engajador.

Este projeto busca oferecer soluções personalizadas que transformem esses desafios em oportunidades, impulsionando o crescimento e o sucesso das organizações no cenário corporativo atual.

2 CATEGORIA DO DESAFIO E ASPECTOS TÉCNICOS

Este capítulo se dedica a uma análise dos desafios propostos pela Eurofarma, com foco na compreensão das categorias delineadas e dos aspectos técnicos associados a cada uma delas. Ao explorar as nuances desses desafios, buscamos fornecer uma explicação teórica sólida das categorias identificadas e delineamos os requisitos técnicos exigidos e desejáveis, conforme especificado pela empresa parceira. Esta seção serve como base fundamental para o desenvolvimento estratégico e técnico das soluções propostas, fornecendo uma compreensão clara dos objetivos a serem alcançados e dos caminhos a serem percorridos para atingir esses objetivos.

2.1 GESTÃO DE TREINAMENTOS

Explicação e Conceituação Teórica das Categorias do Desafio:

Retrabalho: O retrabalho refere-se à necessidade de corrigir ou ajustar uma tarefa ou produto já executado várias vezes devido a defeitos, erros ou inadequações. Isso pode incluir revisões em processos, produtos ou serviços para alcançar os padrões desejados de qualidade.

Impressão de Papel: A impressão de papel aborda os processos e práticas relacionadas à produção de documentos físicos, como relatórios, formulários e outros materiais. É importante considerar formas de reduzir o uso de papel e promover práticas mais sustentáveis.

Risco de Não Conformidade: O risco de não conformidade refere-se à possibilidade de não atender a requisitos legais, regulamentares ou de qualidade estabelecidos. Isso pode resultar em penalidades legais, perda de reputação da marca e impacto financeiro negativo para a organização.

Aspectos Técnicos Exigidos e Desejáveis:

Retrabalho:

Exigidos: Sistemas de monitoramento de qualidade, procedimentos de controle de qualidade.

Desejáveis: Ferramentas de automação de processos da gestão de treinamentos, sistemas de gestão da qualidade integrados, treinamento em técnicas de melhoria contínua.

Impressão de Papel:

Exigidos: Implementação de sistemas para automação do processo de gestão de treinamentos visando reduzir o uso de papel e documentos físicos.

Desejáveis: Adoção de um sistema de gerenciamento de treinamentos para facilitar o acompanhamento e controle dos colaboradores que fizerem os treinamentos.

Risco de Não Conformidade:

Exigidos: Procedimentos de conformidade regulatória, monitoramento de conformidade, auditorias internas.

Desejáveis: Software de gestão de riscos, treinamento em conformidade regulatória, processos de revisão de políticas e procedimentos.

2.2 TRANSFORMANDO ÉTICA EM AÇÃO

Explicação e Conceituação Teórica das Categorias do Desafio:

Muito chato, travado e tradicional: Esta refere-se a processos, sistemas ou culturas organizacionais que são vistas como monótonos, rígidos ou desinteressantes. Isso pode afetar a produtividade, a criatividade e a motivação dos colaboradores.

Pessoas não se interessam: Essa categoria mostra a falta de engajamento ou interesse por parte dos colaboradores em relação a determinados processos, produtos ou iniciativas. Isso pode resultar em baixa participação, resistência à mudança e falta de inovação.

Risco de não conformidade: O risco de não conformidade refere-se à possibilidade de não cumprir com regulamentos, padrões de qualidade ou expectativas do cliente. Isso pode resultar em penalidades legais, perda de reputação da marca e impacto negativo nos resultados financeiros.

Aspectos Técnicos Exigidos e Desejáveis:

Muito chato, travado e tradicional:

Exigidos: Avaliação de processos existentes, identificação de pontos de melhoria, implementação de práticas ágeis.

Desejáveis: Ferramentas de colaboração online, programas de incentivo à inovação.

Pessoas não se interessam:

Exigidos: Pesquisas de clima organizacional, análise de feedback dos colaboradores, desenvolvimento de programas de engajamento.

Desejáveis: Formas mais dinâmicas e interativas que despertem o interesse dos colaboradores mesmo em temas menos atrativos.

Risco de não conformidade:

Exigidos: Auditorias regulares, monitoramento de processos, treinamento em conformidade.

Desejáveis: Sistemas de gestão da qualidade, análise de riscos proativa, colaboração com especialistas regulatórios.

2.3 REINVENTANDO O ONBOARDING

Explicação e Conceituação Teórica das Categorias do Desafio:

Muita informação em pouco tempo: Esta categoria refere-se à sobrecarga de informações que os colaboradores enfrentam em um curto período. Isso pode resultar em dificuldades para processar e assimilar todo o conteúdo relevante, levando a uma sensação de sobrecarga cognitiva e possivelmente afetando o desempenho.

Colaborador não retém quase nada: Aqui estamos lidando com a questão da retenção de informações. Mesmo que os colaboradores recebam uma grande quantidade de informações, eles podem ter dificuldade em lembrar e aplicar esse conhecimento posteriormente. Isso pode ser devido a vários fatores, incluindo métodos de treinamento inadequados ou falta de oportunidades para revisão e prática.

Surgem muitas dúvidas com o tempo: Esta categoria indica que, ao longo do tempo, os colaboradores podem encontrar dúvidas ou questões relacionadas ao conteúdo ou aos processos com os quais estão lidando. Isso pode ser resultado de lacunas no entendimento inicial, mudanças nos procedimentos ou simplesmente da natureza complexa das tarefas.

Aspectos Técnicos Exigidos e Desejáveis:

Muita informação em pouco tempo:

Exigidos: Estratégias de priorização de informações, métodos de comunicação eficazes, uso de tecnologias de apoio à aprendizagem.

Desejáveis: Ferramentas de microlearning, sistemas de gerenciamento de conhecimento, treinamento em habilidades de gerenciamento do tempo.

Colaborador não retém quase nada:

Exigidos: Técnicas de ensino e aprendizagem baseadas na repetição espaçada, vídeos curtos disponíveis a qualquer momento para sanar as dúvidas.

Desejáveis: portal com vídeos curtos e diretos sobre as tarefas do dia na empresa.

Surgem muitas dúvidas com o tempo:

Exigidos: Canais de suporte ao colaborador, chatbot que servirá como forma interativa do colaborador sanar dúvidas.

Desejáveis: Plataformas online com as informações e chatbot capaz de sanar dúvidas.

2.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO COM IA

Explicação e Conceituação Teórica das Categorias do Desafio:

Perder tempo procurando online: Este desafio se refere à ineficiência na localização de informações relevantes na vastidão da internet. Os colaboradores podem perder tempo navegando em diferentes fontes online em busca de dados específicos, o que pode prejudicar a produtividade e a eficácia no cumprimento das tarefas.

Verificar históricos antigos e anotações: Aqui, estamos falando sobre a necessidade de revisar registros anteriores, como documentos arquivados, históricos de projetos ou anotações pessoais, para acessar informações relevantes. Isso pode ser uma tarefa demorada e propensa a erros se os registros não estiverem bem-organizados ou forem difíceis de recuperar.

"Caçar" informações: Esta categoria descreve o processo de busca ativa por informações dispersas em diferentes sistemas ou fontes de dados internos da organização. Os colaboradores podem se encontrar em uma situação em que precisam rastrear e reunir informações de várias fontes, o que consome tempo e recursos.

Aspectos Técnicos Exigidos e Desejáveis:

Perder tempo procurando online:

Exigidos: Forma mais eficaz de procurar as informações sobre a empresa, juntas toda a informação em um único lugar para não perder tempo procurando em várias fontes.

Desejáveis: Sistema que faça essa função de unificar toda a informação em um único local para evitar ter de ficar buscando por diversas fontes online.

Verificar históricos antigos e anotações:

Exigidos: Sistemas de arquivamento eficazes, categorização clara de documentos, capacidade de pesquisa dentro de arquivos.

Desejáveis: Ferramentas de busca avançada em documentos, digitalização e indexação de documentos físicos, automação de processos de arquivamento.

"Caçar" informações:

Exigidos: Integração de sistemas de informação, padronização de formatos de dados, políticas de compartilhamento de informações.

Desejáveis: Ferramentas de pesquisa unificada, sistemas de gerenciamento de conteúdo, cultura organizacional de colaboração e compartilhamento de conhecimento.

3 PROBLEMA

Neste capítulo, iremos entender os desafios enfrentados, analisando em detalhes os problemas identificados e sua categorização dentro do contexto proposto pela Eurofarma. Abordaremos não apenas a natureza dos problemas, mas também sua relevância, demonstrando a importância de sua resolução para o sucesso do projeto. Ao explorar a categorização dos problemas, destacamos como cada um se enquadra em uma categoria específica e como essa classificação influencia a abordagem de solução. Por meio da apresentação de notícias recentes, artigos pertinentes e estatísticas relevantes, justificaremos a escolha dos problemas selecionados, fornecendo uma base sólida para o desenvolvimento e implementação de soluções efetivas.

3.1 GESTÃO DE TREINAMENTOS

A dificuldade em organizar, gerenciar e acompanhar os treinamentos dos funcionários de forma eficiente e centralizada.

Estudos mostram que empresas com uma cultura ética sólida são mais inovadoras e têm funcionários mais engajados. Segundo a Ethisphere, as empresas mais éticas superam seus concorrentes em até 5% em termos de desempenho financeiro(ESG Insights, 2023, n.p.).

3.2 TRANSFORMANDO ÉTICA EM AÇÃO

Dificuldade de acesso rápido a informações sobre condutas e ética, dificultando a tomada de decisões eficazes pelos funcionários.

De acordo com um relatório da Association for Talent Development, organizações que investem em treinamento e desenvolvimento têm uma taxa de retenção de funcionários significativamente maior. Além disso, um estudo do LinkedIn mostra que 94% dos funcionários considerariam permanecer mais tempo em uma empresa que investe em sua formação profissional(Relatório de aprendizagem, 2022, p. 9).

3.3 REINVENTANDO O ONBOARDING

Processos de integração de funcionários desatualizados, demorados e ineficazes.

Pesquisas da Gallup mostram que um processo de onboarding eficaz pode aumentar o engajamento dos funcionários em até 50%. Além disso, uma boa integração inicial pode diminuir o tempo de adaptação e elevar a produtividade dos funcionários em suas funções(Arins, 2019, n.p.).

3.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO COM IA

Dificuldades em consolidar e acessar informações-chave da empresa, especialmente em relação à cultura organizacional e práticas de trabalho.

Empresas com uma sólida gestão do conhecimento têm uma maior capacidade de inovação e produtividade. Segundo a McKinsey, empresas que investem em tecnologias de IA para gestão do conhecimento podem aumentar sua produtividade em até 20%. Isso é fundamental para empresas buscando certificações como o GPTW, que valorizam a disseminação e o acesso à cultura organizacional(Alves, 2024, n.p.).

4 SOLUÇÃO

A proposta é desenvolver um portal base para a empresa, onde novas funcionalidades podem ser integradas para resolver problemas identificados em várias áreas-chave da organização. As principais funções e tecnologias que compõem a solução são as seguintes:

Gestão de Treinamentos: Uma área dedicada no portal para organizar, agendar e acompanhar treinamentos de funcionários. Isso permite uma gestão centralizada e eficiente das atividades de aprendizagem, com funcionalidades como controle de progresso, avaliações e relatórios.

Transformando ética em ação: Um chatbot incorporado ao portal para fornecer respostas rápidas e dinâmicas sobre questões de ética empresarial e conduta. A ferramenta oferece acesso fácil a informações e políticas, ajudando os funcionários a tomar decisões informadas de maneira ágil.

Reinventando Onboarding: Uma seção com vídeos instrutivos para apoiar o processo de integração de novos colaboradores. Isso facilita o acesso rápido a informações cruciais sobre a empresa, suas práticas e procedimentos, acelerando a adaptação e produtividade dos novos membros.

Gestão do conhecimento com IA: Um chatbot alimentado por inteligência artificial para consolidar informações-chave da empresa, particularmente relacionadas a cultura organizacional e práticas de trabalho. Esta ferramenta é especialmente útil para preencher requisitos de certificações como o GPTW (Great Place to Work), oferecendo informações precisas e atualizadas.

Em suma, o portal base combina uma variedade de tecnologias, incluindo chatbots e ferramentas de IA, para fornecer soluções completas e eficazes que atendam às necessidades específicas da empresa nas áreas de gestão de treinamentos, ética, onboarding e gestão do conhecimento.

4.1 GESTÃO DE TREINAMENTOS

Criação de uma área dedicada no portal para gerenciar os treinamentos, permitindo o controle completo das atividades de aprendizagem, incluindo agendamento, acompanhamento de progresso e avaliação de resultados.

4.2 TRANSFORMANDO ÉTICA EM AÇÃO

Criação de um chatbot para fornecer consultas dinâmicas, orientações sobre condutas e acesso fácil a informações de ética empresarial.

4.3 REINVENTANDO O ONBOARDING

Desenvolvimento de uma área com vídeos instrutivos no portal, permitindo que os funcionários novos tenham um acesso rápido e eficaz à informação necessária para sua função.

4.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO COM IA

Desenvolvimento de um chatbot para consolidar informações-chave da empresa, especialmente focado em áreas como a preparação para o GPTW.

5 PÚBLICO-ALVO

A solução desenvolvida para a Eurofarma beneficiará vários grupos dentro da empresa, proporcionando melhorias operacionais e maior eficiência em suas atividades. Os principais públicos-alvo da solução são:

Funcionários da Eurofarma: Todos os colaboradores, desde os que trabalham na linha de produção até os que ocupam cargos de gestão, se beneficiarão das funcionalidades oferecidas pelo portal. Os funcionários terão acesso facilitado a treinamentos, informações de ética e conduta, além de um onboarding mais eficiente.

Gestores e Líderes: Os gestores de diferentes áreas da empresa podem usar o portal para monitorar o progresso das equipes, identificar necessidades de capacitação e gerenciar processos de onboarding. Isso melhora a gestão de equipes e a eficácia dos líderes.

Recursos Humanos: A equipe de RH da Eurofarma pode utilizar o portal para organizar e gerenciar treinamentos, disseminar informações sobre ética e conduta e facilitar o processo de integração de novos funcionários.

Compliance e Conformidade: As equipes de compliance e conformidade da Eurofarma se beneficiarão de um chatbot com informações sobre ética, conduta e regulamentações, facilitando a conformidade com os regulamentos internos e externos.

Novos Contratados: Os novos colaboradores da Eurofarma terão uma experiência de onboarding mais rápida e eficiente, permitindo que eles se adaptem mais rapidamente à cultura e aos processos da empresa.

Além disso, ao melhorar a eficiência e o desempenho dos funcionários, a Eurofarma pode oferecer melhores produtos e serviços à comunidade, impactando positivamente a sociedade em geral. Por meio do fortalecimento de sua cultura organizacional, a Eurofarma também se posiciona como uma empresa mais inovadora e líder no mercado farmacêutico.

6 CONCORRENTES

Fizemos uma pesquisa dos produtos disponíveis no mercado que abordam as necessidades apresentadas pela empresa. Entre os produtos encontrados, destacam-se:

SAP SuccessFactors: Oferece gestão de treinamentos, onboarding e IA, porém não oferece recursos específicos para consultas dinâmicas sobre ética e conduta.(SAP SuccessFactors, 2001?, n.p.)

Workday: Integra gestão de treinamentos, onboarding e ética em ação, mas não possui uma solução específica para gestão do conhecimento com IA.(Workday, 2005?, n.p.)

Cornerstone OnDemand: Oferece gestão de treinamentos, onboarding e ética em ação, mas não inclui uma solução para IA.(Cornerstone OnDemand, 1999?, n.p.)

Oracle HCM Cloud: Provê gestão de treinamentos, onboarding e IA, mas não aborda ética em ação de forma específica.(Oracle, 2011?, n.p.)

ServiceNow: Destaca-se na integração de IA e ética em ação, embora não disponha de funções para gestão de treinamentos ou onboarding.(ServiceNow, 2004?, n.p.)

Para uma melhor visualização e compreensão das funcionalidades oferecidas por cada produto, elaboramos a seguinte matriz:

Software	Gestão de Treinamentos	Onboarding	Ética em Ação	Gestão do Conhecimento com IA
SAP SuccessFactors	Sim	Sim	Não	Não
Workday	Sim	Sim	Sim	Não
Cornerstone OnDemand	Sim	Sim	Sim	Não
Oracle HCM Cloud	Sim	Sim	Não	Não
ServiceNow	Não	Não	Sim	Não

7 DIFERENCIAÇÃO

A solução proposta para a Eurofarma pode se diferenciar ao integrar todas as funcionalidades em um único portal, oferecendo uma solução completa que abrange gestão de treinamentos, ética em ação, onboarding, e gestão do conhecimento com IA.

A Eurofarma pode ganhar uma vantagem competitiva ao personalizar o portal para suas necessidades específicas, ao contrário dos projetos existentes que podem ter soluções mais padronizadas e menos focadas em particularidades da empresa.

Ao combinar essas funções de forma coesa e eficiente, a solução para a Eurofarma pode criar uma experiência de usuário diferenciada e maior produtividade.

Esta análise destaca as capacidades dos projetos concorrentes, permitindo à Eurofarma entender melhor como a solução proposta pode ser desenvolvida para se destacar no mercado.

8 BANCO DE DADOS

Para o banco de dados do ambiente de desenvolvimento e produção, optamos pelo PostgreSQL já para o banco de dados para o ambiente de testes utilizaremos o H2 console.

9 CONTEUDOS INCORPORADOS

Considerando os conteúdos estudados ao longo desse ano, identificamos as seguintes áreas que serão incorporadas à solução proposta pela equipe. Essas áreas incluem:

Todo o conhecimento adquirido nas aulas de *Microservices and Web Engineering*, fornecendo uma base sólida para o desenvolvimento do projeto.

As melhores práticas de desenvolvimento e o planejamento de arquitetura de software explorados em Governança e melhores práticas em TI, que serão essenciais para garantir a eficiência e a qualidade da solução.

O domínio de bancos de dados e gerenciamento de tabelas abordado em *Programming and Database Management*, permitindo uma manipulação eficaz dos dados necessários para a solução.

A expertise em deploy de aplicações, que será adquirida em *Network Management and Monitoring*, garantindo uma implementação eficiente da solução desenvolvida.

Além disso, o planejamento e criação de chatbots, que será aprendido na aula de *Operating System Tuning and Cognition*, também serão incorporados.

Esses conteúdos serão fundamentais para o desenvolvimento e aprimoramento da nossa solução, proporcionando uma base sólida e abrangente para o sucesso do projeto.

10 REFERÊNCIAS

- 1 ESG Insights, 2023. <https://esginsights.com.br/ranking-aponta-as-empresas-mais-eticas-do-mundo/> . Acesso em: 13 de maio de 2024.
- 2 Relatório de aprendizagem, **A TRANSFORMAÇÃO DO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO** , 2022. <https://learning.linkedin.com/content/dam/me/learning/pt-br/pdfs/2022-LinkedIn-Learning-Workplace-Learning-Report-Portuguese.pdf> . Acesso em: 13 de maio de 2024.
- 3 Bruno Arins, **PROGRAMA DE ONBOARDING: COMO INTEGRAÇÃO IMPACTA O COLABORADOR** , 2019. <https://gptw.com.br/conteudo/artigos/programa-de-onboarding-impactos/> . Acesso em: 13 de maio de 2024.
- 4 Allan Alves, **RECONECTADOS – O GUIA DA MCKINSEY PARA SUPERAR A COMPETIÇÃO NA ERA DIGITAL E DA IA** ,2024. <https://pt.linkedin.com/pulse/reconnectados-o-guia-da-mckinsey-para-superar-competi%C3%A7%C3%A3o-allan-alves-lnhmf> . Acesso em: 13 de maio de 2024.
- 5 SAP SuccessFactors, 2001?. <https://pages.seidorbrasil.com.br/seidor-exakta-hr/> . Acesso em: 9 maio 2024.
- 6 Wordday, 2005?. <https://www.workday.com/en-us/why-workday.html> . Acesso em: 9 maio 2024.
- 7 Cornerstone OnDemand, 1999?. <https://www.cornerstoneondemand.com/company/> . Acesso em: 9 maio 2024.
- 8 Oracle HCM, 2011?. <https://www.oracle.com/human-capital-management/> . Acesso em: 9 maio 2024.
- 9 ServiceNow, 2004?. <https://www.servicenow.com/br/company.html#customers> . Acesso em: 9 maio 2024.