



Hakutaku - TCC

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1. Membros..... | 3 |
| 2. Definição do problema a ser resolvido..... | 3 |
| 2.1 Introdução:..... | 3 |
| 2.2 Desenvolvimento do problema:..... | 4 |
| 2.3 Dados/comprovação:..... | 6 |
| 2.4 Conclusão:..... | 8 |
| 3. Segmento de clientes..... | 9 |
| 3.1 Introdução:..... | 9 |
| 3.2 Pesquisa de mercado (Glean) :..... | 9 |
| 3.3 Cliente ideal:..... | 10 |
| 3.4 Requisitos mínimos:..... | 11 |
| 3.5 Como a solução gera valor para esse clientes:..... | 12 |
| 3.6 Diferencial competitivo :..... | 13 |
| Fontes:..... | 14 |

1. Membros

| Names |
|-------------------------------|
| Patrick Victorino Miranda |
| Raduan Oliveira Galli Muarrek |
| Vinicios Venancio Lugli |
| Rodrigo Campos Rodrigues |
| Pedro de Carvalho Rezende |

2. Definição do problema a ser resolvido

2.1 Introdução:

A gestão do conhecimento caracteriza-se como o processo de capturar, organizar, compartilhar e utilizar o conhecimento dentro de uma organização. Existem dois tipos de conhecimento: tácito e explícito. Segundo Nonaka et al. (2000), "O conhecimento explícito pode ser expresso em uma linguagem formal e sistemática; pode ser compartilhado em dados, fórmulas científicas, especificações e manuais; pode ser processado, transmitido e armazenado com facilidade. O conhecimento tácito é altamente pessoal e difícil de ser formalizado."

Uma gestão do conhecimento eficaz abrange ambos os tipos, buscando torná-los facilmente acessíveis dentro de uma empresa e intuitivos para serem consumidos. No entanto, geralmente não há uma gestão eficiente nesse sentido. Frequentemente, por exemplo, os departamentos de RH desenvolvem sistemas de gestão internos ou optam por adquirir software especializado em gestão do conhecimento para suas necessidades específicas. Contudo, devido à natureza fechada e ao design desatualizado da maioria dessas soluções de software, o conhecimento não consegue ser compartilhado entre os diferentes departamentos da organização. A inteligência artificial, por outro lado, possui a capacidade de se estender por várias áreas, possibilitando gradualmente a criação de software de gestão do conhecimento que atenda às necessidades dos diversos departamentos de uma empresa. Isso facilita a utilização do conhecimento gerado não apenas dentro de um único departamento, mas em toda a organização. Apesar dessas vantagens, a alta liderança ainda enfrenta desafios para implementar essa tecnologia de forma eficaz.

2.2 Desenvolvimento do problema:

O problema que estamos abordando é a gestão do conhecimento, que se caracteriza pela estratégia e prática em gerir todo o conteúdo e dados que foram gerados pela empresa nos últimos anos.

Na prática, essa problemática exige considerável disciplina e organização. Envolve desde a criação de informações úteis para a empresa, até seu armazenamento, gestão e controle de acesso. Consequentemente, a maioria das empresas enfrenta dificuldades, especialmente em:

- I. Organizar seus documentos e conhecimentos;
- II. Criar novos documentos que registrem eficazmente dados e conhecimento;
- III. Compartilhar informações entre departamentos;
- IV. Unificar o conhecimento em uma única plataforma;
- V. Estabelecer um sistema robusto de busca de documentos.

Esses desafios geram problemas como:

- I. **Ineficiência operacional**, uma vez que os colaboradores podem gastar horas procurando uma mesma informação;
- II. **Problemas de sucessão**, onde colaboradores que se desligam levam consigo o conhecimento tácito;
- III. **Processos de integração (onboarding) demorados**, que requerem o tempo de múltiplos trabalhadores para esclarecer dúvidas que poderiam ser respondidas com documentação e organização adequadas;
- IV. **Problemas de fragmentação de dados**, levando a buscas extensas em múltiplas plataformas para encontrar informações desejadas, o que além de inconveniente, acaba gerando despesas adicionais com manutenção de plataformas.

Do ponto de vista financeiro, essas questões criam problemas significativos para as empresas. Eficácia reduzida significa mais tempo necessário para concluir determinada tarefa. Os problemas de sucessão e integração, em última análise,

relacionam-se com a mesma questão de eficácia, pois novos funcionários precisam interromper a equipe experiente, ocupando o tempo de ambas as partes.

Além dessas preocupações financeiras, uma gestão eficaz do conhecimento gera benefícios menos tangíveis, mas igualmente valiosos: o aproveitamento do conhecimento adquirido ao longo dos anos para potencializar as atividades diárias e a resolução de problemas. Por exemplo, se uma consultoria já realizou um projeto de go-to-market, o ideal é consultar tanto os aspectos macro quanto micro do projeto anterior para melhorar implementações futuras. Isso permite que a empresa aprenda continuamente com as informações geradas por experiências passadas.

2.3 Dados/comprovação:

Para validar a existência dessa problemática, foram realizadas pesquisas de mercado, coleta de dados em campo e participação em competições que trouxeram insights e validações significativas sobre a relevância do problema.

Pesquisas de Mercado:

De acordo com uma pesquisa realizada pelo Notion para o 6º episódio de seu webinar (2024): **97% dos líderes reconhecem a importância da gestão do conhecimento, mas apenas 44% acreditam que suas organizações a executam de maneira eficaz**. Esse dado reforça a disparidade entre a percepção da relevância do tema e a aplicação prática nas empresas.

Competição e Hackathons:

- I. **Hackathon do Stark Bank** → Fizemos o hackathon da stark bank que tinha a problemática de usar IA no mercado financeiro. Durante o evento, foi proposto o conceito da Hakutaku, que recebeu elogios da equipe interna. A principal dor identificada foi a "desorganização dentro da empresa", comum em startups que crescem rapidamente. Embora não tenha conquistado o pódio, o feedback forneceu uma validação clara da relevância do problema.

- II. **Hackathon da Bemobi** → Neste hackathon, a Hakutaku foi apresentada com características e funcionalidades semelhantes às que possui atualmente. O projeto foi premiado com o ****primeiro lugar****, reforçando a aceitação e consistência da solução proposta.

Validação com Empresas:

- III. **Farmoquímica SA** → Em conversas com um analista de trade marketing, foi relatada a dificuldade em encontrar informações dentro da empresa. Muitas vezes, os colaboradores precisam perguntar no Microsoft Teams até encontrar alguém que possa ajudar. Essa situação ilustra como a Hakutaku poderia resolver problemas de acesso ao conhecimento.

- IV. **Vault** → Em conversas com o CTO da Vault destacou problemas no onboarding, onde novos colaboradores gastam tempo com tarefas improdutivas, atrasando suas atividades e as de outros membros da equipe.

Esse caso reforça o impacto direto da ineficiência operacional.

- V. **Mavericks** → O CFO da Mavericks mencionou problemas de sucessão, tanto na empresa atual quanto no Citi (onde trabalhou anteriormente). Isso reforça a questão de perda de conhecimento tácito quando colaboradores deixam a organização.

Esses exemplos práticos e dados quantitativos confirmam que os desafios de gestão do conhecimento são amplamente reconhecidos e sentidos em diferentes contextos organizacionais.

2.4 Conclusão:

A gestão do conhecimento, apesar de sua reconhecida importância, ainda é um desafio significativo para as diversas organizações. Os problemas relacionados à organização de informações, comunicação entre departamentos e retenção de conhecimento tácito são amplamente documentados, como demonstrado nas pesquisas de mercado e validações realizadas.

Os dados apresentados no tópico 2.3 corroboram a relevância e a urgência dessa questão. A disparidade entre a percepção dos líderes (97% reconhecem a importância) e a execução eficaz (apenas 44% implementam corretamente) destaca a lacuna existente. Além disso, as validações obtidas em hackathons e empresas reais fortaleceram o entendimento de que soluções como a Hakutaku podem

resolver problemas práticos, como ineficiência operacional, integração de novos colaboradores e sucessão.

Portanto, é evidente que a gestão do conhecimento não é apenas um problema teórico, mas uma necessidade prática e latente no mercado. A implementação de tecnologias que utilizem inteligência artificial, aliada a um design intuitivo e acessível, é uma abordagem promissora para enfrentar esses desafios no gerenciamento da informação, de forma a transformar a maneira como as organizações capturam, armazenam e compartilham o conhecimento interno.

3. Segmento de clientes

3.1 Introdução:

Primeiramente, antes de falarmos sobre como entregamos valor, é essencial entender quem a Hakutaku tem a capacidade de atender, ou seja, quais são os pré-requisitos para que uma empresa se torne nossa cliente.

Além disso, é importante destacar o perfil do cliente ideal e suas características, que serão o nosso foco principal após a consolidação da marca. Esse grupo representa empresas que, além de atenderem aos requisitos mínimos, possuem uma estrutura capaz de maximizar os benefícios da nossa solução, tornando-se parceiros estratégicos para o crescimento da Hakutaku.

3.2 Pesquisa de mercado (Glean):

Em primeiro lugar, para entender os requisitos necessários para aderir a esse tipo de solução, buscamos informações com a plataforma global de referência em IA

para gestão de conhecimento, a Glean. Para isso, nos apresentamos como possíveis clientes para entender o que seria necessário para uma empresa se tornar um cliente deles.

Após diversas conversas por e-mail e uma videoconferência, obtivemos os seguintes resultados:

- A empresa deve possuir uma boa base de documentação antes da implementação da solução.
- O pacote mínimo oferecido era para 80 usuários.
- O valor anual do pacote básico era de 80 mil dólares.

Com base nas estratégias e requisitos do nosso principal concorrente global, chegamos a algumas métricas e pontos que precisam ser analisados ao procurarmos possíveis clientes, principalmente por ser a solução no mercado mais semelhante à que planejamos desenvolver.

3.3 Cliente ideal:

Com base na pesquisa realizada, concluímos que, em um cenário ideal, especialmente após a consolidação da marca, nosso cliente ideal seriam grandes empresas, com centenas de funcionários, uma base de dados organizada e consolidada, e com condições financeiras de pagar um ticket médio mensal de pelo menos R\$ 400 por funcionário.

No entanto, como estamos oferecendo uma solução iniciante, entendemos que, embora esses sejam os clientes ideais para compor nossa base, precisamos adaptar nosso produto para atender também empresas que ainda não têm acesso a soluções como essa. Para isso, analisamos as métricas apresentadas na pesquisa para entender sua criticidade e descobrir como podemos ajustá-las para tornar o produto mais acessível.

3.4 Requisitos mínimos:

Com base nos pontos levantados pela Glean durante a pesquisa, embora nossa intenção seja criar uma solução mais acessível, identificamos alguns requisitos essenciais para que uma empresa seja considerada um potencial cliente da Hakutaku. Esses requisitos estão principalmente relacionados à quantidade de arquivos armazenados (conhecimento interno da empresa) e à base de usuários disponíveis.

Primeiramente, a empresa contratante precisa ter uma base de dados e informações já estruturadas antes de implementar a Hakutaku. Embora nosso plano seja garantir que o sistema seja capaz de lidar com dados desestruturados por meio de sua ferramenta de busca, é necessário que haja, ao menos, uma quantidade significativa de informações. Isso porque os dados fornecidos precisam ser suficientes para que nosso chatbot consiga responder a boa parte das perguntas feitas pelos colaboradores da empresa.

Além disso, vale destacar a importância do número de usuários que a empresa deve ter como possíveis usuários da plataforma para garantir a viabilidade da solução. Esse requisito está relacionado à manutenção e à atualização da base de dados. Quanto maior o número de usuários, mais dados de qualidade estarão disponíveis para a plataforma, e mais frequentemente serão feitas correções em relação aos dados ausentes ou incorretos identificados pela solução. Embora a Glean exija um mínimo de 80 usuários, acreditamos que, com uma boa arquitetura, podemos reduzir esse número, tornando a solução viável para empresas com menos usuários.

Vale mencionar que, além da dependência do número de usuários para a manutenção dos dados, também existe uma barreira financeira relacionada às tecnologias que pretendemos utilizar, como LLM e RAG. Essas tecnologias exigem, além de um número considerável de usuários na plataforma, um ticket médio significativo para que a solução seja financeiramente viável.

Embora o pacote básico apresentado pela Glean tenha um custo anual de 80 mil dólares, nosso objetivo é reduzir esse ticket médio, tornando a solução acessível para empresas com um número menor de usuários, sem comprometer a qualidade ou a escalabilidade do serviço.

3.5 Como a solução gera valor para esse clientes:

Então mesmo entendendo que é necessário criar uma solução mais simples, acessível e escalável, para atingir um grande parcela das empresas no mercado que ainda não possuem acesso a soluções. Todas as problemáticas apresentadas durante o tópico 2.2, referente ao desenvolvimento do problema , precisam ser trabalhadas. Ou seja, mesmo que haja simplificações que visem criar uma plataforma mais acessível, as features desenvolvidas devem garantir que os problemas apresentados sejam resolvidos pela solução.

Sendo assim a solução deve, indispensavelmente, visando garantir que seja gerado valor para os cliente mesmo com uma plataforma mais acessível, oferecer as seguintes funcionalidades.

- I. Organização de documentos e conhecimentos;
- II. Criação de novos documentos com base no conhecimento da empresa;
- III. Compartilhamento de informações entre departamentos;
- IV. unificação dos documentos da empresa;
- V. Estabelecer um sistema robusto de busca de documentos.

De forma a garantir que todos os problemas apresentados durante o tópico 2.2 sejam necessariamente resolvidos pela solução, garantindo assim que a empresa que contrate a solução tenha maior eficiência operacional, menos problemas de sucessão, onboardings mais efetivos e rápidos e uma menor fragmentação de dados dentro da empresa.

3.6 Diferencial competitivo :

Portanto, para garantir a entrega de valor planejada para nosso projeto de gestão de conhecimento e, ao mesmo tempo, criar um diferencial competitivo em relação ao concorrente analisado em nossa pesquisa, decidimos focar na acessibilidade do produto para médias empresas e na adequação à realidade brasileira.

Para que esse diferencial seja efetivamente entregue, estabelecemos as seguintes metas para o desenvolvimento do produto:

- Redução de 75% no número de usuários necessários, diminuindo de 80 para 20.
- Redução de 75% no ticket médio por usuário, projetando uma arquitetura que permita um custo inferior a R\$100,00 por usuário.
- Desenvolvimento de um sistema robusto para manutenção e criação de conhecimento, possibilitando o trabalho com bases de dados que não estejam totalmente organizadas.
- Localização da plataforma para o português, garantindo maior acessibilidade ao público brasileiro.

Assim, ao idealizar uma plataforma mais acessível e otimizada desde sua concepção, buscamos oferecer uma solução que reduza a necessidade de grandes equipes, minimize a documentação prévia exigida e apresente um custo mais competitivo. Dessa forma, pretendemos atender médias e pequenas empresas que ainda não têm acesso a esse tipo de tecnologia, tornando-a mais viável, principalmente para o mercado brasileiro.

Fontes:

- Notions - Episode 6: Supercharging company knowledge with AI. Disponível em:
< <https://info.notion.so/webinar/webinars-amer/notions--episode-6-the-future-of-organisational-knowledge> >. Acesso em: 1 mar. 2025.
- POPADIUK, S.; SANTOS, A. E. M. DOS. Conhecimentos Tácito, Explícito e Cultural no Planejamento da Demanda. JISTEM Journal of Information Systems and Technology Management, v. 7, n. 1, p. 207-226, 30 abr. 2010
- CHATGPT. Assistente de Escrita e Revisão de Texto. OpenAI, 2025. Ferramenta utilizada para correções ortográficas e coesão textual no desenvolvimento da documentação do projeto. Disponível em: < <https://chatgpt.com/> >.
- Glean | Work assistant & knowledge management platform. Disponível em: < <https://www.glean.com/> >.