

**Faculdade de Informática e Administração Paulista (FIAP)**  
**CURSO – SISTEMA DE INFORMAÇÃO**

**CHALLENGE – NATURA**

**Tech's Version**

Leonardo de Souza Mazzuca

Luis Miguel Lima Rodrigues

Livia Gallafrio

Sophia de Sousa

Victor Yudi Abe de Almeida

**São Paulo**

**2024**

Este documento pretende mostrar uma visão e Escopo do projeto do Challenge da Natura com a FIAP.

**Qual o problema da empresa parceira que será resolvido com a sua solução:**

**Questionamento: Como manter nossa Consultoria de Beleza engajada e aprimorar sua experiência digital por meio da Tecnologia e da Inovação?**

## **Análise do Problema**

### **1. Engajamento das Consultoras de Beleza (CB):**

Manter as CB engajadas é fundamental para garantir sua produtividade e satisfação, pois impacta diretamente nas vendas e na representação da marca.

Sem um sistema eficiente de gerenciamento e suporte, as consultoras podem sentir-se desmotivadas e menos propensas a investir tempo e esforço em suas vendas.

### **2. Experiência Digital:**

A transição para uma experiência digital eficaz é essencial, especialmente considerando o aumento do comércio eletrônico e a mudança de hábitos de consumo dos clientes.

Consultoras que não possuem as ferramentas adequadas para realizar vendas online também poderão usar a solução, pois a venda pode ser feita presencialmente e depois a consultora pode adicionar o que foi vendido e para quem e aparecerá os dados de crescimento.

## **Relevância da nossa Solução**

O Pilar da Natura é uma parte essencial da identidade das CB, representando seus valores e compromissos com a empresa. A solução proposta quer manter esse pilar

intacto, garantindo que as CB se sintam valorizadas e conectadas aos princípios da Natura.

A solução proposta visa abordar diversas questões cruciais para a Natura, oferecendo uma abordagem abrangente para enfrentar os desafios enfrentados pelas Consultoras de Beleza (CB) e melhorar a eficácia geral do sistema.

Outra solução a se pensar é na questão de melhorar o gerenciamento de vendas (seja ela a entrada de pedidos e mapeamento das comissões). A solução proposta pela equipe pretende simplificar e aprimorar esse processo, garantindo que as comissões sejam mapeadas de forma precisa e transparente, incentivando as CB a alcançarem seu máximo potencial.

Outra questão que pretendemos resolver é para evitar que as CB fiquem inativas e percam vendas importantes, onde a solução proposta inclui a implementação de notificações e lembretes regulares. Isso ajudará a manter as CB informadas e motivadas, garantindo que permaneçam ativas e produtivas ao longo do tempo.

### **1. Aprimoramento das Vendas:**

A utilização de tecnologias como Inteligência Artificial (IA) para oferecer sugestões personalizadas de produtos e kits pode impulsionar as vendas das consultoras.

A análise de dados de vendas passadas e tendências de mercado permite uma abordagem mais direcionada e eficaz.

### **2. Melhoria da Experiência das Consultoras:**

O dashboard de vendas em tempo real proporciona às consultoras uma visão abrangente de seu desempenho, facilitando o acompanhamento e a tomada de decisões.

A definição de metas de vendas personalizadas e o feedback contínuo ajudam a manter as consultoras motivadas e focadas em seus objetivos.

### **3. Suporte e Assistência:**

A integração com o ChatGPT oferece suporte instantâneo e assistência às consultoras, fornecendo respostas a perguntas frequentes e dicas de vendas.

Isso cria um ambiente de apoio e capacitação, aumentando a confiança e o conhecimento das consultoras.

## **Consumidores e Clientes**

### **1. Necessidades das Consultoras:**

A mudança no comportamento de compra dos consumidores também afeta as consultoras de beleza, que buscam ferramentas e recursos para melhorar suas vendas e atender às expectativas dos clientes.

As consultoras precisam de soluções que as ajudem a oferecer experiências personalizadas e convenientes aos clientes, mantendo sua lealdade à marca Natura.

### **2. Expectativas de Suporte e Ferramentas de Venda:**

Pesquisas mostram que as consultoras valorizam o suporte da empresa e as ferramentas que facilitam suas atividades de vendas, como sugestões de produtos, gerenciamento de estoque e acompanhamento de metas de vendas.

A solução proposta atende diretamente a essas demandas, fornecendo às consultoras tecnologias avançadas para melhorar seu desempenho de vendas e aprimorar a experiência do cliente.

## **Relevância da Solução para a Natura**

### **1. Fidelização e Engajamento das Consultoras:**

Ao investir em tecnologias de ponta para capacitar suas consultoras, a Natura demonstra seu compromisso em apoiar e valorizar sua força de vendas.

Consultoras mais engajadas e bem equipadas tendem a ter um melhor desempenho de vendas e a permanecerem fiéis à marca Natura, contribuindo para a sustentabilidade do negócio.

## **2. Diferenciação no Mercado:**

Oferecer uma experiência de consultoria de beleza digitalmente avançada não apenas atende às necessidades das consultoras, mas também diferencia a Natura de seus concorrentes.

A empresa se posiciona como inovadora e centrada no cliente, atraindo tanto consultoras em potencial quanto consumidores que valorizam uma experiência de compra personalizada e de alta qualidade.

## **Governo**

### **1. Regulamentações do Setor de Cosméticos:**

As atividades da Natura estão sujeitas a regulamentações governamentais relacionadas à fabricação, rotulagem, distribuição e marketing de produtos cosméticos.

A solução proposta está em conformidade com as leis e regulamentos vigentes para garantir a legalidade das atividades da empresa.

## **Meio Ambiente**

### **1. Sustentabilidade e Redução do Uso de Recursos Naturais:**

A implementação do catálogo digital em substituição às revistas físicas pode reduzir significativamente o uso de recursos naturais, como papel e tinta, associados à produção e distribuição desses materiais.

Estudos mostram que a indústria de cosméticos é uma das principais usuárias de papel para revistas e catálogos promocionais, e a transição para formatos digitais pode

ter um impacto positivo na redução do desperdício e na conservação de recursos naturais.

## **2. Minimização de Resíduos e Emissões:**

Além da economia de papel, a implementação do catálogo digital que conversa diretamente com o dashboard e análise de dados pode reduzir a produção de resíduos sólidos associados à impressão, bem como as emissões de carbono relacionadas ao transporte e descarte de revistas físicas.

Estudos sobre o ciclo de vida dos materiais impressos e digitais podem fornecer dados adicionais para sustentar os benefícios ambientais da transição para o catálogo digital.

### **Sociedade**

#### **1. Empregabilidade e Empoderamento Econômico:**

As atividades da Natura, incluindo o suporte às consultoras de beleza, contribuem para a geração de empregos e o empoderamento econômico das comunidades locais.

A solução proposta pode aumentar a eficiência e a produtividade das consultoras, gerando impactos positivos na empregabilidade e na renda desses indivíduos.

#### **2. Acesso à Educação e Oportunidades de Desenvolvimento:**

A Natura oferece programas de capacitação e desenvolvimento profissional para suas consultoras, promovendo o acesso à educação e oportunidades de crescimento pessoal e profissional.

A solução proposta pode incluir recursos educacionais e de treinamento adicionais para fortalecer as habilidades das consultoras e ampliar suas oportunidades de sucesso

### **Conclusão:**

Em resumo, a análise detalhada do cenário do problema destaca não apenas a importância da solução proposta para a empresa “Natura”, mas também seu impacto

positivo nas áreas de sustentabilidade, inovação, responsabilidade social e competitividade no mercado. Essas conclusões fornecem uma base sólida para a implementação da solução e orientam a empresa na busca de seus objetivos estratégicos e de responsabilidade corporativa.

### **Funções do produto e suas tecnologias:**

A solução proposta busca usufruir de tecnologias da atualidade, como Inteligência Artificial (IA), entre outras tecnologias a fim de aprimorar as vendas e o gerenciamento das Consultoras de Beleza (CB) da Natura.

**Sugestões de vendas com IA e kits para venda:** Sistema de IA que analisa dados de vendas passadas, preferências do cliente e tendências de mercado para oferecer sugestões personalizadas de produtos e kits que as CB podem vender e para aprimorar a experiência de vendas, e o gerenciamento das demandas realizadas pelas CBs. Isso aumenta a eficácia das vendas e a satisfação do cliente.

#### **Tecnologia a ser aplicada: Chat GPT API**

- IA para sugestão de melhorias nas vendas, captação de dados referente à produtos mais vendidos.

#### **Tecnologia a ser aplicada: Chat GPT API**

**Dashboard de vendas geral:** Um dashboard abrangente é fornecido para as CB acompanharem suas vendas em tempo real. Isso inclui gráficos visuais para uma compreensão rápida e fácil do desempenho de vendas.

#### **Tecnologia a ser aplicada: (interface) React.js, Typescript, Apexcharts**

- Gráficos com dados atualizados em tempo real.

### **Tecnologia a ser aplicada: Apexcharts**

**Mostrar produtos vendidos:** A solução permite que as CB visualizem os produtos vendidos, o que ajuda no acompanhamento do estoque e na identificação de padrões de compra dos clientes além de suas avaliações.

### **Tecnologia a ser aplicada: (interface) React.js, Typescript**

- **Projeção de vendas e previsões futuras:** Utilizando técnicas de análise preditiva, a solução oferece projeções de vendas ao longo do tempo e previsões dos próximos meses, permitindo que as CB planejem suas estratégias de vendas com antecedência. Projeção de vendas, é importante para que as CBs possam ter uma ideia de como será seu rendimento para os próximos meses, isso fará uso de tecnologias estatísticas.

### **Tecnologia a ser aplicada: Apexcharts**

- **Definição de metas de vendas:** As CB podem estabelecer metas de vendas personalizadas com base em seus próprios objetivos. O sistema acompanha o progresso em relação a essas metas e fornece feedback para ajudar as CB a alcançá-las. Mostruário de produtos vendidos pelas CBs, favorecendo um acompanhamento maior para com suas vendas

### **Tecnologia a ser aplicada: (interface) React.js, Typescript**

**Benefícios da consultoria destacados:** Há uma área dedicada as CB para mostrar os benefícios de ser uma consultora da Natura, incluindo vantagens como descontos em produtos, viagens, joias, cursos, kits além de oportunidades de crescimento e suporte da empresa.

### **Tecnologia a ser aplicada: (interface) React.js, Typescript**



- **Notificação para consultora:** Uma notificação para a consultora por meio de seu celular para que haja um lembrete falando sobre o crescimento e caso ela esteja passando por alguma ausência de vendas, haja uma maneira de incentivar ela a continuar as suas vendas. Notificação por meio de aparelhos celulares, enviando um lembrete sobre entrar no dashboard, ou parabenizando as CBs sobre seu rendimento.

### **Tecnologia a ser aplicada: GZAPPY ou API WhatsApp**

**Figma:** Uso da plataforma online de criação de interfaces, wireframes e protótipos para a criação do design da solução.

**React.js, TypeScript e Tailwind CSS:** Para a criação de uma interface de usuário.

**Bibliotecas:** Utilização de bibliotecas como Flowbite, Apexcharts, MUI Material, FontAwesome React e Ant Design React.

**Node.js e MySQL:** Para o desenvolvimento do backend e armazenamento de dados. Em caso de falta de disponibilidade de API, Node.js será utilizado para criar endpoints personalizados.

### **Público-alvo:**

O público-alvo da Natura são principalmente mulheres entre 20 e 60 anos. Já nosso produto em geral, pretende conversar com consultoras que no geral usam o e-commerce como algum tipo de fonte de renda extra (ou principal), mais especificamente das CB, visando melhorar a experiencia, conforto e aumento das vendas para elas. Além disso, pretende-se beneficiar todos os tipos de consultores da Natura, seja tanto iniciante quanto experiente, que estão construindo sua base e precisam de ferramentas eficientes. Além disso, estes consultores precisam se basear no interesse e acompanhar tendencias de mercado para avaliar o que cabe

mais a cada um, oferecendo um desempenho melhor e um relacionamento melhor entre CB - Cliente (Relação business to cliente, ou, B2C).

Avaliando por um escopo mais abrangente e analisando as ameaças/concorrentes do mercado, possuímos algumas empresas que se encaixariam no perfil e suas especialidades:

**Microsoft Dynamics 365:** O Dynamics 365 oferece uma série de aplicativos para vendas, atendimento ao cliente e operações de negócios. Seu módulo de Vendas inclui recursos de análise de dados e previsão de vendas para ajudar as equipes de vendas a atingir suas metas.

**HubSpot:** O HubSpot oferece um conjunto de ferramentas de marketing, vendas e atendimento ao cliente, incluindo recursos de automação e análise. Seu CRM integrado fornece insights sobre o desempenho das vendas e permite definir metas e acompanhar o progresso.

**Oracle Sales Cloud:** A Oracle oferece uma solução de CRM que inclui recursos avançados de análise e previsão de vendas. Sua plataforma permite acompanhar o desempenho das vendas, definir metas e identificar áreas de oportunidade.

### **Diferenciais:**

- Um software que não só faz uso de uma IA para ajudar o usuário, como também possui uma interface, onde será possível acompanhar previsões de vendas, desempenho mensal, e sugestões de melhorias vindas da IA, promovendo uma experiência diferente para as CBs que fizerem uso do software.
- Interface customizável, com gráficos e navegação;
- Integração com uma Inteligência artificial, para ajudar diariamente a CB a realizar a organização dos dados e de seus próximos passos.

## **Descrição de como a disciplina de Engenharia de software será aplicada no desenvolvimento da sua solução:**

A engenharia de software possui um papel importante no projeto, onde é preciso fornecer uma estrutura, metodologia e um escopo do desenvolvimento do software. Alguns dos tópicos importantes a serem citados são: Uso do Github, Design Thinking, levantamento de requisitos, Documentações sobre anotações do projeto, Ciclo de vida de software.

A partir do momento que se utiliza o GitHub como Plataforma de hospedagem, pode-se gerenciar peças importantes como o Código-fonte do projeto de forma mais eficiente, além de poder controlar de maneira fácil versões do software caso tenha algum problema ou precise ser feita alguma alteração, além da colaboração entre os membros da equipe.

Com o uso do Design Thinking, é possível compreender as necessidades dos usuários finais e partindo disso, desenvolver soluções centradas para eles. Além de aplicar assuntos importantes como o brainstorming, a prototipagem rápida e até testes de usabilidade para garantir que as necessidades do cliente tenham sido atendidas de forma eficaz.

Quando se cria um documento de levantamento de requisitos, é primordial documentar de forma clara e concisa. Isso ajuda o grupo a entender as funcionalidades que são necessárias no Sistema, os casos de uso, requisitos não funcionais também, e as restrições do Sistema, para conseguir formar uma base forte para o projeto.

A documentação sobre as anotações do projeto serve para criar documentações que sejam claras e abrangentes, como a arquitetura do Sistema, a estrutura do código-fonte, fluxo de trabalho e qualquer alteração relevante para o produto.

Quando é utilizado um modelo de ciclo de vida de software, é possível planejar o crescimento inicial do projeto de forma organizada. Além de aplicarmos metodologias ágeis e atuais como SCRUM, respondendo assim de maneira mais flexível aos feedbacks que serão recebidos ao longo do tempo.

Assim Podemos desenvolver um software de qualidade e que de maneira principal, atenda as necessidades do usuário.

#### **FONTES:**

**E-commerce Brasil - Pesquisa de Tendências de Consumo:**  
<https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/pesquisa-de-tendencias-de-consumo/>

**Accenture - Personalization Pulse Check:** <https://www.accenture.com/us-en/insights/consumer-goods-services/global-consumer-pulse-research>

**ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados:**  
<https://www.gov.br/anpd/pt-br>

**Ministério da Economia:** <https://www.gov.br/economia/pt-br>

**Fundo Mundial para a Natureza (WWF):** <https://www.wwf.org.br/>

**Sustainable Cosmetics Summit:** <https://sustainablecosmeticssummit.com/>

**Environmental Working Group (EWG):** <https://www.ewg.org/skindeep/>

**Cosmetics Design:** <https://www.cosmeticsdesign.com/>

**Cosmetics Business:** <https://www.cosmeticsbusiness.com/>

**Cosmetic Ingredient Review (CIR):** <https://www.cir-safety.org/>

**Dados relevantes sobre a empresa Natura:** <https://www.natura.com.br/>