

**FACULDADE DE INFORMÁTICA DE ADMINISTRAÇÃO PAULISTA**

**Sistemas de Informação**

GABRIEL GUEDES VILLELA CRISPIM, RM 95250

JHAMIL JEFERSON ISIDRO MAMANI, RM 93659

VINÍCIUS CARDOSO CRUZ DA SILVA, RM 95174

WILLIAM MENDES DUARTE, RM 96099

**CHALLENGE EUROFARMA**

**3SIPG**

SÃO PAULO

2024

## SUMÁRIO

<b>1. DESAFIO.....</b>	<b>3</b>
1.1 <i>Gestão digital de treinamentos.....</i>	<i>3</i>
1.2 <i>Transformando ética em ação.....</i>	<i>3</i>
1.3 <i>Reinventando o onboarding.....</i>	<i>3</i>
1.4 <i>Gestão do conhecimento com IA.....</i>	<i>4</i>
<b>2. ASPECTOS TÉCNICOS EXIGIDOS E DESEJÁVEIS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. SOLUÇÃO IDEALIZADA .....</b>	<b>5</b>
<b>5. FUNCIONALIDADES.....</b>	<b>6</b>
<b>6. PÚBLICO-ALVO.....</b>	<b>7</b>
<b>7. PRODUTOS SIMILARES.....</b>	<b>7</b>
<b>8. DIFERENCIAL .....</b>	<b>8</b>
<b>9. DISCIPLINAS NO PROJETO.....</b>	<b>8</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>10</b>

## 1. DESAFIO

A FIAP apresentou o novo *challenge* em parceria com a empresa Eurofarma para os alunos de Sistemas da Informação do terceiro ano durante um kick-off no dia 22 de março de 2024. O desafio se divide em quatro áreas diferentes, sendo que todos eles propõem o desenvolvimento de soluções tecnológicas para as dores da Eurofarma.

### 1.1 Gestão digital de treinamentos

Os principais desafios em relação a gestão de treinamentos de funcionários da Eurofarma consistem na resolução de problemas como o controle de presença, que ainda utiliza papel para assinatura e documentação do treinamento. Ademais, o retrabalho por não haver uma ferramenta que centralize informações importantes disponibilizadas no treinamento para que os treinados possam consultar e absorver o conteúdo, o que ocasiona em uma leva de dúvidas não sanadas. Por fim, o risco de não-conformidade pela falta de uma ferramenta que auxilie o colaborador a compreender e relembrar o treinamento.

### 1.2 Transformando ética em ação

O cliente (Eurofarma) solicitou a expansão da acessibilidade de documentos importantes para *compliance*, como manuais. Ademais, a empresa solicitou uma possível ferramenta para consulta facilitada de informações de *compliance* para ser utilizada por funcionários em dispositivos móveis, tendo em vista que há colaboradores que realizam atividades fora do ambiente físico da empresa.

A falta dessas características ocasiona em queixas de que a *compliance* é muito tradicional, pouco instigante e não desperta o interesse dos colaboradores, o que aumenta o risco de não conformidade das práticas estabelecidas pelo *compliance*.

### 1.3 Reinventando o onboarding

O terceiro desafio consiste em reinventar a abordagem de *onboarding* para aumento de absorção das informações e gerar aumento da retenção de conteúdo por parte dos funcionários, somado ao desenvolvimento de uma

ferramenta que auxilie o colaborador a consultar informações de forma facilitada para sanar possíveis dúvidas em relação ao *onboarding*.

1.4 *Gestão do conhecimento com IA*

Centralização de informações sobre a empresa com o uso de inteligência artificial através de um apetrecho treinável, que facilite a procura por dados e a visualização de um histórico da empresa.

2. ASPECTOS TÉCNICOS EXIGIDOS E DESEJÁVEIS

Durante o *kick-off* com a empresa parceira, foi informado que os grupos de alunos poderiam escolher alguns dos quatros desafios para resolverem. Dessa forma, a solução apresentada pela nossa equipe (InfoQuik) pretende atender aos desafios de Gestão digital de treinamentos, *Compliance* e *Onboarding*.

Aspectos Técnicos

EXIGIDOS	DESEJÁVEIS
Nova ferramenta de controle de presença para treinamentos	Chatbot
Soluções customizáveis	Inteligência Artificial
Aplicação móvel	

3. PROBLEMA

Problemas Divididos por Categoria

CATEGORIA	PROBLEMA
Gestão Digital de Treinamentos	Controle de Presença em Papel
	Falta de Centralização de Informações
	Risco de Não-Conformidade
Transformando Ética em Ação	Acessibilidade de Documentos de Compliance
	Ferramenta de Consulta para funcionários
Reinventando o Onboarding	Retenção de Conteúdo no Onboarding
Gestão de Conhecimento com IA	Centralização de Informações

Sobre o atendimento por *chatbot*,

*De acordo com a pesquisa Zendesk CX Trends 2023, 68% dos clientes preferem resolver problemas com a ajuda da ferramenta – a satisfação aumenta em até 24%, desde que utilizada de forma eficiente.  
(ClienteSA. Como deixar o chatbot com a cara da empresa.)*

É importante ressaltar a última sentença, “*desde que utilizada de forma eficiente*”, pois o desenvolvimento da nossa aplicação exige que forneçamos não somente uma ferramenta cheia de funcionalidades, mas também que possa ser realmente utilizada no dia a dia de cada um. Sendo necessário, de alguma forma, contribuir para que o funcionário utilize a aplicação. Isso pode ser realizado com o apoio do design da aplicação, implementação de funções úteis e compreensão das necessidades do cliente.

Há diversas vantagens na utilização de uma ferramenta para apoio no *compliance*,

*Muitas pessoas podem se sentir constrangidas ao tirar dúvidas sobre o que constitui fraude financeira ou assédio, por exemplo. No campo do Compliance, o chatbot pode ser uma ferramenta útil para esclarecer essas e outras dúvidas de forma impessoal, permitindo que o usuário se sinta à vontade para perguntar o que deseja  
(Marcelo Erthal. Chatbot se consolida como ferramenta indispensável para o sucesso empresarial)*

#### 4. SOLUÇÃO IDEALIZADA

**Armazenamento de dados:** a solução para a persistência dos dados é o Banco de dados Oracle SQL.

**Facilitação de acesso ao conteúdo de treinamentos:** Um modelo de treinamento de *chatbot* será disponibilizado aos responsáveis por ministrar treinamentos, este modelo consiste na separação de diferentes temas e perguntas referentes ao treinamento para que os treinados possam consultar tais informações via *chatbot*.

**Fim do uso de papel nos treinamentos:** O sistema permitirá que o treinador receba uma lista de colaboradores que solicitaram presença no treinamento. Os funcionários receberão um token referente ao treinamento, que deverão usar para marcar sua presença.

**Aumento de flexibilidade:** A possibilidade de armazenar materiais de treinamento em PDF será disponibilizada aos treinadores para que documentações se tornem mais acessíveis.

**Disponibilidade de manuais:** Expansão de acessibilidade de manuais também para dispositivos móveis, o que contribui com o fácil acesso a informações para funcionários que realizam ações fora do ambiente físico da empresa.

**Organização de eventos empresariais:** Funcionários poderão registrar eventos da empresa em um calendário unificado. Essa funcionalidade auxilia na divulgação de eventos da empresa como sorteios, palestras, visitas, entre outros.

**Aprimoramento do Onboarding:** Um modelo de treinamento de ChatBot será disponibilizado aos responsáveis por ministrar treinamentos, este modelo consiste na separação de diferentes temas e perguntas referentes ao treinamento para que os treinados possam consultar tais informações via chatbot!

## 5. FUNCIONALIDADES

**Guia de facilidades:** A página inicial contará com um mural dos principais assuntos buscados por novos funcionários, com uma seção de links úteis (ITSM para abertura de chamado, intranet, manuais simples de RH sobre salário, previdência, entre outros).

**Chatbot com Processamento de Linguagem Natural (PLN):** Um modelo de treinamento de ChatBot será disponibilizado aos responsáveis por ministrar treinamentos, este modelo consiste na separação de diferentes temas e perguntas referentes ao treinamento para que os treinados possam consultar tais informações via chatbot. A aplicação se comunicará com uma API para uso de uma IA como o GPT ou o Gemini.

**Tags:** Para facilitar a localização dos manuais, será implementado uma ferramenta de Tags. Cada documento conterá tags relacionadas aos principais assuntos para facilitar a busca.

**Armazenamento de vídeos e documentos:** Possibilidade de armazenamento de vídeos e documentos relacionados a cada treinamento.

**Calendário:** A aplicação contará com um calendário unificado de eventos empresárias.

## 6. PÚBLICO-ALVO

O público-alvo da aplicação são colaboradores da Eurofarma, tanto internos, quanto externos.

## 7. PRODUTOS SIMILARES

PRODUTOS	PRINCIPAIS FUNÇÕES
Docebo	<ul style="list-style-type: none"><li>Alta personalização desde o plano de fundo da página de login até o visual do catálogo de cursos.</li><li>“Coach and Share” ferramenta para aprendizagem social informal que incentiva a criação de conteúdo pelo usuário. Os colaboradores podem compartilhar ideias e boas práticas contribuindo nas apresentações, guias ou vídeos.</li></ul>
LearnUpon	<ul style="list-style-type: none"><li>Alternância fácil entre portais de aprendizagem. Isso permite criar e personalizar ambientes de aprendizagem individuais para os diferentes tipos de participantes (funcionários e parceiros) ou organizações.</li></ul>
Taugor GED ECM	<ul style="list-style-type: none"><li>Controle de Versão para documentos</li><li>Disponibilização de acesso a documentos com controle total de alterações e logs.</li></ul>
Feedz	<ul style="list-style-type: none"><li>Visão centralizada do progresso de cada colaborador durante o onboarding;</li><li>Avalie pontos de melhoria com base em dados e gráficos aprimorando o processo;</li><li>Realização ajustes no processo de onboarding em tempo real.</li></ul>

## 8. DIFERENCIAL

- Desenvolvemos um *chatbot* avançado que utiliza IA e processamento de linguagem natural (NLP) para automatizar interações com os clientes.
- Nosso modelo de negócios é acessível e flexível. Criamos soluções sob medida para a Eurofarma, considerando suas necessidades específicas.
- A aplicação é multifuncional e executa diferentes tarefas como a disponibilização de manuais, vídeos e chatbot para treinamento, além de poder ser utilizado para *onboard* e *compliance* com acesso a documentação com o uso de dispositivos móveis.
- Interface desenvolvida com fundamentos de UX para melhor usabilidade;

## 9. DISCIPLINAS NO PROJETO

### Desenvolvimento Cross Platform

Desenvolvimento de aplicação multiplataforma com o *framework* Flutter e a linguagem DART. A vantagem dessa tecnologia se dá no seu suporte a diversos Sistemas Operacionais, como Android, Windows e IOS. Ademais, é possível construir uma aplicação com um visual refinado de maneira fácil com a implementação do Material Design.

### Governança e Melhores Práticas em TI

Construção de diagrama de arquitetura, segmentação de perfis de acesso para aprimoramento de segurança das aplicações desenvolvidas, padronização de testes de software, auxílio na gestão do projeto com a adoção do COBIT e versionamento.

### Microservice and Web Engineering

Utilização do Docker, MVC, API.

### Operating System Tuning and Cognition

Desenvolvimento de *chatbot* com persona-arquétipo, fluxos de conversa, NLP, escopo de atendimento, interação com o usuário.



## **Programming and Database Management**

Persistência de dados, modelagem de banco de dados, aumento de performance na extração e inserção de dados na aplicação com comandos SQL mais velozes.

## REFERÊNCIAS

**ClienteSA.** Como deixar o chatbot com a cara da empresa.

Disponível em: <<https://portal.clientesa.com.br/callcenter/como-deixar-o-chatbot-com-a-cara-da-empresa>>. Acesso em: 11 mai. 2024.

**CNDL (Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas).** Chatbot se consolida como ferramenta indispensável para o sucesso empresarial.

Disponível em: <<https://cndl.org.br/varejosa/chatbot-se-consolida-como-ferramenta-indispensavel-para-o-sucesso-empresarial/?city=brasil>>. Acesso em: 11 mai. 2024.