

REVISTA
HARTB

3 CEO HartB participa do Fórum de Inteligência Artificial TI Inside

4 Papel da Inteligência Artificial na Revolução Humana

ESG: Fazendo negócios de forma sustentável

Página 14

O impacto da LGPD para o Data Science

Página 9

O que são Gêmeos Digitais?

Página 6

Por dentro da Gestão de Projetos HartB

Página 11

HARTBGROUP.COM
AGOSTO 2022
9ª EDIÇÃO

Ano 2 - 9ª edição
Agosto / 2022
Circulação Interna

Diretora-Geral

Andrea Lima

Editor-chefe

Alexandre Rocha

Conselho Editorial

Jodavid Ferreira

Projeto, edição e criação

@FreelaEmCasa

Índice

3

Aconteceu

CEO HartB participa do Fórum de Inteligência Artificial TI Inside

4

Tecnologia

Papel da Inteligência Artificial na Revolução Humana

O que é IA, a importância do volume de dados para a eficiência dos modelos e a intersecção com outras tecnologias.

6

Artigo do Blog

O que são Gêmeos Digitais?

Um artigo sobre a origem do termo *Digital Twins*, quais os tipos de gêmeos digitais, seus benefícios, aplicações e projeções sobre o futuro.

9

Na Mídia

O impacto da LGPD para o Data Science

Entenda as vantagens e os desafios impostos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais para empresas de Ciência de Dados.

11

Pessoas

Por dentro da Gestão de Projetos HartB

Uma conversa com o Gerente de Projetos e Scrum Master Hugo Marques.

14

Gestão

ESG: Fazendo negócios de forma sustentável

A importância das práticas de ESG em estratégias de negócios.

Vagas



Novas vagas disponíveis

Oportunidades quentes para quem deseja ingressar na HartB.

✓ **Cientista de Dados - Pré venda**

✓ **Cientista de Dados Pleno e Sênior**

✓ **UX**

hartbgroup.com

 hartb

  hartbgroup

Nota aos leitores

As opiniões expressas nos artigos não representam necessariamente as ideias ou práticas da HartB.



Aniversariantes do mês

Neste mês aniversariam os profissionais:

Andréa Campos e Luiz Prates (12), Gustavo Carvalho e Victor Rocha (18), Danielly Silva (19), Juliano Monteiro (23), Luiz Borges (24) e Sérgio Pinheiro (31).



Aconteceu

CEO HartB participa do Fórum de Inteligência Artificial TI Inside



Nos dias 26 e 27 de julho, ocorreu o **Fórum de Inteligência Artificial**, evento digital promovido pela **TI Inside**.

O fórum reuniu diversos especialistas do mercado, para refletir sobre como o uso de Inteligência Artificial está promovendo a transformação dos negócios em diferentes áreas da economia, gerando novos modelos para acelerar importantes setores do mercado.

Representada pelo CEO, Bruno Ramos, a HartB esteve presente entre uma seleção de empresas inovadoras e startups, que estão recebendo investimentos de corporate ventures e fundos de investimentos.

Entre os tópicos abordados estiveram: Lei da IA, desenvolvimento, plataformas de software, data management, Machine Learning, privacidade, LGPD, mercado verticais: finanças, setor público, telecom, varejo, consumo, marketing, saúde.

Bruno Ramos iniciou sua participação conceituando Inteligência Artificial, e apresentou a escassez de profissionais qualificados como um grande desafio imposto às empresas atualmente.

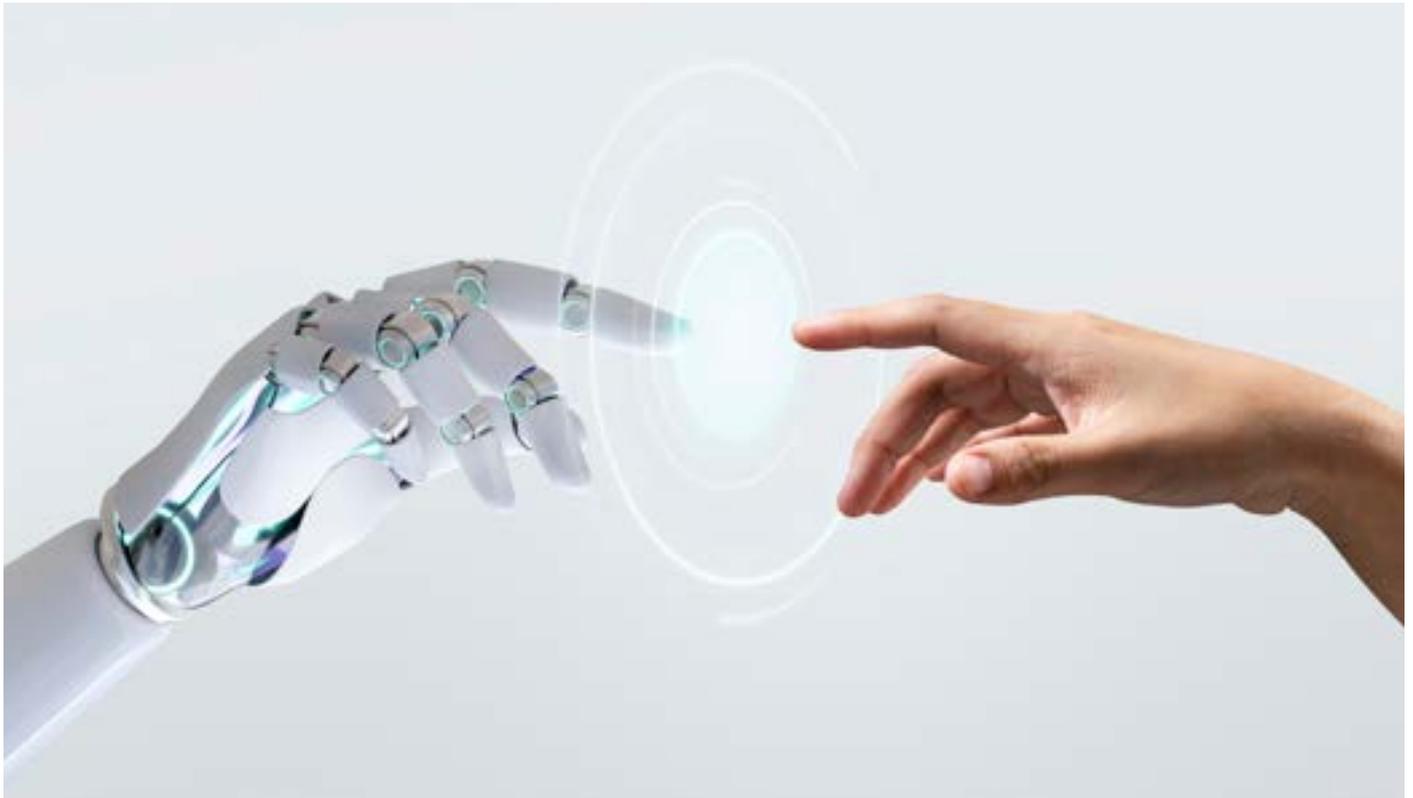
"Hoje, a gente na HartB trabalha exclusivamente com Ciência de Dados, e a gente enfrenta essa dificuldade. Por conta disso, a gente acabou abrindo o leque para poder trazer profissionais de outras localidades e vem investindo massivamente em educação, para capacitar pessoas para conseguir desenvolver todas as tecnologias que os clientes e a empresa vem necessitando", explicou o CEO.

Bruno cita grandes empresas como referência para validar a percepção de que a educação é um importante fator gerador de valor para os negócios, e pontua, **"É onde as empresas estão focando para sanar esse gap. Você vê no mercado diversas empresas investindo massivamente em educação. Sejam os grandes players do mercado, como o Itaú, BTG e XP, sejam startups de pequeno porte, formando cada vez mais profissionais em casa justamente para poder sanar esse problema. Até 2024 a gente vai ter um gap de profissionais na casa de 400 mil, isso quando a gente fala do mercado nacional"**.

Os desafios enfrentados no início da jornada HartB, no sentido de instruir o público acerca das possibilidades da IA, também estiveram em pauta durante a participação do CEO. Assista ao encontro na íntegra no canal da TI Inside no Youtube, através do link <https://bit.ly/3SDh5iR>.



Papel da Inteligência Artificial na Revolução Humana



Introdução

- O ritmo em que a IA está substituindo a maneira como os humanos trabalham prevê que o futuro seja totalmente automatizado, mesmo que pareça extinguir os empregos. Inteligência Artificial - expandindo o escopo para casos de uso industrial.
- A maneira como os humanos interagem, se comunicam e compartilham está se transformando rapidamente. O ritmo em que a IA está substituindo a maneira como os humanos trabalham prevê que o futuro seja totalmente automatizado, mesmo que pareça extinguir os empregos.
- De residências a escritórios, a Inteligência Artificial será penetrante, de modo que a taxa de automação aumentará e, finalmente, afetará os empregos humanos. Indústrias como bancos, comércio eletrônico, mídias sociais, corretores imobiliários, empresas de jogos e seguros, todos estão tirando proveito das soluções baseadas em IA que se mostram menos caras em comparação aos esforços físicos.
- A Inteligência Artificial é usada com uma mistura de muitas outras tecnologias e algoritmos fortes e inovadores e dá forma às soluções de ponta que nenhuma empresa pode negar. Resolvendo problemas do mundo real - do jeito que os humanos pensam.
- A maneira como os humanos agem, eles agem. Modelos baseados em IA são desenvolvidos e programados, treinados e testados com base em como os humanos interpretam e, portanto, agem de acordo. Que perspectivas estão ligadas à revolução humana aqui?
- Crescimento. Revolução Humana é e sempre foi um assunto moderno. A Inteligência Artificial apresenta prós e contras em relação à revolução humana. Antes de mergulhar fundo no tema, vamos dar uma olhada na visão geral do termo "Inteligência Artificial".

Então, o que é "Inteligência Artificial"?

A inteligência da máquina, que é capacitada por pensamentos, sabedoria e ações humanas, compõe a Inteligência Artificial. Modelos inteligentes de Inteligência Artificial são desenvolvidos e treinados com dados abundantes para permitir que eles ajam como seres humanos em situações do mundo real. Máquinas percebem o meio ambiente, pensam como mentes humanas e tomam ações, tornando o mundo mais eficiente nas operações.

Três razões pelas quais a Inteligência Artificial é mais exigente?

As ferramentas de IA existem há anos, mas nos últimos dois anos, sua adoção aumentou para um nível mais alto. Existem vários motivos que retratam a importância dos modelos de IA e os tornam mais acessíveis. Esses motivos são:

- Potência e custo de computação
- Usando técnicas e algoritmos de Inteligência Artificial, o poder da computação nas operações de negócios pode atingir um nível alto.
- Com uma mistura da Internet das Coisas (IoT), a IA gera um enorme volume de dados que torna o aprendizado de máquina mais eficiente.

Geração de enormes conjuntos de dados usando as tecnologias Big Data e IoT, enormes conjuntos de dados são gerados.

Quanto mais os dados forem, mais eficiente será o modelo de IA.

IA inovadora

O aspecto da inovação aberta na IA corresponde ao fácil acesso às habilidades e ao pensamento baseados na IA. Portanto, mais pessoas aproveitarão a inovação da IA e preencherão a lacuna entre essas tecnologias e os seres humanos.

Os seres humanos que desenvolvem os modelos de IA estão levando em consideração os detalhes básicos, implantando redes Neurais e produzindo modelos de alto nível que aprendem cada momento e executam as ações conforme o esperado.

Além das guerras, a Inteligência Artificial é totalmente confiável e, portanto, sendo as realizações bem-sucedidas em vários setores e casos de uso, a revolução humana volta a acelerar a inovação.

Os seres humanos são ainda mais poderosos e, embora a IA esteja substituindo várias operações do usuário, ainda não pode competir com humanos, suas decisões e desempenho em tempo real sob várias circunstâncias.

Os sistemas de IA são treinados para lidar com situações limitadas, eles não têm ampla percepção e falham quando os dados prontos para uso atingem os modelos de IA.

No entanto, a cada dia que passa, eles são treinados com mais dados, cobrindo diversos meios, desenvolvendo-os com uma mistura de outras tecnologias fortes, como processamento de linguagem natural, aprendizado de máquina, aprendizado profundo e visão computacional.

A revolução humana está dando origem a sistemas, inovações, tecnologias e modelos esplêndidos. No futuro, inevitavelmente, não vai a lugar nenhum.

A interseção de outras tecnologias com a Inteligência Artificial

A Inteligência Artificial está revolucionando e, ao integrar outras tecnologias úteis em seus poderosos algoritmos, está produzindo sistemas de alto nível.

Processamento de linguagem natural (PNL): o discurso é um modelo de IA incorporado com a ajuda da PNL.

São desenvolvidos modelos que compreendem várias linguagens, constroem estruturas, processam palavras e fazem sentido a partir delas.

Aprendizado de máquina: as máquinas são chovidas com um monte de dados. Tocando em diversos dados produz modelos mais eficientes, capazes de agir em diferentes circunstâncias e oferecer alto desempenho.

Por exemplo, no setor bancário, a detecção de fraudes é feita garantindo verificações de identidade para proteger a plataforma contra maus atores, máquinas aprendem dados em chatbots etc.

Da mesma forma, a visão por computador ajuda os modelos de IA a reconhecer as imagens e os objetos, com base nos quais os modelos aprendem e tratam as próximas imagens de acordo.

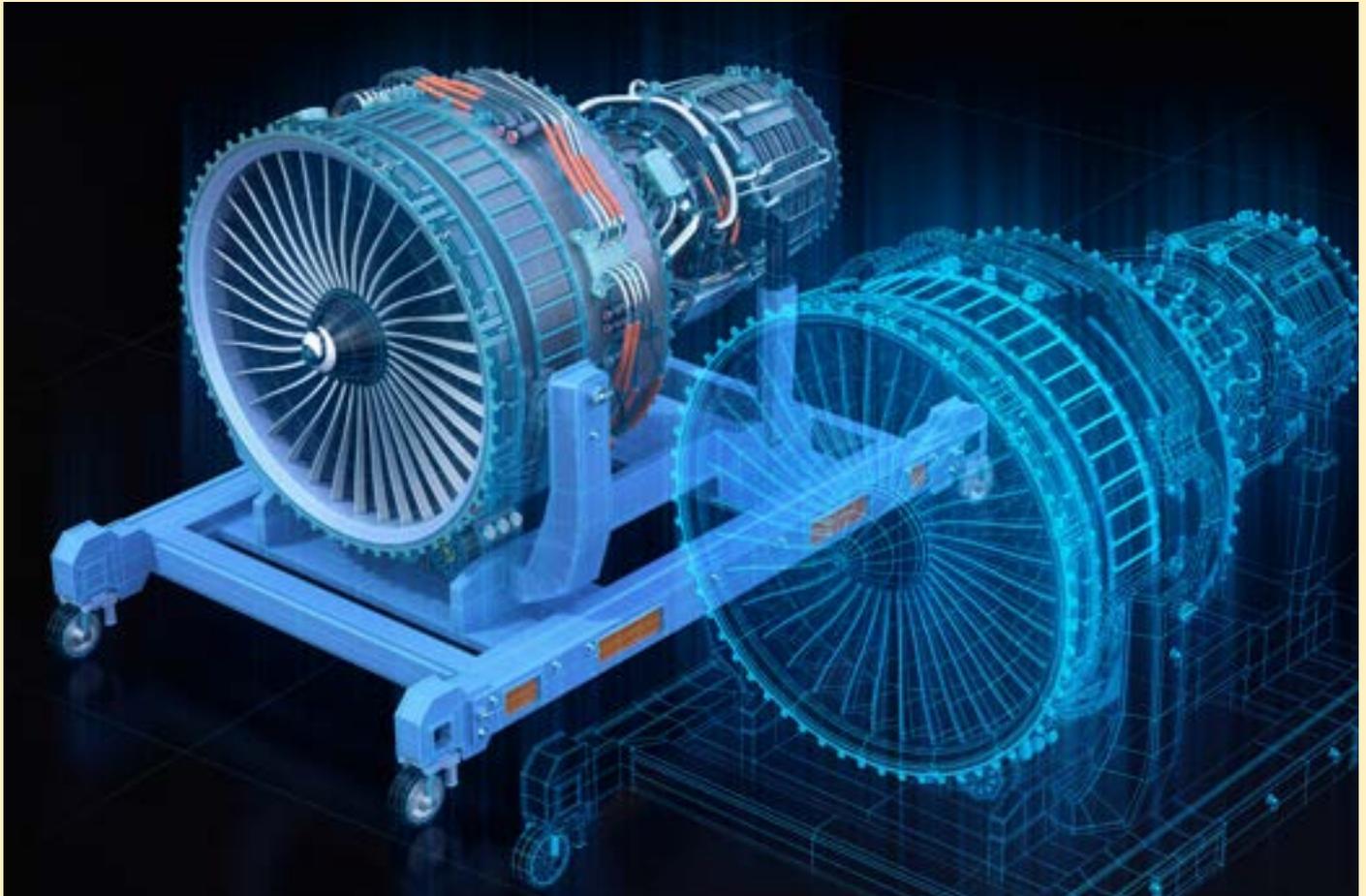
Os seres humanos estão usando sua inteligência para dar forma a modelos que podem agir como seres humanos. A revolução humana, a cada dia que passa, marca a história com esplêndidas inovações e descobertas.

O desenvolvimento humano com tecnologias como a Inteligência Artificial está abrindo caminhos para conquistas mais maravilhosas no futuro. O mundo de seres humanos operará os setores, o que podemos dizer que não será menos que um filme de ficção científica.



O que são Gêmeos Digitais?

Alexandre Rocha
Head of Marketing HartB



A humanidade sempre foi fascinada pelos gêmeos, raros a ponto de representar apenas 0,1% dos partos entre os anos de 1980 e 1985 – Tal fascínio é comprovado pelo aumento de 42% no nascimento de gêmeos ao longo das últimas décadas, impulsionado por técnicas de reprodução assistida. Quando univitelinos, os gêmeos são praticamente idênticos, têm o mesmo sexo e genoma.

Ainda existe muita especulação sobre uma suposta conexão especial entre os irmãos, que compartilhariam sentimentos ou algo misterioso e complexo demais para se expressar em palavras. Apesar da subjetividade presente nos gêmeos humanos, a tecnologia utiliza o conceito de cópias idênticas, com precisão e eficiência, para atender a objetivos específicos através dos gêmeos digitais.

Conceitualmente, **gêmeos digitais ou digital twins, são representações virtuais de sistemas, processos ou objetos reais como motores, edificações e até mesmo cidades.** O termo e o conceito têm origem atribuída ao Dr. Michael Grieves, 2002.

Com a construção de uma representação virtual idêntica de algo, é possível, entre outras tarefas, realizar simulações e testes essenciais para a redução de riscos e custos na fabricação de produtos. Vale ressaltar que diferente das simulações, que ajudam a avaliar um processo específico, *digital twins* executam inúmeros processos ao mesmo tempo.

Apesar da especificidade do exemplo anterior, os gêmeos digitais não estão restritos à indústria. Também são utilizados nas áreas da saúde, em operações de negócios, e até mesmo estendidos a **gêmeos digitais do consumidor.**

Quando relacionados ao consumidor, por exemplo, dados são coletados de diversas fontes, através de interações digitais e físicas, através de dispositivos IoT em lojas, pesquisas e analytics. Assim, é possível **simular com precisão a experiência do consumidor, antecipando comportamentos, ampliando a longevidade e levando a novos modelos de monetização.**

Em linhas gerais, a ideia central é utilizar os gêmeos digitais para melhorar ou prover feedback à versão real do objeto de estudo. No automobilismo, equipes de ponta da Fórmula 1 como Red Bull e McLaren, utilizam gêmeos digitais de seus carros para otimizar o desempenho em altíssimo nível. Na logística, a gigante DHL se vale do recurso para otimizar seus armazéns e a cadeia de suprimentos.

Cidades inteiras, como Singapura e Xangai, também começam a ser virtualizadas, utilizando gêmeos digitais para otimizar design e operações de edificações, ruas e seus sistemas de transporte.

Em Singapura, por exemplo, o papel da virtualização é auxiliar na descoberta de novas formas de locomoção para o cidadão, de modo a evitar áreas de intensa poluição. No Oriente Médio, novas cidades já estão sendo construídas simultaneamente no mundo real e no digital.

É essencial compreender que diversas tecnologias são aplicadas para viabilizar a construção de digital twins, entre elas o *Big Data*, *IoT*, *machine learning*, *deep learning* e *edge computing*, por exemplo.

Tipos de Gêmeos Digitais

É possível classificá-los conforme suas aplicações e escopo, além disso, **é comum que mais de um tipo esteja presente em sistemas ou processos.**

Quando uma companhia possui múltiplos gêmeos, pode fazer sentido integrá-los. Em uma planta de energia conectada a dispositivos de IoT como válvulas, bombas e geradores, por exemplo, pode haver um papel para o gêmeo de cada peça, em uma composição agregando dados da estrutura. Veremos a seguir algumas definições apresentadas pela IBM.

Gêmeos de componentes / Gêmeos de partes

Eles são a unidade básica dos *digital twins*, representando a menor unidade de um exemplo de componente funcional. Os gêmeos de partes são similares aos componentes, mas se referem a componentes com menor importância.

Gêmeos de ativos

Quando há pelo menos duas partes trabalhando juntas, podemos qualificar um ativo (*asset* em inglês). Os *asset twins* permitem analisar a interação entre componentes, considerando dados variados de performance que podem ser processados e, então, transformados em percepções acionáveis.

Gêmeos de sistema

Envolvendo unidades gêmeas, o nível permite a visualização de diferentes ativos, que se agrupam para compor um sistema maior e funcional. Os gêmeos de sistema promovem visibilidade sobre as interações de ativos, e podem indicar pontos para melhoria de performance.

Gêmeos do processo

Aqui, no nível macro, os *digital twins* revelam como os sistemas atuam juntos para compor uma instalação de produção em sua totalidade. Gêmeos do processo podem avaliar, por exemplo, se os sistemas estão sincronizados e operando com eficiência, ou se o atraso de um deles causará um efeito em cascata, impactando a eficiência geral.

Quais os benefícios da utilização dos gêmeos digitais?

Vantagens na pesquisa e desenvolvimento

Maior eficiência na pesquisa e desenvolvimento de produtos por gerarem um vasto volume de dados e estimativas sobre os prováveis resultados de desempenho. Com essas informações, companhias podem chegar a insights que indiquem possíveis pontos de melhoria antes do início da produção.



Maior eficiência

Mesmo após o começo da produção de um novo produto, gêmeos digitais podem ajudar a espelhar e monitorar sistemas, visando atingir e manter níveis máximos de eficiência em todo o processo de produção.

Fim do ciclo de vida do produto

Os fabricantes podem contar com o suporte dos gêmeos digitais para decidir o que fazer, e com quais partes, dos produtos que chegam ao fim de seu ciclo de vida. Aqui, a tecnologia assume um papel essencial para a sociedade, determinando quais materiais poderão ser coletados, contribuindo para o conceito de economia circular, por exemplo.

Aplicações em destaque

Os gêmeos digitais já são utilizados de forma ampla, atualmente, em cenários como:



Geradores de energia

Grandes motores, como os encontrados em jatos, locomotivas e turbinas geradoras se beneficiam muito dos *digital twins*, principalmente por ajudarem a estabelecer janelas de tempo para a manutenção.



Estruturas e seus sistemas

Enormes estruturas físicas, desde construções a plataformas de perfuração offshore podem ser otimizadas com os gêmeos digitais, sobretudo em seu design. Os *digital twins* cumprem, ainda, um papel muito útil no design de sistemas HVAC presentes nas construções citadas, onde são responsáveis pelo Aquecimento, Ventilação e Ar-condicionado.



Operações de fabricação

Considerando a versatilidade de aplicação dos *digital twins*, é natural que tenham se tornado praticamente onipresentes em todos os estágios de fabricação. Neste cenário, eles orientarão desde o design até o produto final em aspectos diversos, incluindo as etapas intermediárias.



Serviços de Saúde

Assim como produtos e consumidores podem ser virtualizados, é possível fazê-lo com os pacientes que utilizam serviços de saúde. Neste caso, os mesmos dados gerados por sensores também são rastreáveis, e se relacionam a indicadores-chave, capazes de gerar valiosos insights sobre a saúde.



Indústria automotiva

Desde a produção de carros populares, até os carros mais velozes, com tecnologias restritas aos pilotos da elite mundial, gêmeos digitais promovem melhorias no desempenho e eficiência na fabricação.



Planejamento urbano

Engenheiros e profissionais envolvidos nas atividades de planejamento urbano contam com ajuda significativa dos gêmeos digitais, que exibem dados espaciais em diferentes formas, em tempo real. Além das exibições em 3D e 4D, com os *digital twins* também é possível, por exemplo, agregar recursos como realidade aumentada em ambientes construídos.

O que virá pela frente?

Uma pesquisa realizada pelo Gartner em 2019, já indicava números consideráveis sobre a adesão das companhias aos gêmeos digitais. O estudo sinalizou que 13% das organizações que implementam projetos de IoT já usam gêmeos digitais, enquanto 62% estavam no processo de estabelecer o uso dos *digital twins* ou planejavam fazê-lo.

Mesmo antes da aceleração forçada pela pandemia, a consultoria já projetava que, até 2022, mais de dois terços das companhias que implementaram IoT lançariam pelo menos um gêmeo digital.

Diante das inúmeras possibilidades, e da importância da tecnologia para a competitividade, a crescente adesão a estratégias com *digital twins* indica que a questão não é "se" os gestores irão utilizá-las, mas "quando" o farão.

Na Mídia

O impacto da LGPD para o Data Science



Pedro Ica
CRO HartB

O mote principal da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) consiste em estabelecer práticas para a coleta e o gerenciamento de dados pessoais. Assim, desde que entrou em vigor, em agosto de 2020, as empresas de diversos setores vem, primeiramente, adequando a sua governança de dados e capacitando-se internamente para que haja um entendimento claro do que é permitido ou não.

Da disponibilização de dados de seus próprios colaboradores, passando por fornecedores, até chegar aos clientes, a LGPD considera todos os dados coletados pelas empresas, principalmente os que não são disponibilizados publicamente. Enquanto os dados sabidamente públicos ou disponibilizados em ambientes públicos, não podem ser capturados, utilizados, processados e, sobretudo, vendidos.

A principal vantagem da LGPD para as corporações é preservar a sua imagem junto a clientes que podem vir a se saturar de receber seus contatos. Além disso, a lei também é aplicada a todos, portanto empresas de qualquer setor agora enfrentam os mesmos desafios de criar relevância na distribuição de seus conteúdos.

Desafios para as empresas de Data Science

O lado desafiador é que, apesar do cliente estar presente em mais pontos de contato, diversas formas de acesso têm que ser revistas, a fim de respeitar prioritariamente a LGPD. Para as companhias que atuam diretamente com o processamento de dados – ou empresas da área de Data Science – a lei coloca uma camada de dificuldade no sentido de fazer o cliente se interessar em seus conteúdos de forma legítima.

Antes, essas corporações precisavam impactar seus clientes nos melhores horários e canais. Enquanto hoje, primeiramente, é preciso ter o consentimento do cliente. Assim, a busca pelo opt-in agora é a pré-venda para todo e qualquer potencial cliente.

Já os profissionais que atuam no setor, ganharam uma nova dose de conhecimento a ser adquirido se quiserem manter-se relevantes, e construir seus algoritmos e raciocínios embasados neste novo cenário.

Mesmo há dois anos em vigor, as empresas ainda estão em fase de aprendizado sobre a LGPD. No entanto, já existem negócios voltados diretamente à disseminação desse conhecimento e à adequação de processos dentro das corporações, a fim de atendê-las em relação à governança de dados, segurança da informação e controle de processos.

Essas empresas levam a LGPD em conta em todas as suas interações para que os clientes consigam perceber valor em seus dados mesmo com as restrições impostas pela lei. Desta forma, a inteligência de dados é justamente transformar informações em insights valiosos para o universo corporativo.

O principal desafio para adequação mais acelerada esbarra na questão cultural interna nas companhias, e em construir uma narrativa coesa entre jurídico, marketing e comercial para que a existência da LGPD não engesse os negócios. Desta forma, muito mais que monitoramento e manipulação de dados, a importância da LGPD está em preservar a saúde mental das pessoas, uma vez que ela garante a liberdade de cada consumidor escolher o que irá ou não consumir. A arte de agora em diante será tornar os conteúdos cada vez mais relevantes para que possam realmente impactar quem as empresas buscam atingir.

Publicado originalmente no portal [Decision Report](#).



**Hugo Marques***Gerente de Projetos e Scrum Master*

A geração de valor através de soluções tecnológicas, sem dúvidas, depende diretamente das habilidades e da qualificação dos profissionais. Contudo, uma gestão de projetos dinâmica e comprometida também é parte indispensável na otimização dos processos rumo aos objetivos de negócios do cliente.

Ciente destes desafios, investimos em profissionais excelentes na gestão de projetos, prontos para aplicar as melhores práticas e métodos, orientando os times de forma eficiente, leve e humana.

Nesta edição, apresentamos um dos players estratégicos que integram o time HartB, nosso gerente de projetos e scrum master, Hugo Marques.

Em meio à crise, uma oportunidade

Hugo chegou à equipe no último trimestre de 2021, quando ainda eram perceptíveis os impactos da pandemia sobre a sociedade. Entre diversas oportunidades naquele momento, o profissional não hesitou em optar pelos desafios e mara-

vilhas da IA. “Trabalhar com inteligência artificial sempre foi algo que mexeu, e mexe muito comigo, então foi como algo divino para minha vida”, explicou.

Os desafios trazem oportunidades, contribuindo para a evolução reconhecida pelo profissional que avalia, “pude aprimorar muitas habilidades e desenvolver outras. Assim posso fazer com que os projetos sejam conduzidos conforme as melhores práticas do mercado”. Hugo ressalta que as diferentes práticas de condução de projetos não se limitam ao planejamento e implementação, mas também à gestão adequada, entrega de valor e correta avaliação de cada entrega.

Os métodos ágeis são vitais para projetos complexos, conferindo maior flexibilidade, adaptabilidade e colaboração além de outros impactos positivos. Contudo, é preciso atentar para a formação adequada e conhecimento demandado a cada projeto, e os gerentes têm como uma de suas missões assegurar o cumprimento dos critérios e princípios ágeis.

O primeiro projeto

Em tom orgulhoso, Hugo diz que se engana quem julga que somos uma startup apreciando sua zona de conforto no mercado. Essa percepção se estabeleceu logo em seu primeiro — e definitivamente nada simples — projeto. A missão era migrar um banco de dados utilizado por mais de 200 aplicações em uma das maiores companhias de comunicação do país, em um projeto com mais de cem profissionais envolvidos.

O projeto resultou em uma série de benefícios, com a priorização dos serviços para otimizar os principais domínios do grupo. “Substituímos aplicações ultrapassadas, levando o banco de dados a um desempenho ótimo, com maior paralelismo e ativação do suporte fornecedor, até então prestes a ser perdido”, detalhou.

Hugo explica que os projetos de escopo fechado podem gerar frustrações e fracassos quando não dimensionados corretamente, conforme as expectativas do cliente. Por isso, times coesos, capazes e comprometidos são fundamentais para o sucesso de um projeto. “O apoio irrestrito da HartB em trazer soluções para demandas emergenciais traz bastante segurança para operação, contudo, antecipar problemas é algo em que ainda precisamos amadurecer”, afirma.

É claro que os desafios não acabaram no primeiro projeto, porém, Hugo destaca a seriedade das equipes, que viabilizam resultados sempre positivos, independente das dificuldades do dia a dia.

Liderança servidora, desempenho e métodos

Exercer suas funções gerando valor em qualquer posição é um motivo de orgulho para Hugo, que preza o alinhamento

claro das expectativas e objetivos primários sobre suas entregas. Além disso, o gestor entende que ajudar clientes e colegas é uma valiosa demonstração de liderança e empatia.

O equilíbrio entre performance e a visão de que pessoas são diferentes, leva a uma abordagem que permite atender às expectativas, gerando valor máximo, com um time fiel ao propósito da organização. “Acredito que é importante reconhecer que nem todos os membros da equipe serão capazes de contribuir igualmente em todas as áreas. Então, embora devamos buscar o equilíbrio e tentar nos colocar no lugar uns dos outros, precisamos nos certificar de não esperar que cada membro da equipe forneça o mesmo nível de contribuição em tudo”, explicou.

Consciente de que cada cliente é diferente e as demandas são específicas, Hugo acredita no modelo colaborativo e adaptativo, e que relações de benefício mútuo precisam ser naturais em toda a operação. Os gestores são fundamentais, e precisam incentivar essa busca pela relação ganha-ganha, desde o briefing até a entrega ao cliente.

Agilidade ≠ pressa

Na posição de especialista, Hugo alerta que ser ágil não é sinônimo de ter pressa. O ponto central é a habilidade de adaptação de um projeto, “não podemos tratar os clientes da mesma forma, acreditando que adotar um padrão que deu certo funcionará para todos”, explica.

Identificar limitações e entregar valor máximo através das melhores práticas envolvendo o cliente sempre que possível é um potencial gerador de diferenciação nas entregas. Sobre a participação e envolvimento, Hugo alerta, “em alguns casos os clientes não têm tempo para acompanhar o projeto e, sem um decisor em seu lugar, podem ocorrer atrasos nas entregas. O resultado é a eventual frustração



pelas expectativas geradas na venda ou pelo dimensionamento equivocado, que podem ocasionar pressão no gestor ao atender às premissas comerciais estabelecidas.”



As barreiras presentes no caminho ágil

Em uma avaliação sobre os erros e barreiras na gestão ágil, Hugo explica, “Não engajar o patrocinador, enxergando-o como mero executivo no processo, pode ser um erro. Afinal, é necessário comprometimento e apoio em eventuais etapas e mudanças no projeto”. O patrocinador precisa atuar em uma estreita parceria com o gerente do projeto para solucionar conflitos e engajar os stakeholders.

Para o gestor, as lições aprendidas, mas não praticadas durante o projeto contribuem perigosamente para o fracasso. Por isso, atuar buscando a melhoria contínua ajuda a mitigar erros do passado e, ao mesmo tempo, explorar os benefícios das boas práticas para o futuro.

Ao pontuar que os métodos ágeis permitem a conclusão mais rápida sem perda de qualidade, Hugo traz dados de desempenho que demonstram a diferença de potencial em relação aos outros modelos. “métodos tradicionais podem ter o desempenho três vezes menor do que métodos ágeis. O Relatório CHAOS 2015, do grupo Standish, demonstrou que 14% dos 50 mil projetos analisados foram bem-sucedidos no modelo tradicional, contra um índice de 42% no modelo ágil”, explicou. “Ao compararmos o percentual de sucesso entre os métodos tradicionais versus ágil, na pesquisa apresentada em 2012 através do CHAOS Manifesto ágil, pode-se apurar que a ágil falha menos, cerca de 9 % do total e a cascata apresenta índice bem superior neste quesito, cerca de 29 %”, concluiu.

Rotina de trabalho e liderança HartB

Além da sua rotina como gerente de projetos e scrum master, em 2 a 3 projetos, em média, Hugo colabora em atividades técnicas colocando sua experiência na gestão tecnológica à disposição dos times. “Ao longo da minha experiência na HartB, tenho a oportunidade de trabalhar com excelentes profissionais, um time comprometido que demonstra com ações a sua preocupação com as entregas. Aprendi e sigo aprendendo muito, o tempo todo”, afirmou.

Hugo compartilha que sente gratidão por viver a experiência HartB, destacando que, em sua visão, o grande diferencial é a qualidade técnica da liderança no suporte à operação. “Em nenhum momento da minha trajetória fiquei desamparado. Entender as dificuldades e promover facilitadores é um hábito que garante a sinergia entre as partes. A natureza informal e dinâmica da HartB sempre me impressionou como um de seus maiores ativos: fazemos o que precisa ser feito, sem muita formalidade”.

Conquistas e realizações

Recentemente certificado em Management 3.0, que trata de liderança e gestão colaborativa, Hugo demonstra se orgulhar do ambiente em que todos participam das decisões e do sucesso do negócio. “Na HartB esse estilo é algo natural e inerente ao negócio o que gerou maiores expectativas na minha jornada, pois apenas grandes empresas adotam esse modelo.”

“Aqui tive a oportunidade de atuar em uma ampla gama de projetos com algumas das pessoas mais motivadas e inteligentes que já conheci. Atuar em grandes projetos, e ainda entregar resultado de valor, é o sonho de qualquer GP/SM. A maior conquista foi a confiança em mim depositada para tocar grandes projetos. Afinal, empresas não entreguem contas de negócios de altíssimo nível e criticidade para um profissional, sem que haja plena confiança no seu trabalho”, avaliou o gestor.

O Agile é para todos

Sobre a implementação da mentalidade ágil em negócios de pequeno porte, desde o início, Hugo apresenta uma visão que valoriza mais que métodos e frameworks. O profissional traz uma perspectiva onde o Agile representa um universo amplo, que inclui muitos valores, princípios e diferentes práticas.

Utilizando referências como Carol Dweck e Daniel Goleman, Hugo acredita na inteligência emocional e na mentalidade progressiva como pilares fundamentais para a inovação e geração de valor. “O que é importante é a inteligência humana, a sensibilidade e os valores que impulsionam esses processos, além de praticá-los de forma sistemática na organização”, finalizou o profissional.



Conforme o marketing avançou por suas cinco ondas evolutivas até aqui, muitas coisas também se ajustaram nas nossas percepções sobre as relações humanas e o modo como nos relacionamos com o planeta. A geração acelerada de informações, combinada ao amplo acesso online, promovem um ambiente onde é, no mínimo, muito mais difícil ignorar as nossas responsabilidades para com o meio ambiente.

Neste contexto evolutivo da mercadologia, as empresas também seguem ajustando seus processos e operações, buscando propósitos cujos impactos positivos transcendam os limites do ambiente corporativo. Ir além do lucro, gerando benefícios reais para a sociedade, é essencial para a decolagem dos negócios hoje, e tende a continuar no futuro.

Essa evolução na mentalidade sobre a gestão de operações de negócios nos leva ao tópico **ESG**, sigla que representa os pilares **Environmental**, **Social** e **Governance**.

Mas o que é ESG?

O termo é uma referência a um conjunto de boas práticas e padrões, apresentado em 2004 na publicação *“Who Cares Wins”*, produto de uma parceria entre o Pacto Global e o Banco Mundial. A publicação visava demonstrar os melhores resultados de operações de negócios geridas de forma consciente, nos âmbitos ambiental, social e de governança corporativa.

Juntos, estes pilares indicam o grau de maturidade e comprometimento de uma companhia com a sustentabili-

dade e a geração de benefícios para a sociedade. Desta forma, torna-se viável uma avaliação para além dos resultados financeiros.

Para os mais pragmáticos, essa abordagem voltada aos aspectos ambiental e social pode soar subjetiva, porém, ela já orienta as decisões de analistas, estrategistas e gestores do mercado financeiro.

Gestoras de recursos, por exemplo, levam à sério as práticas de ESG, decisivas na avaliação de negócios. A transparência e a responsabilidade no envolvimento com suas comunidades, iniciativas de combate a fraudes e corrupção, estão no contexto da avaliação de uma companhia, além do *core business*.

É de conhecimento que tanto Millennials quanto membros da geração Z revelam forte interesse por investimentos sustentáveis, por exemplo. **Nos últimos anos, 78% e 84% destas gerações, respectivamente, declararam optar por este tipo de investimento.**

Uma pesquisa comandada pela consultoria Verizon Media, revelou que o meio ambiente, questões políticas e pautas sociais são os três temas de maior atenção para a Geração Z.

Fonte: *A evolução do ESG no Brasil, Rede Brasil do Pacto Global e Stilingue.*

Neste ponto, é preciso considerar que o público jovem, integrante do público JMN apresentado em Marketing 4.0 (KOTLER, 2017, p. 49), define tendências. Considerá-los em estratégias de longo prazo, realizando esforços estratégicos para manter uma empresa atraente através da sustentabilidade tende a ser um ótimo negócio.

Entendendo os pilares

E Environmental – Ambiental

Neste pilar encontramos fatores relacionados de forma direta ou indireta ao impacto ambiental de uma operação de negócios. Alguns dos exemplos práticos para políticas **ambientais** são:

- Utilização de fontes renováveis de energia.
- Cuidados com a gestão e descarte de resíduos.
- Políticas contra o desmatamento, de proteção e preservação do meio ambiente e da biodiversidade.
- Comportamento acerca da redução de emissões de carbono e no combate às mudanças climáticas.
- Adoção de medidas para amenizar os impactos causados pela operação.

S Social

Aqui, as preocupações se relacionam ao desenvolvimento da saúde, segurança e diversidade. Além do ambiente interno, são avaliados os impactos positivos de atividades envolvendo a comunidade onde a empresa está inserida. O aspecto social se relaciona ao seu universo de pessoas, dentro e fora do ambiente corporativo. Entre as melhores práticas no aspecto **social** estão:

- Relações trabalhistas positivas, promovendo inclusão e diversidade étnica, racial e de gênero.
- Ter uma declaração da missão da organização, alinhada à sua atuação, buscando benefício para a sociedade de forma explícita.

- Benefícios e vantagens além dos salários para os colaboradores.
- Promoção de segurança física e emocional dos colaboradores.
- Respeito aos direitos humanos e leis trabalhistas.
- Proteção dos dados e respeito à privacidade.
- Acompanhamento da satisfação do cliente.
- Responsabilidade no relacionamento com fornecedores, observando critérios como não compactuar com o trabalho escravo ou infantil, atuação em áreas desmatadas ou queimadas.

G Governance – Governança

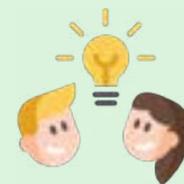
No escopo da **governança**, as medidas se relacionam a diretrizes, normas e processos que orientam a administração das companhias, bem como suas relações com *stakeholders*. Neste contexto, surgem as possibilidades a seguir, entre outras:

- Políticas anticorrupção e dispositivos de prevenção a fraudes.
- Transparência e integridade em todos os pontos de contato.
- Presença de conselhos de administração independentes, caracterizados por representatividade e equidade, dispostos também de liberdade de atuação.

Práticas geradoras de valor com efeito acumulativo

Apesar de ser perfeitamente possível que um dos pilares se destaque mais do que os outros em determinadas organizações, seu efeito é acumulativo. Vale lembrar que um excelente desem-

penho no aspecto social não compensa a ausência de boas práticas ambientais, ou muito menos o impacto de acidentes que causem danos à natureza ou à sociedade.



A adoção das práticas de ESG também não está restrita às grandes empresas. Um estudo promovido pelo instituto Akatu aponta que 55% dos consumidores no Brasil pretendem priorizar “mais ou muito mais” no pós-pandemia as empresas que atuam de forma responsável. Além disso, 60% dos consumidores estão mais dispostos a pagar mais por produtos e marcas que atuem ativamente para a evolução da sociedade e o meio ambiente.



Sobre a relevância na geração de valor, 85% das companhias listadas no S&P 500 já contavam com relatórios de boas práticas ESG em 2020. Segundo o Morgan Stanley, estratégias que aumentaram a exposição de carteiras a empresas aderentes ao ESG, superaram o desempenho do índice nos últimos 30 anos. Um forte indício do quão poderosa pode ser a implementação de estratégias ESG para a valorização de marcas no mercado.

TECNOLOGIA PARA TRANSFORMAR DADOS
DO SEU NEGÓCIO EM INTELIGÊNCIA COMPETITIVA



HARTB