

**Prêmio Ser Humano – São Paulo:**  
***Lumi: Assistente de IA Generativa***  
***para Total Rewards***

**Empresa: TOTVS SA**

**Modalidade: Excelência Organizacional**

**Junho/2025**

**Responsáveis:**

Gabriel Reis, Analista Sênior de People Analytics

Henrique Rocha, Assistente de People Analytics

Rodrigo Dias Pantoja, Analista Pleno de People Analytics

Zenir Mittmann, Líder de People Analytics

Steffani Scalon, Coordenadora de Adm. de Pessoal

Samara de Souza, Coordenadora de Adm. de Pessoal

Luciane Valdrich, Analista de Adm. de Pessoal

Karine Silva, Marketing de Recrutamento

Hellen Marcolino, Head de Comunicação Interna e Employer Branding

**USO PÚBLICO**

## Índice

Introdução.....	1
Desenvolvimento .....	2
Orçamento.....	7
Principais resultados .....	8
Avaliação .....	10
Aplicabilidade .....	11
Sustentabilidade .....	12
Conclusão.....	13
Breve apresentação da empresa.....	14
Bibliografia.....	16
Anexos.....	17
Anexo A: Instrumento de Diagnóstico Inicial: Entrevistas com Áreas de RH.....	17
Anexo B: Interação com Lumi pelo Slack .....	18
Anexo C: Comentários Requisitando Benchmark sobre a Integração de Lumi .....	19
Anexo D: Comunicação Interna Sobre a Ferramenta Lumi no Slack .....	20

## Sinopse

Com o crescimento acelerado do negócio, a unidade de negócio TOTVS chamada RD Station enfrentava um alto volume de chamados relacionados a dúvidas sobre remuneração e benefícios. Em 2024, foi criado o projeto *Lumi: Assistente de IA para Total Rewards*, com o objetivo de automatizar essas interações, liberando tempo da equipe e melhorando a experiência do colaborador. A iniciativa foi desenvolvida por People Analytics e Total Rewards com uso da plataforma RD MentorIA — ferramenta interna de IA generativa. Após uma etapa intensa de curadoria, ajustes técnicos e validação da acurácia, Lumi atingiu 97% de precisão, respondendo automaticamente a dúvidas frequentes de colaboradores, com foco em benefícios, remuneração e processos de pessoal.

Desde seu lançamento, a ferramenta teve 2700 interações totais de colaboradores, com uso aumentando mensalmente, com a média dos últimos três meses alcançando 460 interações por mês. Desde então, foram mais de 2.700 interações e 383 horas ganhas, o equivalente a 48 dias de trabalho, beneficiando mais de mil colaboradores. A média atual é de 460 interações e 72 horas ganhas por mês. O projeto também gerou guias internos para apoiar novas soluções de IA, fortalecendo a cultura de inovação e eficiência em RH. Para saber mais ou trocar experiências, entre em contato com [gabriel.reis@rdstation.com](mailto:gabriel.reis@rdstation.com).

## Introdução

A TOTVS é a maior empresa de tecnologia do Brasil no desenvolvimento de softwares de gestão empresarial, sociedade anônima de capital aberto que atua com soluções completas para a digitalização dos negócios. Entre suas unidades de negócio, está a RD Station, responsável por produtos de marketing e vendas que apoiam a produtividade de pequenas e médias empresas em toda a América Latina. Em um cenário de crescimento acelerado e aumento da complexidade operacional, a companhia tem priorizado estratégias que promovam produtividade sustentável e eficiência nas áreas internas, incluindo a gestão de pessoas.

Com o avanço da inteligência artificial generativa, o RH passou a observar seu potencial para transformar processos organizacionais. Na RD Station, unidade de negócio da TOTVS, o crescimento do quadro de colaboradores impôs desafios de escala que exigiam maior eficiência operacional. Nesse contexto, surgiu a oportunidade de aplicar IA generativa em uma dor real da operação, funcionando como projeto-piloto e prova de conceito para futuras soluções. A iniciativa foi conduzida com base em Design Thinking, priorizando empatia e compreensão dos desafios do RH. Para isso, o time de People Analytics realizou entrevistas semiestruturadas com todas as frentes da área, mapeando dores e oportunidades de aplicação da tecnologia.

A viabilização técnica do projeto teve como marco o lançamento interno do RD MentorIA, plataforma proprietária de IA generativa anunciada durante o RD Summit 2023. A ferramenta permite criar assistentes conversacionais personalizados a partir de documentos internos, com estrutura amigável e acessível pelas áreas de negócio. A partir disso, tornou-se possível aplicar a IA com maior autonomia e velocidade em projetos estratégicos de RH. Nesse contexto, o projeto Lumi foi concebido como a primeira aplicação da tecnologia no

RH, com o objetivo de resolver uma dor real, gerar aprendizados e estabelecer boas práticas para futuras automações.

Esse processo culminou na criação de Lumi, um agente conversacional treinado exclusivamente com documentos institucionais, capaz de responder dúvidas sobre políticas internas e diminuir o volume de atendimentos manuais realizados pelo RH. Esperava-se que a ferramenta aumentasse a eficiência da equipe ao liberar tempo para entregas mais estratégicas. Entre as premissas da solução estavam a fidelidade às políticas internas, acurácia das respostas, facilidade de uso e diminuição de tarefas operacionais repetitivas, elementos que nortearam todas as etapas do projeto, da concepção à implementação.

## **Desenvolvimento**

### ***Diagnóstico e definição do problema***

O projeto Lumi emergiu a partir de uma iniciativa estruturada da área de People Analytics, que conduziu entrevistas semiestruturadas (Anexo A) com todas as frentes da área de Recursos Humanos da RD Station, unidade de negócio da TOTVS. O objetivo era mapear dores operacionais passíveis de automação e identificar oportunidades concretas para a aplicação de inteligência artificial generativa. A abordagem buscou compreender a fundo o cotidiano das equipes, os entraves mais frequentes nas rotinas de trabalho e os pontos em que a IA poderia de fato gerar alívio de carga e ganho de eficiência. As entrevistas também exploraram o grau de familiaridade prévia das pessoas com ferramentas de IA, bem como a viabilidade de mensurar o impacto de uma futura solução — aspecto considerado essencial para garantir não apenas a inovação, mas sua efetividade prática ao longo do tempo. A partir das entrevistas realizadas, foi elaborado um repositório interno de ideias com potencial de aplicação de IA generativa, mapeando todas as oportunidades levantadas pelas equipes. Desde o início, a proposta não foi implementar IA por tendência ou experimentação,

mas compreender com profundidade onde a tecnologia poderia gerar valor tangível à operação.

Em março de 2024, a análise das entrevistas indicou consenso entre as áreas de RH: dúvidas repetitivas sobre benefícios, remuneração e processos administrativos consumiam tempo excessivo da equipe, mesmo com materiais disponíveis. Dessa forma, o time de Total Rewards surgiu como foco natural do projeto, por já ter tentado automatizações anteriormente e dispor de indicadores que permitiam mensurar o impacto da IA generativa. A escolha uniu relevância do problema, viabilidade técnica e abertura para inovação.

### **Metodologia e construção da solução**

A partir disso, o objetivo do projeto era desenvolver uma solução baseada em IA generativa que automatizasse o atendimento de dúvidas operacionais, ao mesmo tempo em que funcionasse como piloto replicável para outras frentes do RH. Com o foco definido, realizamos uma *Lean Inception* (Caroli, 2016) com o time de Total Rewards para definir o escopo da solução. A dinâmica ajudou a alinhar expectativas e deixar nítido o que o produto seria e não seria, quais problemas resolveria e quais funcionalidades estariam fora do escopo. Paralelamente, utilizamos conceitos do *Value Proposition Design* (Osterwalder et al., 2014) para compreender com profundidade as premissas da solução, como: ser confiável, fácil de usar e centrada nas políticas internas, o que garantiu uma base nítida para a construção do MVP.

Com o escopo definido, iniciou-se a construção do agente na plataforma RD MentorIA. A primeira etapa foi o *prompt engineering*, definindo o tom de voz e o formato das respostas. Em seguida, foi carregado exclusivamente o Guia de Total Rewards, documento institucional com as principais informações sobre remuneração, benefícios e políticas administrativas. Sem acesso à internet ou fontes externas, o assistente foi treinado apenas

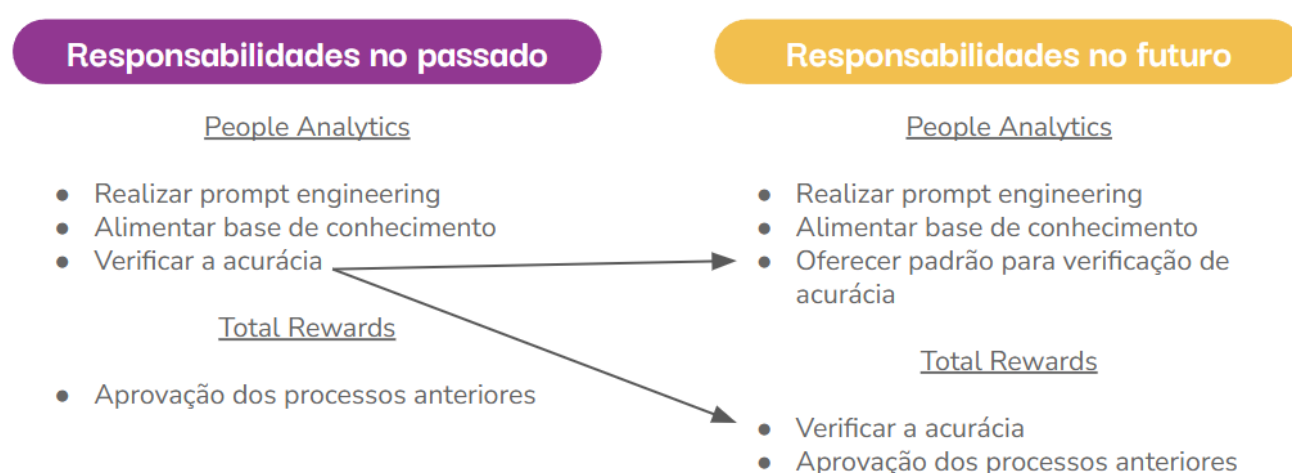
com esse material curado, garantindo segurança, precisão e alinhamento com as diretrizes internas. A configuração inicial priorizou qualidade e fidelidade nas respostas.

### **Governança e aprendizados**

Durante a construção da Lumi, percebeu-se que o sucesso da solução exigia não apenas tecnologia, mas uma divisão nítida de responsabilidades entre as áreas envolvidas. Inicialmente, People Analytics concentrou todas as etapas, incluindo a verificação de acurácia, o que gerou atrasos devido à complexidade técnica dos temas abordados. A validação de 357 perguntas manuais revelou-se demorada e demandava conhecimento específico do time de Total Rewards. Por isso, foi implementada uma nova divisão: People Analytics passou a focar na engenharia e estrutura técnica, enquanto Total Rewards assumiu a validação do conteúdo. Essa mudança aumentou a agilidade e a confiabilidade da solução consolidou um modelo de governança que passou a ser adotado também em outras iniciativas internas com IA generativa, fortalecendo a sustentabilidade e a escalabilidade desses projetos (Figura 1).

### **Figura 1**

#### *Divisão de responsabilidades entre People Analytics e Total Rewards*



Um aprendizado central foi entender que a principal alavanca para melhorar a qualidade das respostas da IA era a base de conhecimento. Reorganizar, revisar e

reescrever os documentos teve impacto direto na acurácia, já que a IA apenas interpreta o que está treinado. Para responder a esse desafio, o time de People Analytics criou um playbook com orientações sobre como estruturar conteúdos de forma mais eficaz, abordando boas práticas de escrita, organização e formatação. A iniciativa aumentou a precisão da Lumi e estabeleceu padrões replicáveis para futuros assistentes internos.

### ***Lançamento e integração com o Slack***

Lançada inicialmente em agosto de 2024, a Lumi estava disponível na intranet corporativa e no site interno de políticas da RD Station. Desde o início, contou-se com o apoio do time de Comunicação Interna, que redigiu mensagens institucionais, definiu canais de divulgação e organizou uma campanha de lançamento na qual a ferramenta passou por um processo de votação aberto com as pessoas colaboradoras para escolha de seu nome oficial. A escolha por “Lumi” surgiu desse engajamento coletivo, fortalecendo a identificação das pessoas com a ferramenta.

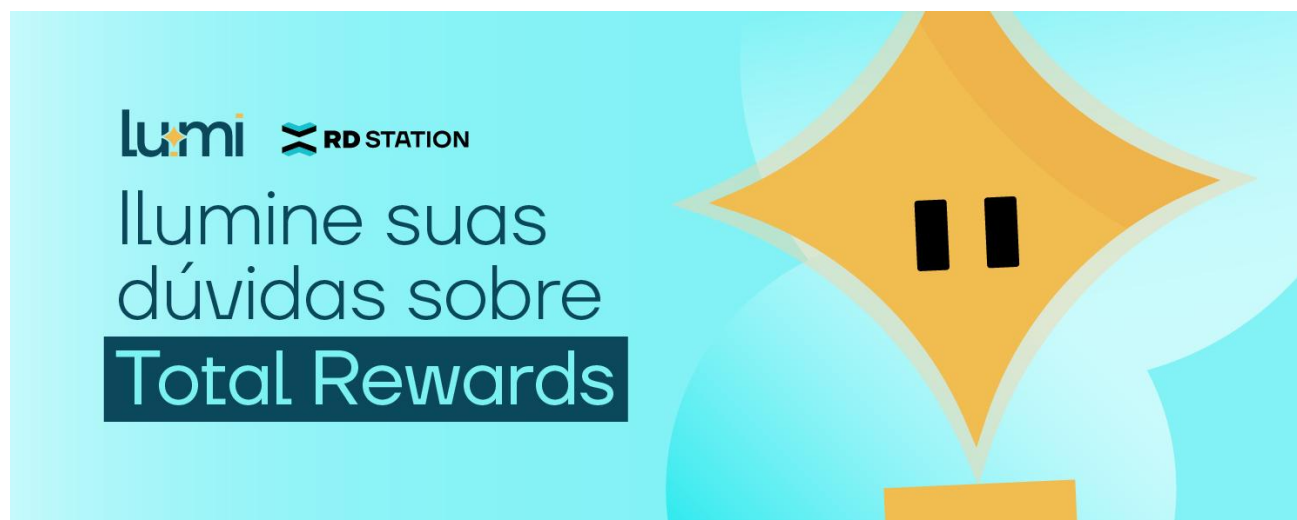
Embora já apresentasse alta acurácia e resultados consistentes, a adoção da ferramenta se mostrou limitada nesses canais. Em 2025, um avanço decisivo foi a integração da Lumi ao Slack, principal ferramenta de comunicação interna da companhia. Ver Anexo B para uma amostra real de interação com a Lumi. Essa conexão só se tornou possível porque a equipe de People Analytics desenvolveu internamente um aplicativo personalizado, utilizando o servidor da companhia, em um movimento pioneiro que viabilizou a primeira integração entre RD MentorIA e Slack na empresa. O projeto despertou o interesse de outras áreas, como engenharia e produto, que consultaram o RH para aprender com a experiência (Anexo C).

Com a integração ao Slack, a imagem institucional da Lumi (Figura 2) foi atualizada por uma profissional de Product Branding, garantindo alinhamento visual com a identidade da empresa. Também foi criado um guia de identidade verbal com templates para padronizar

a comunicação feita pelo time de Total Rewards. A alta liderança reforçou o engajamento institucional: o VP da RD Station, unidade de negócio TOTVS, destacou a Lumi em um encontro com toda a RD Station como exemplo de inovação no RH. A iniciativa também foi apresentada em dois encontros internos com a comunidade de ciência de dados e inserida em ações culturais, como quizzes e enquetes conduzidas pela Comunicação Interna. Esse conjunto fortaleceu a presença da Lumi na cultura organizacional, consolidando-a como solução estratégica amplamente reconhecida (ver exemplo de comunicação em Anexo D).

## Figura 2

*Imagem Institucional de Lumi*



### **Resultados e impacto operacional**

A implementação da Lumi gerou impactos operacionais claros. Entre agosto de 2024 e fevereiro de 2025, a ferramenta, ainda restrita à intranet, registrou uma média de 170 interações mensais, resultando em uma economia estimada entre 20 e 27 horas de trabalho por mês. A integração ao Slack, em março de 2025, potencializou esses resultados: as interações saltaram de 133 para 426 em um mês (um aumento de 220%) e se mantiveram altas (488 em maio), elevando as horas economizadas para 77 mensais — um ganho de produtividade de 196%.

Paralelamente, o número de tickets manuais caiu de 196 em janeiro para 106 em maio, mesmo com o aumento do headcount. Ajustando por colaborador, a taxa de chamados caiu 43% (de 14 para 8 por 100 pessoas). No total, a IA poupou 282 horas em seis meses — o equivalente a mais de 35 dias úteis. Antes, respostas podiam levar até 2 horas para serem respondidas; com a IA, o atendimento passou a ser imediato, melhorando a experiência do usuário e liberando tempo do time de Total Rewards.

### ***Sustentabilidade e futuro da solução***

A ferramenta é atualizada continuamente com base em novas políticas, correções ou demandas operacionais. Cada nova publicação é integrada à base, consolidando Lumi como canal oficial de acesso à informação sobre remuneração e benefícios. Esse fluxo, aliado ao uso crescente, assegura sua sustentabilidade e reforça o papel estratégico da IA no RH.

### **Orçamento**

O projeto Lumi foi desenvolvido sem a alocação de orçamento financeiro direto, utilizando exclusivamente recursos internos da empresa, sem contar com parcerias externas. Todas as ferramentas empregadas, como a plataforma RD MentorIA, já estavam disponíveis institucionalmente, o que permitiu o avanço do projeto sem custos adicionais.

A equipe envolvida ao longo do tempo contou com diversos perfis e níveis de senioridade. No time de People Analytics, participaram uma pessoa especialista (líder da área), uma analista júnior, uma analista sênior e uma desenvolvedora de software, todas atuando em diferentes frentes como engenharia, testes, métricas e curadoria técnica. No time de Total Rewards, contribuíram duas coordenadoras (em momentos distintos) e uma analista júnior, com foco na validação dos conteúdos e sustentação do conhecimento institucional. Na fase final, também houve a participação de uma profissional de RH com foco em comunicação institucional, que contribuiu com a estratégia de divulgação e

alinhamento das mensagens da ferramenta junto ao público interno. Ao todo, oito profissionais de RH participaram diretamente do desenvolvimento da solução.

Embora o desenvolvimento técnico e operacional tenha sido conduzido integralmente pela área de RH, a comunicação e identidade visual da solução contaram com apoio estratégico de outras áreas. O time de Comunicação Interna atuou no lançamento e divulgação da Lumi, redigindo as mensagens de campanha e definindo os canais de anúncio para toda a empresa. Além disso, uma profissional da área de Product Branding da empresa desenvolveu a Key Vision da solução, bem como o design visual da Lumi, incluindo ícones personalizados, paleta de cores e artes gráficas utilizadas nas comunicações oficiais. Esse suporte garantiu consistência visual do produto com a cultura da empresa, além de maior credibilidade e engajamento junto ao público interno. A dedicação das equipes foi incorporada à rotina de trabalho, sem necessidade de realocação extraordinária de carga horária.

### **Principais resultados**

A implementação da Lumi resultou em ganhos significativos de produtividade e eficiência na operação da área de Total Rewards da RD Station, unidade de negócio TOTVS. Mesmo nos primeiros meses de uso, quando o acesso à ferramenta ainda era restrito à intranet e ao site interno de políticas, já se observava impacto concreto: entre agosto de 2024 e fevereiro de 2025, a IA generativa registrou uma média de 170 interações iniciadas por mês, o que representou uma economia estimada entre 20 e 27 horas mensais de trabalho manual anteriormente dedicado ao atendimento de dúvidas operacionais.

Antes da implantação da IA, colaboradores podiam esperar até 2 horas pela primeira resposta a um chamado e até 4 horas por uma segunda interação, mesmo para dúvidas já documentadas. Com a automação proporcionada pela Lumi, essas interações passaram a

acontecer de forma imediata, elevando a agilidade da operação e melhorando significativamente a experiência do usuário.

A mudança mais expressiva, no entanto, ocorreu com a integração da Lumi ao Slack, em março de 2025. Esse movimento ampliou a acessibilidade da ferramenta, inserindo-a diretamente no fluxo de trabalho das pessoas colaboradoras. Como resultado:

- O número de interações aumentou 220%, passando de 133 em fevereiro para 426 em março de 2025, mantendo-se em patamares elevados nos meses seguintes (488 em maio de 2025).
- O tempo de trabalho economizado saltou de 26 horas em fevereiro de 2025 para 77 horas em maio de 2025, um crescimento de 196% em ganho de produtividade.
- O volume de tickets manuais caiu de 196 em janeiro de 2025 para 106 em maio de 2025, mesmo com o aumento do headcount no período.
- Ajustando por número de pessoas, entre janeiro de 2025 e maio de 2025, a métrica de chamados caiu de 14 para 8 por 100 colaboradores por mês, uma redução proporcional de 43%.
- Nos últimos seis meses de operação, Lumi proporcionou uma economia acumulada de 282 horas de trabalho, o equivalente a mais de 35 dias úteis liberados.

A partir dos aprendizados, foram desenvolvidos um playbook com boas práticas para bases de conhecimento e o guia “Criando um produto de IA no MentorIA”, promovendo autonomia técnica e agilidade em novos projetos. Um exemplo foi a criação mais rápida de um assistente para lideranças, com ciclo de desenvolvimento reduzido. Para sustentar essa evolução, também foi estabelecida uma governança específica para iniciativas de IA em RH, garantindo alinhamento e continuidade.

## Avaliação

O processo de verificação de acurácia foi estruturado com rigor: foram testadas manualmente 357 perguntas, com validação cruzada entre os times de People Analytics e Total Rewards. A ideia era obter ao menos 80% de acurácia com as perguntas. Na fase 1, obteve-se 67%. Os materiais foram então ajustados e, na fase 2, a IA obteve 97% de acurácia. Esse esforço garantiu que a IA estivesse alinhada às políticas institucionais e pronta para ser disponibilizada em larga escala.

Além das análises quantitativas, a avaliação contou com etapas qualitativas importantes. Antes do lançamento oficial, foi realizada uma fase de testes com todas as pessoas da área de RH, durante aproximadamente duas semanas. O objetivo era identificar inconsistências, avaliar a clareza das respostas e testar a usabilidade da ferramenta em um ambiente real. Com base nesse período, foram realizados ajustes no comportamento do agente e no conteúdo da base de conhecimento.

A avaliação dos resultados obtidos com a implementação da Lumi foi conduzida a partir de uma combinação de indicadores quantitativos e validações operacionais contínuas. A principal abordagem metodológica envolveu o monitoramento sistemático de métricas antes e depois da implantação da ferramenta, especialmente nas frentes de atendimento e carga operacional da área de Total Rewards.

Foram coletados e analisados dados mensais sobre:

- Número de interações iniciadas com a IA,
- Volume de tickets manuais abertos no sistema de atendimento,
- Redução proporcional de chamados por 100 colaboradores,
- Horas economizadas mensalmente com base em benchmarks internos de tempo médio por atendimento.

Por fim, a criação de materiais institucionais, como o playbook de configuração de bases de conhecimento e o guia para construção de produtos no MentorIA, foi fundamentada em lições aprendidas ao longo da implantação. A replicação bem-sucedida desses aprendizados em novas iniciativas reforçou a validade e a robustez das conclusões do projeto.

### **Aplicabilidade**

O projeto Lumi foi concebido desde o início com foco em resolver um problema real enfrentado pelas pessoas e pela organização: o alto volume de dúvidas operacionais repetitivas que impactavam a produtividade e a experiência do time de RH e das demais pessoas colaboradoras. Sua implementação resultou em ganhos concretos de eficiência, com centenas de horas economizadas e significativa redução de tickets manuais, liberando o time de Total Rewards para atuar de forma mais estratégica.

Além disso, o tempo de espera por respostas, que antes podia chegar a 2 horas para uma primeira resposta, foi reduzido para interações praticamente instantâneas, melhorando a experiência das pessoas colaboradoras e democratizando o acesso à informação. A preocupação com a sustentabilidade da solução também se refletiu na criação de materiais estruturantes, como o playbook de configuração de bases de conhecimento e o guia para desenvolvimento de produtos com IA generativa. Esses recursos permitiram a replicação da abordagem em outras frentes, ampliando o impacto e estabelecendo um novo padrão de eficiência e autonomia técnica para o RH.

Ainda, a experiência também gerou interesse de outras áreas da companhia, promovendo trocas entre equipes e contribuindo para a difusão de práticas inovadoras em diferentes frentes. Ao documentar e compartilhar aprendizados, o projeto também se posiciona como referência para outras organizações interessadas em aplicar IA de forma responsável e orientada a valor.

## Sustentabilidade

A sustentabilidade do projeto Lumi foi considerada desde as primeiras etapas, com a definição de uma estrutura de governança nítida e replicável. Após os aprendizados da fase inicial, foi estabelecida uma divisão de responsabilidades entre os times de People Analytics e os times interessados: o primeiro passou a cuidar da engenharia e manutenção técnica da solução, enquanto o segundo ficou responsável pela curadoria e validação contínua do conteúdo. Esse modelo garantiu agilidade, qualidade nas atualizações e autonomia entre o time de People Analytics e outros times especialistas.

A manutenção da Lumi está incorporada às rotinas do time de Total Rewards, que atualiza o conteúdo sempre que há mudanças nas políticas ou documentos-base. O processo garante a longevidade da ferramenta sem depender de novos projetos ou orçamentos. Dúvidas pontuais são tratadas com apoio do time de People Analytics, que já promoveu ajustes como inclusão ou exclusão de materiais. Além disso, chamados abertos pelo público interno indicam se a Lumi foi útil; respostas negativas são monitoradas e utilizadas para aprimorar continuamente o produto.

Além disso, foi implementado um monitoramento contínuo de indicadores de uso. Mensalmente, são acompanhadas métricas como número de interações com a IA, volume de chamados manuais e estimativa de horas economizadas com base em benchmarks internos. Esses dados são utilizados para avaliar o impacto da solução, identificar pontos de atenção e sustentar decisões sobre priorizações de atualizações de conteúdos.

Para reforçar a sustentabilidade técnica, foram produzidos materiais internos como o *playbook* de bases de conhecimento e o guia para construção de produtos no MentorIA. Esses documentos não apenas consolidam boas práticas, como também facilitam o onboarding de novas pessoas e a replicação do modelo em outras frentes de RH.

A experiência bem-sucedida com a Lumi também impulsionou a criação de um documento central de governança de IA na área de Recursos Humanos, que organiza e acompanha os produtos ativos e suas respectivas responsabilidades. Com isso, o projeto deixou de ser uma ação isolada e passou a integrar uma estratégia contínua de uso de IA generativa no RH da empresa.

### **Conclusão**

O projeto Lumi demonstrou que soluções com IA generativa podem, quando bem direcionadas, gerar impactos reais na operação e na experiência das pessoas dentro das organizações. A iniciativa partiu de um diagnóstico cuidadoso, passou por uma construção colaborativa com diferentes áreas e resultou em ganhos mensuráveis de produtividade, agilidade e autonomia. Com mais de 280 horas economizadas nos últimos seis meses, redução significativa no volume de chamados manuais e melhoria imediata no tempo de resposta, o projeto evidenciou seu valor prático tanto para o time de RH quanto para os demais colaboradores. A experiência com a Lumi também tem servido de benchmark para outras diretorias, como Sucesso do Cliente e Vendas, que passaram a explorar soluções semelhantes com o apoio do time de RH.

Além dos resultados operacionais, Lumi impulsionou a criação de materiais sobre IA generativa, estabeleceu um modelo de governança replicável e serviu como base para novas soluções com IA, reforçando o papel estratégico dessa tecnologia no RH. A consolidação do projeto em rotinas institucionais, somada ao monitoramento contínuo de indicadores e à criação de documentos técnicos, assegura sua sustentabilidade e evolução ao longo do tempo.

Mais do que um experimento isolado, Lumi se tornou um exemplo concreto de como inovação tecnológica, quando guiada por problemas reais e implementada com

responsabilidade, pode transformar processos, fortalecer áreas e gerar valor duradouro para a organização e para as pessoas que dela fazem parte.

### Breve apresentação da empresa

A TOTVS é uma empresa brasileira, com atuação em toda a América Latina e considerada a maior empresa de tecnologia do Brasil e possui como proposta de valor melhorar o resultado das empresas, ou seja, por meio da tecnologia, queremos ajudar as empresas a alavancar seus negócios, sendo mais rentáveis e crescendo suas operações.

Fundada por Laércio Cosentino, que atualmente é o Chairman da Companhia, “TOTVS” vem do latim e significa “todos”, e o uso da letra “V” no lugar do “U” é para manter a grafia usada no latim antigo. E, no universo da tecnologia, é exatamente isso que fazemos: TUDO.

A companhia estabeleceu uma estratégia de crescimento baseada em um ecossistema completo de soluções em tecnologia, estruturado em três dimensões:

1. **Gestão:** o pilar compreende nossas soluções que trazem mais produtividade, eficiência, controle e governança para as empresas. No portfólio estão sistemas *cross*, como ERPs e sistemas de RH, soluções verticais e sistemas especializados que atendem 12 setores da economia - Agro, Logística, Manufatura, Distribuição, Varejo, Prestadores de Serviços, Educacional, Hotelaria, Jurídico, Construção, Saúde e Financial Services.
2. **Techfin:** oferta de crédito, pagamentos e serviços financeiros personalizados, com a facilidade de acesso por meio de nossas próprias soluções e plataformas a custos muito competitivos, trazendo rentabilidade, combustível para investir e liquidez para as empresas.
3. **Business Performance:** portfólio de produtos e serviços que apoiam o crescimento do negócio, aumentando as vendas, a competitividade e melhorando o desempenho dos

clientes, por meio de soluções de Marketing Digital, *Digital Commerce* e *Customer Experience (CX)*.

A TOTVS é parceira estratégica do crescimento do país e da produtividade do empresário brasileiro. A TOTVS acredita no Brasil que faz, apoiada na certeza de que o sucesso das companhias nacionais está ancorado na capacidade de realização dos brasileiros que enxergam oportunidades, mesmo nas dificuldades.

O IPO da empresa aconteceu em 2006, na Bovespa, sendo pioneira no setor. Em 2020, foi a primeira empresa de tecnologia a integrar o índice Ibovespa. Em 2021, comemoramos 15 anos de listagem na bolsa de valores.

A TOTVS é uma empresa que nasceu, cresceu e continuará crescendo com o Brasil, dando apoio aos empresários para que eles façam sempre mais. Atualmente temos mais de 70 mil clientes, incluindo as três dimensões de negócios.

A empresa tem um histórico de mais de 40 M&As no mercado brasileiro e, com o último follow on, no qual captou mais de R\$1 bi, pretende acelerar ainda mais essa estratégia.

A estratégia de M&A da companhia está sustentada em 4 pilares:

1. reforçar o core business da companhia representado pelo ERP,
2. aprofundar sua participação em segmentos chave para a companhia,
3. reforçar capacidade de ofertas *cross sell*,

expandir a capacidade de atuação em novos mercados, com foco em Techfin e Business Performance.

Possuímos mais de 10 mil colaboradores e somos reconhecidos pelo Ranking Melhores do ESG Revista Exame e Radar ESG XP Investimentos como empresa melhor posicionada no setor de tecnologia. Integrante do IGPTW B3, índice que inclui empresas certificadas pelo GPTW, focadas em promover melhores práticas do mercado de trabalho.

Nos últimos cinco anos, a TOTVS investiu aproximadamente R\$ 2,5 bilhões em pesquisa e desenvolvimento e conta com centros de desenvolvimento no Brasil, México e Estados Unidos.

Em 2020 tivemos Receita Líquida de R\$ 4,040 bilhões, a maior já registrada pela companhia em um ano e que representa um crescimento de 27% em relação ao ano anterior. Ressaltamos também o crescimento de 37% na Receita de SaaS Gestão, 29% na Receita Líquida de Business Performance e 17% na Receita Líquida de Funding de Techfin. A Geração Líquida Operacional de Caixa alcançou 128% sobre o EBITDA Ajustado, atingindo patamar de R\$1,2 bilhão em 2022.

Nosso propósito é acreditar que todo mundo pode crescer e trabalhamos juntos para isso e nossos direcionadores de cultura são:

1. Valorizamos gente boa que é boa gente;
2. Somos movidos por resultados;
3. Investimos na tecnologia que viabiliza;
4. Construimos relações de longo prazo com nossos clientes;
5. Quando colaboramos somos mais fortes.

## **Bibliografia**

CAROLI, Paulo. *Lean Inception: Como alinhar pessoas e construir o produto certo*. São Paulo: Caroli, 2016.

OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves; BERNARDA, Gregory; SMITH, Alan. *Value Proposition Design: como criar produtos e serviços que seus clientes desejam*. Tradução de Gisele S. Gonçalves. Rio de Janeiro: Alta Books, 2014.

## Anexos

### Anexo A: Instrumento de Diagnóstico Inicial: Entrevistas com Áreas de RH

1. Descreva como seria sua rotina comum no seu dia a dia de trabalho. Pode oferecer qualquer detalhe que considerar relevante. Pense em como realiza suas tarefas, o que mais te atrapalha, o que poderia facilitar e entraves que você pode encontrar ao realizar suas rotinas. (Pedir para entrar em mais detalhes quando pontos interessantes aparecerem)
2. Tente detalhar como seria seu trabalho em um dia cheio, quando geralmente aparecem muitos problemas e entraves.
3. Dentre os pontos que você trouxe, o que mais te incomoda na sua rotina? E o que você diria que mais atrapalha você ao realizar seu trabalho?
4. Considerando sua rotina de trabalho, o que tornaria o trabalho mais satisfatório e/ou simples e fácil de fazer?
5. Você já teve algum contato com IA de alguma forma? Se sim, como foi?
6. Pensando na sua rotina diária, onde você acha que a IA poderia trazer o maior impacto positivo para otimizar suas tarefas?
7. No seu trabalho, o que você diria que são atividades essenciais humanas, que não é possível realizar ou auxiliar usando uma IA?
8. Olhando para o futuro, onde você enxerga as maiores oportunidades de crescimento e desenvolvimento para as equipes de RH, especialmente ao incorporar a IA nas operações?
9. Que ideias você acredita que poderiam gerar ganhos significativos para RH, especialmente considerando IA?

## Anexo B: Interação com Lumi pelo Slack



**Lumi** + Novo bate-papo

Chat Histórico Sobre

**Lumi** APP

🔗 Como usar o app Lumi?

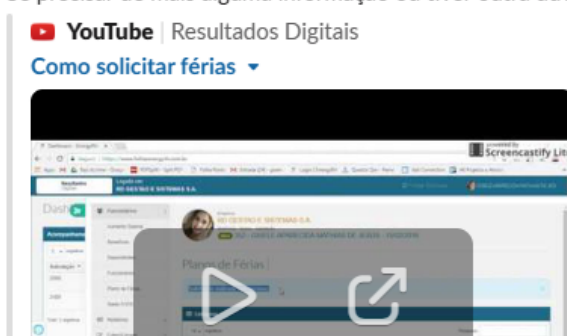
**Gabriel Reis (ele/dele)** Agora mesmo  
Como faço para tirar férias? Qual procedimento devo fazer?

**Lumi** APP Agora mesmo  
Para solicitar suas férias na RD Station, siga os passos abaixo:

1. **Programação:** Alinhe o período de férias com sua liderança.
2. **Agendamento:**
  - Consulte seu saldo de férias.
  - Verifique as regras de férias.
  - Solicite as férias no sistema Sinergy com pelo menos 30 dias de antecedência da data de início desejada.
3. **Acompanhamento:** Após a solicitação, sua liderança e o time de Total Rewards irão aprovar.
4. **Cálculo:** Próximo ao início das férias, o time de Total Rewards calculará suas férias e enviará para pagamento.
5. **Aviso e Recibo:** Na semana anterior ao início das férias, você receberá um aviso e um recibo com os valores que serão pagos.

Para um guia visual, você pode assistir a este [vídeo de Solicitação de Férias](#).

Se precisar de mais alguma informação ou tiver outra dúvida, estou à disposição!



## Anexo C: Comentários Requisitando Benchmark sobre a Integração de Lumi



**Zenir Mittmann (ele/dele)** 🌱 16h53

Fala, Felipe!! Lembra que tivemos algumas conversas de uso sobre o MentorIA para RH no início do ano? Desde então nós implementamos a Lumi, e acabamos de fazer funcionar uma integração com o Slack tbm, e vamos conseguir colocar a Lumi no Slack no início do ano que vem.

Queria te contar essa novidade em primeira mão 😊 abre potencial pra várias outras possibilidades aqui



**Felipe Roman** 16h57

animal!! 🐾

pena q não conseguimos evoluir a MentorIA via Slack

Eu sempre acreditei mto que isso abriria mto caso de uso.. mas prioridades hehe

hahah

é algum conector no-code ou similar?

não conheço!



**Michelly Kulmann** Hoje à(s) 15h13

oi Zenir tudo bem?

Sou Team Leader de engenharia na tribo Atrair e converter. E estamos montando um bot de atendimento conectado ao mentorIA dos canais do time onde ele irá fazer iterações conforme for surgindo duvidas, a ideia é que ele atenda e abra chamado se for necessário.

Nossa integração deu certo mas foi através de plataforma externa (Zapier).

Vimos um post hoje que o [@Lumi](#) agora esta conectado no slack e entrei em contato com o [@Henrique Rocha](#) para fazermos um bench (Conversa de 5 min).

Passando para agradecer e elogiar a iniciativa dele, pois esta integração em Phyton que ele fez torna a solução com o custo bem mais baixo e traz beneficios e redução do tempo de atendimento dos times.



**Thiago Schmitt** 10h54

bom dia Henrique tudo bem?

vi que vcs integraram a Lumi dentro do slack, e estou com uma ideia de fazer a mesma coisa com um bot que estamos criando aqui pro nosso time vc se envolvendo nessa integração? consegue compartilhar comigo como foi feito? se tem fontes, etc, que podemos olhar?

## Anexo D: Comunicação Interna Sobre a Ferramenta Lumi no Slack

### Lumi evoluiu: Agora no Slack!

Lumi, assistente virtual da RD, desenvolvida com MentorIA, está de cara nova e, a partir de agora, também **disponível diretamente no [Slack](#)**.

Isso significa que é possível tirar **dúvidas sobre benefícios, remuneração, férias e outros temas administrativos** de forma rápida e fácil, sem precisar sair da plataforma, que já faz parte da nossa rotina - **demais, hein?!**

#### 💡 Como funciona?

Basta procurar por [Lumi no Slack](#) e iniciar uma conversa.



#### ♦ Por que usar Lumi?

✓ **Agilidade** – Respostas rápidas e sem burocracia.

✓ **Facilidade e praticidade** – Acesse informações importantes sem sair do Slack e tire dúvidas a qualquer hora, de onde estiver.

Teste já! 😊