

Top Ser Humano 2024 ABRH-SP
Categoria: desenvolvimento.
Modalidade: educação corporativa.

Explore



Digitalizar para aproximar!

 Índice

1. Sinopse	03
2. Introdução	04
3. Desenvolvimento do Trabalho	05
4. Orçamento	07
5. Resultados	08
6. Avaliação.....	08
7. Aplicabilidade	09
8. Conclusão	09
9. Bibliografia	10
10. Anexos.....	10

1. Sinopse

A digitalização vem acelerando e mudando processos de trabalho e de vivência. Com a chegada da inteligência artificial, essa aceleração tende a se intensificar ainda mais. O setor de tecnologia está na vanguarda dessa mudança, apresentando as suas possibilidades e cenários ao mercado. Assim, o desenvolvimento contínuo e a capacitação de colaboradores se tornam uma necessidade essencial em meio a esses avanços.

O Vivo Explore surgiu com o propósito de desenvolver líderes e colaboradores da Vivo para as novas oportunidades e desafios que surgem a todo o momento com a tecnologia.

O Vivo Explore conta com uma série de conteúdos síncronos e assíncronos, realizados de forma on-line para garantir a participação do maior número de treinandos possível. Os conteúdos se dividem em lives com especialistas internos e externos, materiais com hospedagem no workplace da empresa (one page learning, infográficos, vídeos, podcasts, entre outros).

Em 2023, 63.531 treinamentos foram realizados e 15.046 colaboradores participaram das trilhas de aprendizado. Destes, 46,5% dos colaboradores eram mulheres e 53,45%, homens. Esses dados refletem a representação equilibrada de diferentes gêneros, evidenciando a aplicabilidade do projeto em diferentes grupos demográficos e níveis de experiência.

Se você tem interesse em conhecer mais sobre esse projeto e realizar um benchmarking, basta entrar em contato conosco pelo e-mail:
lorena.bleonardo@telefonica.com

2. Introdução

A Vivo é a marca comercial da Telefônica Brasil, empresa líder em telecomunicações no país, com 113 milhões de acessos (4ºT23) e tem como propósito “**Digitalizar para Aproximar**”. A Vivo é um hub digital, que facilita o acesso de seus clientes a serviços em diferentes áreas, como entretenimento, esportes, segurança digital, finanças, saúde e educação.

Atuamos na prestação de serviços de telecomunicações fixa e móvel em todo o território nacional e contamos com um portfólio de produtos completo e convergente para clientes B2C e B2B. No segmento móvel, a Vivo tem 99 milhões de acessos e responde pela maior participação de mercado do segmento (38,8%) no país, de acordo com resultados do balanço trimestral (4T23).

Guiada pela constante inovação e a alta qualidade dos seus serviços, a Vivo está no centro de uma transformação digital, que amplia a autonomia, a personalização e as escolhas em tempo real dos seus clientes, colocando-os no comando de sua vida digital, com segurança e confiabilidade.

O Vivo Explore surgiu com o propósito de desenvolver líderes e colaboradores da Vivo para as novas oportunidades e desafios que surgem a todo o momento com a tecnologia.

Dividido em 4 pilares estratégicos (Eu + Humano, Eu + Digital, Eu + Criativo, Eu + Protagonista), o Vivo Explore promove a mentalidade de crescimento e curiosidade intelectual nos seus participantes. A visão dessa iniciativa é priorizar o desenvolvimento humano, antes do foco na carreira.

O Vivo Explore investe na educação e na inovação, por meio de uma aprendizagem engajadora e relevante. A partir de diferentes ações, temas e formatos, ele se adequa ao modelo de aprendizagem de cada colaborador e usa técnicas da Andragogia para fixar esses conhecimentos.

Entre as trilhas, estão os temas de desenvolvimento de competências digitais, comportamentais e técnicas dos colaboradores da Vivo, além de conteúdos sobre o futuro da tecnologia e seus desdobramentos na sociedade também contribui para a transformação digital e cultural da Vivo, que visa se tornar uma empresa mais ágil, colaborativa e inovadora.

3. Desenvolvimento do trabalho

Vivo Explore promove o desenvolvimento humano e gera uma cultura organizacional orientada para o aprendizado contínuo e a mentalidade do crescimento.

Essa necessidade também foi identificada por meio de uma pesquisa de mercado e um mapeamento interno pelos colaboradores. Considerando o mercado, o estudo “Global Humam Capital Trends” norteou o projeto, evidenciando a importância de iniciativas de capacitação para o desenvolvimento de carreira, maior produtividade e outros pontos.

Já o mapeamento interno trouxe considerações pertinentes ao formato, à objetividade e à relevância dos conteúdos. Dentre alguns pontos, colaboradores buscavam mais autonomia no desenvolvimento individual, na comunicação mais assertiva, além de buscarem indicação de conteúdos pela liderança e atividades mais participativas.

Com esse diagnóstico, o Vivo Explore buscou criar um canal de desenvolvimento que estimulasse o Lifelong Learning como cultura de vida, buscando suscitar a curiosidade e identidade de “explorador” em seus colaboradores. Um dos principais objetivos dessa iniciativa também é contribuir para a transformação digital e cultural da Vivo, tornando-a uma empresa mais ágil, colaborativa e inovadora. Por meio do desenvolvimento de colaboradores mais inovadores, criativos e colaborativos, o hub promove insights e explora as possibilidades e oportunidades oferecidas pela tecnologia.

A partir de mapeamentos de interesses, tendências de mercado, competências do profissional do futuro e novas tecnologias, nossas iniciativas são executadas em forma de lives, workshops, trilhas de aprendizado, entre outras, que são disponibilizadas em um repositório on-line que pode ser acessado por todos os colaboradores Vivo de qualquer dispositivo, em qualquer lugar.

O Vivo Explore utiliza essa variedade de ações, temas e formatos para proporcionar uma experiência de aprendizado envolvente e relevante. Fazendo uso de técnicas da Andragogia, desde o planejamento dos temas, formato e aplicação, para garantir que os conhecimentos adquiridos sejam consolidados de forma duradoura. Essas trilhas não apenas capacitam os colaboradores para os desafios do presente, mas também os preparam para as oportunidades e exigências do futuro digital.

Centrado no indivíduo para além do colaborador, o Vivo Explore usa arquétipos da psique para estimular o perfil “explorador”, focado na curiosidade e vontade de desbravar novos horizontes. A sua divisão é feita em quatro pilares fundamentais: Eu + Humano, Eu + Digital, Eu + Criativo e Eu + Protagonista, que buscam capacitar em relação a competências, a habilidades técnicas, a habilidades comportamentais e a ferramentas e potenciais tecnológicos, provocando e instigando os participantes a interagir cada vez mais com a jornada.

Com esses pilares em mente, desenvolvemos um hub apoiado em objetivos de desenvolvimento, Microlearning, Mobile Learning, colaboração e engajamento:

O Microlearning é aplicado em trilhas com pílulas de conhecimento de dois minutos até cursos de curta duração de 20 minutos. Adaptados ao ritmo e disponibilidade individual de aprendizado, enquanto a andragogia orienta a autonomia do treinando em fazer sua gestão do aprendizado;

O Mobile Learning oferece flexibilidade, permitindo que os colaboradores acessem o repositório on-line de qualquer dispositivo, a qualquer hora;

Webinars e eventos transmitidos ao vivo incentivam a colaboração, com especialistas convidados e sessões de perguntas e respostas interativas, além de oferecerem a possibilidade de resolução de conflitos e dúvidas com experts nessas temáticas. Ainda conta com eventos ao vivo que promovem maior entrosamento do time, estimulam insights e auxiliam na solução de desafios;

Para garantir o engajamento e a aplicabilidade do material, utilizamos formulários para mapear temas de interesse, avaliar conteúdos e sua relevância, assim como a linguagem utilizada. Além disso, palestras e workshops são editados e disponibilizados com recursos de acessibilidade, garantindo maior aproveitamento e absorção do conhecimento;

Os workshops têm duração média de uma hora e meia, enquanto os conteúdos variam de dois a 40 minutos aproximadamente, adaptando-se aos objetivos do conteúdo e à solução educacional proposta;

Os especialistas são fontes de destaque em suas respectivas áreas. Em sua trajetória, já passaram pelo Vivo Explore convidados como Drauzio Varella, Mario Sergio Cortella, Gabriela Prioli, Murilo Gun, Martha Gabriel, Luiz Candreva, entre muitos outros.

Já os materiais disponibilizados têm formatos variados, como one pages interativas, vídeos, podcasts e estilo gamificado de perguntas, provocando a interação do colaborador e estimulando o seu foco e a absorção no conhecimento.

Por fim, o Vivo Explore busca difundir e tornar acessível o conhecimento para todos os colaboradores, independentemente de sua região ou cargo na organização, contribuindo para que cada colaborador alcance seu pleno potencial no ambiente digital em constante evolução.

4. Orçamento

Para a Vivo, é essencial investir em ações e palestras que influenciem positivamente as pessoas, garantindo assim a competitividade dos negócios e desenvolvimento das habilidades dos colaboradores. Destacamos os investimentos em recursos financeiros e humanos que nos auxiliaram ao longo dessa jornada. Ao todo, o projeto contou com o envolvimento de 8 colaboradores responsáveis pela gestão, controle e elaboração:

- **Vanessa Ambrosio Beato Almeijeiras**

Gerente Sênior de Desenvolvimento e Aceleração de Talentos

- **Carolina Galvão Vasconcelos Servolo de Oliveira**

Gerente de Desenvolvimento

- **Danielle Almeida Buzato Gulanovski**

Consultora Gestão de Pessoas

- **Leonardo Sakamoto Silva**

Analista Gestão de Pessoas SR

- **Lorena Brentegani Leonardo**

Analista Gestão de Pessoas JR

- **Patricia Pereira Werneck**

Analista Gestão de Pessoas JR

- **Pericles da Silva Costa**

Consultor Gestão de Pessoas

- **Willian Massami Roque**

Analista Gestão de Pessoas SR

5. Principais resultados

Com um total de 63.531 treinamentos realizados em 2023, o Vivo Explore se consolidou e impacta significativamente os colaboradores da Vivo.

O pilar Eu + Digital lidera a busca por desenvolvimento com 22.926 treinamentos realizados, seguido pelo Eu + Protagonista com 18.961, evidenciando a curiosidade e necessidade de preparação para os desafios tecnológicos e ao empoderamento dos colaboradores, identificada no diagnóstico.

Os resultados de views também mostraram uma preferência por conteúdos assíncronos (mais de 52 mil views em conteúdos assíncronos), corroborando com a metodologia do Microlearning, com materiais curtos que podem ser assistidos em qualquer momento, refletindo a flexibilidade oferecida no hub.

No detalhamento dos níveis hierárquicos participantes, foi possível observar a diversidade de cargos consumindo os conteúdos do Vivo Explore, com participações de estagiários (850), coordenadores (465), consultores (2400), até vice-presidência (791), mostrando a adesão ao projeto em diferentes áreas. Os números se alinham ao objetivo de fornecer conhecimentos relevantes a todos e ao objetivo secundário de promover uma transformação cultural na organização.

Considerando dados de faixa etária e gênero, foi possível observar uma representação equilibrada em diferentes gêneros (46,5% feminino e 53,45% masculino) e faixas etárias, mostrando a acessibilidade e a aplicabilidade do projeto também em diferentes grupos demográficos e níveis de experiência. Outro dado que corrobora à acessibilidade e à aplicabilidade do Vivo Explore para todos é a participação de PCDs (534 participantes), pessoas negras (6.030 participações) e LGBTI+ (1099 participações).

No comparativo com 2022, os dados mostram a adoção da cultura de aprendizado contínuo com crescimentos de views, como evidenciado no pilar Eu + Protagonista com 32.841 views, em 2022, e 34.163 views, em 2023, um crescimento de 4,02%.

O processo de transformação digital na organização também se confirma pela adesão e abrangência dos participantes. Houve crescimento no número de participantes mulheres (+ 20,88%), pessoas negras (+ 19,5% PPI), LGBTQI+ (+31,94%) e pessoas com deficiência (+ 20,06%).

6. Avaliação

A metodologia utilizada para validar os resultados do trabalho foram os KPI's da Gerência Sênior de Desenvolvimento e Aceleração de Talentos, os indicadores emitidos pela plataforma em que as trilhas estão hospedadas e o depoimento dos colaboradores participantes.

7. Aplicabilidade

A Vivo é uma empresa que acredita na valorização do Lifelong Learning não só nos ambientes corporativos e, sim, em toda a trajetória de vida dos seus colaboradores. Com o projeto Vivo Explore, todas as ações, conteúdos, lives e webinars foram pensados de modo a incentivar o aprendizado contínuo para que os colaboradores possam ser “profissionais do futuro”. Isso abrange temas que serão necessários para as suas vidas, como o pensamento analítico, a escuta ativa, e a motivação e autoconsciência.

Preocupados com o futuro do trabalho e a necessidade de se aperfeiçoar em novos temas que abrangem a tecnologia, também foi criado a trilha de alfabetização tecnológica, na qual apresentamos a iniciação e os fundamentos de temas como a lógica computacional, a inteligência artificial e o cloud.

8. Conclusão

Em resumo, o Vivo Explore é um hub de desenvolvimento para colaboradores e líderes Vivo. Focando no crescimento pessoal sobre a carreira, oferecemos conteúdos voltados a competências tecnológicas, comportamentais e técnicas. Prezando o aprendizado ao longo da vida, o Explore busca capacitar seu time para a transformação digital e cultural da sociedade.

Em 2023, o Vivo Explore contou com a participação de 15.046 colaboradores nas atividades, sendo 12.894 colaboradores e 2.149 líderes. Nossas perspectivas futuras é que estes números cresçam cada vez mais e atinjam uma porção maior dos grupos diversos (LGBTQIA+, pessoas negras, mulheres e pessoas com deficiência).

Investir em nossas pessoas colaboradoras é um dos nossos propósitos e pretendemos dedicar esforços para que o Vivo Explore tome um papel cada vez maior no que diz respeito aos nossos investimentos de capacitação. É de conhecimento geral que o investimento em pessoas possui um retorno garantido, em acordo com a frase proferida no discurso de premiação do Prêmio Nobel de Ciências Econômicas por Lewis, em 1979: *“A educação nunca foi uma despesa. Sempre foi um investimento com retorno garantido”*.

Por fim, os resultados do Vivo Explore refletem a adoção em curso de uma cultura de desenvolvimento contínuo e o oferecimento de conteúdos relevantes, que engajaram diferentes cargos, perfis e setores. Dessa forma, cumprimos os objetivos principais e unimos os colaboradores numa onda de transformação e crescimento orientado para o futuro.

9. Bibliografia

DELOITTE 2023 Global Human Capital Trends. Deloitte, 2023. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2023.html#read-the-introduction>. Acesso em: 13 de maio de 2024.

10. Anexos

1 – Infográfico: <https://gpst-p-001-delivery.stylelabs.cloud/api/public/content/3bc4e2a54d8747328ab5aa6d86bbf3f2?v=88be9fa5>

2 – Apresentação executiva: <https://gpst-p-001-delivery.stylelabs.cloud/api/public/content/a17403a3c63a499a9d095674d11fea9d?v=49b260ff>