



Edital Modernização de Treinamentos – Anexo 10.1

CONTEÚDOS

01

Contextualização

02

Desafios

03

Objetivos

04

Exemplos

Contextualização



CENÁRIO ATUAL

Sobre a CPFL Energia

Somos uma *holding* que atua no setor elétrico brasileiro, por meio de subsidiárias dedicadas aos segmentos de transmissão, distribuição, geração e comercialização de energia elétrica, nos mercados livre e regulado. Atuamos como a maior companhia privada do setor elétrico brasileiro, consolidando operações de mais de 30 CNPJs. Para mais informações, acesse: www.cpfl.com.br

Universidade CPFL

Nosso capital humano é formado por mais de 13.500 colaboradores. Em 2018, fizemos uma profunda revisão da nossa estrutura organizacional, readequando a nossa força de trabalho para sermos mais eficientes e produtivos em nossas atividades. Essa evolução é impulsionada pelo foco na melhoria contínua da experiência de nossos clientes e pela estratégia de criar novos produtos e serviços, adequados às transformações da sociedade e do setor elétrico.

A Universidade CPFL é o principal vetor para o desenvolvimento de nossos colaboradores. Ao completar dez anos de existência, concretizamos a reformulação da nossa marca e do portfólio de ações, alinhados aos pilares estratégicos da companhia. A partir de uma análise de benchmarkings e do engajamento da alta liderança, identificamos a necessidade de direcionar a Universidade CPFL para a condução dos colaboradores a uma cultura de aprendizagem e protagonismo que permeie competências em multinegócios, inovação, agilidade e foco no cliente para, com isso, aprimorar o desenvolvimento pessoal e profissional de cada indivíduo.

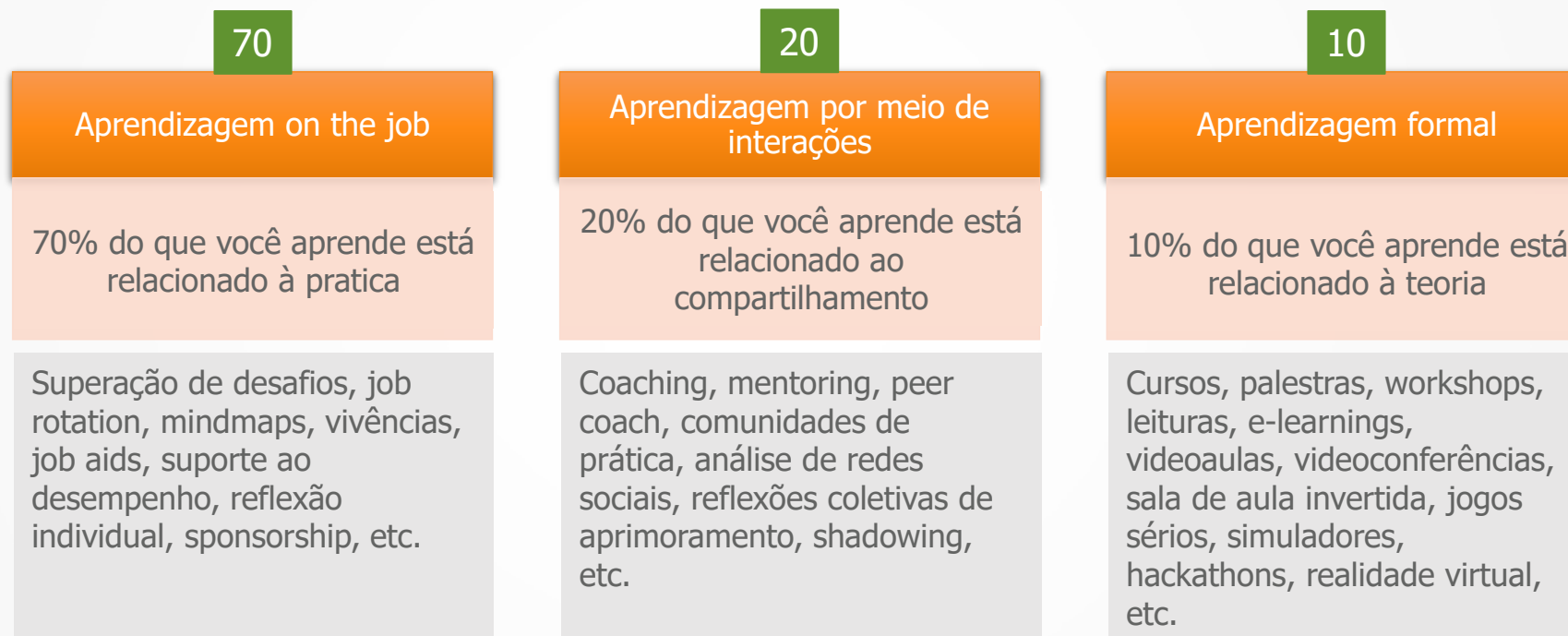
Com o novo posicionamento, a Universidade CPFL acredita que a “Educação amplia potenciais”. Essa concepção é a base para a gestão de nossas ações, sejam elas formações, cursos, trilhas, palestras ou fóruns, que podem ser oferecidas em formato presencial ou on-line no contexto das nossas quatro escolas de ensino:

- Escola de Excelência Operacional: voltada ao atendimento das áreas de negócios responsáveis pela operação do sistema elétrico;
- Escola de Excelência no Atendimento: direcionada para atender as demandas dos treinamentos voltados aos canais de relacionamento com os consumidores e mídias sociais;
- Escola de Negócios e Inovação: possui treinamentos que suportam o desenvolvimento de nossos negócios, com foco no alcance das alavancas estratégicas;
- Escola de Liderança: formada por programas e treinamentos de desenvolvimento para toda a liderança, gestores e executivos da CPFL Energia.

CENÁRIO ATUAL

Baseado no conceito 70:20:10, a Universidade CPFL entende que cada colaborador é protagonista de seu sucesso e responsável por explorar todo seu potencial. A construção do conhecimento se dá 10% na aprendizagem formal e 20% na aprendizagem por meio de interações. Já os outros 70% se dá na aprendizagem on the job.

Um dos grandes desafios nesse contexto é oferecer o suporte adequado para a realização dos 70% e garantir que este aconteça por meio de ações de engajamento que estimulem a aplicação dos conhecimentos adquiridos na rotina de trabalho do colaborador.



CENÁRIO FUTURO

Novas tecnologias que unem a internet das coisas com a automatização industrial já começaram a revolucionar as empresas com seus benefícios, como ganho de produtividade e competitividade. Mas esse processo, também conhecido como digitalização, vai muito além de máquinas inteligentes que conversam entre si e tomam decisões em tempo real. As novas demandas devem mudar o perfil de profissional ideal para o mercado de trabalho.

Uma das tendências é que os profissionais deixem de exercer funções repetitivas, como o encaixe de uma peça na linha de produção. “Quanto mais operacional for a função, mais chances ela tem de ser automatizada”, explica João Roncati, professor universitário e consultor empresarial da People+Strategy. Isso não significa que os colaboradores serão eliminados das linhas de produção, mas que ficarão concentrados em funções estratégicas, como o controle de projetos.

Não apenas a formação acadêmica do profissional será levada em conta, independente das áreas e profissões que serão consideradas promissoras nos próximos anos, devemos pensar no comportamento, nas habilidades, capacidades, valores, ética e autoconhecimento dos profissionais. Esses já são e serão os diferenciais competitivos do mercado no futuro.

E nós, enquanto empresa, além dessas exigências, precisamos garantir a atualização de nossos funcionários. Para Roncati, as organizações que querem ser competitivas precisam analisar como será o mercado em que atuam no futuro. A partir daí, devem avaliar se as equipes têm as competências para atingir esses objetivos. “Caso contrário, será preciso investir em cursos para os funcionários. **Se uma empresa não capacita seu funcionário, a concorrente vai sair na frente.**”

DESAFIOS

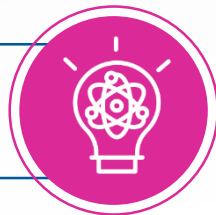


DESAFIOS

Dado todo o contexto de mudança da Universidade apresentado previamente, priorizamos **seis desafios** para esta Chamada Pública:

A

Como modernizar formato e conteúdo?



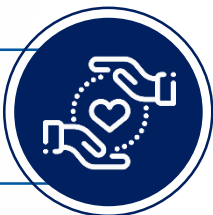
D

Como garantir a aplicação do conhecimento?



B

Como personalizar o aprendizado?



E

Como medir o ROI¹ dos treinamentos?



C

Como escalar os treinamentos?



F

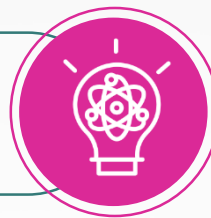
Como modernizar a Universidade CPFL e suas atividades?



¹ Return On Investment

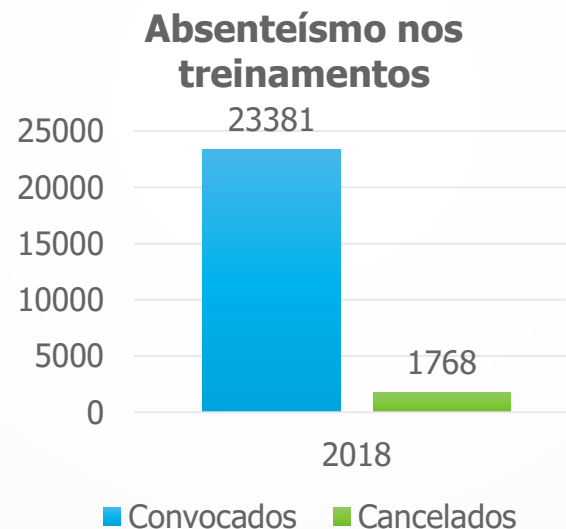
A

Como modernizar formato e conteúdo?

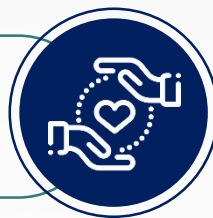


Para a formação continuada de nossos colaboradores, contamos com um portfólio de treinamentos e incentivos oferecidos pela Universidade CPFL. Nossas modalidades compreendem: presencial, e-learning, videoaula, fóruns e roda de conversa. Entretanto, notou-se que apesar de diversas modalidades e diferentes tecnologias, estas não são suficientes para motivar os colaboradores em treinamentos. Em 2018, tivemos uma taxa de absenteísmo de 7,6%, conforme ilustra o gráfico abaixo. Assim, além de novas tecnologias, buscamos também maneiras de elevar a absorção do conhecimento, o engajamento e a atratividade dos treinamentos.

Dessa forma, entendemos que precisamos **modernizar os treinamentos em forma e conteúdo**, de modo a promover maior interação e absorção de conteúdos e ainda elevar os níveis de engajamento e compreensão dos colaboradores da importância destes treinamentos, não somente para suas atividades de trabalho, mas para toda vida.

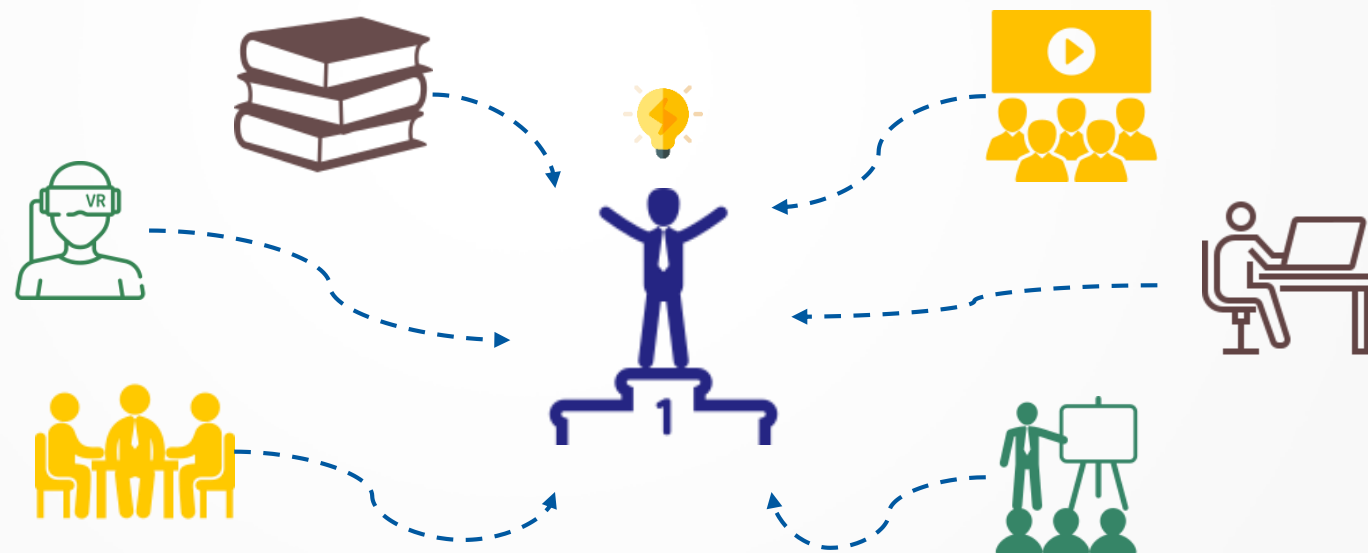


B Como personalizar o aprendizado?



O posicionamento da Universidade CPFL é de colocar o indivíduo como protagonista da sua carreira e educação. Em 2018, realizamos 1,6 mil promoções e 1,5 mil movimentações horizontais internas de colaboradores. Esse número evidencia a valorização das iniciativas individuais e do protagonismo no desenvolvimento profissional. Apesar das iniciativas existentes, entendemos que cada indivíduo tem sua própria maneira de aprender, absorver o conhecimento e aplicá-lo em seu dia-a-dia. Além disso, o interesse por um conteúdo específico também varia de pessoa para pessoa, já que cada um tem seus próprios interesses pessoais e profissionais.

Assim, de modo a trabalhar o indivíduo em seu potencial máximo, temos o grande desafio de **personalizar o aprendizado** – selecionando e apresentando conteúdos de forma única para cada um de nossos colaboradores.



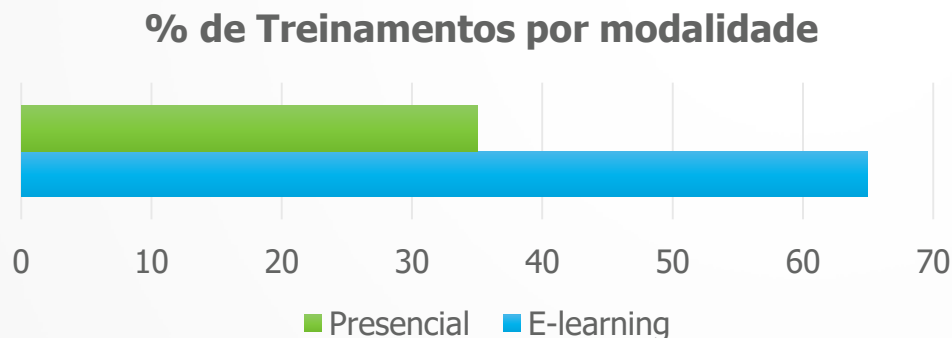
C Como escalar os treinamentos?



Somos mais de 13.500 colaboradores e estamos presentes em 4 estados (São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais), sendo 679 cidades. Dado o elevado número de colaboradores distribuídos em tantas cidades, temos o grande desafio de homogeneizar o conteúdo e acesso aos treinamentos ofertados pela Universidade CPFL. Além disso, o setor elétrico, especificamente, exige uma gama muito grande de treinamentos para equipe técnica operacional. Dessa forma, existe uma preocupação muito grande em treinar com qualidade no menor tempo possível.

Uma das alternativas é o ensino à distância (EAD) e na CPFL o método adotado é o e-learning. Em 2018, mais de 60% dos treinamentos foram realizados através deste método (conforme ilustra o gráfico abaixo). Apesar desta modalidade proporcionar grande abrangência de ensino, entendemos que é necessário diversificar os modelos de aprendizado, de maneira a expandir os conteúdos expostos tradicionalmente em apostilas e/ou aulas teóricas para outras formas de apresentação.

Dessa forma, o desafio é **usar diferentes modelos e tecnologias para dar escala aos treinamentos da CPFL**, buscando o equilíbrio entre qualidade, custo e tempo.



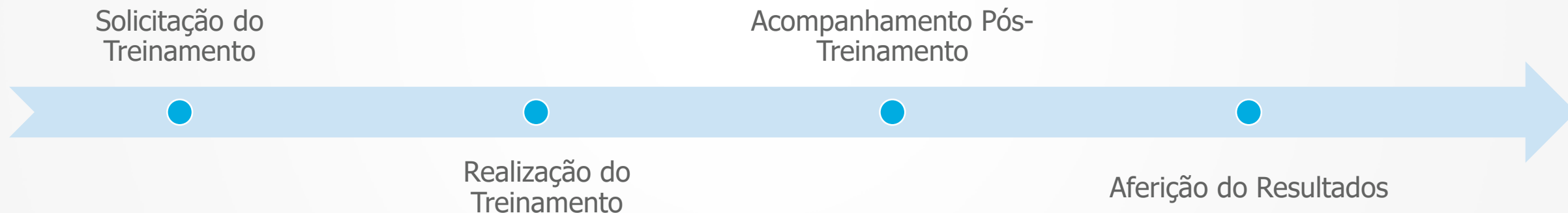
D

Como garantir a aplicação do conhecimento?



Em todos os treinamentos da Universidade CPFL, existem 3 partes envolvidas no processo de treinamento: o solicitante, a Universidade CPFL e o colaborador (aluno). Para alcançarmos a efetividade do conteúdo aplicado, bem como recolher os resultados esperados, é necessário o comprometimento e participação dos envolvidos em todas as etapas do processo representado na figura abaixo. No entanto, observamos que após a realização do treinamento há poucas iniciativas voltadas para o pós-treinamento e aferição de resultados.

Dessa forma, o desafio é **como garantir a aplicação do conhecimento após o treinamento**, provendo ferramentas para identificar e aferir o aproveitamento do conteúdo no dia-a-dia.



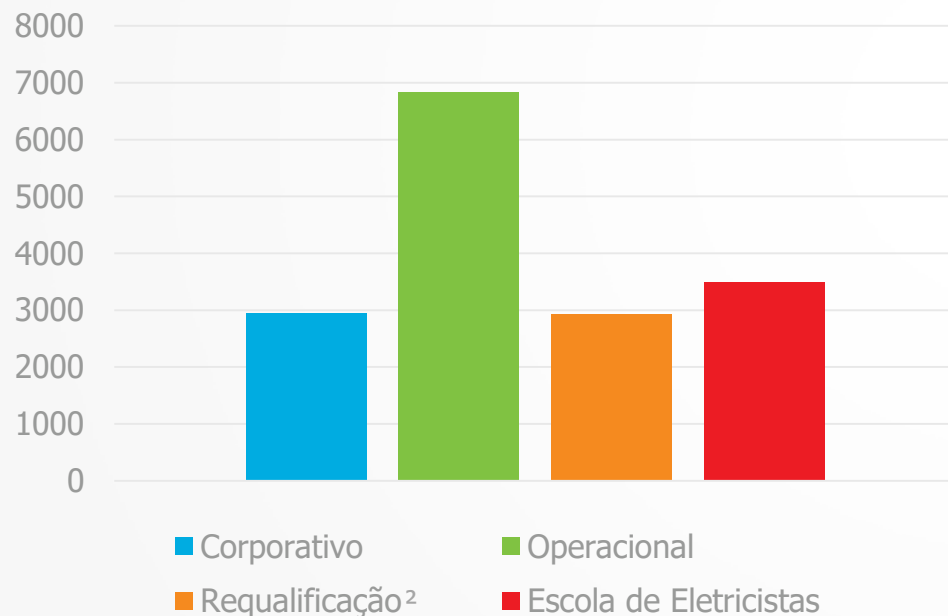
E Como medir o ROI dos treinamentos técnicos?



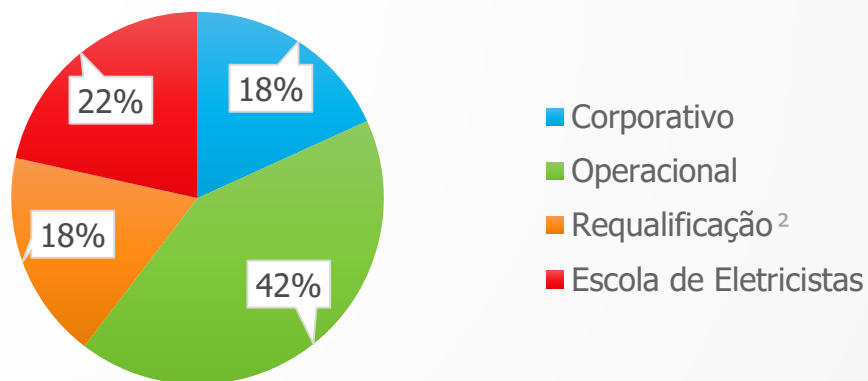
Um dos valores da CPFL é a Excelência na forma que desempenhamos nossas atividades do dia-a-dia. Por isso, a preparação e a qualificação de nossos profissionais são estratégicas para o crescimento de nossos negócios em um cenário de transformação do setor elétrico.

Em 2018 investimos R\$ 16,192 MM em educação e abaixo você poderá ver a divisão entre os grupos de ensino. Dado o valor do montante investido, temos uma grande necessidade de medir o quanto e de qual maneira essa verba retorna para a empresa, que pode ser tanto em forma de redução de custo, quanto mitigação de riscos ou penalização. Ou seja, o desafio é **como medir o ROI¹ desses treinamentos** e associá-los aos benefícios diretos acarretados pelos treinamentos.

Valores de Investimento (K R\$)



Divisão do Valor



¹ Return On Investment

² Requalificação é o Programa de bolsa de estudos da CPFL

F

Como modernizar a Universidade CPFL e suas atividades?



A transformação digital está ocorrendo em diversas áreas da empresa, com objetivos de automação, digitalização e introdução de novas tecnologias para aumentar a produtividade de nossas equipes e a qualidade dos serviços prestados. Hoje, a Universidade CPFL, ainda possui processos de gestão offline. Por exemplo: temos alguns processos que não são automatizados, isto é, ainda dependemos da ação de um colaborador para completar a atividade (ex.: registro das presenças dos treinamentos no sistema); além disso, possuímos o maior acervo de livros do setor elétrico brasileiro, porém sabemos que os livros físicos não possuem a mesma praticidade dos conteúdos digitais, o que reduz a sua procura e utilização. Tendo em vista o macro objetivo da empresa de digitalização, temos o grande desafio de **modernizar a Universidade CPFL e suas atividades** em busca da excelência operacional, por meio de:

- Modernização da gestão do conhecimento;
- Centralização do conhecimento e competências em um único local;
- Facilitação do acesso à informação para os colaboradores;
- Redução dos trabalhos manuais;
- Aumento da agilidade e confiabilidade dos processos da Universidade.

Objetivos



OBJETIVOS

Para a **Chamada Pública Modernização de Treinamentos**, foram priorizados os 6 desafios apresentados. Com isso, objetiva-se a realização de um projeto e desenvolvimento de uma solução - seja equipamento, software ou metodologia - que responda a um dos desafios, uma combinação entre eles, ou todos eles.

Além disso, dentre as soluções propostas, os seguintes **resultados são esperados**:

- Metodologia e ferramenta para medição do ROI dos treinamentos;
- Aumento da assertividade nas métricas de sucesso;
- Aumento do nível de sucesso de aplicação do aprendizado dos participantes;
- Aumento do número de colaboradores treinados, principalmente fora das sedes;
- Aumento do nível de evolução dos participantes dentro da empresa (promoções, por exemplo);
- Aumento do consumo de conteúdos relacionados aos treinamentos;
- Aumento do engajamento dos colaboradores nos treinamentos;
- Aumento da diversidade de métodos de treinamento e introdução de novas tecnologias;
- Aumento da gestão do conhecimento tácito e técnico;
- Modernização dos processos da Universidade CPFL;
- Interfaces com foco na experiência do usuário;
- Capacitação da equipe da Universidade CPFL para a solução apresentada.

Vale ressaltar aquilo que **não é escopo** do projeto, ou seja, soluções que serão eliminadas e descartadas nas fases de análise:

- Solução focada apenas em desenvolvimento de sistemas, sem inclusão de metodologias ou pesquisa;
- Propostas puramente metodológicas, sem implementação de uma solução que traga resultados palpáveis.

Entre as etapas definidas na proposta do projeto, pode haver uma etapa inicial de conhecimento da área da Universidade CPFL, para entender melhor a estratégia de capacitação da empresa e quais as barreiras que encontramos pelo caminho. Também devem ser consideradas na proposta, etapas de avaliação e validação da solução desenvolvida, considerando uma comparação de cenários (antes e depois da implementação da solução).

Exemplos*



*Os exemplos podem servir como inspiração para formatação de propostas. Porém, você também pode criar um projeto do zero que adeque-se aos objetivos citados anteriormente.

EXEMPLOS



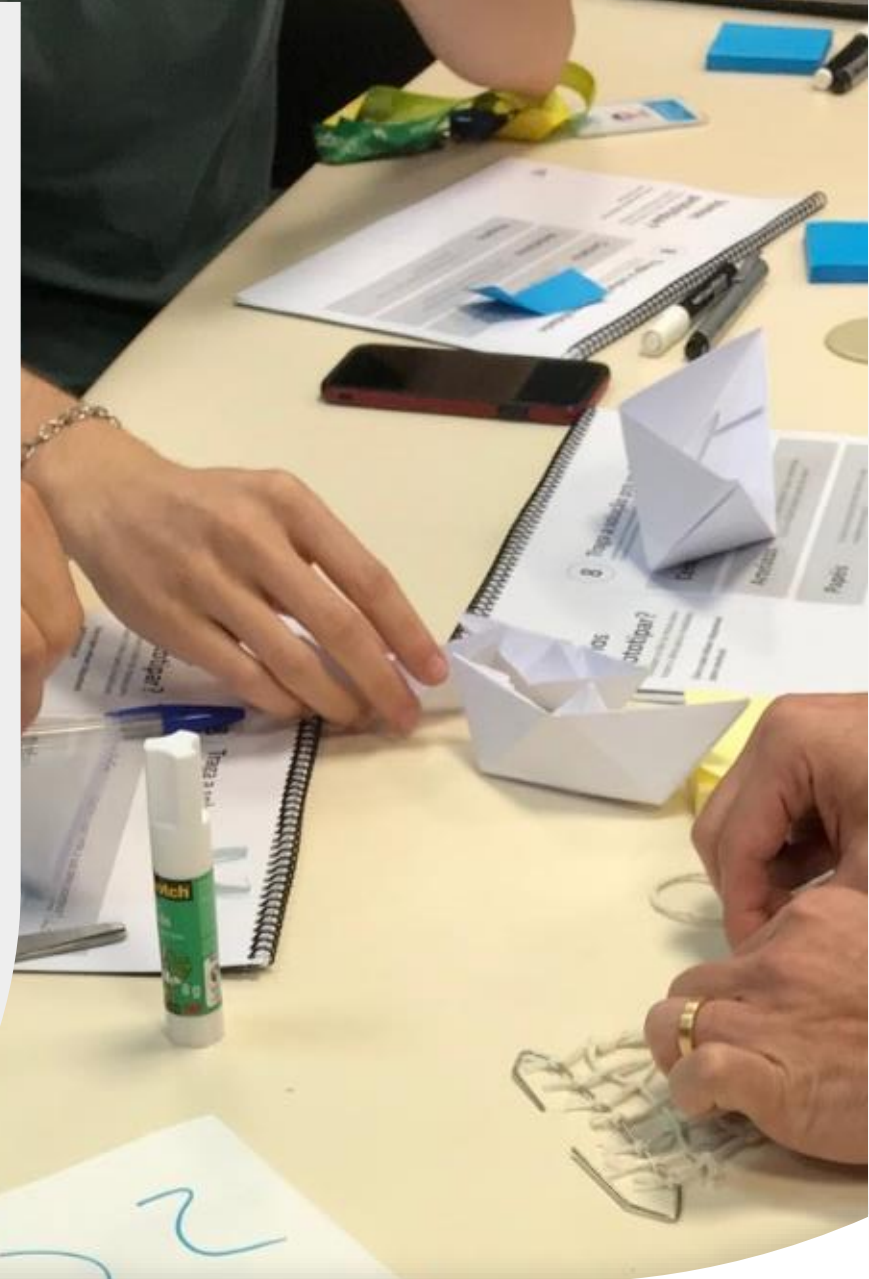
IA que pode fazer match entre cargo, preferência de aprendizado, temas, trilhas, etc.

Desafios compreendidos:
A e B



Caminhão Itinerante: nova ferramenta de ensino para escalabilidade de treinamentos.

Desafios compreendidos:
A e C



EXEMPLOS



Novas técnicas para apresentação de conteúdo (holografia, realidade virtual e aumentada, podcast, webinar, etc).

Desafios compreendidos:
A, B e C



Plataforma do conhecimento: ferramenta para gestão de conteúdo técnico do setor.

Desafios compreendidos:
B, D e F

