



V FÓRUM  
DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA

EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL

14 E 15 DE MAIO DE 2026

MANAUS | AMAZONAS



## Eixo 2 – Inovação na Biblioteconomia e Gestão da Informação

### Intraempreendedorismo na criação da plataforma *Lumens CS*: da ideia ao SaaS

#### *Intrapreneurship in the creation of the Lumens CS platform: from idea to SaaS*

Ana Caroline Remor Corrêa - Clarivate - anacaroline.biblio@gmail.com

Jorge Luiz Cativo Alauzo - Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia (INPA) - jcativo@gmail.com

**Resumo:** O trabalho relata a experiência intraempreendedora na criação da plataforma Lumens CS, objetivando automatizar o ciclo de processos envolvendo gestores, bibliotecários, bibliotecas como instituições e a uma *Customer Success*. A solução atende uma dificuldade específica em relação ao tratamento, gestão e análise de dados em unidades de informação latino-americanas. Metodologicamente, adotou-se um estudo de caso a partir da prototipação, criação de *design system* e validação de um modelo de software como serviço com funcionalidades de cadastro de instituições e usuários, geração de plano, internacionalização e conexão com um banco de dados *firebase*. Os resultados demonstram a redução de uma tarefa manual a partir da geração automática de um plano personalizado criado a partir de objetivos e problemáticas relatadas por colaboradores de cada instituição. Espera-se que novas funcionalidades sejam implementadas considerando níveis de acesso, criação de dashboards de tendências, importações de clientes em lotes e criação de novos templates.

**Palavras-chave:** Intraempreendedorismo. *Customer Success*. Gestão da Informação. Software como Serviço. Plataforma *Lumens CS*.

**Abstract:** This work reports on the intrapreneurial experience in creating the Lumens CS platform, aiming to automate the process cycle involving managers, librarians, libraries as institutions, and a Customer Success team. The solution addresses a specific difficulty related to the processing, management, and analysis of data in Latin American information units. Methodologically, a case study was developed based on prototyping, design system creation, and validation of a software-as-a-service model with functionalities for registering institutions and users, plan generation, internationalization, and connection to a Firebase database. The results demonstrate the reduction of a manual task through the automatic generation of a personalized plan



**V FÓRUM  
DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA**

**EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL**  
14 E 15 DE MAIO DE 2026 MANAUS | AMAZONAS



created from objectives and problems related to the employees of each institution. We expect that new functionalities will be updated considering access levels, creation of trend dashboards, batch client imports, and the creation of new templates.

**Keywords:** Intrapreneurship. Customer Success. Information Management. Software as a Service. Lumens CS Platform.

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão de fluxos e processos existentes no mercado de serviços de informação, quando aliada com a necessidade de se criarem soluções com ajuda da inteligência artificial, podem trazer benefícios que vão além da economia de tempo e da personalização do atendimento a determinado público. Além disso, a Inteligência artificial tem remodelado a forma como interagimos com a informação, escrevemos, editamos, anotamos, resumimos e um pouco mais lentamente também a forma como tomamos decisões (Rodrigues, 2024, p. 15).

Entre tantos profissionais que lidam com informação, o *Customer Success* assume um papel que influencia na solução de demandas, que visam tratar tarefas pendentes e consequentemente aumentam o número de atendimentos a instituições e seus gestores. Nesse ecossistema de pessoas, processos decisórios e tarefas quase sempre lidam com a análise de um grande volume de dados provenientes de suas instituições, indaga-se: bibliotecários podem criar aplicações com uso da inteligência artificial que permitam modelar e desenvolver soluções a partir de uma ideia literalmente tirada do papel?

Criar tal solução, permitiria reunir e gerenciar conhecimento como ativo, já que muitas vezes, as decisões nas organizações em geral e nas empresas em especial, podem basear-se em ampla variedade de fatores, como experiência pessoal, intuição, experimentação ou em analítica e análise de dados (Davenport; Kim, 2014, p. 18).



## V FÓRUM DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA

EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL  
14 E 15 DE MAIO DE 2026 MANAUS | AMAZONAS



Sobre a solução específica, a problemática também considera a necessidade de se gerarem indicadores e métricas de um processo de registro, controle e monitoramento de cada cliente que tragam insights que alimentem uma base de conhecimento que permita gerar novos Planos de Sucesso do Cliente. Em inúmeras instituições essa elaboração ainda ocorre de forma predominantemente manual.

Diante desse contexto, o desenvolvimento de soluções tecnológicas que automatizem processos e integrem dados dispersos é percebido como uma ação que transforma informações isoladas em conhecimento aplicado a problemas em diferentes realidades.

A solução *Lumens CS* propõe uma automação do ciclo de processos com o intuito de gerar inteligência de negócio e transformar dados brutos em estratégias preditivas usando a adoção do modelo SaaS, software como serviço.

## 2 INOVAÇÃO, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL SOFTWARE COMO SERVIÇO

A incorporação da Inteligência Artificial no desenvolvimento de soluções SaaS representa um processo de inovação a partir do desenvolvimento de sistemas digitais que são concebidos, distribuídos e utilizados com uso de inteligência artificial. O modelo Software as a Service, caracterizado pela entrega de aplicações via web, ainda que dependente de uma ação humana na concepção de cada etapa de uma solução, ganha novas camadas de inteligência ao integrar algoritmos capazes de aprender, adaptar e automatizar processos.

Quando aplicado a um negócio, SaaS “[...] é a entrega de software que permite que as organizações ofereçam suas soluções em um modelo de baixo atrito e centrado em serviços que maximiza o valor para clientes e fornecedores” (Golding, 2024, p. 21, tradução nossa). É importante frisar que sua implementação está baseada na agilidade



**V FÓRUM  
DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA**

**EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL**  
14 E 15 DE MAIO DE 2026 MANAUS | AMAZONAS



e na eficiência operacional como pilares para uma tarefa que costumeiramente se fazia de modo manual, promovendo sinônimo de inovação.

Assim sendo, a Inteligência artificial deixa de ser apenas um recurso complementar e passa a atuar como elemento estruturante no processo de concepção de uma ideia, criação de um layout, elementos de design, paleta de cores, experiência do usuário, arquitetura da informação para consequente implementação de uma plataforma digital.

Do ponto de vista conceitual, a Inteligência Artificial aplicada ao SaaS se apoia em áreas como aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural e análise preditiva.

Essas tecnologias permitem que sistemas SaaS evoluam continuamente a partir do uso, identificando padrões, antecipando demandas e oferecendo respostas personalizadas. Essa capacidade de adaptação contínua reforça a lógica de serviços inteligentes, nos quais o software não apenas executa ações a partir de funcionalidades pensada por uma equipe, mas também interpreta contextos e apoia a tomada de decisão que dependia anteriormente de múltiplos processos manuais.

A criação de soluções SaaS com IA também exige uma abordagem orientada a dados. Nesse sentido, os dados passam a ser ativos responsáveis por alimentar o banco de dados dos modelos e servir de parâmetro para o sistema. Além disso, a coleta, organização e governança desses dados tornam-se etapas fundamentais no ciclo de desenvolvimento.

Além disso, o domínio de elementos de design e coleta e manipulação automática de dados passam a ser diferenciais para quem pretende implementar plataformas, exigindo competências interdisciplinares que envolvem tecnologia, gestão da informação e a própria segurança e privacidade de dados. A Biblioteconomia, através dos métodos e das técnicas de gerenciamento de informações como classificação,



**V FÓRUM  
DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA**

**EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL**  
14 E 15 DE MAIO DE 2026 MANAUS | AMAZONAS



indexação, organização, análise e disseminação, tem papel significativo na estruturação de dados em IA (Silva, 2024, p. 41).

Outro aspecto relevante é a personalização da experiência do usuário já que um SaaS criado a partir do uso estratégico da IA, é capaz de adaptar rapidamente mudanças de funcionalidades e interfaces, sugerindo melhorias a partir de opiniões e experiências que a própria IA identifica, além de antecipar necessidades com base no comportamento do usuário. Essa personalização não apenas melhora a usabilidade, mas considera a necessidade de atualizações intuitivas e centradas no que o usuário requer.

O uso e a integração de IA na criação de soluções a partir de sistemas, cria e amplia a visão de negócio de empreendedores que desejam oferecer, por exemplo, novos serviços que vão além da área educacional, como a personalização de consultorias, a elaboração de dashboards preditivos com métricas em tempo real, além da criação de assistentes virtuais especializados, clones digitais e até mesmo websites e portfólios de quem empreende e gerencia um negócio local.

Esse é movimento sem volta do uso da tecnologia no ambiente digital, não apenas dará celeridade e visibilidade a diferentes nichos e seus profissionais, mas fortalecerá a lógica da inovação contínua e inclusive uma fonte de captação de recurso a partir do uso de ferramentas de inteligência artificial.

Por outro lado, a adoção de IA na criação de SaaS também apresentam alguns desafios. Questões relacionadas à privacidade de dados, governança, transparência e uso ética quando se trata de no uso da informação também se tornam discutíveis. No contexto brasileiro, legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados exigem que as soluções sejam desenvolvidas com responsabilidade e conformidade. Isso implica a necessidade de incorporar princípios de governança de dados desde as fases iniciais do desenvolvimento.

### **3 METODOLOGIA**



**V FÓRUM  
DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA**

**EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL**  
14 E 15 DE MAIO DE 2026 MANAUS | AMAZONAS



Trata-se de um estudo de caso de natureza descritiva e abordagem qualitativa, fundamentado na observação participante dos autores durante diferentes etapas do processo intraempreendedor de criação da plataforma *Lumens CS* com uso de inteligência artificial. O período de concepção, desenvolvimento e testes durou cerca de 7 dias, sendo sua interface implementada com o uso de *React*, um framework *Java Script* criado pela meta para desenvolver aplicativos e interfaces de usuário. Para a implementação do banco de dados e considerando um número base inicial de 30 clientes, optou-se pelo uso do Firebase<sup>1</sup>, utilizando o Plano *Spark*, que permite armazenamento, leitura e gravação diários suficientes para pequenos projetos.

A foi dividida em 6 etapas com toda a análise preditiva sendo feita com uso do modelo *Gemini 3.1 Flash Lite* do *Google* para a implementação da automação de uma tarefa específica que demandava dias e passou a ser realizada em minutos: a criação e um plano de sucesso para clientes.

O uso do processo de analítica preditiva com IA vai além da mera descrição das características dos dados e das relações entre variáveis. Segundo Davenport e Harris (2018) a analítica preditiva usa dados do passado para prever o futuro. Primeiro identifica as associações entre as variáveis e depois prevê a probabilidade de um fenômeno com base nas relações identificadas.

A plataforma *Lumens CS* foi desenvolvida em 6 etapas. A primeira etapa consistiu no levantamento de problemas passíveis de automação relacionados com a atuação da autora, que atua como *Customer Success*. Foram mapeados os processos manuais e identificando aqueles que permitiriam viabilizar a criação da plataforma.

---

<sup>1</sup> é um banco de dados hospedado na nuvem onde dados são armazenados como JSON e sincronizados em tempo real nas aplicações de clientes conectados.



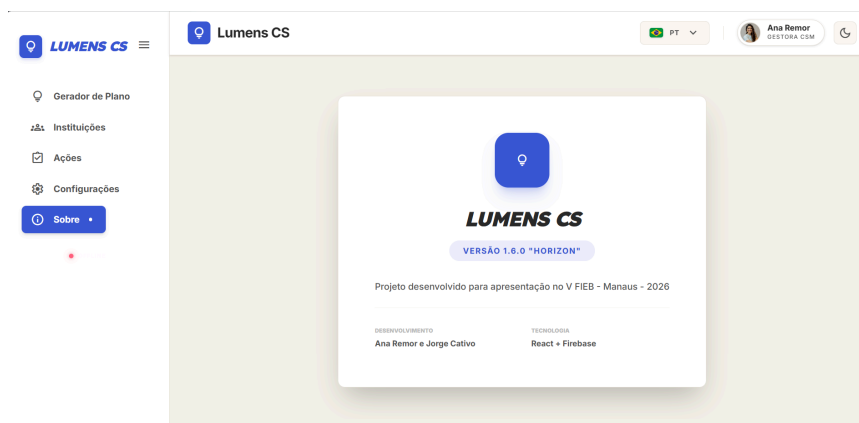
## V FÓRUM DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA

EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL  
14 E 15 DE MAIO DE 2026  
MANAUS | AMAZONAS



A segunda etapa envolveu a prototipação usando a plataforma *Stich*<sup>2</sup> do Google e a estruturação da interface com importação posterior para o *AI Studio*, também do *google*, onde se operacionalizou a plataforma, ainda sem banco de dados. A figura 1 indica a interface visual da versão 1.6 da Plataforma *Lumens* antes das primeiras ideias:

Figura 1: Interface da Plataforma Lumens CS – Versão 1.4



Fonte: Plataforma Lumens CS

Na terceira, foram feitas ideias para a implementação de funcionalidades de cadastro de instituições e seus gestores responsáveis; campos de entrada a partir dos dados coletados: desafios atuais, necessidades imediatas, detalhes adicionais, funcionalidade de geração do plano de sucesso; internacionalização do conteúdo da plataforma em mais dois idiomas – inglês e espanhol - e configurações para conexão com e controle de uso do banco de dados, além de backup dos dados.

A quarta etapa baseou-se na validação a partir de diretrizes e políticas de segurança, garantindo o *deploy* em plataforma ainda gratuita na *Netlify*.

---

<sup>2</sup> é uma ferramenta de *design* de *software* nativa em Inteligência Artificial desenvolvida pelo Google Labs que transforma comandos em linguagem natural, esboços feitos à mão ou capturas de tela em interfaces editáveis e em código *front-end*.



## V FÓRUM DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA

EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL  
14 E 15 DE MAIO DE 2026 MANAUS | AMAZONAS



A quinta etapa foi a criação de uma versão de produção já com a autenticação para o cadastro e gerenciamento de usuários em dois níveis: administradores e gestores.

A última etapa foi a de hospedagem em domínio personalizado com aplicação e verificação das políticas de segurança.

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A implementação da plataforma *Lumens CS* proporcionou melhorias significativas na dinâmica de trabalho da autora como *Customer Success*. O principal resultado obtido a partir de um painel integrado com a automação da coleta de dados eliminando a dependência de planilhas manuais e análises de aspectos que levavam tempo para compilação de relatórios operacionais e respostas aos gestores de cada instituição.

Os insights gerados pela *Lumens CS* embasaram reuniões de revisão de negócios mais objetivas, nas quais o foco deixou de ser a mera apresentação de estatísticas retrospectivas de acesso para se concentrar na otimização preditiva do uso dos recursos digitais contratados. A versão 1.6 atende plenamente uma tarefa que antes era 100% manual e dependia de dados que precisaria ser reunidos e analisados antes de cada plano.

### 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso da IA e a experiência de criação da plataforma *Lumens CS* evidencia um case de intraempreendedorismo e exemplo de inovação dentro de um ambiente corporativo aplicado a demandas de espaços informacionais. A transição de um processo manual para uma solução automatizada superou a dificuldade inicial de consolidação de dados, alinhando necessidades específicas de unidades de informação latino-americanas.



## V FÓRUM DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA

EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL  
14 E 15 DE MAIO DE 2026 MANAUS | AMAZONAS



Entende-se a partir disso, que a automação, quando aliada aos princípios da Biblioteconomia, não desumaniza o atendimento, mas potencializa o trabalho dos profissionais da informação.

Como encaminhamentos para estudos futuros e evolução da plataforma, recomenda-se a inclusão de funcionalidades que refinem ainda mais os modelos preditivos do sistema. Sugerem-se como melhorias a serem implementadas na plataforma: um painel visual de tendências que ajude o *customer success manager*, a importação de clientes em massa por meio de diferentes formatos de arquivos e a criação de novos *templates*.

Conclui-se que a cultura do intraempreendedorismo pode ter na inteligência artificial e no desenvolvimento de soluções propostas por seus profissionais, uma oportunidade para o desenvolvimento de *softwares* como produtos tecnológicos para diferentes demandas em ambientes informacionais.

### REFERÊNCIAS

DAVENPORT, Thomas H.; HARRIS, Jeanne G. **Competição analítica**: vencendo através da nova ciência. Rio de Janeiro: Alta Books, 2018.

DAVENPORT, Thomas H.; KIM, Jinho. **Dados demais!**: como desenvolver habilidades analíticas para resolver problemas complexos, reduzir riscos e decidir melhor. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

GOLDING, Tod. **Building Multi-Tenant SaaS Architectures**: principles, practices, and patterns using AWS. Sebastopol: O'Reilly Media, 2024.

RODRIGUES, Alexandre. **Domine seu negócio com IA**: + de 50 ferramentas estratégicas práticas via ChatGPT & Gemini. São Paulo: DVS Editora, 2024.



**V FÓRUM  
DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA**

**EMPREENDEDORISMO FEMININO NA ERA DIGITAL**  
14 E 15 DE MAIO DE 2026 MANAUS | AMAZONAS



SILVA, Janete Fernandes. A integração da inteligência artificial na biblioteconomia: um caminho em construção. **Código 31**, v. 2, n. 1, p. 26-46, jan./jun. 2024. Disponível em: [https://www.professores.uff.br/screspo/wp-content/uploads/sites/127/2017/09/ia\\_intro.pdf](https://www.professores.uff.br/screspo/wp-content/uploads/sites/127/2017/09/ia_intro.pdf). Acesso em: 10 mar. 2026.