**UNIVERSIDADE ESTACIO DE SÁ**

**RECREIO – BARRA WORLD**

**TÍTULO DO PROJETO DE EXTENSÃO**

Agenda para uma empresa de gestão estratégica de redes sociais

**Nome do(s) discente(s) integrantes do grupo**

Bryan de Oliveira Foch de Almeida

Leandro Pereira da Silva

Alexander da Silva Costa Junior

Alberto Antonio Guth Villas dos Santos

**Nome do(a) professor(a) orientador**

**Raphael Mauricio Sanches de Jesus**

**2023**

**Rio de Janeiro/RJ**

Sumário

[1. DIAGNÓSTICO E TEORIZAÇÃO 3](#_Toc119686561)

[1.1. Identificação das partes interessadas e parceiros 3](#_Toc119686562)

[1.2. Problemática e/ou problemas identificados 3](#_Toc119686563)

[1.3. Justificativa 3](#_Toc119686564)

[1.4. Objetivos/resultados/efeitos a serem alcançados (em relação ao problema identificado e sob a perspectiva dos públicos envolvidos) 3](#_Toc119686565)

[1.5. Referencial teórico (subsídio teórico para propositura de ações da extensão) 3](#_Toc119686566)

[2. PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DO PROJETO 4](#_Toc119686567)

[2.1. Plano de trabalho (usando ferramenta acordada com o docente) 4](#_Toc119686568)

[2.2. Descrição da forma de envolvimento do público participante na formulação do projeto, seu desenvolvimento e avaliação, bem como as estratégias pelo grupo para mobilizá-los. 4](#_Toc119686569)

[2.3. Grupo de trabalho (descrição da responsabilidade de cada membro) 4](#_Toc119686570)

[2.4. Metas, critérios ou indicadores de avaliação do projeto 4](#_Toc119686571)

[2.5. Recursos previstos 5](#_Toc119686572)

[2.6. Detalhamento técnico do projeto 5](#_Toc119686573)

[3. ENCERRAMENTO DO PROJETO 5](#_Toc119686574)

[3.1. Relatório Coletivo (podendo ser oral e escrita ou apenas escrita) 5](#_Toc119686575)

[3.2. Avaliação de reação da parte interessada 5](#_Toc119686576)

[3.3. Relato de Experiência Individual 5](#_Toc119686577)

[3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO 5](#_Toc119686578)

[3.2. METODOLOGIA 6](#_Toc119686579)

[3.3. RESULTADOS E DISCUSSÃO: 6](#_Toc119686580)

[3.4. REFLEXÃO APROFUNDADA 6](#_Toc119686581)

[3.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 6](#_Toc119686582)

# DIAGNÓSTICO E TEORIZAÇÃO

## Identificação das partes interessadas e parceiros

As partes interessadas no projeto na grande maioria empresários, que precisam agendar informações sobre serviços, desejando obter um menor tempo e esforço, que seriam gastos se a tarefa fosse realizada manualmente, assim a empresa aceitou o tema proposto pelo grupo de estudantes.

## Problemática e/ou problemas identificados

Após uma análise detalhada das rotinas dos colaboradores e do ambiente da empresa, identificou-se uma perda de tempo significativa e uma diminuição no desempenho durante o processo de agendamento manual. Além disso, foram observados erros humanos frequentes dessas informações. Diante desses problemas, tornou-se evidente a necessidade de digitalizar o processo de agendamento.

## Justificativa

A problemática identificada relacionada à perda de tempo, baixo desempenho e erros humanos no agendamento de visitas, onde é de grande pertinência acadêmica na abordagem da aprendizagem baseada em projetos. Essa situação prática permite aplicar os conhecimentos adquiridos no curso, desenvolver competências específicas e solucionar uma demanda real. A digitalização dos recursos trará benefícios para a empresa ao melhorar a eficiência operacional e liberar tempo para tarefas estratégicas. A resolução dessa problemática motiva o grupo de trabalho, impulsionando a aprendizagem e possibilitando impactos positivos.

## Objetivos/resultados/efeitos a serem alcançados (em relação ao problema identificado e sob a perspectiva dos públicos envolvidos)

1 – No primeiro objetivo, foi alcançado a otimização e a digitalização do processo de agendamentos de visitas.

2 – No segundo objetivo, foi alcançado a redução de erros humanos, da digitalização de agendamento e informações.

3 – No terceiro objetivo, foi alcançado o aumento de produtividade e qualidade do serviço prestado pela empresa.

## Referencial teórico (subsídio teórico para propositura de ações da extensão)

Desenvolvimento de Aplicativos Android Para Leigos Capa comum – 7 maio 2014

React Native 2021 – <https://www.youtube.com/watch?v=YysKbNk1tj0&list=PL4KX3oEgJcffBMk2CJPh51R4SqJvUyEac&index=1>

# PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

## Plano de trabalho (usando ferramenta acordada com o docente)

Através de reuniões por parte dos alunos, e outras com o professor, foi definido que, eram necessárias visitas e conversas com o cliente, para a obtenção de dados e identificação de suas necessidades. Foi definido pelo docente, a Professor Raphael Jesus, a entrega da documentação e protótipo de projeto. Sendo assim, dividido em duas partes, havendo duas datas, a primeira para entrega de documentação e protótipo, no dia 27 de maio de 2024, a segunda parte, já o projeto finalizado, no dia 03 de junho de 2024.

## Descrição da forma de envolvimento do público participante na formulação do projeto, seu desenvolvimento e avaliação, bem como as estratégias pelo grupo para mobilizá-los.

Na primeira reunião, o responsável fez uma apresentação da empresa, destacando suas necessidades e objetivos. Durante esse momento inicial, tivemos a oportunidade de ouvir atentamente e compreender as demandas da empresa. Posteriormente, realizamos uma reunião em equipe para distribuir as respectivas funções dentro do projeto.

## Grupo de trabalho (descrição da responsabilidade de cada membro)

Alberto Antônio: Responsável por intermediar o grupo, com a empresa ou responsável pela mesma, ouvir suas necessidades e processos internos, e desenvolver o código do aplicativo.

Leandro Pereira: Responsável por auxiliar o colega Alberto Antônio nas reuniões com a empresa ou responsável pela mesma, ouvindo seus colaboradores e visualizar os processos internos dos quais poderiam melhorar.

Alexander Junior: Responsável por fazer a documentação, participar das reuniões com escuta ativa, para poder documentar e auxiliar no desenvolvimento do código com os colegas desenvolvedores.

Bryan de Oliveira: Responsável por desenvolver o código, junto com seu colega Alberto Antônio, visando um código mais prático e de fácil desenvolvimento.

## Metas, critérios ou indicadores de avaliação do projeto

Após a conclusão do código do projeto, realizou-se um teste de mesa que revelou uma redução significativa na intervenção humana, resultando em menos erros cometidos. Isso contribuiu para alcançar o objetivo 2, conforme mencionado no item 1.4. Além disso, foi possível observar uma menor necessidade de dedicação exclusiva à execução da função, permitindo que a equipe se concentrasse em tarefas mais importantes. Esse aumento na produtividade geral refletiu o alcance do objetivo 3. Assim, é evidente que o projeto atendeu às necessidades da empresa e alcançou todos os objetivos estabelecidos.

## Recursos previstos

Em alguns dias específicos, utilizamos o aplicativo Uber devido ao horário e ao local da empresa. Considerando os objetos de valor que os alunos estavam carregando, como notebook, celular e outros, optamos pelo uso do aplicativo para garantir segurança e mobilidade. O custo total foi de R$82,59, dividido entre os membros do projeto.

## Detalhamento técnico do projeto

Desenvolvemos uma solução de Tecnologia da Informação com as seguintes etapas:

Digitalização de agendamentos de visitas: Implementamos um aplicativo que permite agendar visitas de forma mais eficiente. Isso elimina a necessidade de processos manuais demorados, melhorando a eficiência e reduzindo erros de agendamentos.

Redução de erros humanos nos agendamentos: garantir a precisão e integridade das informações dos agendamentos. Isso reduz significativamente os erros causados, melhorando a confiabilidade dos dados.

Aumento de produtividade e qualidade do serviço prestado pela empresa de suporte: Ao digitalizar os processos de agendamento de visitas, a empresa pode direcionar seus recursos e esforços para outras atividades de maior valor agregado. Isso resulta em um aumento da produtividade e na prestação de um serviço de maior qualidade aos clientes, pois os funcionários têm mais tempo para se concentrar nas demandas complexas e no atendimento personalizado.

# ENCERRAMENTO DO PROJETO

## Relato Coletivo:

Apesar dos pontos positivos discutidos nas reuniões pós-projeto, é importante destacar que o projeto ainda não está totalmente concluído. Embora tenham ocorrido melhorias na adaptação do aplicativo, agilidade na entrega das informações e redução de erros humanos, ainda há aspectos a serem abordados. A satisfação da equipe é perceptível, mas é fundamental buscar aperfeiçoamentos contínuos. Portanto, o projeto está em processo de conclusão, com espaço para melhorias adicionais.

### Avaliação de reação da parte interessada

Obrigado por participar do nosso projeto de digitalização de agendamento. Valorizamos sua opinião e gostaríamos de pedir alguns minutos do seu tempo para responder a algumas perguntas sobre sua experiência. Suas respostas nos ajudarão a melhorar nossos serviços. Por favor, responda às seguintes perguntas:

Como você avalia a eficiência do processo de digitalização de agendamento?

○ – Excelente

● – Bom

○ – Regular

○ – Insatisfatório

Você acredita que a digitalização contribuiu para a redução de erros no repasse de agendamentos?

○ – Sim, significativamente

● – Sim, um pouco

○ – Não, não percebi diferença

○ – Não, houve mais erros

A interface de usuário da ferramenta é intuitiva e fácil de usar?

○ – Sim, muito intuitiva

○ – Sim, razoavelmente intuitiva

● – Não muito intuitiva

○ – Não intuitiva

Você recebeu suporte adequado durante a implementação?

○ – Sim, o suporte foi excelente

● – Sim, o suporte foi satisfatório

○ – O suporte foi insuficiente

○ – Não recebi suporte adequado

Você recomendaria nosso projeto de digitalização de agendamento a outras pessoas ou empresas?

○ – Definitivamente sim

● – Provavelmente sim

○ – Provavelmente não

○ – Definitivamente não

Agradecemos novamente por seu feedback valioso. Suas respostas são extremamente importantes para nós.

## Relato de Experiência Individual (Pontuação específica para o relato individual)

### CONTEXTUALIZAÇÃO

Alberto Antônio:

No começo da busca por uma empresa que aceitaria a oportunidade de fazer parte de projetos da faculdade, houve muita resistência por parte das empresas, as mesmas alegando que não tinha interesse ou alegando que não queriam comprar o produto, mesmo alegando que era, apenas, de fim acadêmico.

Alexander Junior:

Nas primeiras reuniões de equipe, pude notar alguns aspectos que poderiam ser mudados na empresa, de forma de agilizar e otimizar o tempo. Mas em algumas ocasiões, a equipe resistia em aceitar a ideia de melhorias, preferindo em manter no que já estavam habituados.

Leandro Pereira:

No momento das reuniões, a equipe de colaboradores e seus responsáveis, questionaram muito algumas perguntas, ou não respondiam muito bem, dando informações pequenas ou insuficientes, até que em alguns encontros, a equipe começou a confiar mais, e passar com mais clareza, alguns dados, até que conseguimos identificar as necessidades da empresa.

Bryan de Oliveira:

No desenvolvimento do código, participamos das reuniões, com escuta ativa, na tentativa de captar os melhores pontos para trabalharmos o projeto, em alguns momentos, chegando a conversar, somente com os colaboradores da empresa.

### METODOLOGIA

Alexander Junior:

O responsável da empresa, é uma pessoa comunicativa, mas séria, gosta de se manter o máximo possível a par do que acontece na empresa e com seus colaboradores, em se tratando de uma empresa prestadora de serviço o local da empresa, é pequeno, porém organizado e limpo, o ambiente é bom para trabalhar.

Bryan de Oliveira:

A equipe de funcionários, parece haver desavenças ou problemas para se comunicar, apesar de usarem o WhatsApp como ferramenta, há relatos, que o responsável da empresa, não costuma acompanhar os agendamentos, e quando há cobrança indevida, faz reuniões para dar feedbacks negativos a respeito da equipe, como um todo. Porém, a sede da empresa, parece não comportar toda sua equipe reunida, alguns ficam em pé ou sentados no chão.

Leandro Pereira:

A estrutura da empresa, é pequena e organizada, uma vez na semana, uma prestadora de serviço de limpeza, comparece para limpar e organizar a pequena estrutura, muitas vezes, organizando um coffee break para a equipe, ou até mesmo, para possíveis clientes novos. Mas quando há muitas pessoas nas reuniões, a estrutura parece não comportar muito bem as pessoas, em alguns momentos, há limites de participantes de pessoas nas reuniões.

Alberto Antonio:

Em alguns dias da semana, pedimos, se haveria possibilidade de usar um espaço da sede, para utilizar durante o desenvolvimento do projeto, de maneira para nós, os estudantes, ficarmos imersivos o máximo possível durante o desenvolvimento do projeto, mesmo com o espaço pequeno, houve dias, que não foi possível utilizar o espaço, devido as reuniões.

### RESULTADOS E DISCUSSÃO:

Alexander Junior:

O projeto foi de grande aprendizagem, tanto pessoal, quanto profissional, aprendi a ouvir mais a necessidade do indivíduo e da empresa, a parte difícil, foi interagir com os colaboradores da empresa, extrair dados para melhor atendê-los, mesmo que sempre demonstrando, que o propósito, era apenas melhorar o dia a dia.

Bryan de Oliveira:

A equipe de estudantes, teve problemas para se reunir, devido a rotina de cada integrante, e isso serviu para compreender os demais, pois em uma empresa, o mesmo ocorre, como já relatado neste documento, reuniões foram canceladas, adiadas ou atrasadas. E, como há falha de comunicação, tanto da empresa, quanto da equipe de estudantes, uma das maiores dificuldades, foi encontrar oportunidades, para reunir toda equipe de estudantes, para debater e desenvolver o projeto.

Leandro Pereira:

Foi uma ótima oportunidade para avaliar a equipe como um todo, observando os pontos fracos, tanto profissional, quanto pessoal, e pude notar em mim mesmo, as falhas de comunicação, as divergências de pensamentos, os imprevistos que cada um teve, ao longo do projeto. Seria melhor, se houvesse de nossa parte, uma melhor comunicação.

Alberto Antonio:

Quando estive na sede da empresa, para observar e ter uma melhor escuta ativa, pude observar, que foi melhor para o desenvolvimento do código, porém, há algumas distrações e perguntas por parte da empresa, em relação ao projeto, principalmente, no que se diz em respeito a parte de cyber security. Mesmo que tenha ficado claro na apresentação da proposta para a empresa, o responsável sempre demonstrou preocupação.

### REFLEXÃO APROFUNDADA

Alexander Junior:

Em prática, tive dificuldade em me comunicar com o proprietário da empresa, fazê-lo entender, que o projeto não era algo definitivo para a empresa, o mesmo perguntou, se prestaríamos suporte, após a finalização do projeto, de forma gratuita, o mesmo alegava que seria implementado em sua empresa, e que precisara de suporte para dar continuidade ao projeto implantado.

Alberto Antonio:

Sendo um projeto acadêmico, tive acesso a conhecimento em prática, de como interagir com um grupo de trabalho, ouvir mais, e ser mais ativo. Mas em sala de aula, é diferente, aprendi a ter mais leitura em geral, prever os pontos, onde pode haver divergências, a teoria é diferente na prática.

Leandro Pereira:

Observei em mim mesmo, e nos meus colegas, que tivemos dificuldades para nos alinhar para o desenvolvimento do projeto, perdi tempo, estudando conteúdos, que não seriam usados e aplicados no projeto, percebendo, que há práticas, que já são aplicadas, de forma automática e involuntárias, tais como a escuta ativa.

Bryan de Oliveira:

O desenvolvimento do código, sem um colega presente, é mais complexo, em se tratando de um projeto acadêmico, requer uma atenção especial para o desenvolvimento do projeto, houve problemas em marcar reuniões do grupo, até mesmo com a parte da equipe da empresa, percebi que há divergências de pensamentos, e até mesmo, de como desenvolver o código, mas isto é um ponto positivo, pois há outras perspectivas e forma de pensar, que foi bem proveitoso no desenvolvimento do código.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Alexander Junior:

A empresa colaborou bem com o projeto, passando algumas informações, porém, as menos sensíveis, devido a concorrência e outros motivos. Porém, se tivéssemos alguma liberdade sobre os dados, talvez, teríamos elaborado outro projeto ou até mesmo, melhorar alguma função já existente na empresa, mas em se tratando de um projeto acadêmico, a empresa optou apenas, em nos dar a opção de trabalhar com a função de agendamento da empresa.

Alberto Antonio:

Se tivesse mais liberdade, por parte da empresa, poderia dar algumas ideias de melhorias em certos processos da empresa, otimização de outras áreas, redução de custos e falhas humanas. O responsável pela empresa, era muito receoso e cauteloso com seus dados, mas bem receptivo, em alguns momentos, vinha até nós, para perguntar, o que poderia ser feito em certos processos internos da empresa, porém, só ouvia, talvez para ter o conhecimento e aplicá-la, em algum momento no futuro.

Leandro Pereira:

Talvez poderíamos ter feito mais reuniões com a empresa, afim de esclarecer mais as nossas intenções, mesmo que, em alguns momentos, o responsável pela empresa, demonstrara ser receptivo, mas em alguns momentos, pareceu que alguma parte da equipe ou toda a equipe, parecia não ser receptivo a novas ideias ou a novas mudanças em alguns processos da empresa. Se tivéssemos mais conhecimento, talvez conseguiríamos melhorar algum processo interno da empresa.

Bryan de Oliveira:

O desenvolvimento do código talvez poderia ter sido mais prático, se em determinados dias, fosse cedido algum espaço da empresa, mas como a maior parte da empresa está prestando serviço de campo, não há necessidade da estrutura da empresa ser grande, basta apenas uma ou duas lojas pequenas. Mas talvez fosse necessário, mais algum conhecimento por parte do grupo do projeto, pra melhorar algum outro processo da empresa.

Pessoas sentadas em frente a computador

Descrição gerada automaticamentePessoas sentadas em frente a computador

Descrição gerada automaticamente

Pessoas em frente a computador

Descrição gerada automaticamente