

Projeto de dissertação

Gladistone M. Afonso

1 Introdução

O autor identificou na empresa DataSerra, uma pequena empresa de desenvolvimento de *software*, várias demandas de melhoria em seus processos. Anteriormente, com o objetivo de alcançar essas melhorias, o autor havia pesquisado e aplicado alguns padrões encontrados na ISO 29110 mas vários fatores levaram à paralisação e até mesmo abandono dos poucos processos que viam sendo implementados.

A ISO 29110 foi desenvolvida especificamente para pequenas empresas ou pequenas equipes de desenvolvimento de *software*, chamadas em inglês de *Very Small Entities* (VSE). O autor pretende dar continuidade à implementação de seus processos utilizando o trabalho de pesquisa da dissertação como catalisador, assim como a carga de conhecimento adquirida durante o curso de Mestrado.

Como cita Pressman (2006), a construção de *software* dentro de prazos estabelecidos e com qualidade ainda é um problema que atinge grande parte das empresas desenvolvedoras. Um dos maiores problemas envolvendo prazos e qualidade na empresa foco foi a demora ou até mesmo inexistência de *feedback* aos clientes em relação à solução de problemas ou implementação de solicitações de mudanças. O autor selecionou este problema como foco do trabalho de dissertação

2 Objetivos gerais

O trabalho de dissertação tem como objetivo **criar processos e ferramentas de *software* que gerenciem a comunicação com o cliente.**

3 Objetivos específicos

Para lograr êxito na criação da solução ideal para a demanda identificada, o autor determinou os objetivos abaixo:

- Realizar um diagnóstico da situação atual dos processos que envolvem comunicação com o cliente;
- Categorizar a situação atual destes processos através da análise SWOT¹;
- Pesquisar a norma ISO 29110 a procura de soluções que possam ser aplicadas às ameaças e fraquezas identificadas na análise SWOT;
- Desenvolver um projeto de melhoria de processo que contemple a criação de ferramentas de *software* que facilitem a implantação e operacionalização das melhorias;
- Executar o projeto de melhorias;
- Coletar os resultados do projeto de melhorias.

4 Metodologia

O trabalho se dará em tres etapas distintas: análise, projeto e conclusão.

A análise se dará a partir do mapeamento dos processos de produção atuais e olhar crítico em cada uma das etapas identificadas. O autor se utilizará de algumas ferramentas de administração, tais como a análise SWOT, para caracterizar e avaliar cada etapa do processo produtivo.

O projeto será a etapa onde as ações necessárias para a melhora dos processos serão elencadas, priorizadas e devidamente documentadas. Também serão identificados os principais atores (*stakeholders*), o cronograma, os recursos necessários e outros elementos, conforme diretrizes do PMBOK² criado pelo PMI³. Nesta etapa serão desenvolvidas as ferramentas de *software* que buscarão facilitar as melhorias através da integração de informações vitais para os processos identificados.

A conclusão consistirá na coleta dos resultados obtidos após a implantação do projeto de melhoria dos processos e análise da qualidade destes resultados em comparação ao cenário atual da empresa.

¹ Avaliação das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, dos termos em inglês *strengths, weaknesses, opportunities e threats* (Kotler e Keller, 2012)

² *Project Management Book Of Knowledge*, guia de boas práticas de gerência de projetos mundialmente reconhecido

³ *Project Management Institute*, instituição internacional referência em gerência de projetos.

5 Cronograma preliminar

As etapas descritas anteriormente serão desempenhadas de acordo com o cronograma da Tabela 1.

Data	Marco
21/11/2014	Diagnóstico da situação do processo produtivo atual da empresa
21/11/2014	Análise SWOT
05/12/2014	Pesquisar a norma ISO 29110 a procura de soluções que possam ser aplicadas às ameaças e fraquezas identificadas na análise SWOT
19/12/2014	Desenvolver um projeto de melhoria de processo
23/02/2015	Seminário do projeto de dissertação
01/03/2015	Executar o projeto de melhorias
01/04/2015	Coletar os resultados do projeto de melhorias
01/06/2015	Defesa da dissertação

Tabela 1: Cronograma preliminar

Referências Bibliográficas

Kotler, P. e Keller, K. (2012). *Administração de marketing*. Administração/Marketing. Pearson Prentice Hall.

Pressman, R. (2006). *Engenharia de Software*. McGraw Hill Brasil, 6 edition.