



ESCOLA SUPERIOR DA  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
INSTITUTO INFNET

# TESTE DE PERFORMANCE

(TP- 02)

## **Projeto de Bloco**

Fundamentos da Computação

Karine Takayama Soares

**Professora Marina Vergilli**

20 de maio de 2021

*“O planejamento não é uma tentativa de prever o que vai acontecer. O planejamento é um instrumento para raciocinar agora, sobre que trabalhos e ações serão necessários hoje, para merecermos um futuro. O produto final do planejamento não é a informação: é sempre o trabalho.”*

*Peter Drucker*

# Índice

1. Questão 01.....	04
2. Questão 02.....	05
3. Questão 03.....	06
4. Questão 04.....	07
5. Questão 05.....	09
Bibliografia.....	10

# 1. Questão 01

*No primeiro estudo de caso foi possível perceber como os projetos de TI podem ser complexos, tanto em termos de tecnologia, quanto em relação ao envolvimento das diferentes áreas da empresa.*

*Na sua opinião quais são as vantagens dos profissionais de TI que possuem conhecimentos técnicos que vão além daqueles específicos da sua área de atuação?*

Os profissionais de TI que possuem conhecimentos técnicos que vão além daqueles específicos da sua área de atuação, são profissionais que se destacam facilmente no mercado. Recebem constantemente convites para atuar em diversas empresas, sendo altamente disputados no mercado de trabalho.

Pela área de TI ser bastante abrangente, quanto mais conhecimento técnico um profissional adquirir, maior será a sua capacidade em atuar com eficiência em Projetos.

Outra vantagem de se ter amplo conhecimento técnico na área de TI é a possibilidade de seguir uma carreira de Gestão ou Liderança. Porém tais funções requerem muitas habilidades sociais que vão além do conhecimento técnico.

## 2. Questão 02

*Um dos maiores desafios encontrados pelos profissionais de TI é a resistência à mudança, principalmente dos usuários que foram diretamente afetados pela mudança. Considerando essa afirmação explique, utilizando suas próprias palavras, o que significa resistência à mudança e o que pode ser feito para minimizá-la.*

Resistência a mudança é um fenômeno que acontece quando um indivíduo ou grupo não aceita os processos e os resultados que requerem alteração do seu método de agir ou até seu modo de pensar. No caso da área de TI, chamamos esses indivíduos, ou grupos, de usuários. É comum na área de TI lidarmos com usuários resistentes, pois inserir um novo método na rotina das pessoas demanda paciência, treinamentos, tempo gasto em aprender um novo método ou uma nova tecnologia, entender as razões da mudança e gera desmotivação da equipe, que pode influenciar diretamente no rendimento de resultados.

Em experiências passadas, desenvolvi algumas técnicas que tiveram ótimos resultados e que minimizaram a resistência de usuários a mudança.

É muito importante realizar treinamentos de qualidade e ter um material de apoio muito claro e de fácil compreensão sobre os novos processos, metodologias ou tecnologias. Ter ciência que os usuários possuem diferentes perfis, idades, características e níveis técnicos ajudam a elaborar um material inclusivo e de acesso a todos.

Outra técnica que uso é elaborar um Canal ou Fórum, no qual os usuários possam dar opiniões ou relatar um problema, poderem discutir sobre as dúvidas ou saná-las. Esse Canal é necessário para que os usuários se sintam importantes no processo de implantação do projeto e quem melhor para se ouvir do que os usuários, que estão dia-a-dia lá na linha de frente?!

Costumo elaborar também um plano de comunicação, que conta com divulgações das novidades da implantação e com envio de pílulas de conhecimento, que nada mais são que conhecimentos breves enviados semanalmente com informações básicas e necessárias para auxiliar o dia-a-dia do usuário.

E por último, efetuo reuniões mensais com os usuários, para poder ter um contato mais próximo. Este evento é muito produtivo, pois além de sanar dúvidas acabo recolhendo as melhores ideias para implementar no projeto.

O relacionamento mais estreito do profissional de TI com o usuário minimiza a resistência por mudanças, pois inspira confiança, segurança, cuidado e eficiência. Quando o usuário se sente acolhido e sente que tem voz na implantação, a recepção por essas mudanças acaba sendo natural.

### 3. Questão 03

*Outro grande desafio enfrentado pelas áreas de TI das grandes empresas e conseqüentemente por seus profissionais é mostrar para a corporação como os projetos da área estão ajudando a empresa a crescer, se desenvolver e ter lucro. Explique com suas palavras por que isso é tão importante para a área de TI da empresa.*

Mostrar às corporações como os projetos de TI estão auxiliando no crescimento, desenvolvimento e lucro das empresas é importante para que continuem investindo em tecnologia e percebam cada vez mais a praticidade, a eficiência, o controle e a inovação que todo esse gasto acaba retornando para o próprio negócio.

Segundo Ana R. Caldeira, empresas que acompanham rapidamente a inovação dominarão o futuro. Portanto, se as empresas que resistem ao alto investimento em tecnologia não mudarem de atitude, ficarão estagnadas no tempo e facilmente se tornarão obsoletas.

Porém ainda existem muitas empresas que possuem resistência a investir grandes valores em tecnologia, e aí entra um dos papéis mais importante do Profissional de TI: mostrar à empresa o quanto a área está contribuindo com os resultados da Companhia, o quanto a empresa está economizando com os novos processos e tecnologias ou até o quanto a empresa está perdendo pela falta de investimento em tecnologia. A área de TI é o “core” da empresa (independente do segmento do negócio) e auxilia todas as outras áreas. Logo, investir na área de TI é investir na empresa como um todo, e não só em uma área específica.

Para a área de TI, essa ação é muito importante pois gera visibilidade da área, agrega confiança ao negócio, garante evolução e desenvolvimento aos colaboradores de TI e realça os resultados oriundos desses investimentos.

Esta prática auxilia no crescimento constante da empresa e nos investimentos em Tecnologia. Ampliar a visão da Empresa para esse assunto pode ser trabalhoso, porém é nossa missão.

## 4. Questão 04

- 1) *Baseado no que foi discutido na etapa e as definições do PMI, explique com suas palavras o que é um projeto e suas fases.*
- 2) *Considerando o primeiro estudo de caso, explique por que em TI é sempre tão importante pensar em termos de projeto.*
- 3) *Considerando o segundo estudo de caso, o que poderia ter sido feito para melhorar o resultado da implantação dos novos processos na empresa se essa implementação tivesse sido mais bem planejada?*

Um projeto é o empenho de recursos que tem como objetivo a criação e/ou melhoria de um produto, serviço ou resultado, a partir da aplicação de metodologias, processos, ferramentas e técnicas. Todo projeto é caracterizado por um início e fim, sendo descrito como um sistema finito e tendo um ciclo de vida pré-definido.

O ciclo de vida de um projeto é composto por cinco fases imprescindíveis: Iniciação, Planejamento, Execução, Controle/Manutenção e Encerramento.

Como o próprio nome diz, a fase da “Iniciação” é o início de todo projeto, nesta fase é importante analisar o projeto de maneira macro e definir claramente quais os objetivos do projeto, os problemas centrais, as necessidades principais e a viabilidade de soluções. É necessário também analisar os riscos e os impedimentos que os recursos possam vir a enfrentar no desenvolvimento do projeto. A aprovação do Projeto é essencial nesta etapa pois só a partir dele é elaborado o “*Termo de Abertura do Projeto*”.

A fase do “Planejamento” é a fase mais importante do projeto, pois qualquer erro pode resultar em prejuízos e dependendo do erro, pode resultar em altos prejuízos. Para se ter eficiência na execução de um Projeto é importante elaborar um planejamento embasado em uma análise minuciosa, que permita a definição de um escopo efetivo. Ao elaborar um Plano de Ação assertivo é necessário desenvolver um escopo e cronograma detalhados e coerentes, o mais próximo da realidade. Ter projetos com cronogramas muito curtos podem prejudicar as entregas e cronogramas muito extensos podem ser ineficientes. As definições das atividades, da estimativa de custos e de recursos, da identificação de imprevistos, riscos e impedimentos são essenciais nessa fase.

A fase da “Execução” é a fase de desenvolvimento do projeto. Nesta fase é importante gerenciar os recursos e a execução das tarefas, se mantendo fiel ao planejamento. Para que mesmo em caso de imprevistos, os problemas sejam resolvidos da melhor maneira, tendo a mínima perda de efetividade. Comunicação é a chave para o sucesso nesta fase.

A fase de “Controle e Manutenção” é a fase que analisa o desenvolvimento do projeto para identificar as situações que exijam atenção ou alteração de plano e para certificar se o planejamento está sendo seguido fielmente. Essa fase é importante para garantir a qualidade e efetividade do projeto.

A fase de “Encerramento” é a fase que finaliza o processo de desenvolvimento do projeto e entrega um produto, serviço ou resultado concluído. Essa fase é necessária para obter a aprovação dos Responsáveis e para que o “*Termo de Aceite do Projeto*” seja assinado para a formalização do encerramento. Nesta fase é importante ter uma reunião com a equipe e Diretores para apresentar o Relatório Final solicitando feedbacks para que melhorias possam ser aplicadas nos próximos projetos.

O primeiro estudo de caso se refere a implantação do Projeto de Integração de Dados e Sistemas na Amil. De acordo com Leonardo Almeida, Diretor de TI e Serviços Médicos no Grupo Amil em 2009, duas principais dificuldades enfrentadas no projeto foram a integração dos sistemas hospitalares e a resistência cultural dos usuários. Diante estas informações, conclui que sem um Gerenciamento de Projeto embasado em um bom planejamento, o sucesso seria inalcançável. Um projeto complexo como este da Amil requer a utilização de muitos recursos com diversas competências, envolve a empresa como um todo, gera muitos custos, necessita de uma metodologia a ser seguida, de processos pré-definidos. E tudo isso sem um gerenciamento de projeto, seria muito mais trabalhoso ou quase impossível de completar a implantação. Sem contar os prejuízos que poderiam ser enormes.

Em TI, existem muitos desafios ao se implementar projetos e quanto maior a mudança maiores serão os desafios. Por este motivo é tão importante pensar em termos de projeto na implantação de novas soluções e tecnologias nas empresas. Para se ter efetividade na implantação de soluções e tecnologias é preciso ter um bom planejamento para controle de custos, recursos, tarefas e prazos; e um Gestor de Projetos para analisar e solucionar impedimentos. Sendo assim, não tem como pensar em TI sem pensar em Projetos.

O segundo caso de estudos se refere a implantação de uma nova área de TI, formulada do zero, na Toyota Financial Service. Segundo Dave Howard, Gerente de Tecnologia de Negócios na Toyota em 2007, no início do projeto não havia maneiras de estimar o retorno do Projeto, se estava compensando todo o esforço ou não. E isso foi uma falha muito grande que levou ao fracasso da implantação do projeto. Neste caso, o fracasso da implantação poderia ter sido evitado se algumas práticas fossem adotadas no planejamento do projeto. Tais práticas seriam: a criação de um grupo específico para gerenciamento de serviços que auxiliaria no alinhamento e progresso do projeto; a mudança de cultura e educação da empresa; e a utilização de metodologias para avaliação de desempenho e retorno do projeto.



## 5. Questão 05

*Durante a primeira etapa iniciamos o planejamento de sua carreira, começando pela avaliação do perfil atual e fazendo um planejamento de onde se deseja estar daqui a 5 anos.*

*Considerando o que foi feito na primeira etapa, elabore um currículo contendo as informações referentes a sua atual situação profissional e outro com as informações profissionais considerando um horizonte de 5 anos.*

Os currículos estão na pasta zipada junto a TP: [Currículo\_KarineTakayama.pdf] e [Currículo\_KarineTakayama(5anos).pdf].

# Bibliografia

CALDEIRA, Ana Rízia. “Empresas obsoletas: consequência exclusiva da transformação digital?”. Blog Next, 2020. Disponível em: [\[https://next.pecege.com/blog/2020/07/02/empresas-obsoletas-e-transformacao-digital/#:~:text=Empresas%20obsoletas%20sempre%20existiram&text=Na%20lista%20est%C3%A3o%20nomes%20como,Salesforce%2C%20Yelp%20e%20Lending%20Club.\]](https://next.pecege.com/blog/2020/07/02/empresas-obsoletas-e-transformacao-digital/#:~:text=Empresas%20obsoletas%20sempre%20existiram&text=Na%20lista%20est%C3%A3o%20nomes%20como,Salesforce%2C%20Yelp%20e%20Lending%20Club.). Acesso em: 19/05/2021.

COMPUTERWORD. ITIL: após fracasso, Toyota retoma esforços e já contabiliza benefícios. Computerword, 2007. Disponível em: [\[https://computerworld.com.br/acervo/idgnoticia-2007-06-20-0934702680/\]](https://computerworld.com.br/acervo/idgnoticia-2007-06-20-0934702680/). Acesso em: 20/05/2021.

ECHOS, Equipe. Conheça quais são as fases de um projeto e como defini-las com mais precisão. Echos, 2019. Disponível em: [\[https://escoladesignthinking.echos.cc/blog/2019/11/fases-de-um-projeto/\]](https://escoladesignthinking.echos.cc/blog/2019/11/fases-de-um-projeto/). Acesso em: 19/05/2021.

JOVANA, Samanta. “Referências Bibliográficas da ABNT: qual é o padrão e como fazer a referência bibliográfica em um artigo?”. Comunidade Rockcontent, 2019. Disponível em: [\[https://comunidade.rockcontent.com/referencia-bibliografica-abnt/#:~:text=Para%20fazer%20a%20refer%C3%Aancia%20de,data%20de%20publica%C3%A7%C3%A3o%20da%20obra\]](https://comunidade.rockcontent.com/referencia-bibliografica-abnt/#:~:text=Para%20fazer%20a%20refer%C3%Aancia%20de,data%20de%20publica%C3%A7%C3%A3o%20da%20obra). Acesso em: 01/05/2021.

LISBOA, Patrícia. Amil enfrenta desafio de integrar sistemas para checagem de exames online. CIO, 2009. Disponível em: [\[https://cio.com.br/gestao/grupo-amil-desafio-de-integrar-sistemas-para-checagem-de-exames-online/\]](https://cio.com.br/gestao/grupo-amil-desafio-de-integrar-sistemas-para-checagem-de-exames-online/). Acesso em: 20/05/2021.

PMI. Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK). Sexta Edição. EUA: Project Management Institute, 2017.