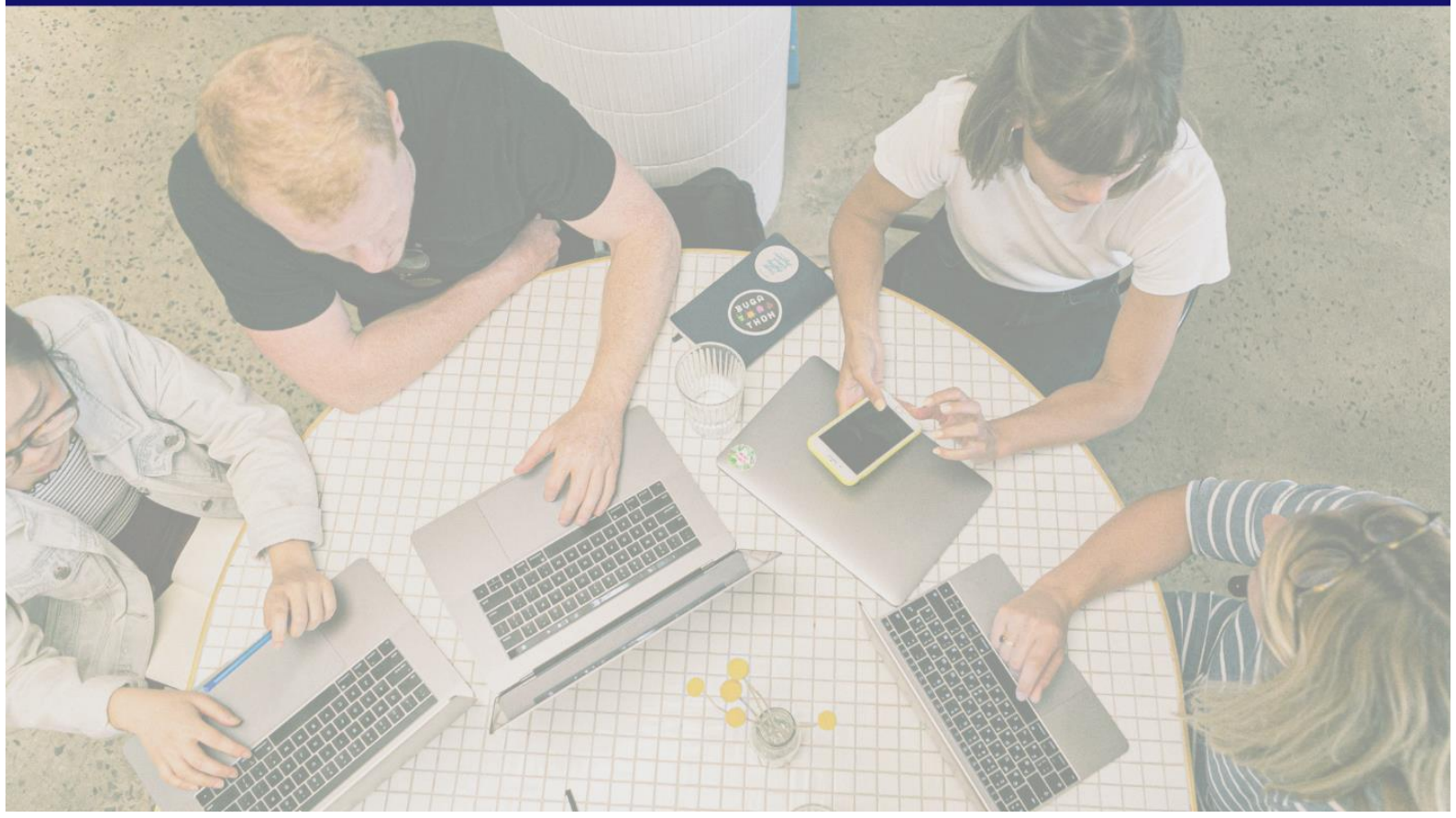




UNifeob
| ESCOLA DE NEGÓCIOS

2023

PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL



UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS
GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
EMPREENDENDO COM A TECNOLOGIA A SEU FAVOR

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO 2023

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS
GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

EMPREENDENDO COM A TECNOLOGIA A SEU FAVOR

MÓDULO DESENVOLVIMENTO DESKTOP

Qualidade de Software – Prof. Nivaldo de Andrade

Administração Estratégica – Prof. Patrick Edson da Silva Martins

Projeto de Administração Estratégica – Prof. Patrick Edson da Silva Martins

Estudantes:

Anelise Cristina Osório Cesar Doria, RA 1012021100635 – GTI

Fernanda Maria Garcia Gonzaga, RA 1012021100646 – GTI

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2023

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	5
3 PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL	7
3.1 ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA	7
3.2 QUALIDADE DE SOFTWARE	9
4 CONCLUSÃO	13
5 REFERÊNCIAS	14

1 INTRODUÇÃO

A administração estratégica é um campo de estudo que se concentra na formulação e implementação de estratégias eficazes para alcançar os objetivos de longo prazo de uma organização. É um processo que envolve a análise do ambiente interno e externo da empresa, a definição de metas e objetivos claros e a elaboração de planos de ação para alcançá-los (POTTER, 1996).

No contexto atual, empreender com a tecnologia a seu favor tornou-se uma vantagem competitiva significativa. A tecnologia está cada vez mais presente em todas as áreas de negócio, impulsionando a inovação, aumentando a eficiência operacional e abrindo novas oportunidades de crescimento. Empresas que conseguem aproveitar as inovações tecnológicas de forma estratégica têm maior probabilidade de se destacar no mercado e alcançar o sucesso (MINTZBERG *et al.*, 2000).

Nesta era digital, empreender com a tecnologia a seu favor implica em compreender as tendências do mercado, identificar as tecnologias emergentes relevantes para o setor e desenvolver estratégias que incorporem essas inovações. Isso pode envolver a implementação de soluções de automação, o uso de análise de dados para a tomada de decisões, a adoção de canais de venda online ou a aplicação de inteligência artificial para melhorar a experiência do cliente.

No entanto, empreender com a tecnologia requer mais do que apenas adotar novas ferramentas e tecnologias. É necessário um mindset estratégico, que envolva a capacidade de antecipar as mudanças no mercado, identificar oportunidades de inovação e adaptar-se rapidamente às transformações tecnológicas.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Nome da Empresa: FisioRemoto

Conceito da Empresa: A fisioterapia tem ajudado pacientes a se recuperarem de sequelas pós-Covid, principalmente devido a períodos prolongados de internação devolvendo a qualidade de vida e reabilitando para as atividades de vida diária e atividades de vida prática. E por isso é tão necessário conseguir unir pacientes que necessitam de reabilitação e os profissionais capacitados para prestarem esse serviço através de internet.

A FisioRemoto tem como propósito ajudar a unir profissionais fisioterapeutas e pacientes, facilitando a busca desses profissionais e viabilizando o teleatendimento (consulta clínica registrada e realizada pelo Fisioterapeuta à distância). Durante a pandemia que assolou o planeta, é crescente a demanda por fisioterapia, principalmente de pacientes pós-Covid e por isso o uso do teleatendimento é uma tendência.

A FisioRemoto recebe o cadastro de profissionais fisioterapeutas autônomos que precisam preencher um cadastro minucioso e enviar os comprovantes de graduação, especialização e devido registro no conselho de classe, que são checados para só então permitir a disponibilização do perfil desse profissional para os pacientes, garantindo assim a segurança do paciente e trazendo confiança no serviço prestado. Os pacientes também precisam se cadastrar, preenchendo uma ficha com questões relativas ao histórico de saúde, bem como anexar exames e laudos pertinentes. A plataforma permite ainda que os profissionais possam ser avaliados e assim melhorar a experiência dos clientes/pacientes.

Os tratamentos oferecidos pela empresa são:

Tratamento	Benefício
Eletrotermofototerapia (Eletroterapia, Termoterapia e Fototerapia)	Controle da dor aguda e crônica; redução de edema; redução de espasmo muscular; minimização de atrofia por desuso; facilitação da reeducação muscular; fortalecimento muscular; facilitação da cicatrização tecidual; facilitação da consolidação de fraturas.
Crioterapia (terapia utilizando o frio)	Anestesia, redução da dor, redução do espasmo muscular, redução de hematomas e equimoses, melhora a amplitude de movimento, redução da inflamação em processos agudos e quebra do ciclo dor espasmo-dor.

Massagens Terapêuticas	Relaxamento, analgesia, desintoxicação, nutrição muscular e excitação do Sistema Nervoso.
Terapia Manual	Melhora da mobilidade articular e neural, redução de espasmo, contratura e controle do ciclo de facilitação medular. Consegue terapeuticamente combater edemas, retenção de líquidos, os efeitos do reumatismo, estresse, etc.

Fonte: autor

Mídias Digitais:

Instragram: @fisioremoto

3 PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL

Nesta etapa do PI serão apresentados os conteúdos que cada unidade de estudo utilizará para realizar o projeto, assim como a forma que serão aplicados na empresa escolhida para a realização do projeto.

3.1 ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA

É fundamental compreender que a fisioterapia é uma disciplina da área da saúde que investiga, previne e aborda as alterações no movimento e função que ocorrem nos órgãos e sistemas do corpo humano. Além disso, desempenha um papel crucial na reabilitação de indivíduos afetados por problemas neurológicos, ortopédicos e respiratórios. A fisioterapia também está presente em diversas áreas, como hospitalar, estética, reumatológica, gineco-obstétrica, geniturinária, cardiológica, preventiva e ocupacional (REHFELD, 2014).

Dito isso foi elaborado um plano estratégico para a empresa.

3.1.1 TÓPICO 1

Nessa etapa identificamos a “Missão”, “Visão e “Valores” da empresa em questão por meio de entrevistas com os proprietários e colaboradores, sendo elas:

Visão:

- Ser referência no tratamento de indivíduos com sequelas pós-Covid, tendo como diferencial o tratamento voltado para o entendimento das limitações, baseado na análise do perfil morfológico e funcional do indivíduo.

Missão:

- Proporcionar no âmbito da saúde , bem-estar, independência, funcionalidade e qualidade de vida aos seus clientes.
- Promover conhecimento científico de maneira simplificada e aplicável ao cotidiano de seus clientes, transformando o conhecimento em aprendizado, atuando não só no tratamento, mas na prevenção.
- Estabelecer estratégias específicas de tratamento personalizado para cada indivíduo baseado na conclusão do perfil biomecânico funcional obtido;

- Avaliar e analisar com profundidade cada indivíduo em sua globalidade, a fim de traçar um perfil biomecânico funcional, buscando os fatores causais e perpetuantes da lesão e dor;

Valores:

- Respeito, transparência, integridade, autonomia, assertividade, motivação, trabalho em equipe, profissionalismo e desenvolvimento contínuo e mútuo.

Os Pontos Fortes e Fracos, Oportunidades e Ameaças foram determinados baseado na Matriz SWOT e são apresentados no Quadro a seguir:

Pontos Fortes a) Atendimento; b) Convênios CISA e UNIMED; c) Marketing Boca a Boca; d) Serviço Reconhecido; e) Localização; f) Tomada de decisão.	Pontos Fracos a) Falta de Planejamento Estratégico; b) Falta de sistemas Software; c) Falta de ações de marketing; d) Estrutura Física da empresa.
Oportunidades a) Expansão do campo de atuação; b) Parcerias com médicos de outras especialidades; c) Aumento da expectativa de vida; d) Demanda pelo serviço especializado em fisioterapia;	Ameaças a) Concorrentes; b) Crise Econômica;

Por meio da análise realizada neste estudo apresenta-se no quadro a seguir, a proposta de objetivos, estratégias e plano de ação sugerida para que a organização obtenha os resultados esperados.

OBJETIVOS	ESTRATÉGIAS	PLANO DE AÇÃO		
		Responsável	Prazo	Valores Aproximados
1 – Elevar as vendas	Implantar um novo serviço no mercado;	Proprietária	04/2024	R\$ 18.000,00
	Expandir atendimento convênio UNIMED;	Proprietária	12/2023	R\$ 500,00
2 – Investir em marketing	Desenvolver <i>site</i> para a empresa;	Proprietária e empresa contratada	02/2024	R\$ 1.500,00
	Desenvolver <i>slogan</i> para organização;	Proprietária e empresa contratada	01/2024	R\$ 500,00
	Divulgação em rádios e jornais	Proprietária e empresa contratada	12/2023	R\$ 500,00
3 – Melhorar o controle interno	Aquisição de software para controle de atendimentos, cadastro, receitas e despesas;	Proprietária	Imediato	R\$ 1.800,00
4 – Ampliar a estrutura física	Locar mais uma sala para atendimento, ampliando capacidade de atendimento e reorganizar <i>layout</i> da empresa;	Proprietária	03/2024	R\$ 800,00
	Aquisição de novos equipamentos e para a Osteopatia;	Proprietária	03/2024	R\$15.000,00
5 – Aumentar o quadro de colaboradores	Contratar um fisioterapeuta.	Proprietária	04/2024	R\$ 1.500,00

Visando o acompanhamento e avaliação recomenda-se que o acompanhamento do plano estratégico efetivado pela proprietária da organização, deverá realizar avaliações mensalmente por meio de planilhas de controle, para verificar se as ações estão alcançando os resultados propostos. Para ter-se um melhor entendimento das ações que estão sendo realizadas, deve-se ter um acompanhamento e avaliação para verificar se há possíveis melhorias e mudanças nas ações. Sugere-se como método de acompanhamento e avaliação para a empresa, a ferramenta de gestão PDCA. Sendo que busca a tomada de decisão, garantindo o alcance das metas da empresa. Conforme Campos (1996, p.262), “o PDCA é um método de gerenciamento de processos ou de sistema. É caminho para se atingirem as metas atribuídas aos produtos dos sistemas empresariais”.

3.2 QUALIDADE DE SOFTWARE

Software é um bem cada vez mais importante e mais presente na vida das pessoas, seja através de seu uso direto em computadores, seja embutido num número cada vez maior de produtos que elas utilizam. Estes produtos são usados em diferentes fins como: trabalho, lazer, comunicação, saúde, educação e uso militar. Entre eles encontram-se os de uso corriqueiro, como aparelhos de telefone celular, até aqueles mais especializados e críticos para vidas humanas como sistemas integrados de controle de tráfego aéreo. Utilizados em aplicações cada vez mais complexas, os componentes de software, por sua vez, tendem a absorver esta complexidade em sua construção. Ahern, Clouse e Turner (2003), por exemplo, citam estimativa do Departamento de Defesa Norte-Americano de que, em breve, aquela organização estará usando sistemas com cerca de 40 milhões de linhas de código. Se por um lado software é um bem cada vez mais utilizado, por outro lado, as estatísticas de falha em projetos de desenvolvimento de software continuam muito altas apesar dos avanços da engenharia de software. O conhecido relatório “Chaos Report” do Standish Group (2001) sobre a resolução de projetos de software da indústria norte-americana, apontou que, no ano 2000, apenas 28% deles obtiveram o sucesso esperado; 49% foram concluídos com estouro de prazo, orçamento e com menos funcionalidades que o previsto; e 23% falharam completamente, pois sequer foram concluídos. Tudo isto implica em enorme prejuízo econômico além da possibilidade de produtos de software de baixa qualidade.

Estas questões têm motivado, nos últimos 20 anos, vários projetos em nível mundial dedicados à criação de modelos normativos de qualidade e métodos para melhoria de 2 processos de software (MPS 1), visando obter mais controle sobre os processos e mais

competitividade para as organizações que os utilizam. Estes modelos e métodos sugerem uma série de etapas a serem atingidas de forma a melhorar a qualidade de um processo de software. Basicamente, eles indicam como realizar o “processo de melhorar um processo” (FUGGETTA, 2000). Alguns dos modelos mais conhecidos são: CMM (Capability Maturity Model) (Paulk e outros, 1993), CMMI (Capability Maturity Model Integration) (CMU/SEI, 2002), SPICE (Software Process Improvement and Capability dEtermination) (SPICE, 2005) e, mais recentemente, o MPS.Br (Melhoria do Processo de software Brasileiro) (WEBER et al., 2005). Com base em modelos normativos como estes cada vez mais empresas têm empreendido esforços significativos de melhoria de seus processos de software, que podem durar vários anos e consomem muitos recursos e energia das equipes envolvidas. Relatório do SEI (Software Engineering Institute 2) (CMU/SEI, 2005) relata que iniciativas deste tipo, quando bem-sucedidas, têm um retorno médio bastante significativo da ordem de 4,7 unidades monetárias para cada unidade investida. Por outro lado, conforme se verá em mais detalhe mais adiante nesta dissertação, estudos mostram que a grande maioria destas iniciativas (cerca de dois terços) também falha ou não evolui como esperado (DEBOU E KUNTZMANN, 2000) (SEI, citado por Iversen, 2004). Isto causa sérios prejuízos financeiros para as empresas e desestímulo para as equipes envolvidas.

3.2.1 Qualidade do Processo de Software. Qualidade do Produto de Software. Processo de Garantia da Qualidade e Processos Relacionados

A motivação básica para a melhoria de processos de software (MPS) assenta-se na idéia de que, conforme Humphrey (1989), “a qualidade de um sistema de software é governada pela qualidade do processo usado para desenvolvê-lo”. A crescente dependência dos diversos segmentos da sociedade por produtos e componentes de software, por um lado, e as altas taxas de insucesso dos projetos software, por outro lado, têm tornado esta questão um ponto crucial. Conforme argumenta Fuggeta (2000) desenvolvimento de software é um processo complexo que não envolve apenas o uso efetivo de linguagens de programação e ferramentas, mas também um grande esforço coletivo e criativo para se obter os produtos desejados. Isto inclui todo um ciclo de interações entre diferentes atores (clientes e fornecedores) de diferentes domínios, desde o levantamento de requisitos até a implantação efetiva das soluções propostas. Assim, a qualidade de um produto de software depende fortemente das pessoas, organizações e

procedimentos que são usados para criá-lo e implantá-lo. Como qualquer outro esforço centrado nas pessoas, processos de software podem exibir desempenho e resultados inesperados e indesejados.

Algumas dificuldades típicas enfrentadas por engenheiros de software podem ser (FUGGETTA, 2000): Produtos entregues que não exibem a qualidade desejada em termos de confiabilidade, funcionalidade ou performance; Retardo e trabalho desnecessários em função de uma seqüência específica de operações de processos inadequada, que podem ser eliminados ou pelo menos reduzidos pela redistribuição de responsabilidades e atribuições de tarefas; Dificuldade de localizar e seguir mudanças e variações de produtos de software gerados por diferentes membros do time de desenvolvimento; Grande parte do esforço empregado na produção de software pode ser consumido no próprio esforço para fazer os métodos de desenvolvimento funcionarem (BUTTON E SHARROCK, 1994). Por motivos como estes, MPS se tornou um dos focos de atenção mais importantes para muitas iniciativas da indústria e de pesquisas em engenharia de software. MPS pode ser compreendida como um processo que consiste em definir e adaptar características de processos de software às necessidades e condições da organização (infra-estrutura, equipe), propiciando que eles possam gerar produtos cada vez mais: bem especificados (que atendem às necessidades dos clientes); bem implementados (que atendem às especificações, sem erros); e num prazo e custo controlável (previsibilidade).

3.2.2 Confiabilidade e Qualidade de software e aplicações

Algumas das definições para processo de software são: “Um conjunto de ferramentas, métodos e práticas usadas para produzir um produto de software” (HUMPHREY, 1989). “Um conjunto de atividades, métodos, práticas e transformações que as pessoas usam para desenvolver e manter software e seus produtos associados (por exemplo, planos de projetos, documentos de design, código, casos de teste e manuais de usuários)” (PAULK et al., 1993). “Um conjunto coerente de procedimentos, tecnologias, artefatos e estruturas organizacionais necessárias a conceber, desenvolver, implantar e manter um produto de software” (FUGGETTA, 2000). Um conceito precursor à noção de processo de software é a idéia de ciclo de vida do desenvolvimento de software. O ciclo de vida define diferentes estágios de evolução de um produto de software. Tipicamente, estes estágios por ordem em que são desempenhados, são geralmente os seguintes: especificação, design, desenvolvimento, validação, implantação, operação, manutenção e, eventualmente, a desativação (retirada de funcionamento)

(FUGGETTA, 2000). O ciclo de vida de um software define os princípios e guias de acordo com os quais estes diferentes estágios devem ser realizados. Por exemplo, o modelo cascata sugere que um estágio específico só deveria ser iniciado quando os produtos do estágio anterior tenham sido 8 completados. Já o modelo espiral considera o desenvolvimento de software como iterações sistemáticas que realizam o desenvolvimento do software de forma incremental. Em geral um ciclo de vida de software define um esqueleto e uma filosofia pelos quais o processo de software é realizado. Todavia ele não prescreve um curso preciso de ações, uma organização que lhes dê suporte, ferramentas e procedimentos operacionais, políticas e restrições que tornem o projeto e implementação de software algo controlável (FUGGETA, 2000). Estes são elementos que compõem tipicamente um processo e que podem ser mais bem ilustrados tomando como base um exemplo real de modelo de processo.

4 CONCLUSÃO

Ao utilizar as ferramentas para planejamento estratégico demonstradas em aula, foi possível identificar a missão, visão e valores da empresa, além de identificar seus pontos fortes, fraquezas e oportunidades, possibilitando o desenvolvimento de um plano de ação de melhorias para alcançar os resultados esperados.

No que se refere a qualidade de software, embora o campo da engenharia de software seja visto como sendo de natureza eminentemente técnica, diversas pesquisas mostram que a maior parte das falhas dos programas de MPS é de natureza não técnica e sim humana e social. Fundamentalmente, pode-se observar que muitos problemas são ligados às estratégias de condução da iniciativa de melhoria no nível dos indivíduos, dos grupos e da organização como um todo. Entretanto, a compreensão de problemas desta natureza por parte de pesquisadores e profissionais de MPS muitas vezes é insuficiente e superficial principalmente em virtude de lacunas na formação destes profissionais e pesquisadores em termos de ciências humanas e sociais. Por este motivo, os modelos normativos e as iniciativas de MPS costumam enfatizar os aspectos técnicos, procedimentais e instrumentais do processo, relegando a segundo plano os aspectos humanos e sociais.

5 REFERÊNCIAS

- AHERN, D. M., CLOUSE, A. TURNER, R. CMMI ® DISTILLED: A Practical Introduction to Integrated Process Improvement. Addison Wesley, segunda edição, Setembro de 2003.
- BUTTON, G. E SHARROCK, W. Occasioned practices in the work of software engineers. Em Jirotko, M. e Goguen, J. Requirements Engineering – Social and Technical Issues. Academic Press, 1994.
- CAMPOS, V. F. Gerenciamento pelas Diretrizes. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996.
- DEBOU, C. E KUNTZMANN-COMBELLES, A. Linking software process improvement to business strategies: experiences from industry. Em, Software Process: Improvement and Practice Volume 5, Issue 1. John Wiley & Sons, Ltd, 2000.
- FUGGETTA, A. Software Process: A Roadmap. The Future of Software Engineering, 2000.
- HUMPHREY, W. S. Managing the Software Process. Addison-Wesley Publishing Company, Inc. 1989.
- IVERSEN, J. H.; MATHIASSEN, L.; NIELSEN, P. A. MANAGING Risk in Software Process Improvement: an Action Research Approach. MIS Quarterly Vol. 28 No. 3, pags 395-433, Setembro de 2004.
- MINTZBERG, H., AHLSTRAND, B., & LAMPEL, J. (2000). Safári de Estratégia: Um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Bookman Editora.
- PAULK, M. C. CURTIS, B. CHRISSIS, M. B. WEBER, C. V. Capability Maturity Model SM for Software, Version 1.1. Relatório Técnico, CMU/SEI-93-TR-024, Fevereiro de 1993.
- PORTER, M.E. (1996). Estratégia Competitiva: Técnicas para análise de indústrias e da concorrência. Editora Campus.
- REHFELD, E. Planejamento estratégico para a clínica espaço fisio de Santo Augusto. Três Passos, 2014.

ANEXOS

Link do Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=3PXoerPT3Gg>