

PROJETO DE EXTENSÃO CONTRIBUIÇÕES PARA FORMAÇÃO DO ECOSISTEMA COLABORATIVO NO EXTREMO SUL



RELATÓRIO DE FECHAMENTO

CICLO 2 – 12/08/2019 - 02/03/2020

DESENVOLVIDO EM COLABORAÇÃO
COM A EMPRESA PORTO 5
EMPREENDIMENTOS

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

Criado por: PRISCILA NESELLO

Equipe participante: CINARA NEUMANN ALVES,
HELDER LUIS LANGE OLIVEIRA, IGOR FERREIRA
CARDOSO, JOSIBEL FERREIRA OLIVEIRA, MARIA
JESSICA PINTO ARAÚJO, JOELDER DA
CONCEIÇÃO PEREIRA, TATIANE ALVES OSORIO



**PROJETO DE EXTENSÃO CONTRIBUIÇÕES PARA FORMAÇÃO DO
ECOSSISTEMA COLABORATIVO NO EXTREMO SUL**

DESENVOLVIDO EM COLABORAÇÃO COM A EMPRESA PORTO 5 EMPREENDIMENTOS

Agradecimento especial ao Sr. Rafael Rodrigues pelas informações disponibilizadas e por tão generosamente ceder seu tempo e atenção a este projeto.

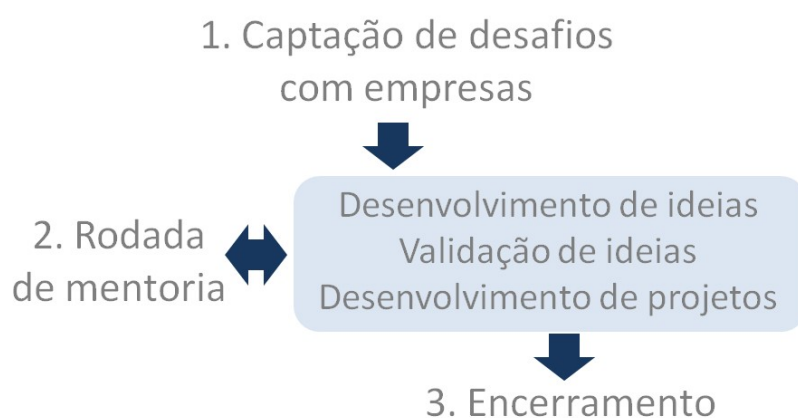
SOBRE O PROJETO DE EXTENSÃO CONTRIBUIÇÕES PARA FORMAÇÃO DO ECOSISTEMA COLABORATIVO NO EXTREMO SUL

A extensão constitui-se um elemento capaz de operacionalizar a relação teoria/prática, como via efetiva de interação entre a Universidade e a Sociedade. Neste contexto, o presente projeto de extensão se desenvolve por meio da interação entre alunos, professores mentores e empresas para a elaboração de projetos aplicados. Estes projetos estão vinculados às disciplinas correlatas ao empreendedorismo e a inovação, e são desenvolvidos com base nos desafios das organizações locais. O objetivo é estabelecer um vínculo entre os projetos desenvolvidos pelos discentes da UFPel e associações que promovam o empreendedorismo, a inovação e o desenvolvimento econômico e social das regiões, por meio da colaboração.

O projeto está estruturado com base na formação de grupos interdisciplinares, onde os alunos da Faculdade de Administração e Turismo possam trabalhar de forma integrada. Adicionalmente, se propõe a agregação de alunos de outros departamentos (engenharias, computação, nutrição) ou outras instituições de ensino a estes grupos.

O processo se desenvolve com a captação de desafios, rodadas de mentoria, desenvolvimento e validação de ideias, desenvolvimento de projetos e encerramento, com a entrega de soluções para o mercado. A Figura 1 detalha a sistemática deste processo:

Figura 1 – Processo do projeto de extensão



Fonte: Elaborado pelos autores.

O processo apresentado na Figura 1 é iterativo e incremental, pois a cada rodada novos desafios são lançados aos participantes. A mentoria se dá com o apoio técnico interno – professores de outras disciplinas; e, externo – especialistas nas áreas de aplicação dos projetos.

Além das atividades inerentes ao projeto em si, algumas outras atividades de apoio são necessárias para garantir a repetibilidade do processo. Estas atividades são a seguir apresentadas: prospectar empresas e instituições parceiras para o projeto (número de empresas contatadas); firmar contratos com empresas e instituições parceiras do projeto (número de contratos firmados); manter atualizados os registros de prospecção e contratos com empresas parceiras (auditorias nos registros e contratos); prospectar professores do departamento e de outros departamentos para o projeto (número de professores contatados); organizar documentação dos projetos desenvolvidos (auditorias na documentação dos projetos); realizar a organização de eventos e workshops do projeto (pesquisa de satisfação dos eventos realizados); e, criar manual relativo às regras e políticas do projeto de extensão (geração e atualização do manual).

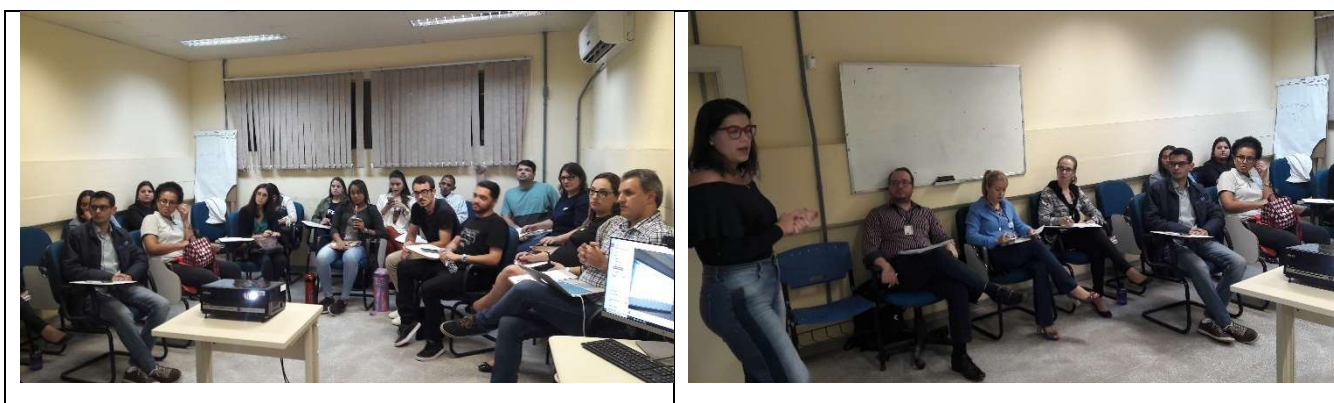
A efetividade deste projeto de extensão ocorre ao fomentarmos o ecossistema colaborativo da região, gerando retorno por meio de sistemas de troca de valor onde predominam o capital relacional (vinculação) – capacidade de estabelecer e desenvolver vínculos com outros agentes significativos; capital humano (ação) – capacidade de executar as ações que agregam valor; e, capital instrumental (medição) – capacidade de alavancar as ações agregadoras de valor.

RETROSPECTIVA CICLO 1

O Ciclo 1 deste projeto de extensão ocorreu no primeiro semestre do ano de 2019. Fizeram parte da equipe os alunos: Andressa Tessmann Jansen, Joelder da Conceição Pereira, Kessiley Beatriz Weber Hartwig, Louhana Maciel Dutra e Pablo Rodrigues Andersson. Os professores da UFPel que acompanharam as atividades como mentores foram: Alisson Eduardo Maehler, Felipe De Souza Marques, Isabel Cristina Rosa Barros Rasia e Laura Rudzewicz. Mentores externos que participaram do ciclo foram: Carlos Victor Alves Dos Santos, Érica Pereira Martins Pagani e Gisele Nörnberg.

As principais atividades que ocorreram no período foram:

1. Avaliação dos projetos da disciplina de Plano de Negócios 1 do curso de Administração: alunos apresentaram suas ideias no formato de *pitch* com apoio do Business Model Canvas (OSTERWALDER, 2013);



2. Workshop com alunos da disciplina de Gestão da Inovação do curso de Administração acerca dos projetos da disciplina de Plano de Negócios 1: foi realizado debate entre os alunos das duas disciplinas, onde os alunos de gestão da inovação puderam contribuir para deixar as ideias para os planos de negócios mais inovadoras; e,



3. Captação de empresas para participação na rodada de desafios do Ciclo 2: foram realizadas visitas e apresentado a proposta do projeto de extensão. Ao final foi firmada parceria com a empresa Donamaid e Porto 5 Empreendimentos.



Em função de este ser o primeiro ciclo do projeto de extensão, os maiores objetivos foram formar as equipes, integrar as turmas e conseguir empresas que pudessem participar do projeto. Estes objetivos foram atingidos e subsidiaram a realização do Ciclo 2.

CICLO 2 – FASE 1: CAPTAÇÃO DE DESAFIOS COM EMPRESAS

DATA DA REALIZAÇÃO 28/08/2019

PARTICIPANTES EMPRESAS:

DONAMAID E PORTO 5 EMPREENDIMENTOS

A primeira fase do Ciclo 2 consistiu na apresentação dos desafios das empresas parceiras: Donamaid e Porto 5 Empreendimentos. Na ocasião, participaram do workshop de lançamento cerca de 20 alunos de diversos cursos, inclusive de outros departamentos, além de professores e representantes de ambas as empresas.

No encontro, os representantes falaram sobre o histórico das empresas e seu posicionamento estratégico. Após, os desafios foram lançados:

DESAFIO 1 - DONAMAID - VANTAGEM COMPETITIVA

Objetivo: encontrar novos diferenciais competitivos e manter os atuais. Pensar o que vai ser diferencial no futuro para preparar a empresa.

Resultados esperados: desenvolver 3 diferenciais que sejam econômica e tecnologicamente viáveis.

DESAFIO 2 - DONAMAID - RETENÇÃO DE DIARISTAS (OS)

Objetivo: desenvolver ações para alavancar a retenção de profissionais parceiros dos serviços de limpeza oferecidos pela empresa. Atualmente 40% dos profissionais perdem o vínculo nos primeiros 3 meses.

Resultados esperados: por meio das ações propostas, aumentar a retenção de profissionais parceiros para 60% /semestre.

DESAFIO 1 - PORTO 5 - GESTÃO DE VENDAS EM PLANILHAS

Objetivo: Desenvolver processo/sistema para estruturar as atividades das fases de concepção, construção e venda (corretagem) dos empreendimentos da Porto 5. Considerar regras de negócio como o tempo que a reserva deve ficar ativa, parcelamento, pagamento, reserva e gestão de estoque.

Resultados esperados: diminuir falhas e retrabalho no processo, como o fato de os corretores reservarem simultaneamente as mesmas unidades.

DESAFIO 2 - PORTO 5 - GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTE

Objetivo: desenvolver processo para tratar da gestão do relacionamento com o cliente. Considerar definição dos canais de comunicação, atendimento pós-obra, registro de chamados e assistência técnica.

Resultados esperados: promover atitude proativa em relação ao relacionamento com o cliente.

Após apresentados os desafios, equipes foram formadas de acordo com o interesse dos participantes. Foram formadas equipes para os quatro desafios apresentados.

CICLO 2 – FASE 2: RODADA DE MENTORIA

DATA DA REALIZAÇÃO 11/09; 09/10; 30/10/2019

DESENVOLVIMENTO E VALIDAÇÃO DE IDEIAS

Nos primeiros encontros surgiram dois fatos causaram mudanças no andamento das atividades do projeto:

(1) a empresa Donamaid declinou do projeto de extensão, em virtude de que seu representante saiu da empresa; mesmo assim foi feito contato com outra pessoa da empresa, porém sem retorno;

(2) o número de alunos participantes do projeto de extensão diminuiu; após as primeiras rodadas se mantiveram no grupo apenas 6 alunos: Helder Luis Lange Oliveira, Igor Ferreira Cardoso, Josibel Ferreira Oliveira, Joelder da Conceição Pereira, Maria Jessica Pinto Araújo e Tatiane Alves Osorio. A professora Cinara Neumann Alves passou também a atuar como mentora, juntamente com o grupo de mentores formado no primeiro ciclo.

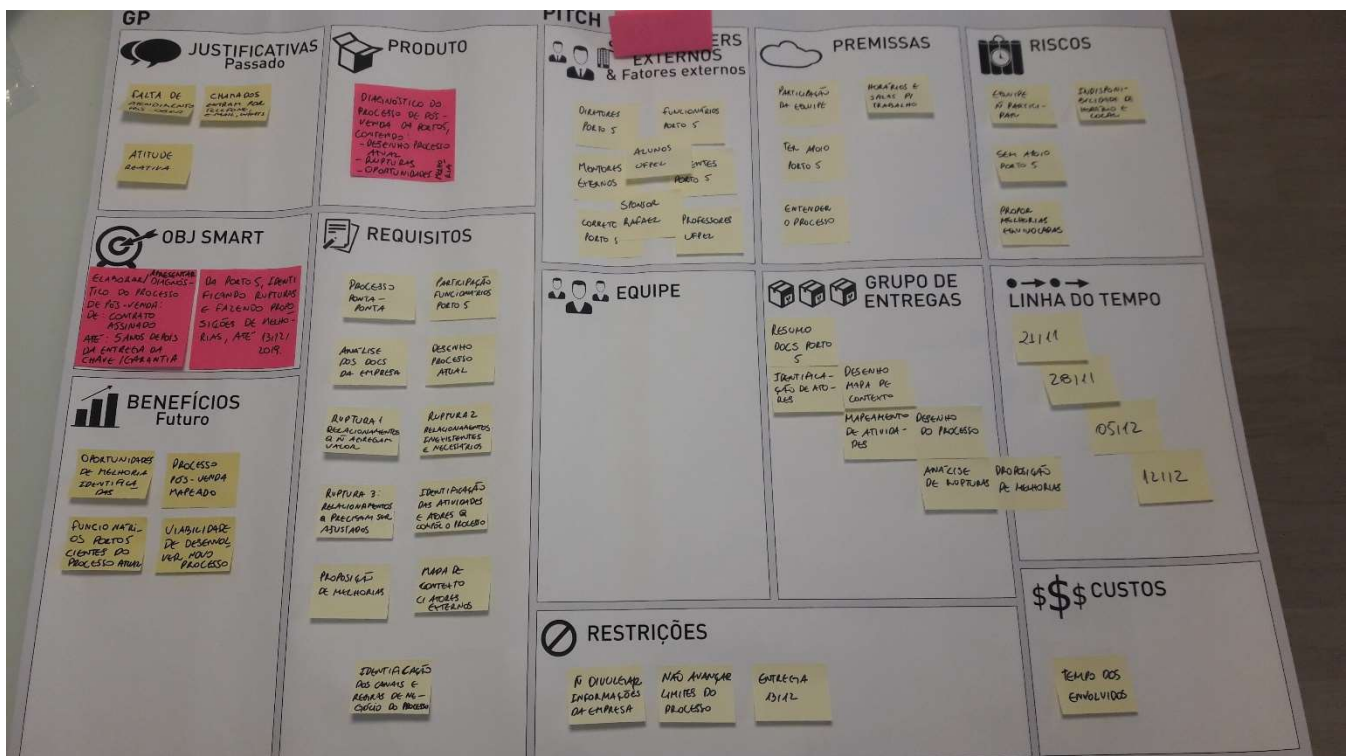
Em virtude destes fatos, optou-se por trabalhar em apenas um dos desafios: Porto 5 - Gestão do relacionamento com cliente. Após algumas rodadas de discussão foi consenso que o projeto a ser desenvolvido tratava-se de um trabalho de gestão de processos e que o grupo que permaneceu iria desenvolvê-lo neste sentido.



Para que fosse possível fazer o design do projeto, o representante da empresa compareceu novamente em um dos encontros, esclarecendo dúvidas e reafirmando pontos importantes que deveriam ser considerados no projeto.



Então, a primeira ação a ser executada foi o desenho do Canvas do Projeto. A ideia do Project Model Canvas é que o gerente de projetos coordene uma espécie de brainstorming com os membros de sua equipe e o cliente, para que todos construam juntos o início do processo, tendo ao mesmo tempo uma visão de conjunto sobre seus objetivos, fases custo e benefícios (FINOCCHIO JÚNIOR, 2013). O canvas do projeto “Gestão do relacionamento com o cliente no pós-venda”, pode ser visualizado a seguir:



O objetivo deste projeto ficou definido como elaborar e apresentar diagnóstico do processo de pós-venda da Porto 5, identificando rupturas e fazendo proposições de melhorias, até 13/12/2019. Este processo vai desde o contrato assinado até a garantia do imóvel, que ocorre 5 anos após o empreendimento ter sido entregue.



Juntamente com a equipe também foram acordadas algumas datas e marcos do projeto a ser executado. O grupo de entregas definido para o projeto foi: resumo dos documentos da Porto 5; identificação dos atores do processo; desenho do mapa de contexto da empresa; criação de roteiro e realização de entrevistas; mapeamento de atividades; desenho do processo atual; análise de rupturas; e, proposição de melhorias.

CICLO 2 – FASE 2: RODADA DE MENTORIA

DATA DA REALIZAÇÃO 13/11; 21/11; 27/11/2019

DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

A primeira ação a ser executada para o desenvolvimento do projeto foi um nivelamento da equipe sobre o tema “gestão de processos”. Este workshop foi estruturado com base no Guia para Gerenciamento de Processos de Negócio – Corpo Comum de Conhecimento (BPM CBOK), de propriedade da ABPMP – *Association of Business Process Professionals* (CBOK, 2013). Também foi utilizado como referência o livro “Sincronismo Organizacional” (DE ALBUQUERQUE & ROCHA, 2017). Após a realização deste nivelamento foi dada sequência à execução das etapas planejadas para o projeto ¹.

¹ Informações referentes ao desenvolvimento do projeto foram suprimidas deste documento, ficando restritas à equipe e empresa participante deste ciclo. Para mais informações, contatar a coordenadora do projeto de extensão.

CICLO 2 – FASE 3: ENCERRAMENTO

DATA DA REALIZAÇÃO 11/12/2019

O encerramento deste ciclo do presente projeto de extensão se deu com a geração deste relatório, onde foram levantadas as principais ações realizadas no ano de 2019.

Em relação ao projeto “Gestão do relacionamento com o cliente no pós-venda”, da empresa Porto 5, ficaram pendentes para os próximos ciclos as seguintes entregas:

- Realização de entrevistas;
- Mapeamento de atividades;
- Desenho do processo atual;
- Análise de rupturas; e,
- Proposição de melhorias.

Desta forma, pode-se considerar que apesar de algumas entregas terem sido realizadas, ainda não foi alcançado o objetivo proposto para o projeto no Ciclo 2. Assim, para o próximo ciclo deve-se tomar a decisão se o projeto desenvolvido em parceria com a empresa Porto 5 segue, até que sejam concluídas as etapas em aberto, ou se o projeto finaliza no ponto onde está. Esta decisão deve ser tomada pelo patrocinador do projeto, na figura do representante da empresa Porto 5 em conjunto com o coordenador do projeto de extensão.

Como lições aprendidas deste ciclo do projeto de extensão, pode-se perceber que a desistência de empresas e de participantes é presente e influência no andamento das atividades. A identificação de um horário compatível entre todos os interessados para realização dos encontros é outro ponto a ser observado.

A decisão para realização dos encontros durante a semana, no horário vespertino, foi identificada como mais adequada para este ciclo. No entanto, pode-se estudar a possibilidade de remanejar dias e horários de acordo com o perfil de cada equipe. Por exemplo, pode-se adotar um modelo de evento de final de semana, iniciando na sexta-feira à noite e encerrando no domingo à tarde, com o término do projeto. Também o entendimento do problema e amadurecimento da solução podem demandar mais tempo do que o previsto, sendo necessárias mais rodadas de discussão entre equipes e empresa. Por fim, o conhecimento das teorias e técnicas a serem aplicadas nos projetos demandam

a realização de workshops de nivelamento entre os membros das equipes, pois os participantes podem estar em diferentes níveis de formação e serem de cursos diversos. Em relação ao projeto de extensão, ações futuras que a serem tomadas são:

- Criação de edital para prospecção de novas empresas;
- Captação de alunos para os ciclos futuros;
- Integração de outros departamentos, cursos, turmas no projeto de extensão;
- Formação de banco de dados de desafios por empresa e participantes;
- Desenvolvimento de pilotos e protótipos dos projetos desenvolvidos para garantia de entrega de valor para as empresas participantes;
- Monitoramento de indicadores do projeto de extensão.

A importância da continuidade deste projeto de extensão está na ampliação da interação e colaboração entre universidade e mercado, integrando diversos atores do ecossistema ao processo. Ao participar de um projeto, o aluno é instigado a explorar a inovação e estar em contato direto com colegas, mentores e empresas fora do contexto da sala de aula. Além de aperfeiçoar seus conhecimentos, ele ganhará visibilidade e terá a chance de dar continuidade a sua ideia no mercado. Em contrapartida, os professores das disciplinas correlatas ao empreendedorismo e inovação têm a oportunidade de trabalhar em conjunto e contar com o apoio de mentores internos (professores de disciplinas como finanças, marketing, turismo), mentores externos (profissionais de entidades de classe, associações com e sem fins lucrativos, outras instituições de ensino) e empresas.

Os mentores podem interagir e ampliar seu *networking*. Além disso, instituições que dependem de voluntariado para se manterem ativas poderão contar com os alunos, professores e empresas em suas iniciativas. Por fim, as empresas poderão se beneficiar das soluções desenvolvidas pelos alunos, professores e mentores, de forma total ou parcial. Para elas, está é a oportunidade de ter um olhar externo e especializado para seus desafios diários. Todas estas possibilidades, proporcionadas pelo presente projeto, contribuem para que se possa consolidar o ecossistema colaborativo na região.

REFERÊNCIAS

CBOK, Bpm. Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio–Corpo Comum de Conhecimento. Association of Business Process Management Professionals. ABPMP BPM CBOK, 2013, 3.

DE ALBUQUERQUE, ALAN MELO MARINHO; ROCHA, PAULO SERGIO SANCHES. Sincronismo Organizacional. Editora Saraiva, 2017.

FINOCCHIO JÚNIOR, José. Project Model Canvas: gerenciamento de projetos sem burocracia. São Paulo, 2013.

OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves. Business model generation: inovação em modelos de negócios. Alta Books Editora, 2013.