

PROJETO DE APLICAÇÃO

**GESTÃO DE PROJETOS,
JORNADA DO CLIENTE
E METODOLOGIAS ÁGEIS**



ESTRUTURA DO PROJETO

SEMANA 1



LIVE

Live de apresentação da proposta do projeto, realizada pelo professor PUC-Campinas, com explicação geral sobre a proposta.

SEMANA 2



FEEDBACK

Estudante pode enviar dúvidas específicas ou fazer entrega parcial para receber orientações e *feedback* do professor. Etapa não é obrigatória e não vale nota.

SEMANA 3



FEEDBACK

Professor elabora *feedback* para aqueles estudantes que enviaram dúvidas ou fizeram entrega parcial.

SEMANA 4



CONCEPÇÃO

Estudante elaborando entrega do projeto, considerando eventuais apontamentos do *feedback* do professor.

SEMANA 5



LIVE

Live para os estudantes tirarem as últimas dúvidas sobre a entrega do projeto.

SEMANA 6



ENTREGA

Estudante entrega o projeto completo.

FÓRUM TIRA-DÚVIDAS

O PROJETO DE APLICAÇÃO

O **Projeto de Aplicação** é a disciplina certificadora dos cursos de pós-graduação da PUC-Campinas e tem por objetivo relacionar as teorias estudadas no decorrer do curso com a prática profissional do estudante.

Ela tem duração de **6 semanas** e conta com **2 lives** e com um **fórum tira-dúvidas**, ambos conduzidos pelo professor PUC-Campinas responsável pelo projeto.

Para obter a certificação de especialização, é imprescindível que o estudante curse e obtenha a aprovação nessa disciplina.



1

PROPOSTA DO PROJETO

JORNADA DE CLIENTE

Descrição geral da proposta

Você desenvolverá um projeto de aplicação com foco na jornada do cliente e, para isso, você se colocará no papel de um gestor da área de projetos. Essa atividade permitirá que você possa gerenciar com autonomia a solução para melhor atender à demanda feita por um cliente. A proposta deverá estar alinhada com os conhecimentos adquiridos nas disciplinas do curso. No papel de gerente de projetos de uma empresa, você receberá o relato de um problema por parte de um cliente interno (outro colaborador que pertence a mesma empresa, mas atua em outra área). Lembre-se de que esse processo deve ser detalhado, pois é importante compreender e registrar todas as informações. Uma vez identificado, você, como gestor de projetos, deverá elaborar a jornada de sucesso do cliente, ou seja, a jornada que o cliente deve trilhar para obter a solução para o problema relatado.



2

METODOLOGIA

A partir de uma situação-problema apresentada, elaborar a jornada de sucesso do cliente, ou seja, a jornada que o cliente deve trilhar para obter a solução para o problema relatado.

3

OBJETIVO GERAL DA PROPOSTA

Propor uma solução para um problema que foi relatado, gerando uma jornada adequada para o cliente e de maneira ágil. Essa proposição deve ser descrita possibilitando analisar sua relevância e efetividade.



4

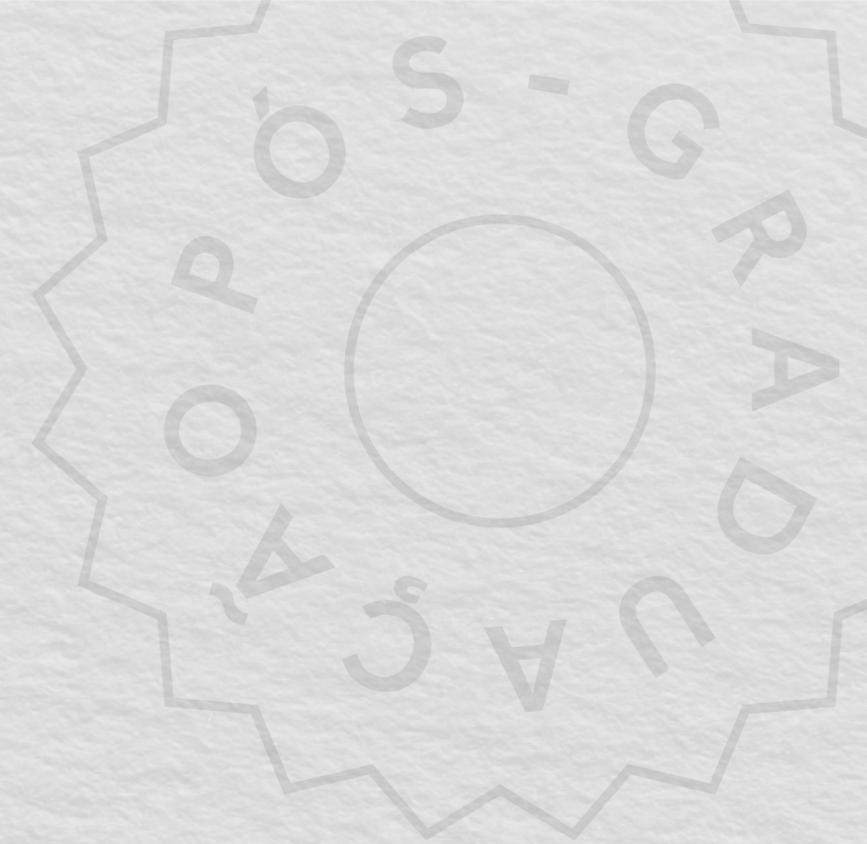
RESULTADOS ESPERADOS

Você deverá ser capaz de propor soluções com foco na jornada de clientes, considerando a geração de valor, solucionando os problemas e garantindo que os objetivos propostos sejam atingidos de maneira ágil. Ao término desse projeto, você terá aprimorado os conceitos de gerenciamento de projetos e jornadas de clientes, considerando a geração de valor para o cliente, aplicando metodologias preditivas e adaptativas.



FEEDBACK

Se desejar, você terá a oportunidade de postar uma entrega parcial ou mesmo dúvidas específicas para serem verificadas pelo professor PUC-Campinas responsável pelo Projeto de Aplicação antes da entrega final do seu projeto, portanto fique atento ao prazo que você terá para essa ação. Esse envio não será avaliado mediante nota, mas serve como um feedback de apoio e direcionamento elaborados pelo professor PUC-Campinas para o seu projeto ou dúvida específica.



DESENVOLVENDO O PROJETO

Para que você possa começar a desenvolver seu Projeto de Aplicação, sugerimos que acesse o **Checklist** disponível para download, ele lhe auxiliará na coleta de informações, requisitos, referências, pesquisas etc. Utilize o “Checklist de Autoavaliação” (disponibilizado) para checar se mapeou todos os dados e as informações necessárias para seguir adiante na elaboração do seu projeto.

Você agora está no papel de um gerente de projetos que irá receber um problema a ser revolido. Para isso, alguns passos são importantes. Portanto, você deverá, inicialmente, refletir sobre alguns pontos como: qual o segmento da empresa? Qual o porte (tamanho)? Qual a localização? Qual a cultura organizacional? Qual o setor que irá demandar o problema? Quais serão os personagens envolvidos?

Essa reflexão inicial deve ser no sentido de compreender o cenário, ou seja, o contexto em que a demanda será recebida. Para isso, você deverá:

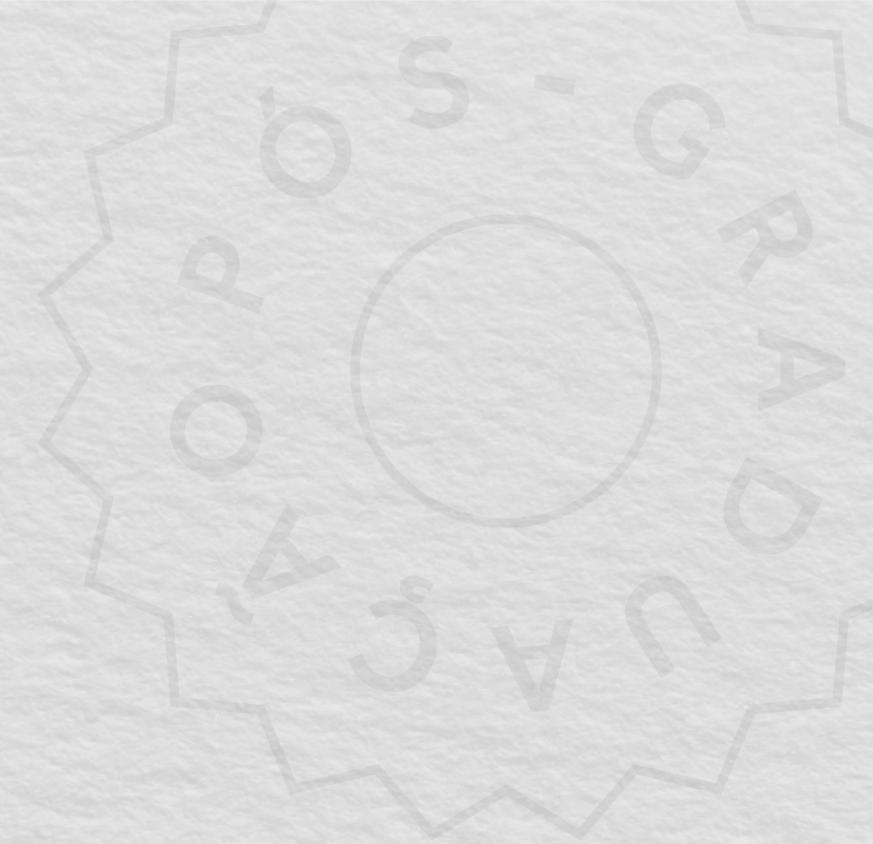
- Refletir e decidir o segmento em que a empresa atua, suas principais atuações e atividades;
- Levantar características básicas da empresa, como: porte (tamanho); localização; quantidade de colaboradores; setores; faturamento anual; história; missão, visão e valores;
- Considerar a cultura organizacional, ou seja, como são as relações entre as pessoas dentro da empresa;

- Mapear o contexto, incluindo o setor em que o problema a ser relatado estará inserido;
- Levantar as pessoas/personas que possivelmente estarão envolvidas no problema a ser relatado e no projeto a ser desenvolvido;
- Refletir sobre as disciplinas do curso que que dão base de conhecimento para a análise e elaboração desse projeto.

Lembre-se que você está na posição de Gestor de Projetos de uma empresa que recebeu uma demanda para ser solucionada. Assim, você deverá fazer uma descrição detalhada do contexto (da empresa) em que o problema ocorre e do próprio problema.

A seguir, estão os pontos que você deve descrever na construção do seu projeto:

- 1) Disciplinas relevantes:** indicar e justificar as disciplinas da Pós-Graduação que você considera importantes para a construção desse projeto, inclusive do cenário e da respectiva solução.
- 2) Compreensão do problema:** descrever o contexto em que o problema acontece e detalhar os seguintes pontos da empresa:
 - a) Nome; história; missão, visão e valores;



- 
- b)** Síntese da cultura organizacional, ou seja, explicar de forma resumida a forma como as pessoas se relacionam dentro da empresa;
 - c)** Detalhar qual foi a área que demandou o problema;
 - d)** Descrever quem demandou o problema (pessoa responsável) e listar todas as pessoas/personas envolvidas no problema;
 - e)** Compreender o contexto em que o problema está inserido e identificar os detalhes do problema interno;
 - f)** Avaliar os objetivos do processo;
 - g)** Descreva a jornada atual, problemática, simulando a interação com os personagens/personas envolvidas.

Obs.: Lembre-se do conceito de ITERAÇÃO. Você precisa demonstrar, por meio do relato simulado, que observou e coletou feedbacks durante a observação de algumas repetições dessa jornada no ambiente. Em outras palavras, é preciso detalhar de forma a evidenciar que você observou mais de uma vez o problema – pois no mundo real, é imprescindível realizar essa etapa de observação de maneira atenta e detalhada!

Agora, você deverá verificar se existe a necessidade de complementar com novas informações o caso (problema relatado), o contexto em que ocorre, as pessoas envolvidas, entre outros detalhes que permitam o adequado desenvolvimento da jornada (solução).

Considerando que a **Compreensão do Problema** está devidamente mapeada e descrita, o foco agora será o desenvolvimento da **Jornada**, sempre considerando o ambiente de negócios simulado, que deverá ser o mais real possível.

3) Descrição da jornada: descrever os critérios iniciais da sua abordagem, que incluem as respostas para as seguintes perguntas:

- Como é a funcionalidade da jornada?
- Ela é prática?
- Como está sua viabilidade?
- O novo processo está mais sustentável?
- Está desejável para o cliente?



Obs.: A jornada precisa ser questionada quanto à sua praticabilidade, viabilidade e desejabilidade. Importante utilizar os conceitos de design thinking. Lembre-se do conceito de ITERAÇÃO. Você precisa demonstrar, através do relato simulado, que observou e coletou feedbacks durante a observação de algumas repetições desta jornada no ambiente. Em outras palavras, é preciso detalhar de forma a evidenciar que você observou mais de uma vez a jornada – pois, no mundo real, é imprescindível realizar esta etapa de observação de maneira atenta e detalhada! Você deverá exercitar a iteração como um processo – lembre-se que ela é uma forma de aprendizado com os “erros” das experimentações. Inclusive, esse processo é responsável por dar agilidade ao processo.

- 4) Descreva o mapa de stakeholders e personas:** você precisa relacionar quais são as pessoas, áreas internas, fornecedores e demais envolvidos na execução desta jornada. Lembre-se de todo o contexto que você criou e envolveu, tanto na criação do problema como agora no desenvolvimento da jornada.
- 5) Crie um mapa de rede de valor ou ecossistema:** você precisa indicar como a jornada gera valor para o negócio ou processo em questão, demonstrando a rede de valor ou ecossistema, a partir de um diagrama ou infográfico. A estratégia é possibilitar o compartilhamento de maneira ágil e precisa dos principais dados – como, por exemplo, os ganhos gerados com a nova jornada. Lembre-se: o valor gerado pela nova jornada precisa ser percebido pelo cliente de maneira fácil!

6) Faça a descrição dos processos e artefatos utilizados: você deve descrever e relacionar os processos utilizados em cada passo da jornada, inclusive detalhando os documentos, artefatos ou softwares que foram utilizados.

Dica: Assista a este vídeo sobre BPMN (Business Process Model and Notation) - o que são Artefatos: <https://www.youtube.com/watch?v=zO1OYICY2As>

7) Elabore o fechamento da jornada com os seguintes itens:

- Avaliação sobre a performance e a efetividade da jornada;
- Detalhamento dos pontos positivos e relacionar possíveis pontos de ajuste ou melhoria que poderão surgir;
- Descrever sua opinião e impressões sobre a relevância dessa jornada para a empresa e para o problema de negócio observado.

DESCRIÇÃO DA ENTREGA

A entrega deverá ser feita em arquivos .PPT (de 12 até 24 slides) ou .DOC (de 5 até 12 páginas), em formato aberto.

CRITÉRIOS GERAIS AVALIADOS

- Descrição da funcionalidade jornada;
- Nível de praticidade e viabilidade da jornada;
- Exposição (defesa) da desejabilidade da jornada para o cliente;
- Evidência da utilização de técnicas, como design thinking, por exemplo;
- Demonstração da utilização do conceito de iteração;
- Exposição do mapa de stakeholders e personas;
- Exposição do mapa de rede de valor ou ecossistema;
- Apresentação dos processos e artefatos utilizados.
- Elaboração da avaliação sobre a performance e efetividade da jornada;
- Detalhamento dos pontos positivos da jornada, relacionando possíveis pontos de ajuste ou melhoria que poderão surgir;
- Apresentação da sua opinião e impressões sobre a relevância dessa jornada para a empresa e para o problema de negócio observado;
- Comunicação: clareza, objetividade e aplicação da norma culta na escrita. A comunicação deve ser clara, objetiva, cortês e livre de erros gramaticais e ortográficos.



