



UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
BRAINSTORMING EMPRESARIAL
HELPLURE

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2023



UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
BRAINSTORMING EMPRESARIAL
HELPLURE

MÓDULO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

GESTÃO EMPREENDEDORA - PROF. DANILO MORAIS DOVAL

ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA - PROF. LUIZ FERNANDO
PANCINE

Estudantes:

Victor Argachof, RA 1012022200753

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2023

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 GESTÃO EMPREENDEDORA	5
3.1.1 PERFIL DO EMPREENDEDOR	5
3.1.2 FONTES DE CAPITAL	6
3.1.3 PROPOSTA DE UM NOVO EMPREENDIMENTO	6
3.2 ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA	6
3.2.1 A ESTRATÉGIA EMPRESARIAL	7
3.2.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES	7
3.2.3 MISSÃO, VISÃO E VALORES PARA O NOVO NEGÓCIO	8
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: PENSANDO ESTRATEGICAMENTE	8
3.3.1 PENSANDO ESTRATEGICAMENTE	8
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	10
4. CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	11
ANEXOS	12
RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO	13

1. INTRODUÇÃO

A Helplure é uma nova empresa de helpdesk que busca revolucionar a gestão de tickets e o atendimento ao cliente por meio da aplicação de inteligência artificial (IA) em seus produtos e serviços. Nosso objetivo é oferecer soluções avançadas e personalizadas que melhorem a eficiência operacional, aumentem a satisfação do cliente e impulsionem o sucesso das empresas.

Apesar de ser um setor competitivo, a Helplure destaca-se por sua abordagem inovadora, aproveitando o poder da inteligência artificial. Nossos concorrentes incluem empresas estabelecidas como Zendesk, Freshdesk e HelpScout, que possuem uma forte presença no mercado de sistemas helpdesk. No entanto, a Helplure busca se diferenciar por meio de soluções baseadas em IA que oferecem automação avançada, análise de dados preditiva e uma experiência de usuário intuitiva desde o processo de implantação.

Um sistema de helpdesk desempenha um papel crucial no atendimento ao cliente e na gestão eficiente das solicitações que surgem no contexto tanto de produtos como serviços de uma empresa. Ter um sistema de helpdesk bem estruturado e eficaz é de extrema importância para o sucesso do negócio, proporcionando uma série de benefícios significativos, tais como: Centralização das solicitações, aumento da satisfação do cliente, análise e monitoramento de tendências.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Helplure é o projeto de uma inovadora empresa de sistemas de helpdesk que busca revolucionar a forma como as organizações lidam com o suporte ao cliente e a gestão de incidentes. Com um objetivo claro de proporcionar uma experiência excepcional para os usuários, a Helplure oferece soluções avançadas, automatizadas e personalizadas para empresas de todos os tamanhos e setores.

A plataforma Helplure oferece um conjunto abrangente de ferramentas e serviços para atender às demandas variadas de seus clientes, buscando reduzir as tarefas repetitivas da equipe de suporte, proporcionando maior aproveitamento das horas trabalhadas pelo time. Alguns dos principais produtos e serviços incluem:

- **Sistema de helpdesk baseado em nuvem:** A Helplure fornece um sistema de helpdesk baseado em nuvem altamente intuitivo e de fácil uso. Ele permite que as empresas gerenciem tickets de suporte, forneçam respostas rápidas e eficientes aos clientes e acompanhem o progresso dos incidentes.
- **Chatbot inteligente:** A empresa disponibiliza um chatbot inteligente que pode ser integrado ao sistema de helpdesk. Esse chatbot utiliza inteligência artificial avançada para fornecer respostas automatizadas a perguntas frequentes, aliviando a carga de trabalho dos agentes de suporte e oferecendo uma resposta rápida aos clientes.
- **Análise de dados e relatórios:** Recursos avançados de análise de dados e relatórios para ajudar as empresas a identificarem padrões, tendências e áreas de melhoria no atendimento ao cliente. Essas informações valiosas possibilitam a tomada de decisões estratégicas embasadas em dados.
- **Consultoria e treinamento:** A Helplure tem uma equipe altamente qualificada de profissionais de suporte técnico prontos para auxiliar as

empresas em todas as etapas da implantação. O assinante terá acesso a uma base de conhecimento, contendo cursos sobre boas práticas de atendimento ao cliente e utilização da plataforma, para obter o máximo de aproveitamento.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 GESTÃO EMPREENDEDORA

3.1.1 PERFIL DO EMPREENDEDOR

O perfil do empreendedor na área de TI, é caracterizado por um profundo conhecimento técnico, habilidades de liderança, visão estratégica e adaptabilidade às mudanças tecnológicas. Esse empreendedor possui uma mentalidade inovadora e criativa, capaz de encontrar soluções eficientes para os problemas enfrentados pelos clientes.

Gerir uma empresa de TI voltada para o setor de helpdesk requer uma combinação de habilidades técnicas, gerenciais e estratégicas. As competências essenciais para obter sucesso no empreendimento, são:

- **Pensamento estratégico:** Como gestor, é importante ter uma visão estratégica e capacidade de planejamento. Isso inclui definir metas claras, estabelecer uma estratégia de crescimento, identificar oportunidades de mercado, gerenciar recursos de forma eficiente e antecipar desafios e tendências futuras.
- **Gerenciamento de projetos:** A habilidade de gerenciar projetos é essencial para garantir que as implementações de sistemas de helpdesk sejam bem-sucedidas. Isso envolve definir escopo, recursos e prazos, monitorar o progresso, lidar com mudanças e garantir a entrega de projetos dentro do orçamento e dos requisitos estabelecidos.

- **Gestão financeira:** Para garantir a sustentabilidade financeira da empresa, é importante ter habilidades básicas de gestão financeira. Isso inclui a capacidade de elaborar orçamentos, acompanhar os indicadores financeiros, gerenciar fluxo de caixa, negociar contratos e realizar projeções financeiras.
- **Conhecimento técnico:** É fundamental ter um sólido conhecimento técnico em sistemas de helpdesk, suporte ao cliente, infraestrutura de TI e tecnologias relacionadas. Isso inclui compreender os diferentes componentes e funcionalidades de um sistema, estar atualizado sobre as melhores práticas do setor e ter uma compreensão profunda dos desafios e tendências em tecnologia da informação.

3.1.2 FONTES DE CAPITAL

Para iniciar a constituição da empresa Helplure, serão utilizados recursos próprios, tais como: economias e investimentos pessoais do proprietário da instituição. Este capital será destinado inicialmente para abertura do CNPJ e demais necessidades fiscais, aluguel de sala comercial, equipamentos (computadores, periféricos, mesas, etc.), contratação de colaboradores da área de programação e servidores.

A remuneração aos sócios proprietários depende de vários fatores, como o estágio de crescimento da empresa, a necessidade de reinvestimento, as obrigações financeiras e as metas da instituição. Inicialmente, deverá ser reinvestido a maior parte do lucro possível, a fim de impulsionar o crescimento e garantir a estabilidade financeira do negócio. Isso pode envolver reinvestir em marketing, contratar mais funcionários, expandir a infraestrutura de TI ou desenvolver novos produtos agregados.

Após este período de estruturação da empresa, a distribuição de lucros será realizada entre os sócios em no mínimo 25% dos lucros obtidos.

3.1.3 PROPOSTA DE UM NOVO EMPREENDIMENTO

A Helplure é uma nova empresa de helpdesk que busca revolucionar a gestão de tickets e o atendimento ao cliente por meio da aplicação de inteligência artificial (IA) em seus produtos e serviços. Nosso objetivo é oferecer soluções avançadas e personalizadas que melhorem a eficiência operacional, aumentem a satisfação do cliente e impulsionem o sucesso das empresas.

A empresa está inserida no setor de tecnologia da informação (TI), mais especificamente, no mercado de sistemas helpdesk. Esse setor desempenha um papel vital na gestão eficiente de tickets e no suporte técnico das empresas. Com a crescente demanda por soluções automatizadas e inteligentes, a utilização da IA para aprimorar a gestão de tickets tem ganhado destaque no mercado. Apesar de ser um setor competitivo, a Helplure destaca-se por sua abordagem inovadora, aproveitando o poder da inteligência artificial. Nossos concorrentes incluem empresas estabelecidas como Zendesk, Freshdesk e HelpScout, que possuem uma forte presença no mercado de sistemas helpdesk. No entanto, a Helplure busca se diferenciar por meio de soluções baseadas em IA que oferecem automação avançada, análise de dados preditiva e uma experiência de usuário intuitiva desde o processo de implantação.

Nossos clientes-alvo abrangem uma ampla gama de setores e empresas de diferentes portes, desde pequenas startups em crescimento até grandes corporações que desejam melhorar sua eficiência operacional e a qualidade do atendimento ao cliente. Nossos principais clientes são empresas que lidam com um alto volume de tickets e precisam de uma solução inteligente e automatizada para gerenciá-los de maneira eficiente. Isso inclui empresas de tecnologia, serviços financeiros, telecomunicações, varejo e entre outros. Nosso foco está em empresas que desejam aprimorar a eficiência do suporte técnico, permitindo que os agentes se concentrem em tarefas mais complexas e de valor agregado.

Com auxílio da inteligência artificial, os clientes podem aproveitar recursos como triagem automática de tickets, classificação por prioridade, respostas

automatizadas e recomendações de solução com base em dados históricos. Isso permite que as empresas melhorem a eficiência do suporte, reduzam o tempo de resposta e forneçam um atendimento personalizado aos clientes.

Além disso, oferecemos consultoria especializada, ajudando as empresas a implementar e otimizar a utilização dessa tecnologia em seus processos de atendimento ao cliente. Nossa equipe de especialistas trabalha em estreita colaboração com os clientes, oferecendo suporte técnico, treinamento e orientações para garantir o máximo aproveitamento dos recursos disponíveis na plataforma.

3.2 ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA

3.2.1 A ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

A estratégia empresarial é o planejamento e ações que uma empresa adota para alcançar seus objetivos de longo prazo e se diferenciar dos concorrentes no mercado. Ela envolve a definição clara dos caminhos a seguir, recursos a serem alocados e ações a serem executadas para atingir metas específicas.

Os gestores deverão realizar a análise do ambiente interno e externo para entender as oportunidades e ameaças que a empresa enfrenta. Com base na análise do ambiente, deverão ser estabelecidos objetivos claros e mensuráveis, de forma realista e alinhados com a missão e visão da empresa. Em seguida, deve ser formulada uma estratégia que oriente as ações da empresa, identificando o público-alvo, a definição de propostas de valor, a escolha de segmentos de mercado a serem atendidos e a diferenciação da empresa em relação aos seus concorrentes.

Concluída a fase de análise e formulação de estratégia, deve iniciar a implementação, envolvendo a alocação de recursos, a definição de responsabilidades e a execução de ações específicas. É essencial que os gestores da Helplure acompanhem e

avaliem regularmente o desempenho da empresa em relação à estratégia estabelecida. Isso pode ser feito por meio de indicadores-chave de desempenho (KPIs), feedback dos clientes, análise de dados e revisões periódicas. Com base nessa avaliação, ajustes podem ser feitos na estratégia ou nas ações em andamento.

O acompanhamento contínuo da estratégia empresarial permite que os gestores identifiquem problemas, façam ajustes e tomem decisões informadas para impulsionar o crescimento e a competitividade. É um processo dinâmico que requer flexibilidade, adaptação às mudanças do mercado e às necessidades dos clientes.

3.2.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão, visão e valores são elementos fundamentais para o estabelecimento de uma identidade organizacional sólida e direcionada. Cada um desses conceitos desempenha um papel específico na definição dos propósitos e direcionamentos da empresa.

A missão de uma empresa é uma declaração concisa que descreve o motivo pelo qual a organização existe e o que ela busca realizar. Ela reflete o propósito central da empresa, suas principais atividades e o valor que pretende entregar aos seus clientes e partes interessadas. A missão é uma espécie de guia que orienta as ações e decisões da empresa, fornecendo uma direção clara e um ponto de referência para todas as atividades.

A visão é uma declaração que descreve o estado futuro desejado pela empresa. Ela representa uma imagem inspiradora e ambiciosa do que a organização almeja se tornar a longo prazo. A visão é uma projeção do futuro, que define metas e aspirações, estimulando o engajamento e a motivação dos colaboradores. Ela funciona como uma bússola que direciona os esforços e inspira o trabalho em equipe em busca de um objetivo comum.

Os valores são princípios fundamentais que guiam o comportamento e as decisões da empresa. Eles representam as crenças e convicções fundamentais que são incorporadas na cultura organizacional. Os valores estabelecem as normas éticas e a base para a tomada de decisões, influenciando o modo como a empresa se relaciona com seus clientes, colaboradores, fornecedores e comunidade em geral. Os valores também ajudam a definir a identidade da empresa e a construir sua reputação.

Como inspiração e exemplo, podemos destacar os valores da empresa Freshworks, desenvolvedora de uma das maiores plataformas de helpdesk, chamada Freshdesk:

- **Artesanato:** Cada solução que criamos é projetada para ajudar mais pessoas a encontrar o sucesso, com mais facilidade. Portanto, se não for de classe mundial, não sairá pela porta. “Você tem orgulho de colocar seu nome nisso?” é o mantra pelo qual vivemos.
- **Agilidade com responsabilidade:** As pessoas querem se concentrar em seu propósito, não em suas ferramentas. Esse é o mundo que queremos para nossos clientes e para nós mesmos. Somos capazes de ser ágeis porque temos o poder de assumir a responsabilidade, tomar decisões, assumir riscos calculados e fazer o que deve ser feito.
- **Ambiente de trabalho feliz:** Trabalhamos juntos com honestidade, empatia e respeito, e torcemos uns pelos outros, porque nos importamos genuinamente. Compartilhamos do mesmo propósito: ajudar mais pessoas a terem sucesso, encontrando continuamente maneiras melhores e mais humanas de trabalhar.
- **Verdadeiro amigo:** Nosso objetivo é tornar o sucesso mais acessível a mais pessoas, dentro e fora da empresa. Não estaremos satisfeitos até que tenhamos tornado o trabalho mais rápido, fácil e humano para cada cliente que atendemos - e cada membro de nossa equipe.

3.2.3 MISSÃO, VISÃO E VALORES PARA O NOVO NEGÓCIO

Missão: Fornecer soluções eficientes e personalizadas de helpdesk, contribuindo para a excelência no suporte técnico e atendimento ao cliente, promovendo a satisfação e o sucesso das empresas.

Visão: Ser reconhecida como a principal referência em sistemas helpdesk, impulsionando a inovação e fornecendo soluções de alto desempenho que transformam positivamente as operações de suporte e atendimento ao cliente.

Valores:

- **Excelência:** Buscamos a excelência em tudo o que fazemos, desde a qualidade de nossos produtos até o atendimento ao cliente, estando continuamente se auto aprimorando para proporcionar a melhor experiência possível para os nossos usuários.
- **Orientação ao cliente:** Nossos clientes estão no centro de tudo o que fazemos. Valorizamos a compreensão de suas necessidades e o devido treinamento para garantir sua satisfação e sucesso.
- **Inovação:** Abraçamos a inovação e estamos constantemente explorando novas tecnologias e melhores práticas para aprimorar nossos sistemas e serviços. Estamos comprometidos em oferecer soluções de ponta que impulsionam a eficiência e a produtividade de nossos clientes.
- **Parceria:** Acreditamos na construção de relacionamentos fortes e duradouros com nossos clientes. Valorizamos a colaboração e trabalhamos em conjunto para atingir metas comuns, compartilhando conhecimentos e experiências para impulsionar o sucesso mútuo.

- **Integridade:** Pautamos nossas ações pela ética e pela transparência. Valorizamos a honestidade, o respeito e o cumprimento de nossos compromissos, agindo de forma justa e responsável em todas as interações com nossos clientes, colaboradores e parceiros.

3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: PENSANDO ESTRATEGICAMENTE

3.3.1 PENSANDO ESTRATEGICAMENTE

- **Tópico 1:** Autoconhecimento: eu, caçador de mim

Analisando este tópico, nota-se que é no processo do autoconhecimento que conseguiremos definir a nossa missão de vida, o nosso propósito. Tudo isso pode ser apoiado por meio de um planejamento que consiga esboçar a nossa trajetória.

Para traçar ou rever nossa trajetória de vida, ter um propósito e conhecermos a nós mesmos é o primeiro passo para fazer escolhas e realizações que façam sentido para nós! A definição do propósito de vida deve passar por um exercício de autoanálise. Conhecer-nos de forma plena ajudará a traçar as diretrizes de nossa trajetória rumo ao alcance dos nossos sonhos.

Uma técnica de planejamento estratégico que podemos utilizar para a autoanálise é a Análise FOFA (também conhecida como SWOT):

- **Forças:** Representam o nosso potencial e competências, tanto no lado pessoal como no profissional.
- **Oportunidades:** Representam o olhar sob uma perspectiva externa, ou seja, é o momento de identificar as oportunidades da carreira e da área de atuação.
- **Fraquezas:** Essa é uma análise de perspectiva interna da pessoa. Seu objetivo é tomar consciência dos elementos que podem dificultar ou criar barreiras que vão de encontro ao nosso propósito profissional.
- **Ameaças:** São situações externas a nós que representam barreiras para o nosso propósito e objetivos, uma vez que não temos controle sobre elas.

Utilizar a análise FOFA/SWOT vai ajudar você a identificar seus pontos fortes e fracos, mostrando como valorizar aquilo que já é bom e buscar melhorias.

- **Tópico 2:** Foco: quando não se sabe para onde vai, qualquer caminho serve

Toda a construção da nossa trajetória de vida é influenciada por diversos fatores externos e internos. Por isso, todos nossos objetivos e planos devem ser organizados por meio de um planejamento claro, objetivo e viável, alinhado com nosso propósito de vida. Abaixo será listado algumas formas de realizar planejamentos.

- **Brainstorming:** Também conhecido como tempestade de ideias, pode ser realizado individualmente ou em grupo. Após anotar todas as ideias que surgiram, é necessário analisar e filtrar essas ideias.
- **Funil de ideias:** Boa técnica para a análise e refinamento de ideias geradas, com ele você realiza a análise em três momentos:
 1. Quem é você? O que sabe fazer? O que, ou quem conhece?
 2. O que poderia fazer?
 3. Como você poderia fazer?
- **Diferenciação:** É uma característica fundamental na nossa vida profissional, por exemplo. Está conectada aos nossos pontos fortes e às nossas competências, que podem colaborar para a geração da nossa identidade profissional.
- **Direção:** Para alcançar os nossos projetos, precisamos estabelecer objetivos, metas e indicadores. Isso significa dizer que precisamos saber bem aonde queremos chegar e o que é necessário para alcançar esse objetivo, traçando metas e avaliando os esforços que estamos realizando.
- **Metas e objetivos:** Devemos visualizar os objetivos como aspirações na nossa vida, e as metas nos auxiliam a avaliar se estamos caminhando na direção desejada, dentro dos resultados esperados.
- **Canvas:** São perguntas que precisam ser respondidas objetivamente em um quadro resumido. Elas proporcionarão uma visão macro do contexto,

permitindo a criação ou adaptação do nosso planejamento, antes de começarmos a executá-lo.

O planejamento da nossa trajetória, com base nos vários objetivos que podemos traçar, pode ser qualificado por meio das técnicas e ferramentas que foram apresentadas, que têm por objetivo nos auxiliar na geração e no refinamento de ideias.

- **Tópico 3:** Ação: 1% de inspiração e 99% de transpiração

Neste tópico você descobrirá que existe uma série de ferramentas da área de negócios que podem nos auxiliar a definir as estratégias de atuação, bem como a consolidar planos de ação na nossa vida pessoal ou profissional. Conheça algumas ferramentas que pode auxiliá-lo nisso:

- **Planejamento SMART:** A utilização de metas SMART nos ajuda na compreensão dos resultados que devemos alcançar e do desempenho obtido em cada um deles, sempre alinhados com nossos objetivos.
- **PDCA e PDCL:** A metodologia PDCA, pode auxiliar na execução dos nossos planos e projetos, buscando a melhoria contínua da trajetória rumo aos nossos propósitos, de maneira cíclica.
- **Matriz BCG:** A matriz BCG, uma técnica que analisa o portfólio de produtos da empresa na ótica do ciclo de vida dos produtos, representa graficamente o crescimento do mercado em relação à participação relativa do produto nesse mercado.
- **5W2H:** A sigla diz respeito a cinco “Ws”: What?, Why?, Where?, Who? e When?. Com base nas perguntas do 5W2H podemos elaborar uma série de planos, tarefas e criar um cronograma de curto prazo para direcionarmos nossos esforços para obter resultados.

- **Tópico 4:** Avaliação: o que não é medido, não é gerenciado

O planejamento realizado para dar suporte aos nossos objetivos e propósitos do futuro, no âmbito pessoal ou profissional, precisa ter condições de ser avaliado, para que possamos saber se estamos no caminho certo. As definições de indicadores e métricas são essenciais para avaliarmos os nossos resultados e para o constante aperfeiçoamento deles.

Os Key Performance Indicators (KPIs) ou indicadores-chave de desempenho são normalmente vinculados aos objetivos estratégicos das empresas. Entretanto, podemos aplicar os KPIs em diferentes áreas da nossa vida. Os KPIs são indicadores que vamos definir para acompanhar a evolução das nossas atividades e para manter o rumo das metas ou objetivos que estabelecemos.

Os OKRs (Objectives and Key-Results) ou Objetivos e Resultados-Chave devem ser vistos como uma lista de aspirações que desejamos alcançar. São ideais para objetivos mais desafiadores que pretendemos alcançar ao longo da nossa vida.

Forecast (previsão) e foresight (visão de futuro) são métodos que vêm da área de negócios, e podem ser úteis na realização de planejamentos e na tomada de decisão em nossa trajetória pessoal e profissional. Utilizando essa ferramenta, precisamos projetar cenários e previsões do que poderá acontecer ao longo dos anos, bem como olharmos para potenciais mudanças no futuro.

Quando dispomos de indicadores alinhados aos nossos objetivos e metas, temos melhores condições de avaliar o quanto estamos fiéis ao nosso propósito.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Uma matriz SWOT/FOFA é uma ferramenta de análise estratégica que ajuda a identificar os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças em um determinado contexto. No caso do propósito de vida de uma pessoa, podemos aplicar essa matriz para entender melhor as características internas e externas que podem influenciar o alcance de um determinado objetivo.

No banner localizado na próxima página, foi utilizado como exemplo uma pessoa que possui como propósito de vida, tornar-se um líder inspirador e influenciar positivamente a sociedade através do empreendedorismo social.

Lembrando que essa matriz é apenas um exemplo hipotético e pode variar de acordo com as circunstâncias e o propósito de vida específico de cada pessoa. A análise SWOT pode fornecer insights valiosos para ajudar a pessoa a identificar as áreas em que pode aproveitar suas forças, superar suas fraquezas, aproveitar as oportunidades disponíveis e mitigar as ameaças potenciais, a fim de alcançar seu propósito de vida com mais eficácia.

O que é a matriz SWOT?

Uma matriz SWOT é uma ferramenta de análise estratégica que ajuda a identificar os pontos fortes (Strengths), pontos fracos (Weaknesses), oportunidades (Opportunities) e ameaças (Threats) em um determinado contexto. No caso do propósito de vida de uma pessoa, podemos aplicar essa matriz para entender melhor as características internas e externas que podem influenciar o alcance de um determinado objetivo.

Abaixo está um exemplo de como construir uma matriz SWOT com base no propósito de vida de uma pessoa que deseja: "Tornar-se um líder inspirador e influenciar positivamente a sociedade através do empreendedorismo social."

Que tal se inspirar neste modelo e realizar a sua própria análise?

SWOT

Forças (Strengths)

- Habilidades de liderança e comunicação.
- Capacidade de pensar de forma inovadora e empreendedora.
- Paixão por causas sociais e desejo genuíno de fazer a diferença.
- Conhecimento e experiência em negócios e empreendedorismo.
- Rede de contatos e acesso a recursos.

Fraquezas (Weaknesses)

- Falta de experiência prática em liderança.
- Necessidade de aprimorar habilidades de gestão e organização.
- Limitações financeiras para iniciar um empreendimento social.
- Possíveis dúvidas e inseguranças pessoais.

Oportunidades (Opportunities)

- Aumento da conscientização da sociedade sobre questões sociais.
- Apoio governamental e financiamento para projetos.
- Parcerias com organizações não governamentais (ONGs).
- Uso de plataformas digitais para divulgar causas sociais e angariar fundos.

Ameaças (Threats)

- Concorrência de outros empreendedores sociais com propósitos semelhantes.
- Mudanças políticas ou econômicas que possam afetar o apoio governamental.
- Resistência ou falta de compreensão da sociedade em relação ao empreendedorismo social.
- Possíveis restrições legais ou burocráticas na implementação de projetos sociais.

4. CONCLUSÃO

A empresa Helplure, com seu foco em sistemas de helpdesk e utilização de inteligência artificial para aprimorar a gestão de tickets, demonstra um forte potencial no mercado de tecnologia da informação. Sua proposta de valor baseada na eficiência, inovação e qualidade no suporte ao cliente é um diferencial competitivo importante.

Naturalmente a empresa enfrentará a concorrência de outras plataformas de helpdesk, algumas já estabelecidas no mercado. No entanto, com sua abordagem de uso de inteligência artificial, a Helplure tem a capacidade de se destacar e conquistar clientes em busca de soluções mais avançadas e eficazes.

A estratégia empresarial e a gestão empreendedora são elementos cruciais para o sucesso desta e qualquer empresa. A estratégia empresarial envolve o planejamento e a definição de metas e direções para a organização, enquanto a gestão empreendedora abrange a habilidade de tomar decisões estratégicas e implementá-las de maneira eficaz, impulsionando o crescimento.

REFERÊNCIAS

- <https://www.zendesk.com.br/>
- <https://www.computerworld.com/article/3384698/artificial-intelligence-helping-help-desk.html>
- <https://itforum.com.br/noticias/como-a-inteligencia-artificial-esta-ajudando-o-servico-de-help-desk/>
- https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME_Missao-Visao-Valores.PDF
- <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/missao-visao-valores/>

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

RELATÓRIO FINAL DAS ATIVIDADES DE EXTENSÃO

1. IDENTIDADE DA ATIVIDADE
RELATÓRIO: Projeto Integrado Planejamento Estratégico
CURSO: Administração
MÓDULO: Planejamento estratégico
PROFESSOR RESPONSÁVEL: Luiz Fernando Pancine e Danilo Morais Doval
ESTUDANTE: Victor Argachof
PERÍODO DE REALIZAÇÃO: Segundo trimestre de 2023
2. DESENVOLVIMENTO
Contextualização: A proposta do projeto integrado neste módulo foi o desenvolvimento de uma empresa, abordando estratégias de administração e gestão empreendedora, explicando o que foi solicitado em cada tópico.
Desafio: O maior desafio encontrado na elaboração do projeto, foi a definição de estratégias para o desenvolvimento e criação do nome. O restante se desenvolveu normalmente.
Cronograma das Ações: Foi estabelecido que o projeto deveria estar pronto pelo menos um dia antes da entrega para que não houvesse atrasos.
Síntese das Ações: Este trabalho foi realizado de forma individual e seguindo o cronograma.
<p>a. Aspectos positivos</p> <p>Melhor compreensão e fixação do conteúdo exposto no módulo, agregando importantes aspectos para um melhor desenvolvimento profissional e empresarial.</p>
<p>b. Dificuldades encontradas</p> <p>Definição de estratégias para o desenvolvimento e criação do nome.</p>

<p>c. Resultados atingidos A conclusão do projeto e o excelente aprendizado sobre administração estratégica e gestão empreendedora.</p>	
<p>d. Sugestões / Outras observações Nenhuma sugestão ou observação.</p>	
<p>3. EQUIPE DOS ESTUDANTES NO PROJETO</p>	
RA 1012022200753	Victor Argachof