

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS

UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

MBA EM GESTÃO DE PROJETOS

MAICON COSTA

**TÍTULO: METODOLOGIA PARA IMPLANTAR BANCO DE MELHORES
PRÁTICAS NO SUPORTE TÉCNICO DA DELL COMPUTADORES**

**PORTO ALEGRE
2011**

MAICON COSTA

**TÍTULO: METODOLOGIA PARA IMPLANTAR BANCO DE MELHORES
PRÁTICAS NO SUPORTE TÉCNICO DA DELL COMPUTADORES**

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gerenciamento de Projetos, pelo Curso de MBA em Gestão de Projetos da Universidade do Vale do Rio dos Sinos

ORIENTADOR: IVAN BRASIL

**PORTO ALEGRE
2011**

RESUMO

Este trabalho tem como finalidade apresentar uma metodologia para implantar um banco de melhores práticas como base referencial o PMBOK (*Project Management Body Of Knowledge*).

Projeto é um esforço temporário que possui início, meio e fim. Um projeto possui um objetivo definido para entregar um produto, serviço ou resultado específico.

O gerenciamento do plano será planejado nas quatro fases do projeto inicialização, planejamento, execução e encerramento. Também será realizado o acompanhamento das atividades do projeto, terá também o desenvolvimento das 9 áreas de interesse escopo, custo, riscos, aquisições, tempo, qualidade, comunicação, recursos e integração. Ao final é pretendido entregar o plano que a empresa possa desenvolver dentro do suporte técnico já tendo o escopo estruturado, cronograma e custos planejados e definidos com qualidade esperada.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	OBJETIVO GERAL	11
1.2	OBJETIVO ESPECÍFICO.....	11
1.3	JUSTIFICATIVA	11
2.	TERMO DE ABERTURA	12
2.1	IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO	12
2.2	CLIENTE	12
2.3	OBJETIVO DO PROJETO	12
2.4	JUSTIFICATIVA.....	12
2.5	SPONSOR (PATROCINADOR DO PROJETO).....	12
2.6	GERENTE DO PROJETO	13
2.7	DESCRIÇÃO DO PROJETO.....	13
2.8	CRONOGRAMA BÁSICO DO PROJETO	13
2.9	RESTRIÇÕES.....	13
2.10	PREMISSAS	14
3.	PLANO DE GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO	15
3.1	MONITORAMENTO E CONTROLE DO PROJETO	15
3.2	INTEGRAÇÃO DOS PLANOS DO PROJETO.....	15
3.3	O PLANO DO PROJETO AINDA É COMPOSTO PELOS SEGUINTE DOCUMENTOS DE APOIO.....	16
3.4	EXECUÇÃO E CONTROLE DO PROJETO	17
3.5	SISTEMA DE CONTROLE INTEGRADO DE MUDANÇAS.....	17
3.6	ENCERRAMENTO DO PROJETO	18
3.7	ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO ..	19
3.8	FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO	19
3.9	OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NESTE PLANO.....	19
4.	PLANO DE GERENCIAMENTO DE ESCOPO	20
4.1	DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE ESCOPO.....	20
4.2	VERIFICAÇÃO E CONTROLE DO ESCOPO	20
4.3	ALOCAÇÃO FINANCEIRA DAS MUDANÇAS DE ESCOPO DO PROJETO ..	20

4.4 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO DO ESCOPO DO PROJETO.....	20
4.5 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE ESCOPO.....	21
4.6 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DO ESCOPO.....	21
4.7 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DO ESCOPO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO.....	21
5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	22
5.1 ORGANOGRAMA DO PROJETO.....	22
5.2 DIRETORIO DO TIME DO PROJETO	22
5.3 MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....	23
5.4 NOVOS RECURSOS, REALOCAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE MEMBROS DA EQUIPE	23
5.5 DIAGRAMA DE FUNÇÕES	23
5.6 TREINAMENTO	26
5.7 AVALIAÇÃO DE RESULTADOS DO TIME DO PROJETO	26
5.8 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO E CONSOLIDADE DOS RESULTADOS DO TIME	26
5.9 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE RH	26
5.10 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	27
5.11 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RH.....	27
5.12 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE RH DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO	27
6. PLANO DE GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÕES	28
6.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES	28
6.2 EVENTOS DE COMUNICAÇÃO.....	28
6.3 ATA DE REUNIÃO.....	32
6.4 RELATÓRIOS DO PROJETO.....	32
6.5 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO	32
6.6 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO	32
6.7 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO.....	33

6.8 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO	33
7.PLANO DE GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO	34
7.1 DECLARAÇÃO DE TRABALHO – TREINAMENTO	34
7.1.2 PROPÓSITO DO DOCUMENTO.....	34
7.1.3 ESPECIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DE TREINAMENTO	34
7.2 QUALIFICAÇÃO DO CENTRO DE TREINAMENTO / CONSULTOR.....	35
7.3 MODELO CONTRATUAL	36
7.4 AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES (CENTRO DE TREINAMENTO/CONSULTOR)	36
7.5 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SUPRIMENTOS	36
7.6 GERENCIAMENTO E TIPOS DE CONTRATOS	37
7.7 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO.....	37
7.8 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO.....	37
7.9 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO	38
7.10 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO	38
8.PLANO DE GERENCIAMENTO DE TEMPO	39
8.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE TEMPO DEFINIÇÃO E SEQUENCIA DAS ATIVIDADES.....	39
8.2 ESTIMATIVA DE RECURSOS E DURAÇÃO DAS ATIVIDADES.....	39
8.3 DESENVOLVIMENTO DO CRONOGRAMA	39
8.4 CONTROLE DO CRONOGRAMA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	39
8.5 OUTROS TÓPICOS IMPORTANTES.....	40
8.6 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO DOS PRAZOS DO PROJETO.....	40
8.7 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE TEMPO.....	40
8.8 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE TEMPO.....	40
8.9 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE TEMPO	41
8.10 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE TEMPO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO	41
9.PLANO DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE.....	42
9.1 POLÍTICA DE QUALIDADE DO PROJETO.....	42

9.2 MÉTRICAS DE QUALIDADE DO PROJETO.....	42
9.3 CONTROLE DA QUALIDADE DO PROJETO	44
9.4 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE QUALIDADE ...	44
9.5 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE QUALIDADE	45
9.6 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE QUALIDADE	45
9.7 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE QUALIDADE DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO	45
10. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS	46
10.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE RISCOS	46
10.2 IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS DO PROJETO.....	46
10.3 RISCOS DAS ATIVIDADES.....	47
10.4 RISCOS GERAIS.....	48
10.5 QUALIFICAÇÃO DOS RISCOS.....	48
10.6 QUANTIFICAÇÃO DOS RISCOS DO PROJETO.....	49
10.7 CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS.....	49
10.8 Análise Quantitativa dos Riscos.....	50
10.9 ESCALA DOS RISCOS	51
10.10 ESCALA DOS RISCOS COM AÇÕES.....	52
10.11 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO DOS RISCOS DO PROJETO.....	52
10.12 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE RISCOS.....	52
10.13 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS	53
10.14 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS	53
10.15 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE RISCOS DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO	53
11. PLANO DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS	54
11.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS	54
11.2 ESTIMATIVAS DE CUSTOS.....	54
11.3 ORÇAMENTO DO PROJETO.....	55
11.4 CONTROLE DOS CUSTOS DO PROJETO	56
11.5 AUTONOMIA DE CUSTOS AO PROJETO	57
11.6 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO DOS CUSTOS DO PROJETO.....	57
11.7 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE CUSTOS.....	57

11.8 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS.....	58
11.9 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS.....	58
11.10 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE CUSTOS DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO	58
12.LINHA DE BASE DO ESCOPO	59
12.1 DECLARAÇÃO DO ESCOPO.....	59
12.1.1 PATROCINADOR.....	59
12.1.2 GERENTE DO PROJETO E SUAS RESPONSABILIDADES.....	59
12.1.3 ORGANOGRAMA PRELIMINAR.....	59
12.1.4 TIME DO PROJETO.....	60
12.1.5 DESCRIÇÃO DO PROJETO	60
12.1.6 OBJETIVO DO PROJETO.....	60
12.1.7 JUSTIFICATIVA DO PROJETO.....	60
12.1.8 EXPECTATIVA DO CLIENTE.....	60
12.1.9 FATORES DE SUCESSO DO PROJETO	60
12.1.10 RESTRIÇÕES.....	61
12.1.11 PREMISSAS.....	61
12.1.12 LIMITES DO PROJETO E EXCLUSÕES ESPECÍFICAS.....	61
12.1.13 ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (Preliminar).....	61
12.1.14 PRINCIPAIS ATIVIDADES E ESTRATÉGIAS DO PROJETO.....	62
12.1.15 ENTREGAS DO PROJETO.....	64
12.1.16 ORÇAMENTO DO PROJETO	64
12.17 PLANO DE ENTREGAS E MARCOS DO PROJETO.....	64
12.1.18 RISCOS INICIAIS DO PROJETO.....	65
13.ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO.....	66
14.DICIONÁRIO DA EAP	67
15.LINHA DE BASE DO TEMPO	96
15.1 CRONOGRAMA MACRO	96
15.2 CRONOGRAMA.....	96
16.CONCLUSÃO	99

1 INTRODUÇÃO

Cada cliente que entra em contato com o suporte técnico quer uma solução adequada, rápida e eficaz para a solução do problema. Muitas vezes o analista não possui a resposta tão rápido quando o cliente necessita, seja por falta de conhecimento ou por não possuir uma gestão de conhecimento estrutura que facilite o seu atendimento.

Antes de entender o que é gestão do Conhecimento é preciso compreender o que é conhecimento e as diferenças entre dado, informação e conhecimento.

Dados são palavras, números que uma empresa possui, quando separados estes dados não trazem nenhum benefício para a organização. Ainda sobre dados, podemos dizer que quando não são trabalhados não possuem significado algum para qualquer que seja o contexto.

Os dados que são trabalhados são transformados em informação e começam a ter sentido e agregam valor na organização.

É possível transformar dados em informação com os seguintes métodos:

- Contextualização: Os dados coletados possui finalidade;
- Categorização: Sabem-se as unidades de análise;
- Cálculo: Análise matemática dos dados;
- Correção: Eliminação dos erros;

Já o conhecimento segundo Rivadávia(2008), são informações muito importantes que necessitam análise. O conhecimento hoje em dia para empresas se tornou um diferencial muito importante em busca de resultados.

Para Davenport & Prusak a informação transforma-se em conhecimento de quatro maneiras:

- Comparação: são as maneiras que as informações relativas a uma situação se apresentam em outra situação diferente.

- Consequência: são as implicações que as informações podem trazer para tomada de decisão.
- Conexão: Relação da nova informação com o conhecimento já existente;
- Conversação: o que as pessoas pensam sobre a informação.

O conhecimento é um processo lento que é adquirido com o tempo com base em dados e informação, é um processo contínuo de dados, gerando informação e adquirindo o conhecimento.

Como já foi dito o conhecimento é muito importante para qualquer organização, porém não basta ter conhecimento é imprescindível dedicar atenção à criação do conhecimento.

A criação do conhecimento possui duas dimensões, ontológica e epistemológica. Para José Renato Sátiro Santiago Jr 2004, a dimensão ontológica é criada por pessoas. Uma empresa não cria conhecimento sozinha, precisa de pessoas para isso. Já a epistemológica possui dois tipos:

Conhecimento Explícito: é o conhecimento que é facilmente capturado e compartilhado com as demais pessoas.

Conhecimento Tácito: é o conhecimento que está dentro da cabeça das pessoas que foi adquirido com experiências adquiridas no passado

A gestão do conhecimento ganhou grande competitividade quando agregou o uso de ferramentas de TI.

Segundo José Renato Sátiro Santiago Jr 2004, estas ferramentas são divididas em três grandes grupos:

- Repositório de Materiais de Referência: Conhecimentos explícitos devem ser registrados para serem acessados por qualquer integrante da empresa.
- Mapas de Conhecimento: Material escrito sobre qualquer fonte de conhecimento. Isso quando compartilhado permite a geração de conhecimento.

- Armazenamento do Conhecimento: Ferramentas que facilitem a busca e compartilhamento do conhecimento.

Com isso será apresentado como gerenciar, controlar e monitorar um projeto que influencie na melhora das métricas do suporte técnico da Dell Computadores do Brasil.

Será apresentada também uma alternativa para disseminar o conhecimento e ter um ponto único onde todos poderão consultar e acrescentar novos conhecimentos tornando assim uma ferramenta de auxílio a decisões e conscientemente de redução de métricas.

Além disso, será também possível verificar o desenvolvimento das áreas de conhecimento do PMBOK escopo, custo, riscos, aquisições, tempo, qualidade, comunicação, recursos e integração.

1.1 OBJETIVO GERAL

Desenvolver uma metodologia para implantar um Banco de dados de melhores praticas para gestão do conhecimento no suporte técnico da Dell Computadores do Brasil.

1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Conscientização da importância da gestão do conhecimento através de treinamento;
2. Identificar os principais problemas através de e-mails, atendimentos da base de dados, entrevistas com analistas sênior e analistas júnior.
3. Adotar soluções para os problemas levantados;
4. Alimentar o banco de dados utilizando a ferramenta Wiki já existente;
5. Desenvolver um processo contínuo de alimentação na ferramenta;
6. Realizar um piloto da metodologia;
7. Treinamentos/divulgação.

1.3 JUSTIFICATIVA

Hoje em dia o conhecimento possui um alto valor nas empresas, porém este conhecimento muito vezes não é tratado, não possui a devida importância ou então não é utilizado de maneira correta. Com isso, espera-se que utilizando a metodologia de gestão do conhecimento se possa utilizar todo conhecimento adquirido em atendimentos já feitos, conhecimento tácito e guardado em arquivo para transformar em recurso para melhorar os resultados.

2. TERNO DE ABERTURA

2.1 IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
TERMO DE ABERTURA <i>PROJECT CHARTER</i>		
Preparado por	Maicon Costa	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa	15/06/2011

2.2 CLIENTE

O cliente será a própria empresa, Dell Computadores do Brasil.

2.3 OBJETIVO DO PROJETO

Desenvolver uma metodologia para implantar um Banco de dados de melhores práticas para gestão do conhecimento no suporte técnico da Dell Computadores do Brasil.

2.4 JUSTIFICATIVA

Hoje em dia o conhecimento possui um alto valor nas empresas porém este conhecimento muito vezes não é tratado, não possui a devida importância ou então não é utilizado de maneira correta.

Com isso, espera-se:

- Ter um ponto único de conhecimento;
- Disseminação do conhecimento;
- Valor agregado para novos integrante do time;
- Melhorar resultados.

2.5 SPONSOR (PATROCINADOR DO PROJETO)

O patrocinador do projeto será a própria empresa, Dell Computador do Brasil.

2.6 GERENTE DO PROJETO

- Nome: Maicon Costa
- Atribuições: O gerente de projeto terá diversas atribuições. A primeira delas é entregar os objetivos propostos. Para entregar os objetivos o gerente terá que saber controlar e gerenciar o escopo e o tempo. Também terá que fazer reuniões com a equipe para saber o andamento do projeto, terá que atribuir novos recursos e saber gerenciar pessoas. Para finalizar, deixar a documentação atualizada gerando relatórios aos *stakeholders*.

2.7 DESCRIÇÃO DO PROJETO

O trabalho visa o desenvolvimento de uma metodologia para melhorar os resultados do suporte técnico.

2.8 CRONOGRAMA BÁSICO DO PROJETO

O projeto será realizado durante o primeiro semestre de 2011, com duração de seis meses. Término previsto para 31/07/2011.

2.9 RESTRIÇÕES

- O time de suporte ter restrições quanto ao uso da metodologia;
- Alguns integrantes do time podem não querer expor seus conhecimentos com receio de perder seu diferencial dentro do grupo;
- Prevenção para a metodologia não cair de desuso;
- O grande esforço que dará para colocar tudo o conhecimento na ferramenta;
- Atualização constante na ferramenta.

2.10 PREMISSAS

- Mudança de comportamento dos analistas do time;
- Divulgação da metodologia e na ferramenta;
- Apoio de todo o time para o sucesso da metodologia;
- Ensinar a metodologia e a importância da ferramenta.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		15/06/2011

3. PLANO DE GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
PLANO DE GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO		
Preparado por	Maicon Costa	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa	15/06/2011

3.1 MONITORAMENTO E CONTROLE DO PROJETO

O andamento do projeto será monitorado e controlado durante as reuniões da equipe do projeto. Todos os assuntos pertinentes, e que ocorrerem durante a semana, serão tratados nas reuniões. Os integrantes da equipe do projeto devem ficar cientes de todos os prazos e mudanças do escopo do projeto.

Havendo a necessidade de mudanças no projeto isso será feito neste momento.

3.2 INTEGRAÇÃO DOS PLANOS DO PROJETO

O plano do projeto será formado pelas nove disciplinas de gestão de projetos contidas no PmBok.

- Gerenciamento de Integração: Disciplina que envolve os processos necessários para assegurar que o projeto seja adequadamente coordenado e integrado, garantindo o sucesso do projeto.
- Gerenciamento de Escopo: Disciplina que envolve os processos necessários para assegurar que o projeto contenha todo o trabalho requerido. Somente o trabalho requerido para que o projeto tenha sucesso.
- Gerenciamento de tempo: Disciplina que envolve os processos necessários para assegurar que o projeto termine no prazo estipulado.
- Gerenciamento de Custos: Disciplina que envolve os processos necessários para assegurar que o projeto termine dentro do orçamento previsto.

- Gerenciamento de qualidade: Disciplina que envolve os processos necessários para assegurar que o projeto esteja em conformidade com o solicitado pelo cliente.
- Gerenciamento de recursos humanos: Disciplina que envolve os processos necessários para assegurar que o projeto faça uso mais efetivo do pessoal envolvido com o projeto.
- Gerenciamento de comunicações: Disciplina que envolve os processos necessários para assegurar que o projeto tenha informações adequadamente disseminadas.
- Gerenciamento de riscos: Disciplina que tenta identificar, qualificar e monitorar os riscos do projeto.
- Gerenciamento das aquisições: Disciplina que envolve os processos necessários para aquisição de bens e serviços do projeto.

3.3 O PLANO DO PROJETO AINDA É COMPOSTO PELOS SEGUINTE DOCUMENTOS DE APOIO

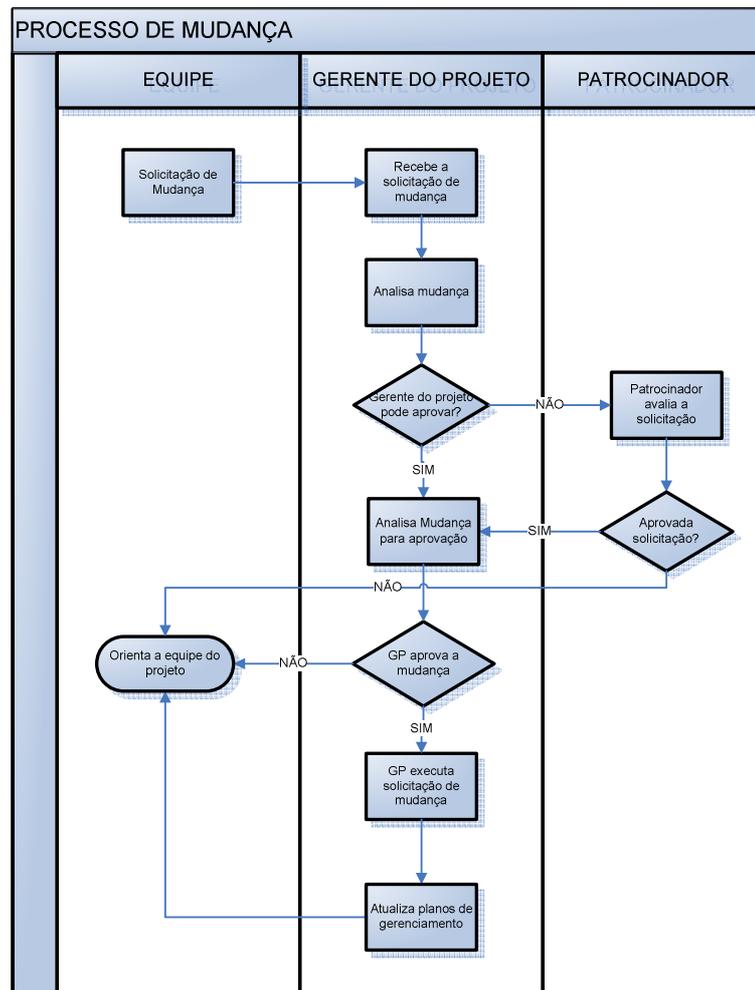
- Declaração de escopo: A declaração de escopo detalha os limites do projeto, define o trabalho que será realizado, o que será entregue e o que não será entregue.
- EAP – Estrutura analítica do projeto: A EAP é a ferramenta que faz o gerenciamento do projeto. A EAP faz o detalhamento de todo o projeto como se fosse um organograma.
- Dicionário da EAP: O dicionário da EAP descreve os conjuntos de trabalho do projeto. Faz o detalhamento do trabalho a ser realizado seus recursos, predecessores, sucessores etc.

- Cronograma do projeto: Mostrará todas as datas do projeto, início e fim de cada atividade do projeto.

3.4 EXECUÇÃO E CONTROLE DO PROJETO

No kick-off a equipe do projeto ficará ciente de todos os prazos, premissas, restrições e desafios que o projeto enfrentará. O andamento da execução do projeto será discutido semanalmente nas reuniões de equipe, será neste momento também que serão definidas as correções, mudança no escopo e mudanças no projeto. O controle dos custos, qualidade e tempo serão também discutidos nas reuniões semanais com toda a equipe do projeto. Qualquer mudança deverá ser aprovada pelo gerente do projeto e as atualizações serão colocadas nos planos de gerenciamento.

3.5 SISTEMA DE CONTROLE INTEGRADO DE MUDANÇAS



Qualquer mudança no projeto deverá ser feita através do sistema integrado de controle de mudanças. Mudanças podem ocorrer durante o projeto e devem ser solicitadas dentro de uma reunião semanal da equipe do projeto. O gerente fará a avaliação. A mudança para ser aprovada deve ser solicitada através do formulário de mudança e somente assim o gerente do projeto pode aprovar.

FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE MUDANÇAS	
PROJETO:	DATA SOLICITAÇÃO:
GERENTE DO PROJETO:	
DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO	
OBJETIVO:	
JUSTIFICATIVA:	
IMPACTO NO PROJETO:	

Dependendo do impacto da mudança essa pode não ser aprovada por interferir muito na mudança do projeto.

Havendo aprovação, todas as mudanças serão incorporadas no projeto e nos planos do projeto. Todos os envolvidos deverão ser notificados das mudanças no mesmo momento que as atualizadas estiverem postas nos planos do projeto.

3.6 ENCERRAMENTO DO PROJETO

O encerramento final do projeto se dará quando todos os objetivos e atividades forem entregues. O projeto ainda terá encerramentos individuais de cada fase do projeto com a equipe, já estipulado no plano de comunicação. Quando isso acontecer será realizado uma reunião para discutir os pontos positivos e negativos de cada fase. Será também revisto o escopo e o tempo restante para as fases

seguintes. O gerente do projeto ficará responsável, se for necessário, por reagrupar o tempo e disseminar das melhores práticas aprendidas no final da fase.

Além das reuniões com a equipe haverá um encerramento formal com os *stakeholders* do projeto.

3.7 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO

Todas as atividades do gerenciamento de integração do projeto fazem parte do orçamento total do projeto. Para gastos fora do orçamento estipulado para integração serão considerados gastos extras e devem ser alocados ao fundo de reserva do projeto. Havendo necessidade de gastos adicionais o gerente do projeto deverá aprovar os valores. Se os gastos extras ultrapassarem o fundo de reserva haverá a necessidade de acionar o patrocinador do projeto.

3.8 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO

A frequência de atualização do plano de gerenciamento de integração será realizada uma vez ao mês como definido no plano de comunicações. Neste momento que todas as solicitações feitas pela equipe e acumuladas durante este período serão debatidas pela equipe do projeto e aprovadas pelo gerente do projeto.

3.9 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NESTE PLANO

Sempre que houver solicitações não previstas no plano de gerenciamento de integração deverão ser trazidas nas reuniões mensais de avaliação de plano. Será neste momento que o gerente do projeto avaliará e tomará a decisão de aprovar ou recusar a solicitação. Tendo uma aprovação, o plano de escopo deverá ser atualização no mesmo momento.

4. PLANO DE GERENCIAMENTO DE ESCOPO

Banco de Melhores Práticas		
PLANO DE GERENCIAMENTO DE ESCOPO		
Preparado por	Maicon Costa	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa	15/06/2011

4.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE ESCOPO

O plano de gerenciamento de escopo será dividido em dois pontos fundamentais, a declaração do escopo que define os limites do projeto e a EAP que é a ferramenta de gestão do escopo do projeto.

4.2 VERIFICAÇÃO E CONTROLE DO ESCOPO

O método para verificação e controle do escopo se dará com base no EAP e na declaração do escopo. Para verificação do projeto haverá reuniões para saber o andamento do mesmo, neste momento também será feito o controle do escopo para saber se os objetivos estão sendo entregues. Havendo a possibilidade de mudanças, isso será feito mediante avaliação com toda a equipe e aprovação do gerente do projeto.

4.3 ALOCAÇÃO FINANCEIRA DAS MUDANÇAS DE ESCOPO DO PROJETO

As mudanças de escopo no projeto já estão previstas no gerenciamento de riscos e a reserva de custo do projeto servirá também para futuras mudanças no escopo. Não havendo mais reservas disponíveis para mudanças no escopo o patrocinador do projeto deverá ser acionado para aprovação de nova verba de reserva do projeto.

4.4 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO DO ESCOPO DO PROJETO

A frequência de avaliação do escopo do projeto será realizada sempre que houver as reuniões da equipe do projeto. As reuniões serão realizadas semanalmente já previamente definidas no plano de gerenciamento de comunicações.

4.5 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE ESCOPO

A frequência de atualização do plano de gerenciamento de escopo será realizada uma vez ao mês como definido no plano de comunicações. Neste momento que todas as solicitações feitas pela equipe e acumuladas durante este período serão debatidas pela equipe do projeto e aprovadas pelo gerente do projeto.

4.6 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DO ESCOPO

A administração do plano de gerenciamento do escopo será feita somente pelo gerente do projeto. O gerente do projeto poderá designar essa responsabilidade a outro membro da equipe do projeto.

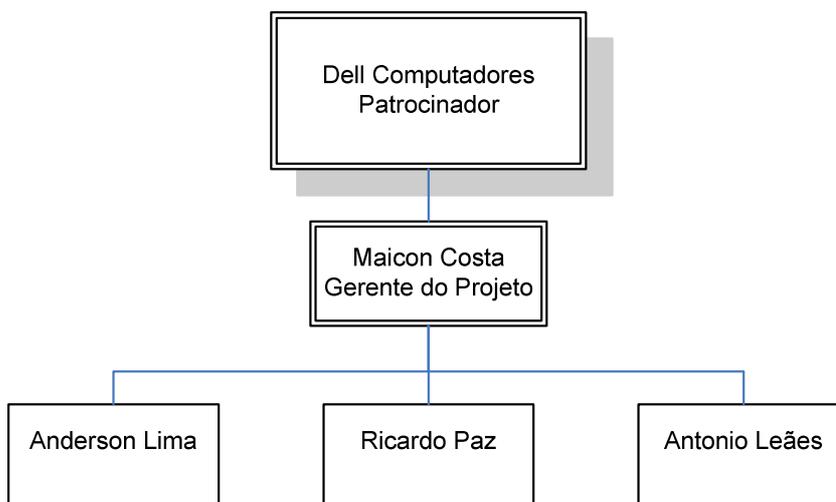
4.7 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DO ESCOPO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO

Sempre que houver solicitações não previstas no plano de gerenciamento de escopo essas deverão ser trazidas nas reuniões mensais de avaliação de plano. Será neste momento que o gerente do projeto avaliará e tomará a decisão de aprovar ou recusar a solicitação. Tendo uma aprovação, o plano de escopo deverá ser atualizado no mesmo momento.

5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
PLANO DE GERENCIAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
Preparado por	Maicon Costa	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa	15/06/2011

5.1 ORGANOGRAMA DO PROJETO



5.2 DIRETORIO DO TIME DO PROJETO

No	Nome	Área	e-mail	Telefone
1	Maicon Costa	Suporte Técnico	maicon_costa@dell.com	34917398
2	Anderson Lima	Suporte Técnico	anderson_de_lima@dell.com	34914455
3	Ricardo Paz	Suporte Técnico	ricardo_paz@dell.com	34913322
4	Antonio Leães	Suporte Técnico	antonio_leaes@dell.com	34918867

5.3 MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

N	Nome	Área	INICIO	LEVANTAMENTO DE DADOS	SOFTWARE	HARDWARE	TREINAMENTO	PILOTO	RESULTADO	Planos							
										Escopo	Tempo	Custo	Qualidade	RH	Comunicação	Riscos	Suprimentos
1	Maicon Costa	Suporte Técnico	R	A	A	A	R	A	R	R	R	R	R	R	R	R	R
2	Anderson Lima	Suporte Técnico	A	R	A	S	R	R	A	S	A			A	S		S
3	Ricardo Paz	Suporte Técnico	A	S	R	R	S	S	S			S		S		S	
4	Antonio Leães	Suporte Técnico	S	R	S	S	A	R	A		S		S		A		A

R – Responsável A – Apoio S – Suplente

5.4 NOVOS RECURSOS, REALOCAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE MEMBROS DA EQUIPE

O gerente do projeto é responsável por manter todos os integrantes da equipe até o final do projeto. Deve zelar pela harmonia e bem estar da equipe.

Havendo uma realocação ou dispensa de um integrante da equipe, o gerente do projeto junto com o departamento de recursos humanos são os responsáveis por fazê-lo e identificar um novo integrante para equipe.

Novos recursos no projeto são de responsabilidade do gerente do projeto, porém com a autorização do patrocinador, os custos serão retirados do fundo de reserva do projeto. Se os novos integrantes forem internos os custos ficarão por conta da empresa.

5.5 DIAGRAMA DE FUNÇÕES

Abaixo segue lista de atividades que cada integrante da equipe irá desenvolver:

Maicon Costa
Plano de Integração
Plano de Escopo
Plano de Riscos
Plano de Aquisição
Plano de Qualidade
Plano de Comunicação
Plano de Custos
Plano de Tempo
Plano de Recursos Humanos
Reuniões semanais com a equipe 1
Reuniões semanais com a equipe 2
Reuniões semanais com a equipe 3
Reuniões semanais com a equipe 4
Reuniões semanais com a equipe 5
Reuniões semanais com a equipe 6
Reuniões semanais com a equipe 7
Reuniões semanais com a equipe 8
Reuniões semanais com a equipe 9
Reuniões semanais com a equipe 10
Reuniões semanais com a equipe 11
Reuniões semanais com a equipe 12
Reuniões semanais com a equipe 13
Reuniões semanais com a equipe 14
Reuniões semanais com a equipe 15
Reuniões semanais com a equipe 16
Reuniões de avaliação da equipe do projeto 1
Reuniões de avaliação da equipe do projeto 2
Reuniões de avaliação da equipe do projeto 3
Reuniões de avaliação da equipe do projeto 4
Reunião de avaliação dos planos do projeto 1
Reunião de avaliação dos planos do projeto 2
Reunião de avaliação dos planos do projeto 3
Reunião de avaliação dos planos do projeto 4
Reunião de término de fase INICIO DO PROJETO
Reunião de término de fase IDENTIFICAR DEMANDA
Reunião de término de fase ALMENTAÇÃO DA FERRAMENTA WIKI
Reunião de término de fase PADRONIZAÇÃO
Reunião de término de fase SOFTWARE
Reunião de término de fase HARDWARE

Reunião de término de fase TREINAMENTOS
Reunião de término de fase DIVULGAÇÃO
Reunião de término de fase PILOTO
Reunião de encerramento do projeto
Definir o escopo do projeto
Definir e aprovação da equipe do projeto e o comitê
Realizar o Kick-off Meeting do projeto
Aprovar as soluções
Aprovação dos templates
Realizar o treinamento na ferramenta
Avaliar o resultado do treinamento
Avaliar resultado dos treinamentos
Fazer divulgação da ferramenta Wiki
Anderson Lima
Aplicar filtro na base dados para identificar problemas que mais ocorrem
Aplicar entrevistas com analistas para identificar demandas
Aplicar entrevistas com analistas sênior para identificar demandas
Definir solução para os problemas identificados
Inserir as soluções na ferramenta Wiki
Definir as turmas / datas
Agendar os treinamentos
Elaborar plano do projeto piloto
Aprovar plano do projeto piloto
Ricardo Paz
Preparar a ferramenta
Verificar o acesso para todos
Testar a ferramenta
Testar física e logicamente os computadores dos usuários
Executar o projeto piloto
Avaliar os resultados do projeto-piloto
Realizar as correções a partir dos resultados do projeto piloto
Reunião de apresentação dos resultados do projeto
Antonio Leães
Definir os templates das soluções
Testar o layout dos templates
Professor Externo
Realizar treinamento sobre Gestão do Conhecimento
Realizar treinamento sobre Gestão de Projetos

5.6 TREINAMENTO

Está previsto um treinamento básico em gestão de projetos para a equipe do projeto, outro treinamento básico em gestão do conhecimento para a equipe do suporte técnico. Havendo a necessidade de outros treinamentos deve ser aprovada pelo gerente do projeto e pelo patrocinador. Os custos para isso serão do fundo de reserva.

5.7 AVALIAÇÃO DE RESULTADOS DO TIME DO PROJETO

Mensalmente o gerente do projeto fará uma reunião individual com cada integrante do projeto a fim de avaliar o seu trabalho, comportamento e entregas. Não somente a equipe terá seu trabalho avaliado, o gerente do projeto também terá, porém quem avaliará é o patrocinador do projeto.

Como todos os integrantes do projeto fazem parte da empresa, no final do projeto as avaliações dos integrantes serão compiladas e entregues ao departamento de recursos humanos e aos seus respectivos gerentes ao qual fazem parte. Também fará parte dessa compilação uma auto avaliação de cada integrante e também do gerente do projeto.

5.8 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO E CONSOLIDADE DOS RESULTADOS DO TIME

As avaliações e desempenho da equipe e do gerente do projeto serão compilados e apresentadas na ultima reuniões do projeto, junto com a apresentação dos resultados do projeto como já previsto no plano de comunicação.

5.9 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE RH

Alocação financeira para eventos relacionados ao gerenciamento de recursos humanos da equipe se for necessário, serão extraídos do fundo de reservas do projeto.

Para treinamentos, palestras ou quaisquer outros eventos de gerenciamento da equipe onde o fundo de reserva não atenda, deverá ser acionado o patrocinador do projeto, pois o gerente não possui autonomia para essa decisão.

5.10 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

- Responsável pelo plano
 - Maicon Costa é o gerente do projeto e ficará com a responsabilidade principal pelo plano de gerenciamento de RH.
 - Ricardo Paz é um membro da equipe e ficará como suplente no plano de gerenciamento de RH.

5.11 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RH

A frequência de atualização do plano de gerenciamento de recursos humanos será realizada uma vez ao mês como definido no plano de comunicações. Neste momento que todas as solicitações feitas pela equipe e acumuladas durante este período serão debatidas pela equipe do projeto e aprovadas pelo gerente do projeto

5.12 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE RH DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO

Sempre que houver solicitações não previstas no plano de gerenciamento de recursos humanos essas deverão ser trazidas nas reuniões mensais de avaliação de plano. Será neste momento que o gerente do projeto avaliará e tomará a decisão de aprovar ou recusar a solicitação. Tendo uma aprovação, o plano de RH deverá ser atualizado no mesmo momento.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data 15/06/2011

6. PLANO DE GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÕES

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
PLANO DE GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES		
Preparado por	Maicon Costa	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa	15/06/2007

6.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES

- O gerenciamento de comunicações do projeto terá comunicações formais compostas de:
 - E-mail;
 - Documentos impressos;
 - Reuniões com ata.
- Todas as reuniões da equipe do projeto serão no primeiro horário das segundas feiras. Assim a equipe começará a semana atualizada das demandas. Outro ponto que neste horário não afetará no tempo do projeto.
- Todas as informações diárias entre a equipe do projeto serão apresentadas por e-mail.
- Todas as mudanças aprovadas serão apresentadas nas reuniões e formalizadas com escrito em documentos impressos.

6.2 EVENTOS DE COMUNICAÇÃO

O projeto terá os eventos abaixo descritos para sua comunicação.

1. Kick-off

- a. Objetivo – O objetivo do evento é motivar a equipe para a execução do projeto, também mostra os objetivos, escopo, tempo, premissas e desafios do projeto.
- b. Metodologia – Apresentação em sala de reunião com auxílio de slides projetados.
- c. Responsável – Maicon Costa, gerente do projeto.
- d. Envolvidos – Todos os integrantes da equipe do projeto, convidados e o patrocinador do projeto.
- e. Data e Horário – 15/04/2011 às 8h.
- f. Duração – 2h.
- g. Local – Dell Computadores do Brasil – Eldorado do Sul – Rio Grande do Sul.

2. Reunião de avaliação da equipe

- a. Objetivo – Tem o objetivo de avaliar a equipe do projeto individualmente conforme já previsto no plano de recursos humanos. A avaliação individual da equipe e do gerente do projeto será encaminhada ao departamento de RH no término do projeto.
- b. Metodologia – Reuniões individuais com cada integrante da equipe e com um representante do RH, onde será preenchida a avaliação.
- c. Responsável – Maicon Costa, gerente do projeto.
- d. Envolvidos – Cada integrante da equipe e um representante do departamento de recursos humanos.
- e. Data e Horário – Mensalmente, toda primeira segunda feira de cada mês, com início em 02/05/2011.
- f. Duração – 30 minutos.

g. Local – Sala de reunião disponível na Dell Computadores.

3. Reunião da equipe do projeto

a. Objetivo – Tem o objetivo de verificar o andamento do projeto, prazo, tempo, escopo. Também servirá para alinhar todos os integrantes com as atualizações e novidades do projeto.

b. Metodologia – Reuniões de grupo com a equipe do projeto.

c. Responsável – Maicon Costa, gerente do projeto.

d. Envolvidos – Todos os integrantes da equipe e o gerente do projeto.

e. Data e Horário – Semanalmente, toda segunda feira com inicio em 25/04/2011.

f. Duração – 2h.

g. Local – Sala de reunião disponível na Dell Computadores.

4. Reunião de término de fase

a. Objetivo – Tem o objetivo verificar como foi concluído cada fase do projeto. Verificar também os pontos positivos e negativos usando as lições aprendidas nas demais fases.

b. Metodologia – Reuniões de grupo com a equipe do projeto.

c. Responsável – Maicon Costa, gerente do projeto.

d. Envolvidos – Todos os integrantes da equipe e o gerente do projeto.

e. Data e Horário – Será sempre no final de cada fase, as datas estão estipuladas na EAP.

f. Duração – 2h.

g. Local – Sala de reunião disponível na Dell Computadores.

5. Reunião de avaliação dos planos do projeto

a. Objetivo – Tem o objetivo verificar e avaliar a efetividade dos planos. Também se a equipe esta cumprindo o estipulado nos planos.

b. Metodologia – Reuniões de grupo com a equipe do projeto.

c. Responsável – Maicon Costa, gerente do projeto.

d. Envolvidos – Todos os integrantes da equipe e gerente do projeto.

e. Data e Horário – Mensalmente, toda primeira segunda feira de cada mês, com inicio em 02/05/2011.

f. Duração – 2h.

g. Local – Sala de reunião disponível na Dell Computadores.

6. Reunião de encerramento do projeto

a. Objetivo – Tem o objetivo apresentar os resultados do projeto, também servirá para levantar todos os pontos positivos e negativos.

b. Metodologia – Reuniões de grupo com a equipe do projeto.

c. Responsável – Maicon Costa, gerente do projeto.

d. Envolvidos – Todos os integrantes da equipe, gerente do projeto, convidados, patrocinador e stakeholders.

e. Data e Horário – Conforme EAP dia 19/08/2011. Horário previsto para as 8h.

f. Duração – 2h.

- g. Local – Sala de reunião, previamente agendada, na Dell Computadores.

6.3 ATA DE REUNIÃO

A ata de reunião será confeccionada em todas as reuniões da equipe do projeto. Ela somente não será feita na reunião de abertura, kick-off, e de encerramento do projeto. Para que a ata fique bem feita deverá conter a lista de presença, o objetivo, os assuntos, as decisões tomadas, as pendências e as aprovações.

6.4 RELATÓRIOS DO PROJETO

Os relatórios são gerados pelo gerente do projeto, porém sempre que houver necessidade de algum relatório extra este deverá ser solicitado ao gerente do projeto com 48 horas de antecedência.

6.5 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO

Alocação financeira para eventos relacionados ao gerenciamento de comunicação do projeto se for necessário, serão extraídos do fundo de reservas do projeto.

Qualquer outro evento de gerenciamento de comunicação onde o fundo de reserva não atenda, deverá ser acionado o patrocinador do projeto, pois o gerente não possui autonomia para essa decisão.

6.6 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO

- Responsável pelo plano
 - Maicon Costa é o gerente do projeto e ficará com a responsabilidade principal pelo plano de gerenciamento de comunicação.
 - Anderson Lima é um membro da equipe e ficará como suplente no plano de gerenciamento de comunicação.

6.7 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO

A frequência de atualização do plano de gerenciamento de comunicação será realizada uma vez ao mês como definido neste plano. Neste momento que todas as solicitações feitas pela equipe e acumuladas durante este período serão debatidas pela equipe do projeto e aprovadas pelo gerente do projeto

6.8 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO

Sempre que houver solicitações não previstas no plano de gerenciamento de comunicação essas deverão ser trazidas nas reuniões mensais de avaliação de plano. Será neste momento que o gerente do projeto avaliará e tomará a decisão de aprovar ou recusar a solicitação. Tendo uma aprovação, o plano de comunicação deverá ser atualizado no mesmo momento.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa Gerente do Projeto		Data: 16/06/2011

7. PLANO DE GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
PLANO DE GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÕES		
Preparado por	Maicon Costa	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa	16/06/2011

7.1 DECLARAÇÃO DE TRABALHO – TREINAMENTO

7.1.2 PROPÓSITO DO DOCUMENTO

Este documento tem o objetivo de explicar e detalhar a necessidade de treinamento.

7.1.3 ESPECIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DE TREINAMENTO

1. Treinamento básico sobre gestão do conhecimento

- a. Objetivo – Capacitar os analistas do suporte técnico da Dell em conceitos básicos de gestão do conhecimento, sua importância nas empresas e resultados que pode gerar.
- b. Programa resumido do treinamento - Os alunos aprenderão sobre os conceitos básicos de gestão do conhecimento, como criar conhecimento, conhecimento tácito e explícito, método para de retenção do conhecimento e sobre ferramentas de gestão do conhecimento. Exercícios sobre exemplos de trabalhos envolvendo a ferramenta de Wiki para criação de ambientes de conhecimento.
- c. Participantes – Todos os integrantes da equipe do suporte técnico da Dell Computadores.
- d. Alunos por turma - Quatro alunos por turma.
- e. Equipamentos necessários - Um computador com Windows e Microsoft Office, um projetor e caixas de som.

- f. Data e Horário – a ser definidos no cronograma do projeto.
- g. Duração – 4h.
- h. Local – Sala de reunião, previamente agendada, na Dell Computadores.

2. Treinamento básico em gestão de projetos

- a. Objetivo – Capacitar à equipe do projeto nos conceitos fundamentais em gestão de projetos. Apresentar os principais processos e mostrar casos de sucesso e fracasso em projetos.
- b. Programa resumido do treinamento – A equipe aprenderá sobre os principais conceitos em projetos, sobre ciclo de vida de um projeto. Também os processos, métodos e ferramentas.
- c. Participantes – Todos os integrantes da equipe do projeto.
- d. Alunos por turma – Como a equipe é composto por quatro integrantes incluindo o gerente do projeto, será necessário somente uma turma.
- e. Equipamentos necessários - Um computador com Windows e Microsoft Office, um projetor e caixas de som.
- f. Data e Horário – a ser definidos no cronograma do projeto.
- g. Duração – 8h.
- h. Local – Sala de reunião, previamente agendada, na Dell Computadores.

7.2 QUALIFICAÇÃO DO CENTRO DE TREINAMENTO / CONSULTOR

O consultor que dará o treinamento deve atender os seguintes quesitos:

- Comprovar sua experiência prática em gestão do conhecimento através de documentos legais e empresa de referência.
- Comprovar sua experiência prática em gestão de projetos através de documentos legais e empresa de referência.
- Comprovar sua experiência em treinamentos sobre gestão do conhecimento em centro de treinamentos conhecidos.
- Comprova sua experiência em treinamentos sobre gestão de projetos em centro de treinamento reconhecido.
- Apresentar seu currículo comprovando suas experiências profissionais e escolaridade.

7.3 MODELO CONTRATUAL

O contrato do treinamento utilizará o modelo de preço fixo fechado em comum acordo entre as partes. O pagamento do treinamento será efetuado pela empresa Dell Computadores do Brasil.

7.4 AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES (CENTRO DE TREINAMENTO/CONSULTOR)

Conforme apresentado no plano de comunicação, haverá uma reunião destinada a cada termino de fase do projeto. Na reunião destinada à fase de treinamento será verificado se o treinamento foi efetivo, cumprindo os prazos e os conteúdos estipulados.

7.5 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SUPRIMENTOS

- O plano de gerenciamento de aquisições terá basicamente um processo a ser controlado:
 - Gerenciamento dos contratos referente os treinamentos de gestão de projetos e gestão do conhecimento.

- A contratação dos treinamentos deve respeitar o andamento do projeto, conforme for necessário.
- Alguns aspectos como legalidade, parcialidade, respeito e profissionalismo devem ser respeitados para o gerenciamento de aquisições.
- No gerenciamento de aquisições somente as aquisições previstas no escopo serão consideradas. Novas aquisições não farão parte deste plano.

7.6 GERENCIAMENTO E TIPOS DE CONTRATOS

- Antes de qualquer aquisição o setor jurídico da empresa deverá analisar o contrato.
- Todas as cláusulas contratuais devem ser respeitadas.
- O contrato deve ser confeccionado pelo setor jurídico da empresa, o gerente do projeto não se envolverá.
- Os contratos serão do tipo Preço Fixo e todos os valores fixados com base em hora/aula.

7.7 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO

Alocação financeira para eventos relacionados ao gerenciamento de aquisições do projeto se for necessário, serão extraídos do fundo de reservas do projeto.

Qualquer outro evento de gerenciamento de aquisição onde o fundo de reserva não atenda, deverá ser acionado o patrocinador do projeto, pois o gerente não possui autonomia para essa decisão.

7.8 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO

- Responsável pelo plano

- Maicon Costa é o gerente do projeto e ficará com a responsabilidade principal pelo plano de gerenciamento de aquisição.
- Antônio Leães é um membro da equipe e ficará como suplente no plano de gerenciamento de aquisição.

7.9 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO

A frequência de atualização do plano de gerenciamento de aquisição será realizada uma vez ao mês como definido neste plano. Neste momento que todas as solicitações feitas pela equipe e acumuladas durante este período serão debatidas pela equipe do projeto e aprovadas pelo gerente do projeto

7.10 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÃO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO

Sempre que houver solicitações não previstas no plano de gerenciamento de aquisição essas deverão ser trazidas nas reuniões mensais de avaliação de plano. Será neste momento que o gerente do projeto avaliará e tomará a decisão de aprovar ou recusar a solicitação. Tendo uma aprovação, o plano de aquisição deverá ser atualizado no mesmo momento.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa Gerente do Projeto		Data: 16/06/2011

8. PLANO DE GERENCIAMENTO DE TEMPO

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
PLANO DE GERENCIAMENTO DO TEMPO		
Preparado por:	Maicon Costa	Versão: 1.0
Aprovado por:	Maicon Costa	Data: 17/06/2011

8.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE TEMPO DEFINIÇÃO E SEQUENCIA DAS ATIVIDADES

O gerente do projeto será responsável por definir as atividades e estimativas de recursos com base na técnica de opinião especializada. As atividades seguirão uma lógica sequencial.

8.2 ESTIMATIVA DE RECURSOS E DURAÇÃO DAS ATIVIDADES

As estimativas de recursos e duração das atividades do projeto, como já dito no tópico anterior, serão feitas através da técnica de opinião especializada. Será através dessa técnica que o conhecimento tácito dos integrantes da equipe e do gerente do projeto servirá para melhor definir as estimativas de duração ou duração recomendada para as atividades. Também para o calendário de recursos e declaração de escopo.

8.3 DESENVOLVIMENTO DO CRONOGRAMA

A metodologia de caminho crítico será usada para definir o cronograma do projeto. A ferramenta para desenvolvimento do cronograma será o Microsoft Project. No Project as atividades serão estimadas sequencialmente e os recursos alocados. O Microsoft Project possui o recurso de criar uma linha de base após o término do cronograma. Essa linha de base, depois de criada, somente será atualizada ou modificada com autorização do gerente do projeto e com justificativa sólida.

8.4 CONTROLE DO CRONOGRAMA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O controle do cronograma e avaliação de desempenho será feito através do Microsoft Project utilizando os recursos de Gráfico de Gantt, Diagrama de rede,

Percentual Completo e Diagrama de Marcos. Estes recursos serão disponibilizados pelo gerente do projeto regularmente nas reuniões da equipe do projeto como já estipulado no plano de comunicação.

8.5 OUTROS TÓPICOS IMPORTANTES

- Serão considerados atrasos todas as atividades que comprometerem o desenvolvimento normal e o término do projeto.
- O projeto terá uma reserva de tempo estipulada para grandes recursos que podem comprometer a entrega do projeto.
- Os conflitos de recursos serão desfeitos através da técnica de nivelamento de recursos.

8.6 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO DOS PRAZOS DO PROJETO

Os prazos do projeto deverão ser atualizados diariamente, a avaliação deverá ser apresentada na reunião semanal da equipe do projeto como já previsto no plano de comunicação.

8.7 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE TEMPO

Alocação financeira para eventos relacionados ao gerenciamento de tempo do projeto se for necessário, serão extraídos do fundo de reservas do projeto.

Qualquer outro evento de gerenciamento de tempo onde o fundo de reserva não atenda, deverá ser acionado o patrocinador do projeto, pois o gerente não possui autonomia para essa decisão.

8.8 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE TEMPO

- Responsável pelo plano
 - Maicon Costa é o gerente do projeto e ficará com a responsabilidade principal pelo plano de gerenciamento de tempo.

- Antônio Leães é um membro da equipe e ficará como suplente no plano de gerenciamento de tempo.

8.9 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE TEMPO

A frequência de atualização do plano de gerenciamento de tempo será realizada uma vez ao mês como definido neste plano. Neste momento que todas as solicitações feitas pela equipe e acumuladas durante este período serão debatidas pela equipe do projeto e aprovadas pelo gerente do projeto

8.10 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE TEMPO DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO

Sempre que houver solicitações não previstas no plano de gerenciamento de tempo essas deverão ser trazidas nas reuniões mensais de avaliação de plano. Será neste momento que o gerente do projeto avaliará e tomará a decisão de aprovar ou recusar a solicitação. Tendo uma aprovação, o plano de tempo deverá ser atualizado no mesmo momento.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa Gerente do Projeto		Data: 17/06/2011

9. PLANO DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
PLANO DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente de Projeto	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente de Projeto	17/06/2011

9.1 POLÍTICA DE QUALIDADE DO PROJETO

A política de qualidade do projeto foi criada com o intuito de atender os requisitos essenciais de qualidade, proporcionando aos integrantes do projeto e ao projeto subsídios suficientes para o trabalho ser realizado com sucesso.

- A equipe do projeto sempre terá o suporte necessário para desenvolvimento das fases do projeto.
- Os membros da equipe do projeto desde o kick-off saberão de suas responsabilidades.
- Os clientes serão informados sobre o andamento do projeto.
- Ter meios de comunicação que facilitem a troca de informações.
- Todas as alterações no projeto deverão ser atualizadas nos planos.

9.2 MÉTRICAS DE QUALIDADE DO PROJETO

As métricas de qualidade, que serão apresentadas abaixo, servirão para efetivamente medir a qualidade do projeto. As métricas verificarão alguns itens importantes para o resultado satisfatório do projeto.

Descrição da Métrica	Objetivo da Métrica	Meta Estipulada	Método de Verificação / Cálculo	Definições	Responsável
Retrabalho	Medir o percentual de retrabalho do projeto	A meta de 20%	Retrabalho = $(HR / HT + HR) * 100$	Horas de Retrabalho - HR: Total de horas realizadas no final do projeto. Horas de Trabalho - HT: Horas estipuladas no cronograma inicial.	Gerente do Projeto
Prazos	Verificar se os prazos foram seguidos	A meta de 80%	Data de entrega estipulada na linha de base da EAP - Data de entrega real do projeto	Nenhuma	Gerente do Projeto
Custos	Medir o custo que foi gasto fora do estipulado	A meta de 5%	Custos: CP / CR	Custo Planejado - CP: Orçamento do projeto previsto no início do projeto. Custo Realizado - CR: Custo realizado no término.	Gerente do Projeto
Satisfação do cliente	Saber o nível de satisfação do cliente quanto ao trabalho terminado	A meta de 90%	Questionário aplicado no final do projeto	Nenhuma	Gerente do Projeto
Re esforço	Medir o esforço previsto e o esforço realizado no projeto	A meta de 10%	Esforço = EP / ER	Esforço Planejado - EP: Trabalho definido na linha de base do projeto. Esforço Realizado -	Gerente do Projeto

				ER: Trabalho real obtido da tarefa.	
Entrega	Medir o atraso na entrega do projeto	A meta de 2%	Entrega = DR – DP	Data de Entrega Planejada - DP: Data prevista para entrega. Data de Entrega Realizada - DR: Data que a entrega foi realizada.	Gerente do Projeto

9.3 CONTROLE DA QUALIDADE DO PROJETO

O controle da qualidade será realizado pelo gerente do projeto através dos resultados das métricas estabelecidas. A cada final de fase o gerente fará um *checklist* verificando se cada métrica atingiu a meta estabelecida.

Sendo identificado um ponto de melhoria na qualidade um integrante do projeto, que será apontado pelo gerente, usará a ferramenta de diagrama de Ishikawa (Diagrama de causa e efeito) para descobrir a causa raiz do problema. A ferramenta permite estruturar potenciais causas do problema proposto apontando oportunidades de melhorias e efeitos na qualidade do projeto. O resultado será discutido em uma reunião de equipe já estabelecida no plano de comunicação.

9.4 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE QUALIDADE

Alocação financeira para eventos relacionados ao gerenciamento de qualidade do projeto se for necessário, serão extraídos do fundo de reservas do projeto.

Qualquer outro evento de gerenciamento da qualidade onde o fundo de reserva não atenda, deverá ser acionado o patrocinador do projeto, pois o gerente não possui autonomia para essa decisão.

9.5 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE QUALIDADE

- Responsável pelo plano
 - Maicon Costa é o gerente do projeto e ficará com a responsabilidade principal pelo plano de gerenciamento de qualidade.
 - Antônio Leães é um membro da equipe e ficará como suplente no plano de gerenciamento de qualidade.

9.6 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE QUALIDADE

A frequência de atualização do plano de gerenciamento de qualidade será realizada uma vez ao mês como definido neste plano. Neste momento que todas as solicitações feitas pela equipe e acumuladas durante este período serão debatidas pela equipe do projeto e aprovadas pelo gerente do projeto

9.7 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE QUALIDADE DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO

Sempre que houver solicitações não previstas no plano de gerenciamento de qualidade essas deverão ser trazidas nas reuniões mensais de avaliação de plano. Será neste momento que o gerente do projeto avaliará e tomará a decisão de aprovar ou recusar a solicitação. Tendo uma aprovação, o plano de tempo deverá ser atualizado no mesmo momento.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa Gerente do Projeto		Data: 17/06/2011

10. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente de Projeto	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente de Projeto	20/06/2011

10.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

O gerenciamento dos riscos será feito com os já identificados anteriormente pelo gerente do projeto, equipe do projeto e por aqueles que ao longo do projeto sejam também identificados.

As premissas e restrições já colocadas no termo de abertura também servirão como potenciais riscos.

Os riscos serão identificados com base no seu impacto e probabilidade de ocorrer no projeto. Somente serão analisados os riscos que proporcionam riscos reais, os que possam impedir o bom andamento do projeto.

Outra maneira de identificar os riscos será através da técnica de opinião especializada. Através dessa técnica que o conhecimento tácito dos integrantes da equipe e do gerente do projeto servirá para melhor definir os potenciais riscos do projeto.

Como dito acima, alguns riscos podem ser identificados no decorrer do projeto. Se isso ocorrer o gerente do projeto deve ser o primeiro a ficar ciente, ele fará uma avaliação para saber se este risco vai trazer realmente algum risco ao projeto.

10.2 IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS DO PROJETO

A identificação dos riscos será feita primeiramente pelo gerente do projeto. Posteriormente será feito um *brainstorming* com a equipe do projeto para identificar demais riscos.

Na técnica de *brainstorming* muitas ideias surgiram e nem os riscos identificados podem ser realmente riscos ao projeto. Após o *Brainstorming* o gerente

utilizará outra técnica chamada diagrama de *Ishikawa*, nela conseguirá identificar o que é um risco real.

Abaixo serão identificados os riscos, eles serão divididos em dois módulos. Os riscos das atividades mostrarão os riscos das atividades do projeto. Os riscos Gerais mostrarão os demais riscos não envolvidos no primeiro.

10.3 RISCOS DAS ATIVIDADES

- Início do projeto
 - Escolha errada dos integrantes da equipe do projeto;
 - Falta de experiência da equipe do projeto para definição do escopo podendo causar problema em todo o projeto.

- Identificar demanda
 - Falta de conhecimento para correta aplicação do filtro na base de dados dos chamados;
 - Falta de conhecimento para aplicação de técnica de levantamento de demanda aos analistas;
 - Falta de conhecimento para aplicação de técnica de levantamento de demanda aos supervisores;
 - Soluções mal aplicadas aos problemas apresentados;
 - Padronização de templates incompatíveis com a necessidade da resposta.

- Alimentação da ferramenta Wiki
 - O risco aqui é o integrante da equipe não inserir todas as soluções dentro da ferramenta Wiki.

- Padronizar Soluções
 - Templates que não contemple tudo que a solução do problema necessite.

- Software
 - Instabilidade da ferramenta de inserção de soluções;
 - Ferramenta de inserção indisponível.

- Hardware
 - Indisponibilidade dos servidores da empresa para acessar a ferramenta.

- Treinamento
 - A empresa contratada não ter experiência suficiente para o treinamento solicitado;
 - Falta de absorção nos treinamentos;
 - Indisponibilidade dos analistas causando atraso no cronograma com turmas adicionais.

- Divulgação
 - Divulgação ser mal feita não mostrando a grande importância do projeto e do ganho que trará.

- Piloto
 - O piloto não mostrar todos os cenários, emitindo um falso-positivo como resultado.

10.4 RISCOS GERAIS

- Rompimento de contrato de treinamento por parte do contratado;
- Falta de experiência do gerente do projeto;
- Estimativa de tempo mal calculado;
- Falta de profissionalismo dos integrantes da equipe.

10.5 QUALIFICAÇÃO DOS RISCOS

Como já dito neste plano a qualificação dos riscos será feita através de gravidade e probabilidade de ocorrerem no projeto.

- **GRAVIDADE**

- Baixa: Gravidade não relevante para a conclusão do projeto.
- Média: Gravidade que pode prejudicar a conclusão do projeto.
- Alta: Gravidade total podendo parar o projeto.

- **PROBABILIDADE**

- Baixa: Pequena possibilidade de ocorrer o risco.
- Média: Provável probabilidade de ocorrer o risco
- Alta: Grande possibilidade de ocorrer o risco.

10.6 QUANTIFICAÇÃO DOS RISCOS DO PROJETO

Abaixo serão mostrados os valores de cada qualificação dos riscos em gravidade e probabilidade.

	Gravidade	Probabilidade
Baixa	0,2	1
Média	0,4	2
Alta	0,6	3

10.7 CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS

Na grade abaixo será apresentada as classificações dos riscos com as avaliações qualitativas e quantitativas.

ATIVIDADES		AVALIAÇÃO QUALITATIVA		AVALIAÇÃO QUANTITATIVA		TOTAL
		PROBABILIDADE	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	GRAVIDADE	
1	INICIO DO PROJETO	ALTA	ALTA	3	0,6	1,8
2	IDENTIFICAÇÃO DEMANDA	MÉDIA	ALTA	2	0,6	1,2
3	ALIMENTAÇÃO FERRAMENTA	BAIXA	ALTA	1	0,6	0,6
4	PADRONIZAÇÃO SOLUÇÕES	MÉDIA	ALTA	2	0,6	1,2
5	SOFTWARE	MÉDIA	MÉDIA	2	0,4	0,8
6	HARDWARE	BAIXA	BAIXA	1	0,2	0,2
7	TREINAMENTO	BAIXA	ALTA	1	0,6	0,6
8	DIVULGAÇÃO	BAIXA	ALTA	1	0,6	0,6
9	PILOTO	MÉDIA	ALTA	2	0,6	1,2
10	ROMPIMENTO DE CONTRATO	BAIXA	MÉDIA	1	0,4	0,4
11	FALTA DE EXPERIÊNCIA GP	MÉDIA	ALTA	2	0,6	1,2
12	ESTIMATIVA DE TEMPO MAL CALCULADO	MÉDIA	ALTA	2	0,6	1,2
13	FALTA DE PROFISSIONALISMO	BAIXA	ALTA	1	0,6	0,6

10.8 Análise Quantitativa dos Riscos

A análise qualitativa servirá para verificar o impacto financeiro dos riscos com relação aos custos gerais do projeto. Abaixo análise quantitativa dos riscos com a utilização do valor monetário estimado.

Riscos	Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto financeiro	Impacto x Probabilidade
1	Escolha errada dos integrantes da equipe do projeto;	0,4	R\$ 500,00	R\$ 200,00
2	Falta de experiência da equipe do projeto para definição do escopo podendo causar problema em todo o projeto.	0,6	R\$ 600,00	R\$ 360,00
3	Falta de conhecimento para correta aplicação do filtro na base de dados dos	0,2	R\$ 200,00	R\$ 40,00

	chamados;			
4	Falta de conhecimento para aplicação de técnica de levantamento de demanda aos analistas;	0,2	R\$ 200,00	R\$ 40,00
5	Falta de conhecimento para aplicação de técnica de levantamento de demanda aos supervisores;	0,2	R\$ 200,00	R\$ 40,00
6	Soluções mal aplicadas aos problemas apresentados;	0,2	R\$ 300,00	R\$ 60,00
7	Padronização de templates incompatíveis com a necessidade da resposta.	0,2	R\$ 500,00	R\$ 100,00
8	Integrante da equipe não inserir todas as soluções dentro da ferramenta Wiki.	0,2	R\$ 100,00	R\$ 20,00
9	Templates que não contemple tudo que a solução do problema necessite.	0,4	R\$ 100,00	R\$ 40,00
10	Instabilidade da ferramenta de inserção de soluções;	0,4	R\$ 100,00	R\$ 40,00
11	Ferramenta de inserção indisponível.	0,2	R\$ 200,00	R\$ 40,00
12	Indisponibilidade dos servidores da empresa para acessas a ferramenta.	0,2	R\$ 100,00	R\$ 20,00
13	A empresa contratada não ter experiência suficiente para o treinamento solicitado;	0,2	R\$ 200,00	R\$ 40,00
14	Falta de absorção nos treinamentos;	0,2	R\$ 300,00	R\$ 60,00
15	Indisponibilidade dos analistas causando atraso no cronograma com turmas adicionais.	0,6	R\$ 300,00	R\$ 180,00
16	Divulgação ser mal feita não mostrando a grande importância do projeto e do ganho que trará.	0,4	R\$ 300,00	R\$ 120,00
17	O piloto não mostrar todos os cenários, emitindo um falso-positivo como resultado.	0,4	R\$ 500,00	R\$ 200,00
18	Rompimento de contrato de treinamento por parte do contratado;	0,4	R\$ 500,00	R\$ 200,00
19	Falta de experiência do gerente do projeto;	0,4	R\$ 300,00	R\$ 120,00
20	Estimativa de tempo mal calculado;	0,4	R\$ 500,00	R\$ 200,00
21	Falta de profissionalismo dos integrantes da equipe.	0,2	R\$ 500,00	R\$ 100,00
	TOTAL:		R\$ 6.500,00	R\$ 2.220,00

Considerando o impacto x probabilidade o valor estimado de reserva ao projeto será de R\$ 2.200,00.

10.9 ESCALA DOS RISCOS

PROBABILIDADE		MATRIZ PROBABILIDADE X GRAVIDADE		
ALTA	0,6	0,6	1,2	1,8
MÉDIA	0,4	0,4	0,8	1,2
BAIXA	0,2	0,2	0,4	0,6
		1	2	3
GRAVIDADE		BAIXA	MÉDIA	ALTA

10.10 ESCALA DOS RISCOS COM AÇÕES

Abaixo estão apresentadas as estratégias para cada escala de risco.

ESCALA DE ESTRATÉGIAS DOS RISCOS	
ALTA	Apresenta risco total ao projeto, gerente do projeto precisa tomar uma ação imediata.
MÉDIA	Apresenta risco razoável ao projeto, o gerente do projeto precisa tomar certo cuidado.
BAIXA	Não apresenta risco ao projeto, o gerente do projeto não precisa se preocupar.

10.11 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO DOS RISCOS DO PROJETO

Os riscos do projeto deverão ser identificados diariamente, a avaliação deverá ser apresentada na reunião semanal da equipe do projeto como já previsto no plano de comunicação.

10.12 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE RISCOS

Alocação financeira para eventos relacionados ao gerenciamento de riscos do projeto se for necessário, serão extraídos do fundo de reservas do projeto.

Qualquer outro evento de gerenciamento de riscos onde o fundo de reserva não atenda, deverá ser acionado o patrocinador do projeto, pois o gerente não possui autonomia para essa decisão.

10.13 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

- Responsável pelo plano
 - Maicon Costa é o gerente do projeto e ficará com a responsabilidade principal pelo plano de gerenciamento de riscos.
 - Ricardo Paz é um membro da equipe e ficará como suplente no plano de gerenciamento de riscos.

10.14 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

A frequência de atualização do plano de gerenciamento de riscos será realizada uma vez ao mês como definido neste plano. Neste momento que todas as solicitações feitas pela equipe e acumuladas durante este período serão debatidas pela equipe do projeto e aprovadas pelo gerente do projeto

10.15 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE RISCOS DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO

Sempre que houver solicitações não previstas no plano de gerenciamento de riscos essas deverão ser trazidas nas reuniões mensais de avaliação de plano. Será neste momento que o gerente do projeto avaliará e tomará a decisão de aprovar ou recusar a solicitação. Tendo uma aprovação, o plano de riscos deverá ser atualizado no mesmo momento.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa Gerente do Projeto		Data: 20/06/2011

11. PLANO DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
PLANO DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente de Projeto	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente de Projeto	21/06/2011

11.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS

- O controle de gerenciamento de custo será todo feito com base no EAP utilizando a ferramenta Microsoft Project.
- Serão contemplados no plano de gerenciamento de custos as despesas de contratações externas.
- Os custos com pessoal e recursos internos não serão estimados no projeto, pois fazem parte da empresa.

11.2 ESTIMATIVAS DE CUSTOS

- Para estimar os custos será utilizado com base nas atividades do projeto onde o gerente do projeto, em conjunto com a equipe do projeto, serão os responsáveis pelo planejamento.
- Os custos serão estimados em moeda nacional brasileira (Reais R\$).
- As estimativas de custos serão sempre arredondadas para maior (Exemplo: R\$ 224,50 = R\$ 225,00).
- A tabela abaixo será utilizada para calcular as estimativas de custos do projeto.

TIPO DE RECURSO	UNIDADE / MEDIDA	MÉTODO DE VERIFICAÇÃO / CÁLCULO	DEFINIÇÃO
Integrante da equipe (Interno)	Horas	= HTP * VHS	Horas trabalhadas no projeto - HTP: Horas que o integrante do projeto trabalhou nas atividades. Valor hora salarial - VHS: Salário base dividido por horas mês (220).
Recursos Humanos (Interno)	Horas	= HTP * VHS	Horas trabalhadas no projeto - HTP: Horas que o integrante do RH trabalhou nas atividades. Valor hora salarial - VHS: Salário base dividido por horas mês (220).
Gerente do Projeto (Interno)	Horas	= HTP * VHS	Horas trabalhadas no projeto - HTP: Horas que o gerente do projeto trabalhou nas atividades. Valor hora salarial - VHS: Salário base dividido por horas mês (220).
Treinamento (Externo)	Contrato	Proposto estimado pelo fornecedor. Valor estimado = Valor melhor proposta	A escola fornecerá uma proposta pelos treinamentos requeridos. O treinamento terá um custo fixo.

11.3 ORÇAMENTO DO PROJETO

- O orçamento do projeto será feito através das atividades que puderem ser estimadas.
- O orçamento do projeto será totalizado por mês, os valores serão acumulados e avaliados para saber se estão dentro da proposta inicial.
- O único custo adicional que o projeto terá é com os treinamentos de gestão de projetos e gestão do conhecimento, todos os outros custos serão agregados aos valores já gastos pela empresa.

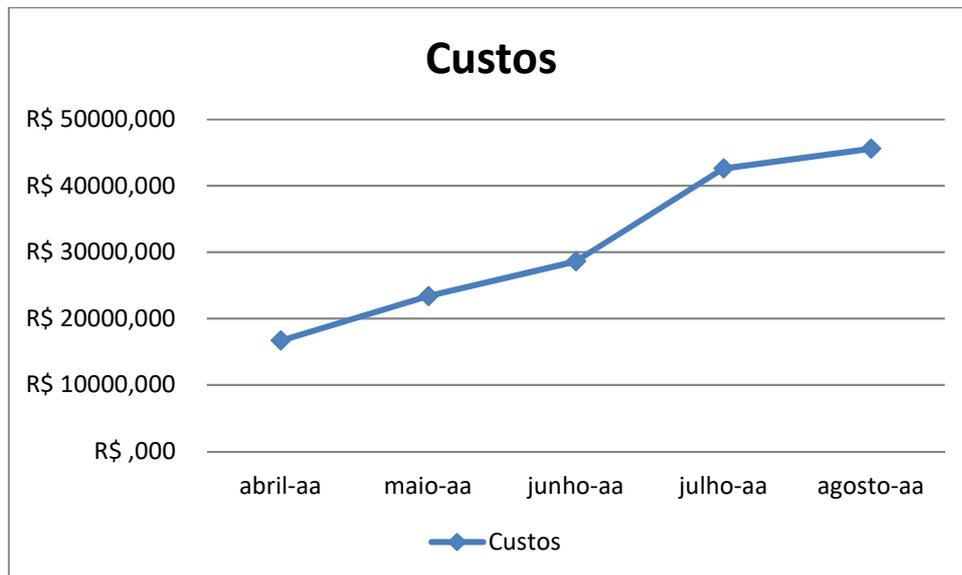
11.4 CONTROLE DOS CUSTOS DO PROJETO

- O controle dos custos será feito pela ferramenta Microsoft Office, todas as horas realmente trabalhadas e recursos utilizados serão atualizados na ferramenta.
- O gerente do projeto será o responsável por atualização na ferramenta, ele fará isso com base no retorno das horas trabalhadas que cada integrante da equipe do projeto fará por e-mail.
- Como o projeto terá um valor único já estipulado no início do projeto não será necessário reservas adicionais.
- Qualquer aprovação extra deverá ser aprovada pela gerente do projeto e este enviará ao setor financeiro da empresa Dell Computadores.

Abaixo um panorama geral dos custos, nas tarefas macro, do projeto que servirá de base para construção da cursa S.

ATIVIDADES	PERIODOS	CUSTOS
GERENCIAMENTO DO PROJETO	15/04/2011	R\$ 15.796,00
PLANEJAMENTO	15/04/2011	R\$ 6.336,00
EXECUÇÃO E CONTROLE	21/04/2011	R\$ 9.108,00
ENCERRAMENTO	17/08/2011	R\$ 352,00
INICIO DO PROJETO	15/04/2011	R\$ 880,00
IDENTIFICAR DEMANDA	27/04/2011	R\$ 6.688,00
ALIMENTAÇÃO DA FERRAMENTA WIKI	01/06/2011	R\$ 880,00
PADRONIZAÇÃO DAS SOLUÇÕES	01/06/2011	R\$ 880,00
SOFTWARE	01/06/2011	R\$ 2.640,00
HARDWARE	22/06/2011	R\$ 880,00
TREINAMENTOS	29/06/2011	R\$ 13.608,00
DIVULGAÇÃO	18/07/2011	R\$ 352,00
PILOTO	27/07/2011	R\$ 2.640,00
RESULTADOS	16/08/2011	R\$ 352,00
TOTAL		R\$ 45.596,00

Abaixo é apresentada a curva S dos custos, a evolução é classificada com mês.



11.5 AUTONOMIA DE CUSTOS AO PROJETO

Como já foi dito neste plano, o projeto terá um custo fixo estimado no início do trabalho. Com isso o gerente do projeto não terá autonomias de valores em seu poder. Ele poderá avaliar uma possível demanda de custo e solicitar aprovação ao patrocinador do projeto

11.6 FREQUENCIA DE AVALIAÇÃO DOS CUSTOS DO PROJETO

Os custos do projeto serão identificados no início do projeto, havendo necessidade uma avaliação deverá ser apresentada na reunião semanal da equipe do projeto como já previsto no plano de comunicação.

11.7 ALOCAÇÃO FINANCEIRA PARA O GERENCIAMENTO DE CUSTOS

Alocação financeira para eventos relacionados ao gerenciamento de custos do projeto se for necessário, serão extraídos do fundo de reservas do projeto.

Qualquer outro evento de gerenciamento de custos onde o fundo de reserva não atenda, deverá ser acionado o patrocinador do projeto, pois o gerente não possui autonomia para essa decisão.

11.8 ADMINISTRAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS

- Responsável pelo plano
 - Maicon Costa é o gerente do projeto e ficará com a responsabilidade principal pelo plano de gerenciamento de custos.
 - Ricardo Paz é um membro da equipe e ficará como suplente no plano de gerenciamento de custos.

11.9 FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS

A frequência de atualização do plano de gerenciamento de custos será realizada uma vez ao mês como definido neste plano. Neste momento que todas as solicitações feitas pela equipe e acumuladas durante este período serão debatidas pela equipe do projeto e aprovadas pelo gerente do projeto

11.10 OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE CUSTOS DO PROJETO NÃO PREVISTOS NO PLANO

Sempre que houver solicitações não previstas no plano de gerenciamento de custos essas deverão ser trazidas nas reuniões mensais de avaliação de plano. Será neste momento que o gerente do projeto avaliará e tomará a decisão de aprovar ou recusar a solicitação. Tendo uma aprovação, o plano de custos deverá ser atualizado no mesmo momento.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa Gerente do Projeto		Data: 21/06/2011

12. LINHA DE BASE DO ESCOPO

12.1 DECLARAÇÃO DO ESCOPO

Banco de Melhores Práticas		
DECLARAÇÃO DE ESCOPO		
Preparado por	Maicon Costa	Versão 1.0
Aprovado por	Maicon Costa	15/06/2011

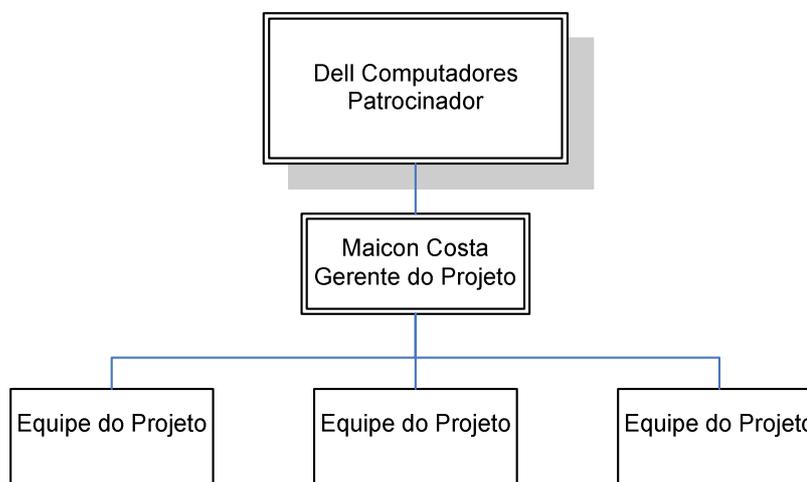
12.1.1 PATROCINADOR

O patrocinador do projeto é a Dell Computadores do Brasil.

12.1.2 GERENTE DO PROJETO E SUAS RESPONSABILIDADES

O gerente do projeto será Maicon Costa, sua responsabilidade principal é entregar os objetivos propostos. Para entregar os objetivos o gerente terá que saber controlar e gerenciar o escopo e o tempo. Também terá que fazer reuniões com a equipe para saber o andamento do projeto, terá que atribuir novos recursos e saber gerenciar pessoas. Para finalizar, deixar a documentação em dia e gerir relatórios aos stakeholders.

12.1.3 ORGANOGRAMA PRELIMINAR



12.1.4 TIME DO PROJETO

NOMES:	Maicon Costa	Ricardo Paz	Antonio Leais	Anderson Lima
---------------	--------------	-------------	---------------	---------------

12.1.5 DESCRIÇÃO DO PROJETO

O projeto envolverá a inserção de documentos e soluções dentro de uma ferramenta Wiki onde todos da equipe de suporte técnicos possam consultar soluções. Com isso teremos redução dos resultados e satisfação do cliente.

12.1.6 OBJETIVO DO PROJETO

O projeto tem o objetivo de criar uma metodologia de banco de melhores práticas para reduzir os resultados do suporte técnico da Dell Computadores.

12.1.7 JUSTIFICATIVA DO PROJETO

Hoje em dia o conhecimento possui um alto valor nas empresas porém este conhecimento muito vezes não é tratado, não possui a devida importância ou então não é utilizado de maneira correta. Com isso, espera-se que utilizando a metodologia de gestão do conhecimento se possa utilizar todo conhecimento adquirido em atendimentos já feitos, conhecimento tácito e guardado em arquivo para transformar em recurso para melhorar os resultados.

12.1.8 EXPECTATIVA DO CLIENTE

- O projeto deve atender o termo de abertura.
- O projeto deve ser entregue dentro do prazo estipulado.

12.1.9 FATORES DE SUCESSO DO PROJETO

- Boa comunicação dentro da equipe do projeto

- Apoio da equipe do suporte técnico da Dell
- Apoio do patrocinador do projeto

12.1.10 RESTRIÇÕES

- O time de suporte ter restrições quanto ao uso da metodologia;
- Alguns integrantes do time podem não querer expor seus conhecimentos com receio de perder seu diferencial dentro do grupo;
- Prevenção para a metodologia não cair de desuso;
- O grande esforço que dará para colocar tudo o conhecimento dentro da ferramenta;
- Atualização constante na ferramenta.

12.1.11 PREMISSAS

- Mudança de comportamento dos analistas do time;
- Divulgação da metodologia e ferramenta;
- Apoio de todo o time para o sucesso da metodologia;
- Ensinar a metodologia e a importância da ferramenta.

12.1.12 LIMITES DO PROJETO E EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- Não está nos objetivos do projeto a administração após sua entrega;
- Não serão criadas políticas e processos para o bom andamento do projeto após a entrega.
- A administração da ferramenta deverá ser feita por um membro da equipe do suporte técnico da Dell.

12.1.13 ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (Preliminar)



12.1. 14 PRINCIPAIS ATIVIDADES E ESTRATÉGIAS DO PROJETO

1) Gerenciamento do projeto

- Serão criados todos os nove planos de projeto. Dentro deles terão detalhes sobre tempo, custos, prazo, qualidade, RH, aquisição, riscos, comunicação e escopo.

2) Início do projeto

- Será oficialmente iniciado o projeto com um kick-off, neste momento também será definido o escopo do projeto, definição da equipe do projeto e comitê.

3) Identificar Demanda

- Deverá ser feito o levantamento de dados para encontrar os problemas que mais afetam os clientes os fazendo entrarem em contato com o suporte técnico. A partir desse levantamento poderá ser definidas as melhores soluções para serem armazenadas na ferramenta repositória.

4) Treinamento

- Prevê treinamento na ferramenta de inserção de soluções, gestão de projetos e sobre gestão do conhecimento.
- Os treinamentos na ferramenta serão realizados na própria Dell, com recurso próprio.
- Os treinamentos de gestão de projetos e conhecimento serão ministrados por empresa externa.
- Serão realizadas pequenas turmas para não afetar o atendimento aos clientes.
- Cada turma participará de 4 horas aula.

- Como há 80 analistas na fila de atendimento poderá ser retirado quatro por turno durante duas semanas.
 - Uma avaliação poderá ser feita para medir o entendimento dos analistas.
- 5) Alimentação na ferramenta Wiki
- Todas as soluções aprovadas serão inseridas na ferramenta Wiki disponibilizada pela Dell Computadores. Todas serão inseridas uma a uma para serem pesquisadas. Essa é a última etapa do pacote “Identificar demanda”.
- 6) Padronização das Soluções
- Para que novas soluções sejam inseridas deverá ser criado um template padrão para que as novas soluções tenham o mesmo formato das já inseridas na ferramenta Wiki
- 7) Software
- Será utilizada a intranet da empresa que possui o recurso de WIKI, este será o único software que será necessário. Todo o restante é de responsabilidade dos administradores da rede e com isso não terá envolvimento da equipe do projeto tão pouco dos integrantes do suporte técnico da Dell.
- 8) Hardware
- Como o recurso de software é disponibilizado pela empresa e o hardware que o suporta não é transparente para a equipe do projeto e tão pouco aos integrantes do suporte técnico, todo recurso será de responsabilidade da Dell.
- 9) Divulgação
- Deverá ser enviado um e-mail explicando a importância, como vai funcionar e demais informações importantes. Outro método de divulgação será através das reuniões da equipe do suporte que

ocorrem semanalmente. Além desses dois métodos a divulgação ocorrerá também nos treinamentos sobre gestão do conhecimento.

10) Piloto

- Antes do início do uso da ferramenta será feito um piloto para testes.
- O piloto terá duração de uma semana.
- Será feito por um número reduzido de integrantes.
- No final será realizado um Brainstorm para saber o resultado.

11) Resultado

- Apresentação dos resultados e do piloto;
- Aprovação do projeto;
- Fechamento do projeto.

12.1.15 ENTREGAS DO PROJETO

- Identificar demanda;
- Treinamento;
- Software funcionando;
- Hardware funcionando;
- Padronização para inserir novas soluções;
- Piloto realizado com sucesso;

12.1.16 ORÇAMENTO DO PROJETO

- O projeto não prevê gastos, pois todos os recursos são disponibilizados pela empresa.

12.17 PLANO DE ENTREGAS E MARCOS DO PROJETO

O início da execução do projeto terá início em agosto de 2011 e deve durar aproximadamente 2 meses. O planejamento do projeto deverá ser feito antes do início de execução.

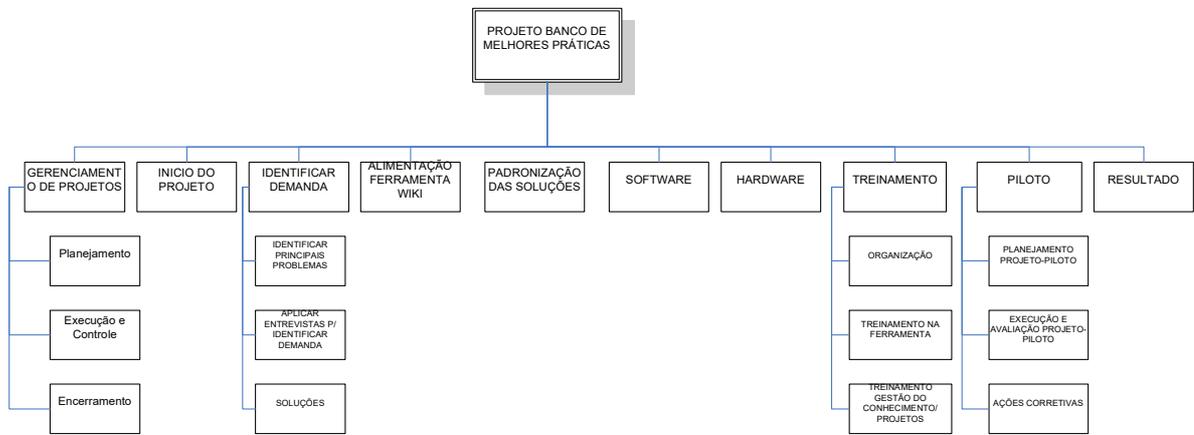
Entrega	Descrição	Término
Fase de iniciação	Gerente do projeto definido	17/04/2011
	Project Charter aprovado	17/04/2011
Fase de planejamento	Cronograma definido	17/04/2011
	Plano de projeto concluído	17/04/2011
	Aprovado o plano de projeto	17/04/2011
Fase de Execução	INICIO DO PROJETO	21/04/2011
	IDENTIFICAR DEMANDA	27/05/2011
	ALIMENTAÇÃO DA FERRAMENTA WIKI	07/06/2011
	PADRONIZAÇÃO DAS SOLUÇÕES	07/06/2011
	SOFTWARE	14/06/2011
	HARDWARE	28/06/2011
	TREINAMENTOS	26/07/2011
	DIVULGAÇÃO	19/07/2011
	PILOTO	12/08/2011
	RESULTADOS	17/08/2011

12.1.18 RISCOS INICIAIS DO PROJETO

- Falta de disponibilidade de analistas para o treinamento.
- Atraso na entrega do plano do projeto.
- Não entendimento dos analistas na importância da ferramenta.
- A ferramenta não ser usada.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa Gerente do Projeto		Data: 15/06/2011

13. ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO



14. DICIONÁRIO DA EAP

O dicionário da EAP vai descrever, dentro dos seus níveis de trabalho, todas as atividades que compõem a Estrutura Analítica do Projeto.

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS

DICIONÁRIO DA EAP

Pacote: 1.1 GERENCIAOMENTO DO PROJETO - PLANEJAMENTO

Preparado por Maicon Costa – Gerente do Projeto Versão: 1.0

Aprovado por Maicon Costa – Gerente do Projeto 15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.1
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	5 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Plano de Integração
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará o plano de integração. Esse plano envolve os processos necessários para assegurar que o projeto seja adequadamente coordenado e integrado garantindo o sucesso do projeto.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto
- Plano de Escopo
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará o plano de integração. Este plano envolve os processos necessários para assegurar que o projeto contenha todo o objetivo requerido. Somente o objetivo requerido para que o projeto tenha sucesso.

- **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto
- Plano de Riscos
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará o plano de integração. Este plano tentará identificar, qualificar e monitorar os riscos que o projeto pode apresentar.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto
- Plano de Aquisições
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará o plano de integração. Este plano envolve os processos necessários para aquisição de bens e serviços do projeto. Tudo que o projeto necessitar adquirir deverá estar exposto aqui.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto
- Plano de Qualidade
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará o plano de integração. Este plano envolve os processos necessários para assegurar que o projeto esteja em conformidade com o solicitado pelo cliente.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto
- Plano de Comunicação
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará o plano de integração. Este plano que envolve os processos necessários para assegurar que o projeto tenha informações adequadamente disseminadas. Neste plano que será definidas as reuniões, kickoff do projeto.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto
- Plano de Custos

- **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará o plano de integração. Este plano envolve os processos necessários para assegurar que o projeto termine dentro do orçamento previsto. Será definidos os custos que o projeto terá para chegar ao objetivo final.
- **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto

- Plano de Tempo
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará o plano de integração. Este plano envolve os processos necessários para assegurar que o projeto termine no prazo estipulado. Nele que será definido os prazos do projeto.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto

- Plano de Recursos Humanos
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará o plano de integração. Este plano que envolve os processos necessários para assegurar que o projeto faça uso mais efetivo do pessoal(equipe do projeto) envolvido com o projeto.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

SUCCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Execução e Controle;
- Encerramento.

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

Os planos precisam estar bem definidos pois serão essenciais para o sucesso final.

APROVAÇÕES

[Nome]

[Assinatura]

Data

[Cargo]

[Data]

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS

DICIONÁRIO DA EAP

Pacote: 1.1.2 EXECUÇÃO E CONTROLE

Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.1.2
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	8 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Reuniões semanais com a equipe
 - **Definição:** Nessa reunião será verificado o andamento do projeto, prazo, tempo, escopo. Também servirá para alinhar todos os integrantes com as atualizações e novidades do projeto. Mais detalhes no plano de comunicação.
 - **Recursos Previstos:** Maicon Costa - Gerente do projeto
- Reuniões de avaliação da equipe do projeto
 - **Definição:** Essa reunião tem como objetivo de avaliar a equipe do projeto individualmente conforme já previsto no plano de recursos humanos. A avaliação individual da equipe e do gerente do projeto será encaminhada ao departamento de RH no término do projeto. Mais detalhes no plano de comunicação.
 - **Recursos Previstos:** Maicon Costa - Gerente do projeto
- Reunião de avaliação dos planos do projeto

- **Definição:** Essa reunião tem como objetivo verificar e avaliar a efetividade dos planos. Também se a equipe esta cumprindo o estipulado nos planos.
- **Recursos Previstos:** Maicon Costa - Gerente do projeto

- Reunião de término de fase
 - **Definição:** Essa reunião tem como objetivo verificar como foi concluído cada fase do projeto. Verificar também os pontos positivos e negativos usando as lições aprendidas nas demais fases.
 - **Recursos Previstos:** Maicon Costa - Gerente do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Planejamento

SUCCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Encerramento

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

As reuniões precisam seguir exatamente o objetivo estipulado.

APROVAÇÕES

[Nome]	[Assinatura]	Data
[Cargo]		[Data]

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS

DICIONÁRIO DA EAP

Pacote: 1.1.3 ENCERRAMENTO

Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.1.3
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	1 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Encerramento
 - **Definição:** Será realizado o encerramento formal do projeto, que consiste nos encerramentos administrativos, e reuniões de encerramento com a equipe do projeto e stakeholder.
 - **Recursos Previstos:** Maicon Costa - Gerente do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Planejamento;
- Execução e controle.

SUCCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum
-

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

Não há riscos.

APROVAÇÕES

[Nome]

[Assinatura]

Data

[Cargo]

[Data]

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS

DICIONÁRIO DA EAP

Pacote: 1.2 INICIO DO PROJETO

Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.2
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	8 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Realizar o Kick-off Meeting do projeto
 - **Definição:** Será realizada uma reunião para apresentar o escopo do projeto, apresentar a equipe, prazos dando inicio ao projeto.
 - **Recursos Previstos:** Gerente do projeto
- Definir e aprovação da equipe do projeto e o comitê
 - **Definição:** O gerente do projeto irá definir a equipe do projeto e o comitê.
 - **Recursos Previstos:** Gerente do projeto
- Definir o escopo do projeto;
 - **Definição:** O gerente do projeto irá definir o escopo do projeto junto com o patrocinador.
 - **Recursos Previstos:** Gerente do projeto e patrocinador

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Gerenciamento do projeto

SUCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Levantamento de dados;
- Hardware;
- Software;
- Treinamento;
- Piloto;
- Divulgação
- Padronização das soluções

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

Os riscos que podem ocorrer aqui são a não definição correta do escopo e não ter profissionais competentes compondo a equipe do projeto.

APROVAÇÕES

Maicon Costa

Data:

Gerente do projeto

15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS

DICIONÁRIO DA EAP

Pacote: 1.2.1 IDENTIFICAR OS PRINCIPAIS PROBLEMAS

Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.2.1
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	11 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Aplicar filtro na base dados para identificar problemas que mais ocorrem
 - **Definição:** A primeira maneira para identificar a demanda de problemas é através da base de dados do suporte técnico onde contém os registros dos atendimentos já feitos. Contudo será aplicado filtro na base de dados para identificar os problemas que mais ocorrem.
 - **Recursos previstos:** Anderson Lima – Equipe do projeto
- Identificar demanda nas caixas de e-mail
 - **Definição:** A segunda maneira para identificar demanda é resgatando da caixa de e-mail dos analistas soluções que já ajudaram a resolver problemas em atendimentos passados. Será solicitado que os analistas enviem para um integrante da equipe essa demanda a fim de identificar os mais importantes.
 - **Recursos previstos:** Anderson Lima – Equipe do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Gerenciamento do projeto;
- Início do projeto.

SUCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Aplicar técnicas de levantamento de dados;
- Fechamento;
- Padronização.

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

O risco que pode ocorrer aqui é a não aplicação correta dos filtros, deixando demanda importante sem ser identificada.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote:</i> 1.2.2 APLICAR ENTREVISTA PARA IDENTIFICAR DEMANDA		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.2.2
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	10 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Aplicar entrevistas com analistas para identificar demandas
 - **Definição:** A terceira maneira de identificar demanda de problemas é aplicando entrevistas com os analistas. Será aplicado um questionário pedindo para identificarem o que para eles são problemas que precisam de solução e expostos na ferramenta Wiki.
 - **Recursos previstos:** Anderson Lima – Equipe do projeto

- Aplicar entrevistas com analistas sênior para identificar demandas
 - **Definição:** A quarta maneira de identificar demanda de problemas é aplicando entrevistas com analistas sênior. Será aplicado um questionário pedindo para identificarem, o que para eles, quais as problemas que os analistas juniors costumam a pedir ajuda.
 - **Recursos previstos:** Anderson Lima – Equipe do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Identificar os principais problemas

SUCESORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Soluções;
- Alimentação da ferramenta Wiki.

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

O risco que pode ocorrer é não aplicar o questionário corretamente, não conseguindo transmitir o objetivo da entrevista.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do Projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote: 1.2.3 SOLUÇÕES</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.2.3
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	12 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Definir solução para os problemas identificados

- **Definição:** Neste pacote será descrito as soluções para os problemas identificados no pacote anterior. Todos os problemas terão soluções simples e rápidas para facilitar o entendimento dos analistas.
- **Recurso Previsto:** Anderson Lima – Equipe do projeto

- Aprovar as soluções
 - **Definição:** As soluções que foram dadas as problemas serão aprovadas pelo gerente do projeto.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do Projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Identificar os principais problemas;
- Aplicar entrevistas para identificar demanda.

SUCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Alimentação da ferramenta Wiki

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

Não haver soluções adequadas é o principal risco deste pacote.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do Projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote: 1.3 ALIMENTAÇÃO DA FERRAMENTA WIKI</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.3
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	5 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Inserir as soluções na ferramenta Wiki
 - **Definição:** Todas as soluções aprovadas serão inseridas na ferramenta Wiki disponibilizada pela Dell Computadores. Todas serão inseridas uma a uma para serem pesquisadas. Essa é a última etapa do pacote “Identificar demanda”.
 - **Recurso Previsto:** Anderson Lima – Equipe do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Identificar os principais problemas;
- Aplicar entrevistas para identificar demanda;
- Soluções.

SUCCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

Não ser colocadas todas as soluções na ferramenta.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do Projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote: 1.3 PADRONIZAÇÃO DAS SOLUÇÕES</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.3
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	5 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Definir os templates das soluções
 - **Definição:** Após as soluções serem inseridas surgiram novas demandas, novos problemas que necessitaram de soluções. Pensando nisso, deverá ser criado um template padrão para que as novas soluções tenham o mesmo formato das já inseridas na ferramenta Wiki.
 - **Recurso Previsto:** António Leães – Equipe do projeto

- Testar o layout dos templates
 - **Definição:** O template padrão criado deverá ser testado para saber se é de fácil entendimento e se contém todos os itens necessários.
 - **Recurso Previsto:** António Leães – Equipe do projeto

- Aprovação dos templates
 - **Definição:** Para que o template seja usado deverá ter a aprovação do gerente do projeto.
 - **Recurso Previsto:** António Leães – Equipe do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Identificar demanda

SUCESORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

O template criado e aprovado pode não atender todos os itens que as soluções necessitam.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP <i>Pacote: 1.4 SOFTWARE</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.4
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	15 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Preparar a ferramenta
 - **Definição:** A ferramenta Wiki deve ser preparada antes de ser usada. A Wiki da empresa faz parte do utilitário do Microsoft SharePoint, precisa ser habilitado e definido um layout amigável para ser usado.
 - **Recurso Previsto:** Ricardo Paz – Equipe do projeto

- Verificar o acesso para todos
 - **Definição:** É necessário verificar se todos os integrantes do suporte técnico possuem acesso na ferramenta Wiki. Um integrante da equipe deverá ir de máquina em máquina testando o acesso.
 - **Recurso Previsto:** Ricardo Paz – Equipe do projeto

- Testar a ferramenta
 - **Definição:** A última etapa do pacote de software é testar o uso da ferramenta pelos integrantes do suporte técnico. Um integrante da equipe do projeto deverá questionar cada analista sobre o sucesso no acesso e uso da ferramenta Wiki.
 - **Recurso Previsto:** Ricardo Paz – Equipe do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

SUCESORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Hardware

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

Os integrantes do suporte técnico não conseguirem acessar a ferramenta Wiki.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP <i>Pacote: 1.5 HARDWARE</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.5
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	5 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Testar lógica e fisicamente os computadores dos analistas
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto deverá testar à estrutura correta dos computadores da equipe do suporte técnico. Certamente todos os computadores já estejam com tudo certo, porém deverá ser testado questionando cada analista.
 - **Recurso Previsto:** Ricardo Paz – Equipe do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Software

SUCCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

Algum analista do suporte técnico não estar com a estrutura correta de trabalho.

APROVAÇÕES

Maicon Costa Gerente do projeto		Data: 15/04/2011
------------------------------------	--	---------------------

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote: 1.7 DIVULGAÇÃO</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.7
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	2 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Fazer divulgação da ferramenta Wiki
 - **Definição:** Um integrante da equipe do projeto deverá fazer a divulgação da ferramenta Wiki. Ele deverá enviar um e-mail explicando a importância, como vai funcionar e demais informações importantes. Outro método de divulgação será através das reuniões da equipe do suporte que ocorrem semanalmente. Além desses dois métodos a divulgação ocorrerá também nos treinamentos sobre gestão do conhecimento.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa - Gerente do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Início do projeto;

- Treinamentos.

SUCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

Não ser usados os argumentos certos para convencer a equipe de suporte técnico da importância da ferramenta Wiki.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote: 1.6.1 TREINAMENTOS - ORGANIZAÇÃO</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.6.1
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	4 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Definir turmas / datas

- **Definição:** Um integrante da equipe do projeto fará a programação das turmas com as datas que cada treinamento ocorrerá. As datas das turmas não devem comprometer o atendimento do suporte técnico.
- **Recurso Previsto:** Anderson Lima - Gerente do projeto

- Agendar os treinamentos
 - **Definição:** Após a definição das turmas e datas dos treinamentos esses devem ser agendadas com cada integrante da equipe do suporte técnico da empresa.
 - **Recurso Previsto:** Anderson Lima - Equipe do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

SUCESORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Treinamento gestão do conhecimento / gestão de projetos
- Treinamento na ferramenta

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

O risco que pode ocorrer é o organizador escolher datas que comprometam o trabalho no suporte técnico.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote: 1.6.2 TREINAMENTOS – TREINAMENTO NA FERRAMENTA</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0

Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011
--------------	-----------------------------------	------------

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.6.2
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	15 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Realizar o treinamento na ferramenta
 - **Definição:** Será necessário realizar um treinamento na ferramenta de Wiki. No treinamento os analistas aprenderão sobre a funcionalidade da ferramenta, como pesquisar as soluções e como adicionar novas soluções.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa - Gerente do projeto

- Avaliar o resultado do treinamento
 - **Definição:** Ao final do treinamento será realizada uma avaliação das principais funcionalidades da ferramenta Wiki. Esta avaliação servirá para testar o entendimento dos analistas sobre o treinamento dado.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa - Gerente do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Treinamento - Organização

SUCCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Treinamento gestão do conhecimento / gestão de projetos
- Treinamento na ferramenta

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

O risco nesse pacote e grande, pois os analistas podem não entenderem a funcionalidade da ferramenta ou o treinador não ser capaz de realizar um bom treinamento.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP <i>Pacote: 1.6.3 TREINAMENTO GESTÃO DO CONHECIMENTO E GESTÃO DO CONHECIMENTO</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.6.3
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	31 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Realizar treinamento sobre Gestão do Conhecimento
 - **Definição:** Para que toda equipe do suporte técnico da Dell possa entender a importância da ferramenta Wiki será realizado um treinamento sobre gestão do conhecimento .A equipe aprenderá sobre os conceitos básicos de gestão do conhecimento, como criar conhecimento, conhecimento tácito e explícito, método para de retenção do conhecimento e sobre ferramentas de gestão do

conhecimento. Exercícios sobre exemplos de trabalhos envolvendo a ferramenta de Wiki para criação de ambientes de conhecimento.

- **Recurso Previsto:** Empresa externa contratada

- Realizar treinamento sobre Gestão de Projetos
 - **Definição:** A equipe do projeto necessitará de um treinamento sobre gestão de projeto. A equipe aprenderá sobre os principais conceitos em projetos, sobre ciclo de vida de um projeto. Também os processos, métodos e ferramentas.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa - Gerente do projeto

- Avaliar resultado dos treinamentos
 - **Definição:** Após os treinamentos, será realizado um teste tanto com a equipe do projeto quanto com a equipe do suporte técnico. O teste consistirá em perguntas objetivas sobre os conteúdos aprendidos. Servirá para medir o entendimento sobre os assuntos abordados.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa - Gerente do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

SUCESORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

O risco nesse pacote é grande, pois os analistas e a equipe do projeto podem não absorverem o conteúdo explicado nos treinamentos.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote: 1.9.2 PLANEJAMENTO PROJETO PILOTO</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.9.2
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	31 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Elaborar plano do projeto piloto
 - **Definição:** Antes do início do uso da ferramenta Wiki, deverá ser elaborado um piloto. Serão indicadas datas de início e término, quais os analistas deverão usar a ferramenta Wiki.
 - **Recurso Previsto:** Anderson Lima – Equipe do projeto
- Aprovar plano do projeto piloto
 - **Definição:** O plano do projeto piloto deverá ser analisado pelo gerente de projeto, ele dará o aval para a continuidade.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa - Gerente do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

SUCESORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Execução e avaliação do projeto piloto;
- Ações corretivas.

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

O plano não ser elaborado, ter um tempo pequeno que não seja possível medir a funcionalidade.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote: 1.9.3 EXECUÇÃO E AVALIAÇÃO PROJETO PILOTO</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.9.3
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	5 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Executar o projeto piloto
 - **Definição:** A elaboração do plano piloto será executada nessa etapa. Deverá ser seguido exatamente o que consta no plano.

- **Recurso Previsto:** Ricardo Paz – Equipe do projeto
- Avaliar os resultados do projeto piloto
 - **Definição:** Este piloto, após o término, sofrerá uma avaliação a fim de ser aprovado para uso em sua totalidade. A aprovação dependerá da análise do gerente projeto através dos feedbacks dos analistas que participaram do piloto.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa - Gerente do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Planejamento projeto piloto

SUCCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Ações corretivas

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

O risco de não sair conforme o planejado e a execução não ser bem sucedida.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP <i>Pacote: 1.9.4 AÇÕES CORRETIVAS</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.9.4
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	5 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Realizar as correções a partir dos resultados do projeto piloto
 - **Definição:** A avaliação feita no pacote anterior servirá para fazer correções no projeto. Com essas correções o projeto estará pronto para ser implementado na sua totalidade.
 - **Recurso Previsto:** Ricardo Paz – Equipe do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Planejamento projeto piloto;
- Execução e avaliação do projeto piloto

SUCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

Não há riscos diretamente nas correções, os riscos estão nos pacotes que antecedem este.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

BANCO DE MELHORES PRÁTICAS		
DICIONÁRIO DA EAP		
<i>Pacote: 1.10 RESULTADOS</i>		
Preparado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	Versão: 1.0
Aprovado por	Maicon Costa – Gerente do Projeto	15/04/2011

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Código EAP	1.10
Responsável	Maicon Costa
Prazo estimado	5 dias
Custo estimado	Nenhum

DEFINIÇÃO DAS TAREFAS A SEREM REALIZADAS

- Reunião de termino e apresentação dos resultados do projeto
 - **Definição:** Será realizada uma reunião de término com o stakeholder, equipe do projeto e do suporte para apresentar os resultados do projeto. Também será o momento de reflexão dos pontos positivos e negativos do mesmo.
 - **Recurso Previsto:** Maicon Costa – Gerente do projeto

PREDECESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Gerenciamento do projeto;
- Início do projeto;
- Identificar demanda;
- Alimentação da ferramenta Wiki;
- Padronização das soluções;
- Software;
- Hardware;
- Treinamentos;
- Divulgação.

PILOTOSUCESSORES PRINCIPAIS DO PACOTE DE TRABALHO

- Nenhum

RISCOS ASSOCIADOS AO PACOTE

O risco que pode haver neste pacote é apresentar resultado que não condiz com o escopo.

APROVAÇÕES		
Maicon Costa		Data:
Gerente do projeto		15/04/2011

15. LINHA DE BASE DO TEMPO

15.1 CRONOGRAMA MACRO

WBS	TAREFAS	DURAÇÃO	INICIO	TÉRMINO
1	METODOLOGIA BANCO DE MELHORES PRÁTICAS	89 days	15/04/2011	17/08/2011
1.1	GERENCIAMENTO DO PROJETO	89 days	15/04/2011	17/08/2011
1.2	INICIO DO PROJETO	5 days	15/04/2011	21/04/2011
1.2	IDENTIFICAR DEMANDA	25 days	27/04/2011	31/05/2011
1.3	ALIMENTAÇÃO DA FERRAMENTA WIKI	5 days	01/06/2011	07/06/2011
1.4	PADRONIZAÇÃO DAS SOLUÇÕES	5 days	01/06/2011	07/06/2011
1.5	SOFTWARE	15 days	01/06/2011	21/06/2011
1.6	HARDWARE	5 days	22/06/2011	28/06/2011
1.7	TREINAMENTOS	72 days	15/04/2011	25/07/2011
1.8	DIVULGAÇÃO	2 days	18/07/2011	19/07/2011
1.9	PILOTO	13 days	27/07/2011	12/08/2011
1.10	RESULTADOS	2 days	16/08/2011	17/08/2011

15.2 CRONOGRAMA

WBS	TAREFAS	DURAÇÃO	INICIO	TÉRMINO	RECURSO
1	METODOLOGIA BANCO MELHORES PRÁTICAS	89 days	15/04/2011	17/08/2011	
1.1	GERENCIAMENTO DO PROJETO	89 days	15/04/2011	17/08/2011	
1.1.1	PLANEJAMENTO	2 days	15/04/2011	18/04/2011	
1.1.1.1	Plano de Integração	2 days	15/04/2011	18/04/2011	Maicon Costa
1.1.1.2	Plano de Escopo	2 days	15/04/2011	18/04/2011	Maicon Costa
1.1.1.3	Plano de Riscos	2 days	15/04/2011	18/04/2011	Maicon Costa
1.1.1.4	Plano de Aquisição	2 days	15/04/2011	18/04/2011	Maicon Costa
1.1.1.5	Plano de Qualidade	2 days	15/04/2011	18/04/2011	Maicon Costa
1.1.1.6	Plano de Comunicação	2 days	15/04/2011	18/04/2011	Maicon Costa
1.1.1.7	Plano de Custos	2 days	15/04/2011	18/04/2011	Maicon Costa
1.1.1.8	Plano de Tempo	2 days	15/04/2011	18/04/2011	Maicon Costa
1.1.1.9	Plano de Recursos Humanos	2 days	15/04/2011	18/04/2011	Maicon Costa
1.1.2	EXECUÇÃO E CONTROLE	84 days	20/04/2011	15/08/2011	
1.1.2.1	Reuniões semanais com a equipe 1	1 day	26/04/2011	26/04/2011	Maicon Costa
1.1.2.2	Reuniões semanais com a equipe 2	1 day	25/04/2011	25/04/2011	Maicon Costa
1.1.2.3	Reuniões semanais com a equipe 3	1 day	02/05/2011	02/05/2011	Maicon Costa
1.1.2.4	Reuniões semanais com a equipe 4	1 day	09/05/2011	09/05/2011	Maicon Costa

1.1.2.5	Reuniões semanais com a equipe 5	1 day	16/05/2011	16/05/2011	Maicon Costa
1.1.2.6	Reuniões semanais com a equipe 6	1 day	23/05/2011	23/05/2011	Maicon Costa
1.1.2.7	Reuniões semanais com a equipe 7	1 day	30/05/2011	30/05/2011	Maicon Costa
1.1.2.8	Reuniões semanais com a equipe 8	1 day	06/06/2011	06/06/2011	Maicon Costa
1.1.2.9	Reuniões semanais com a equipe 9	1 day	13/06/2011	13/06/2011	Maicon Costa
1.1.2.10	Reuniões semanais com a equipe 10	1 day	20/06/2011	20/06/2011	Maicon Costa
1.1.2.11	Reuniões semanais com a equipe 11	1 day	27/06/2011	27/06/2011	Maicon Costa
1.1.2.12	Reuniões semanais com a equipe 12	1 day	04/07/2011	04/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.13	Reuniões semanais com a equipe 13	1 day	11/07/2011	11/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.14	Reuniões semanais com a equipe 14	1 day	18/07/2011	18/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.15	Reuniões semanais com a equipe 15	1 day	25/07/2011	25/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.16	Reuniões semanais com a equipe 16	1 day	01/08/2011	01/08/2011	Maicon Costa
1.1.2.17	Reuniões de avaliação da equipe do projeto 1	1 day	02/05/2011	02/05/2011	Maicon Costa
1.1.2.18	Reuniões de avaliação da equipe do projeto 2	1 day	06/06/2011	06/06/2011	Maicon Costa
1.1.2.19	Reuniões de avaliação da equipe do projeto 3	1 day	04/07/2011	04/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.20	Reuniões de avaliação da equipe do projeto 4	1 day	01/08/2011	01/08/2011	Maicon Costa
1.1.2.21	Reunião de avaliação dos planos do projeto 1	1 day	02/05/2011	02/05/2011	Maicon Costa
1.1.2.22	Reunião de avaliação dos planos do projeto 2	1 day	06/06/2011	06/06/2011	Maicon Costa
1.1.2.23	Reunião de avaliação dos planos do projeto 3	1 day	04/07/2011	04/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.24	Reunião de avaliação dos planos do projeto 4	1 day	01/08/2011	01/08/2011	Maicon Costa
1.1.2.25	Reunião de término de fase INICIO DO PROJETO	1 day	20/04/2011	20/04/2011	Maicon Costa
1.1.2.26	Reunião de término de fase IDENTIFICAR DEMANDA	1 day	01/06/2011	01/06/2011	Maicon Costa
1.1.2.27	Reunião de término de fase ALIMENTAÇÃO DA FERRAMENTA WIKI	1 day	08/06/2011	08/06/2011	Maicon Costa
1.1.2.28	Reunião de término de fase PADRONIZAÇÃO	1 day	08/06/2011	08/06/2011	Maicon Costa
1.1.2.29	Reunião de término de fase SOFTWARE	1 day	29/07/2011	29/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.30	Reunião de término de fase HARDWARE	1 day	29/07/2011	29/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.31	Reunião de término de fase TREINAMENTOS	1 day	26/07/2011	26/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.32	Reunião de término de fase DIVULGAÇÃO	1 day	26/07/2011	26/07/2011	Maicon Costa
1.1.2.33	Reunião de término de fase PILOTO	1 day	15/08/2011	15/08/2011	Maicon Costa
1.1.3	ENCERRAMENTO	1 day	17/08/2011	17/08/2011	
1.1.3.1	Reunião de encerramento do projeto	1 day	17/08/2011	17/08/2011	Maicon Costa
1.2	INICIO DO PROJETO	5 days	15/04/2011	21/04/2011	
1.2.1	Definir o escopo do projeto	1 day	15/04/2011	15/04/2011	Maicon Costa
1.2.2	Definir e aprovação da equipe do projeto e o comitê	2 days	18/04/2011	19/04/2011	Maicon Costa
1.2.4	Realizar o Kick-off Meeting do projeto	2 days	20/04/2011	21/04/2011	Maicon Costa
1.2	IDENTIFICAR DEMANDA	25 days	27/04/2011	31/05/2011	
1.2.1	IDENTIFICAR OS PRINCIPAIS PROBLEMAS	3 days	27/04/2011	29/04/2011	
1.2.1.1	Aplicar filtro na base dados para identificar problemas que mais ocorrem	3 days	27/04/2011	29/04/2011	Anderson Lima
1.2.1.2	Identificar demanda nas caixas de e-mail	3 days	27/04/2011	29/04/2011	
1.2.2	APLICAR ENTREVISTAS PARA IDENTIFICAR DEMANDA	10 days	02/05/2011	13/05/2011	
1.2.2.1	Aplicar entrevistas com analistas para identificar demandas	10 days	02/05/2011	13/05/2011	Anderson Lima
1.2.2.2	Aplicar entrevistas com analistas sênior para identificar demandas	10 days	02/05/2011	13/05/2011	Anderson Lima
1.2.3	SOLUÇÕES	12 days	16/05/2011	31/05/2011	

1.2.3.1	Definir solução para os problemas identificados	10 days	16/05/2011	27/05/2011	Anderson Lima
1.2.3.2	Aprovar as soluções	2 days	30/05/2011	31/05/2011	Maicon Costa
1.3	ALIMENTAÇÃO DA FERRAMENTA WIKI	5 days	01/06/2011	07/06/2011	
1.3.1	Inserir as soluções na ferramenta Wiki	5 days	01/06/2011	07/06/2011	Anderson Lima
1.4	PADRONIZAÇÃO DAS SOLUÇÕES	5 days	01/06/2011	07/06/2011	
1.4.1	Definir os templates das soluções	2 days	01/06/2011	02/06/2011	Antonio Leães
1.4.2	Testar o layout dos templates	2 days	03/06/2011	06/06/2011	Antonio Leães
1.4.3	Aprovação dos templates	1 day	07/06/2011	07/06/2011	Maicon Costa
1.5	SOFTWARE	15 days	01/06/2011	21/06/2011	
1.5.1	Preparar a ferramenta	5 days	01/06/2011	07/06/2011	Ricardo Paz
1.5.2	Verificar o acesso para todos	5 days	08/06/2011	14/06/2011	Ricardo Paz
1.5.3	Testar a ferramenta	5 days	15/06/2011	21/06/2011	Ricardo Paz
1.6	HARDWARE	5 days	22/06/2011	28/06/2011	
1.6.1	Testar física e logicamente os computadores dos usuários	5 days	22/06/2011	28/06/2011	Ricardo Paz
1.7	TREINAMENTOS	72 days	15/04/2011	25/07/2011	
1.7.1	ORGANIZAÇÃO	4 days	29/06/2011	04/07/2011	
1.7.1.1	Definir as turmas / datas	2 days	29/06/2011	30/06/2011	Anderson Lima
1.7.1.2	Agendar os treinamentos	2 days	01/07/2011	04/07/2011	Anderson Lima
1.7.2	TREINAMENTO NA FERRAMENTA	15 days	05/07/2011	25/07/2011	
1.7.2.1	Realizar o treinamento na ferramenta	15 days	05/07/2011	25/07/2011	Maicon Costa
1.7.2.2	Avaliar o resultado do treinamento	1 day	25/07/2011	25/07/2011	Maicon Costa
1.7.3	TREINAMENTO GESTÃO DO CONHECIMENTO / PROJETOS	72 days	15/04/2011	25/07/2011	
1.7.3.1	Realizar treinamento sobre Gestão do Conhecimento	15 days	05/07/2011	25/07/2011	Professor Externo
1.7.3.2	Realizar treinamento sobre Gestão de Projetos	15 days	15/04/2011	05/05/2011	Professor Externo
1.7.3.3	Avaliar resultado dos treinamentos	1 day	25/07/2011	25/07/2011	Maicon Costa
1.8	DIVULGAÇÃO	2 days	18/07/2011	19/07/2011	
1.8.1	Fazer divulgação da ferramenta Wiki	2 days	18/07/2011	19/07/2011	Maicon Costa
1.9	PILOTO	13 days	27/07/2011	12/08/2011	
1.9.2	PLANEJAMENTO PROJETO PILOTO	2 days	27/07/2011	28/07/2011	
1.9.2.1	Elaborar plano do projeto piloto	2 days	27/07/2011	28/07/2011	Anderson Lima
1.9.2.2	Aprovar plano do projeto piloto	2 days	27/07/2011	28/07/2011	Anderson Lima
1.9.3	EXECUÇÃO E AVALIAÇÃO PROJETO PILOTO	6 days	01/08/2011	08/08/2011	
1.9.3.1	Executar o projeto piloto	5 days	01/08/2011	05/08/2011	Ricardo Paz
1.9.3.2	Avaliar os resultados do projeto-piloto	1 day	08/08/2011	08/08/2011	Ricardo Paz
1.9.4	AÇÕES CORRETIVAS	5 days	08/08/2011	12/08/2011	
1.9.4.1	Realizar as correções a partir dos resultados do projeto piloto	5 days	08/08/2011	12/08/2011	Ricardo Paz
1.10	RESULTADOS	2 days	16/08/2011	17/08/2011	
1.10.1	Reunião de apresentação dos resultados do projeto	2 days	16/08/2011	17/08/2011	Ricardo Paz

16. CONCLUSÃO

A metodologia desenvolvida sobre banco de melhores práticas foi direcionada para o suporte técnico da Dell Computadores, porém pode facilmente ser adaptada para quaisquer empresas que prestam suporte técnico de apoio a clientes.

Apesar do trabalho não ter sido implementado, o aprendizado adquirido com o desenvolvimento dos nove planos de gerenciamento contribuirá muito para meu conhecimento tácito onde levarei a qualquer projeto daqui pra frente.

O aprendizado adquirido como base da metodologia PmBok foi muito rica para meu futuro como gerente de projetos, pude aprender ainda mais sobre como desenvolver um projeto dentro das cinco fases, início, planejamento, execução, controle e encerramento.

Este trabalho de conclusão desenvolveu uma metodologia baseada no PmBok, porém o gerenciamento de projeto hoje em dia nas organizações é de vital importância para obtenção de bons resultados. Apesar da abrangência de gerenciamento em projeto ainda ser pequena, cada vez mais vemos empresas aderindo às ferramentas e ao método.