

TERMO DE ABERTURA			
Nome do Projeto:	Contact Center		
Gerente do Projeto:	Kelvin Carvalho Prado		
Data:	13/02/2013	Nº da Versão do Documento:	01

1. Título e Descrição do Projeto

A 2TI Contact Center será uma empresa de prestação de serviços de forma terceirizada, para empresas dos setores público e privado, de acordo com a necessidade de cada organização. Todos os serviços de comunicação corporativa diretamente com o cliente serão foco da 2TI Contact Center, variando os meios de contato direto, como telefone e/ou internet, gerando relacionamento satisfatório entre empresas e clientes, assim como a sinergia entre eles. Entre as opções que serão oferecidas para as empresas, podem ser citados serviços de televendas ativo e receptivo, marketing, serviço de atendimento ao consumidor (SAC) e serviços de cobrança.

Resumindo, neste projeto, será realizado planejamento que viabilizará a criação de um Contact Center para a prestação de serviços com estrutura adequada, mão de obra qualificada e métodos de gerenciamento avançados. Serão oferecidos para empresas públicas e privadas da região, de forma terceirizada, serviços de Televendas, Marketing, Cobrança e Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). A empresa funcionará em um prédio comercial alugado, com área de 150m², adequado às normas da NR17 Anexo II. Os equipamentos utilizados serão adquiridos mediante compra e no caso de softwares da aquisição de licenças.

2. Gerente de Projeto designado e nível de autoridade no projeto

- O funcionário Kelvin Carvalho Prado, será o gerente desse projeto e atuará sob uma estrutura organizacional funcional, reportando-se diretamente ao Patrocinador Sr.Carlos Antonio.
- Kelvin Carvalho Prado terá autoridade de desenvolver uma metodologia de projeto com base no PMBOK para documentação das informações do projeto e

cobrar participação e colaboração da equipe na elaboração e manutenção dessa documentação do projeto.

- Kelvin Carvalho Prado será o responsável por todas as áreas do gerenciamento do projeto, porém todas as tomadas de decisão deverão passar pela aprovação do Sr.Carlos Antônio, bem como toda documentação do projeto.

3. Motivação ou Justificativa do Projeto

O cenário nacional é favorável a investimentos empresariais, devido à estabilidade da economia, inclusive sendo referência para investidores no mercado internacional. A atividade econômica no país está aquecida, com expansão da agropecuária, comércio, serviços e indústria.

O mercado de Contact Centers no Brasil se apresenta de forma promissora com forte expansão do setor a cada ano, com evolução em número de posições de atendimento, operadores e clientes.

No âmbito regional, especificamente no Estado de Rondônia, algumas poucas pequenas empresas atuam no setor, com a prestação de serviços de televendas para operadoras de telefonia e TV por assinatura, sob exclusividade da marca. Não existem empresas que realizam prestação de serviços de Contact Center de forma aberta para empresas da região, em variados setores. O mercado regional possui um grande potencial para a implementação do serviço, considerando a falta de concorrência direta e o crescimento acelerado da região.

4. Objetivos do Projeto

- Ser um diferencial competitivo no âmbito de empresas Contact Center, no qual infraestrutura, tecnologia, ferramentas de gestão e recursos humanos serão os mais eficientes disponíveis no mercado, visando otimizar os resultados e fortalecer a imagem da empresa.
- Ter uma postura essencialmente voltada para o mercado regional, sendo o conhecimento da região a grande especialização, com as características geográficas, econômicas, sociais e políticas em foco.

- Prestação de serviços para empresas de todo o Brasil, para atuarem no Estado de Rondônia, com serviços de televendas, SAC e/ou cobrança, de forma sólida e segura, com conhecimento do mercado regional.

5. Principais Partes Interessadas (stakeholders) do Projeto

- Patrocinador - Carlos Antonio
- Kelvin Carvalho Prado - Gerente deste projeto
- Kevenn Henrique de Paula Silva- Supervisor
- Luiz - Coordenador
- Colaboradores e clientes da rede

6. Recursos já alocados ao projeto

- Kelvin Carvalho Prado - Gerente deste projeto
- Kevenn Henrique de Paula Silva- Supervisor
- Luiz - Coordenador

7. Produtos ou Resultados do Projeto

- Implantação bem-sucedida sendo referência em prestação de serviços de Contact Center no Estado de Rondônia, para clientes nacionais e para clientes locais.
- Em decorrência da grande capacidade de sucesso nas operações realizadas pelos operadores e alta capacidade de negociação com os clientes em potencial, o Contact Center se apresenta com grande possibilidade de retorno ou lucro.

Aprovado por:	Kelvin Carvalho Prado
Assinatura:	Kelvin Carvalho Prado
Registro de Alterações	
Não houveram alterações nos recursos humanos alocados para o projeto.	

DECLARAÇÃO DE ESCOPO			
Nome do Projeto:	Contact Center		
Gerente do Projeto:	Kelvin Carvalho Prado		
Data:	13/02/2013	Nº Versão do Documento:	01

1. Título e Descrição do projeto

A 2TI Contact Center será uma empresa de prestação de serviços de forma terceirizada, para empresas dos setores público e privado, de acordo com a necessidade de cada organização. Todos os serviços de comunicação corporativa diretamente com o cliente serão foco da 2TI Contact Center, variando os meios de contato direto, como telefone e/ou internet, gerando relacionamento satisfatório entre empresas e clientes, assim como a sinergia entre eles. Entre as opções que serão oferecidas para as empresas, podem ser citados serviços de televendas ativo e receptivo, marketing, serviço de atendimento ao consumidor (SAC) e serviços de cobrança.

Resumindo, neste projeto, será realizado planejamento que viabilizará a criação de um Contact Center para a prestação de serviços com estrutura adequada, mão de obra qualificada e métodos de gerenciamento avançados. Serão oferecidos para empresas públicas e privadas da região, de forma terceirizada, serviços de Televendas, Marketing, Cobrança e Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). A empresa funcionará em um prédio comercial alugado, com área de 150m², adequado às normas da NR17 Anexo II. Os equipamentos utilizados serão adquiridos mediante compra e no caso de softwares da aquisição de licenças.

2. Patrocinador (sponsor)

Carlos Antonio, Empresario.

3. Gerente do Projeto e Autoridade

- O funcionário Kelvin, será o gerente desse projeto e atuará sob uma estrutura organizacional funcional, reportando-se diretamente ao Patrocinador Sr.Carlos Antonio.
- Kelvin terá autoridade de desenvolver uma metodologia de projeto com base no PMBOK para documentação das informações do projeto e cobrar participação e

colaboração da equipe na elaboração e manutenção dessa documentação do projeto.

- Kelvin será o responsável por todas as áreas do gerenciamento do projeto, porém todas as tomadas de decisão deverão passar pela aprovação do Sr.Carlos Antônio, bem como toda documentação do projeto.

4. Equipe

Equipe Principal – que trabalhará diretamente no projeto:

- Kelvin Carvalho Prado – funcionário que atuará, em período integral, como Gerente do Projeto com auxílio de dois funcionários:
 - Kevenn Henrique de Paula Silva- Supervisor
 - Luiz - Coordenador

Equipe de Apoio – que participará em momentos pontuais do projeto, bem como reuniões para coleta de informações e aprovações, conforme o necessário:

- Patrocinador - Sr.Carlos Antonio.
- Gerente de Obras - Fernando.
- Gerente de Compras – Rosa.
- Gerente de Aquisições de Softwares - João
- Gerente de Recursos Humanos - Maria
- Supervisor de treinamento em áreas específicas da empresa - Rodrigo

5. Objetivos

- Ser um diferencial competitivo no âmbito de empresas Contact Center, no qual infraestrutura, tecnologia, ferramentas de gestão e recursos humanos serão os mais eficientes disponíveis no mercado, visando otimizar os resultados e fortalecer a imagem da empresa.
- Ter uma postura essencialmente voltada para o mercado regional, sendo o conhecimento da região a grande especialização, com as características geográficas, econômicas, sociais e políticas em foco.

- Prestação de serviços para empresas de todo o Brasil, para atuarem no Estado de Rondônia, com serviços de televendas, SAC e/ou cobrança, de forma sólida e segura, com conhecimento do mercado regional.

6. Justificativa

O cenário nacional é favorável a investimentos empresariais, devido à estabilidade da economia, inclusive sendo referência para investidores no mercado internacional. A atividade econômica no país está aquecida, com expansão da agropecuária, comércio, serviços e indústria.

O mercado de Contact Centers no Brasil se apresenta de forma promissora com forte expansão do setor a cada ano, com evolução em número de posições de atendimento, operadores e clientes.

No âmbito regional, especificamente no Estado de Rondônia, algumas poucas pequenas empresas atuam no setor, com a prestação de serviços de televendas para operadoras de telefonia e TV por assinatura, sob exclusividade da marca. Não existem empresas que realizam prestação de serviços de Contact Center de forma aberta para empresas da região, em variados setores. O mercado regional possui um grande potencial para a implementação do serviço, considerando a falta de concorrência direta e o crescimento acelerado da região.

7. Fatores de Sucesso

- Comunicação efetiva dentro da equipe;
- Trabalho em equipe de acordo com a metodologia de gerenciamento de projetos elaborada pelo Gerente do Projeto;
- Apoio do patrocinador até o final do projeto;
- Comprometimento de todas as partes interessadas no Planejamento e na Execução do projeto.

8. Restrições

- O orçamento do projeto não poderá ultrapassar R\$ 288.900,00 em custos variáveis e diretos;
- Apenas os membros da equipe acima estão autorizados a trabalhar no projeto;
- O projeto deverá estar concluído para iniciar suas operações em dezembro de 2022.

9. Premissas

- O patrocinador do projeto já aprovou e liberou os fundos para o projeto;
- Os membros da equipe já foram autorizados e liberados para trabalharem no projeto;
- O orçamento aprovado será suficiente para implantar um número de práticas de sustentabilidade suficiente para ter uma visibilidade diante dos clientes e comunidade em geral;

10. Exclusões Específicas

- Não serão contempladas práticas de sustentabilidade aplicáveis à construção do Contact Center;
- Não será feito um estudo detalhado de práticas ou certificações LEED ou de Green Building.

11. Entregas Principais (Escopo Incluído)

- O projeto prevê a entrega da estrutura física;
(Com relação à estrutura física, está previsto no escopo do projeto a localização, aluguel e adequação do imóvel (acústica, hidráulica, de comunicação e elétrica) de acordo com a NR-17. Neste projeto será implementada estrutura física para que o cliente final (operador do Contact Center) possa oferecer para empresas públicas e privadas da região, de forma terceirizada, os seguintes serviços: Televendas; Cobrança; Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC); Pós-Venda e Agendamentos.)
- Equipamentos;
(Quanto aos equipamentos, serão adquiridos e instalados relacionados à telecomunicações, informática e móveis.)

- Ferramentas operacionais;

Na parte de ferramentas operacionais, é objetivo do projeto a seleção para aquisição adequada do software que permitirá o gerenciamento de todos os recursos do Contact Center, proporcionando visibilidade dos processos de atendimento ao cliente, assim como o desempenho dos operadores e das informações referentes aos clientes. Ainda na parte de operacionalização do empreendimento, será providenciada a contratação dos serviços de telefonia necessários ao desenvolvimento das atividades previstas.

- Preparação de pessoal;

(No que tange o quesito “pessoas”, faz parte do escopo a seleção, contratação e treinamento dos colaboradores que atuarão na empresa.)

- Organização do departamento comercial.

(O projeto dará apoio jurídico e de treinamento para o departamento comercial. Este departamento será gerido pelo cliente final e atuará na elaboração e fechamento dos contratos com os clientes que utilizarão os serviços do Contact Center, bem como a publicidade e visitas a estes clientes.)

12. Orçamento Previsto

Para implantação do Contact Center, considerando os gastos com reforma, aquisição de equipamentos, qualificação de pessoal e gerenciamento do projeto, tem uma previsão de investimento que totaliza R\$ 288.900,00.

13. Marcos Principais

Fase	Descrição	Data
Iniciação	Termo de Abertura aprovado	10/02/2022
Planejamento	Declaração do escopo aprovada	13/02/2022
	Plano de Gerenciamento do Projeto aprovado	17/02/2022
Execução	Implantação da infraestrutura das práticas sustentáveis concluída	21/03/2022
	Marketing da iniciativa concluída	15/11/2022

Encerramento	Lições aprendidas registradas	20/11/2022
	Projeto concluído	01/12/2022

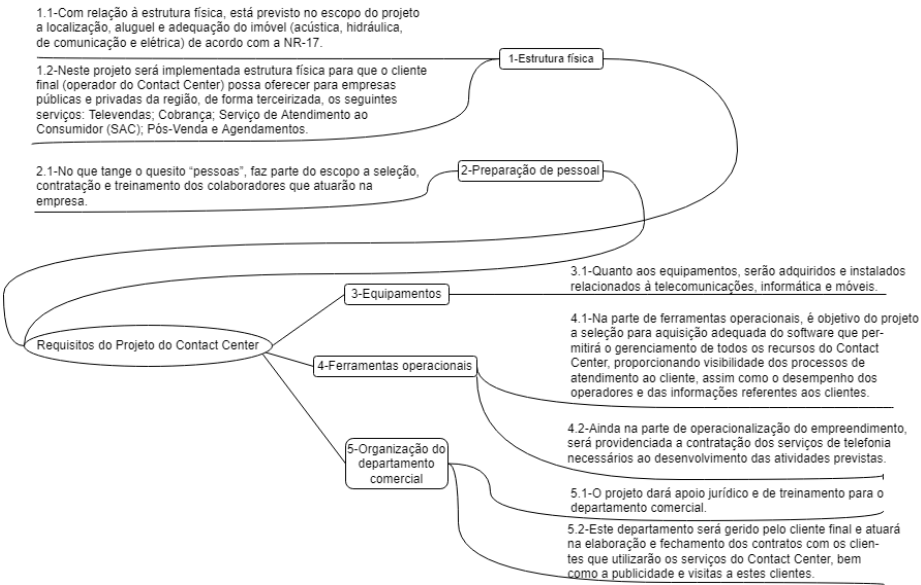
14. Critérios de Aceitação do Projeto

No âmbito regional, especificamente no Estado de Rondônia, algumas poucas pequenas empresas atuam no setor, com a prestação de serviços de televendas para operadoras de telefonia e TV por assinatura, sob exclusividade da marca. Não existem empresas que realizam prestação de serviços de Contact 16 Center de forma aberta para empresas da região, em variados setores. O mercado regional possui um grande potencial para a implementação do serviço, considerando a falta de concorrência direta e o crescimento acelerado da região.

Com base na pesquisa de mercado feita no pré-projeto, foi possível identificar uma aceitação do projeto, onde das empresas que participaram da pesquisa de mercado, cerca de 72% não possuem operação de Contact Center, 55% possuem necessidade e 51% contratariam.

Aprovado por:	Kelvin Carvalho Prado
Assinatura:	Kelvin Carvalho Prado
Registro de Alterações	
Não houveram alterações nos recursos humanos alocados para o projeto.	

Documentação dos Requisitos - Mapa Mental – Coleta dos Requisitos



Matriz de Rastreabilidade de Requisitos

Nº	Parte interessada	Requisito	Categ.	Priorid.	Status	Data
1	Gerente de Obras					
1.1		Com relação à estrutura física, está previsto no escopo do projeto a localização, aluguel e adequação do imóvel (acústica, hidráulica, de comunicação e elétrica) de acordo com a NR-17.	C	2	Será verificado se as estruturas estão de acordo com o exigido pelo Sr.Fernando	13/02
1.2		Neste projeto será implementada estrutura física para que o cliente final (operador do Contact Center) possa oferecer para empresas públicas e privadas da região, de forma terceirizada, os seguintes serviços: Televendas; Cobrança; Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC); Pós-Venda e Agendamentos.	A	1	Será coordenado pelo Sr.Fernando	13/02
2	Supervisor de treinamento em áreas específicas da empresa					
2.1		No que tange o quesito “pessoas”, faz parte do escopo a seleção, contratação e treinamento dos colaboradores que atuarão na	C	2	Será verificado após conclusão da estrutura física ou em paralelo.	13/02

		empresa.				
3	Gerente de Compras					
3.1		Quanto aos equipamentos, serão adquiridos e instalados relacionados à telecomunicações, informática e móveis.	B	2	Será inicializado após a estrutura física ser construída.	13/02
4	Gerente de Aquisições de Softwares					
4.1		Na parte de ferramentas operacionais, é objetivo do projeto a seleção para aquisição adequada do software que permitirá o gerenciamento de todos os recursos do Contact Center, proporcionando visibilidade dos processos de atendimento ao cliente, assim como o desempenho dos operadores e das informações referentes aos clientes.	B	2	Será inicializado após a compra dos equipamentos de TI e coordenado pelo Sr.João.	13/02
4.2		Ainda na parte de operacionalização do empreendimento, será providenciada a contratação dos serviços de telefonia necessários ao desenvolvimento das atividades previstas.	B	4	Pode ser concluído após toda a estrutura ser construída e equipamentos/softwares instalados	13/02

5	Gerente de Recursos Humanos					
5.1		O projeto dará apoio jurídico e de treinamento para o departamento comercial.	C	2	Será verificado durante planejamento de RH.	13/02
5.2		A organização do departamento comercial será gerida pelo cliente final e atuará na elaboração e fechamento dos contratos com os clientes que utilizarão os serviços do Contact Center, bem como a publicidade e visitas a estes clientes.	A	1	Será implantado pelo RH gerenciado pela Sr.Maria	13/02

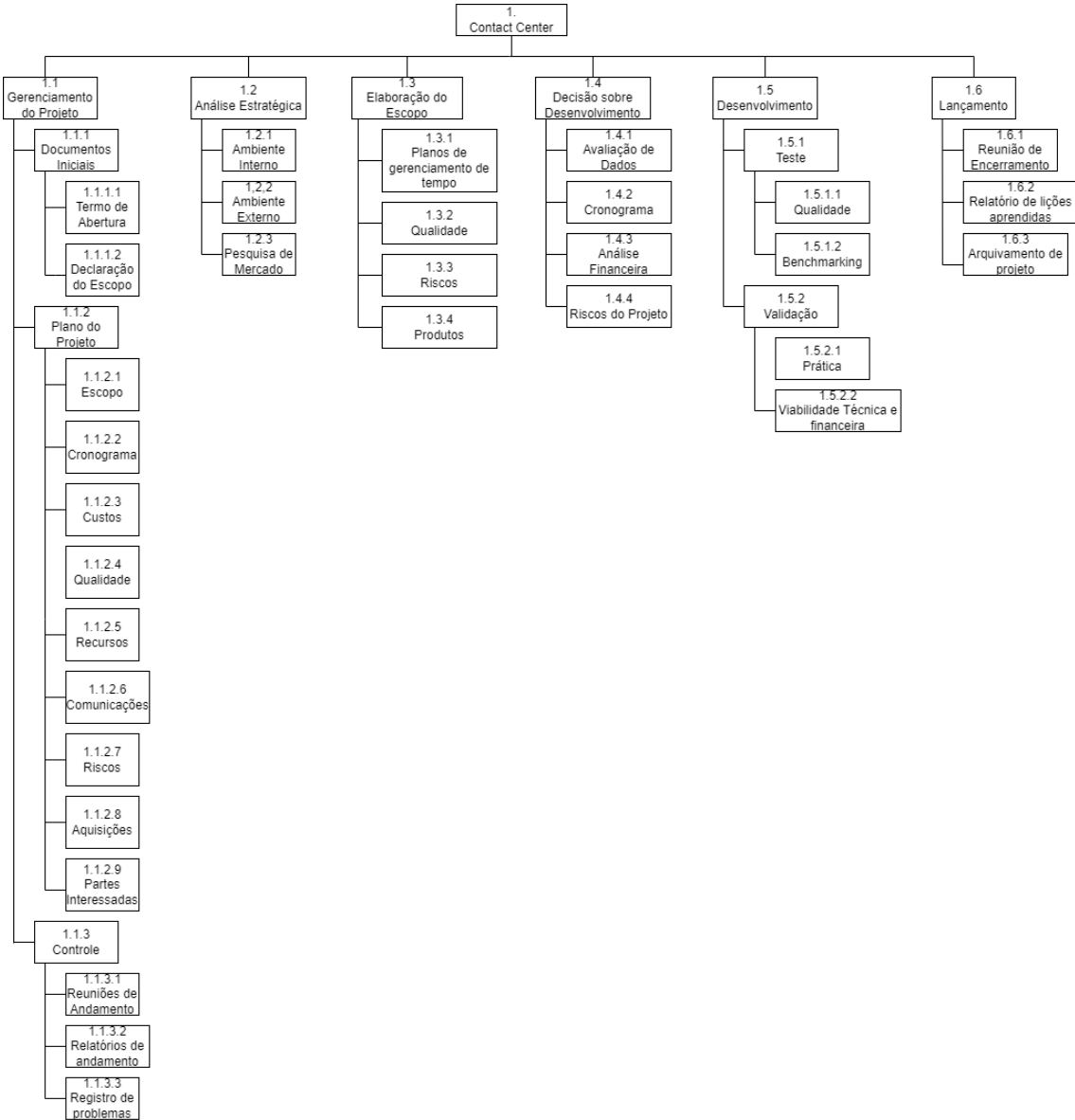
Categorias:

A = Ações ou estruturas que serão implementadas ou construídas ao longo do projeto.

B= Recursos em geral que deverão ser adquiridos de terceiros ao longo do projeto.

C= Após algumas práticas serem implementadas, deverão ser supervisionadas para verificar se tudo está de acordo com o que foi requisitado.

Estrutura Analítica do Projeto (EAP)



Dicionário da EAP

Nº na EAP	Entregas	Descrição dos Pacotes de Trabalho	Critérios de Aprovação
1.1	Gerenciamento do Projeto		
1.1.1	Documentos Iniciais		
1.1.1.1	Termo de Abertura	O Gerente do Projeto deverá elaborar o documento em conjunto com o Patrocinador do projeto definindo: objetivos do projeto, motivação ou justificativa (business case) do projeto, partes interessadas principais, produto e entregas principais, recursos pré-alocados e aprovados para trabalhar no projeto, obter assinatura do Patrocinador. É importante utilizar informações da fase de pré-projeto.	Ser elaborado de acordo com modelo na pasta SustentaA, no servidor HJH e aprovado pelo Patrocinador
1.1.1.2	Declaração de Escopo	O Gerente do Projeto irá elaborar e padronizar os documentos de gerenciamento do projeto com base nas áreas de conhecimento do PMBOK. Customizar para as necessidades do projeto e da equipe.	Seguir os padrões sugeridos no PMBOK e ter aprovação do Sr. Carlos Antonio.
1.1.2	Plano de Projeto		
1.1.2.1	Escopo	Desenvolver a Declaração de Escopo com base no Termo de Abertura e informações adicionais das partes interessadas, apresentar Declaração aas partes interessadas, definir processos e documentação de requisitos, definir critérios para análise de requisitos, realizar reunião de brainstorming com partes interessadas para elaborar um mapa mental com os requisitos principais, elaborar matriz de requisitos, construir estrutura analítica do projeto (EAP) com a técnica bottom-up em conjunto com as partes interessadas, obter aprovação para a EAP, delegar descrição dos pacotes de trabalho no dicionário da EAP aos responsáveis da área, montar o dicionário, obter aprovação.	Ser elaborado de acordo com modelo na pasta SustentaA, no servidor HJH e plano de ger. do escopo e ser aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio.

1.1.2.2	Cronograma	Desenvolver processos e estratégias para gerenciar o tempo, definir atividades, sequenciar atividades, alocar recursos para as atividades, estimar duração das atividades, desenvolver cronograma, obter aprovação.	Ser elaborado conforme estratégia definida no plano de ger. de tempo e ser aprovado
1.1.2.3	Custos	Desenvolver processos e estratégias para gerenciar os custos, fazer estimativas de custos fixos e variáveis, determinar orçamento do projeto, obter aprovação.	Ser elaborado conforme plano de ger. de custos e ser aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio.
1.1.2.4	Qualidade	Desenvolver processos e estratégias para controle e inspeção da qualidade, elaborar fluxogramas, elaborar listas de verificação.	Ser elaborado conforme estratégia definida no plano de ger. da qualidade e ser aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio.
1.1.2.5	Recursos	Desenvolver processos e estratégias para gerenciar o staff que irá trabalhar no projeto (interno e externo), elaborar matriz RACI, obter aprovação das áreas funcionais.	Ser elaborado conforme estratégia definida no plano de ger. de RH e ter aprovação do do Sr. Carlos Antonio.
1.1.2.6	Comunicação	Desenvolver processos e estratégias para gerenciar a comunicação interna e externa do projeto, elaborar registro das partes interessadas com expectativas e influência de cada um, identificar necessidades das partes interessadas quanto ao formato e frequência do recebimento das informações do projeto.	Ser elaborado de acordo com modelos na pasta SustentaA, no servidor HJH e aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio.
1.1.2.7	Riscos	Desenvolver o plano de gerenciamento dos riscos, identificar os riscos, realizar análise qualitativa dos riscos, planejar as respostas aos riscos.	Ser elaborado conforme modelos na pasta SustentaA e plano de ger. de riscos e ser aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio.
1.1.2.8	Aquisições	Reunir com departamentos de Compras para definir processos e estratégias para aquisições de produtos e serviços, gerenciar processo em conjunto com departamento de Compras	Ser elaborado conforme estratégia definida no plano de ger. das aquisições e ser aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio. e da Gerente de Compras

1.1.2.9	Partes Interessadas		
1.1.3	Controle		
1.1.3.1	Reuniões de Andamento	Realizar reuniões semanais (ou outro tipo de arranjo, conforme definido no cronograma) com todas as partes interessadas, conforme descrito no plano de comunicações, incluir datas no cronograma.	Conforme datas do cronograma e estratégia definida no plano de ger. do projeto.
1.1.3.2	Relatórios de Andamento	Enviar relatórios de andamento do projeto, conforme plano de comunicações	Conforme modelo na pasta SustentaA, no servidor HJH
1.1.3.3	Registros de Problemas	Registrar problemas que ocorrerem durante o projeto, publicar registro na intranet do projeto ou na pasta do servidor dedicada ao projeto.	Conforme modelo na pasta SustentaA, no servidor HJH.
1.2	Análise Estratégica		
1.2.1	Ambiente Interno	Definir infraestrutura, tecnologia, ferramentas de gestão e recursos humanos serão os mais eficientes disponíveis no mercado, visando otimizar os resultados e fortalecer a imagem da empresa.	Aprovação com bases estatísticas
1.2.2	Ambiente Externo	Analisar possibilidade de engajamento de expansão com base no número de posições de atendimentos operadores e clientes	Aprovação com bases estatísticas
1.2.3	Pesquisa de Mercado	Identificar a aceitação do projeto com base na pesquisa de mercado, com a compreensão da viabilidade mercadológica do negócio.	Aprovação com bases estatísticas
1.3	Elaboração do Escopo		
1.3.1	Plano de Gerenciamento de Tempo	Desenvolver processos e estratégias para gerenciar o tempo, definir atividades, sequenciar atividades, alocar recursos para as atividades, estimar duração das atividades, desenvolver cronograma, obter aprovação.	Ser elaborado conforme estratégia definida no plano de ger. da tempo e ser aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio.
1.3.2	Qualidade	Desenvolver processos e estratégias para controle e inspeção da qualidade, elaborar	Ser elaborado conforme estratégia definida no plano de

		fluxogramas, elaborar listas de verificação.	ger. da qualidade e ser aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio.
1.3.3	Riscos	Desenvolver o plano de gerenciamento dos riscos, identificar os riscos, realizar análise qualitativa dos riscos, planejar as respostas aos riscos.	Ser elaborado conforme estratégia definida no plano de ger. de riscos e ser aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio.
1.3.4	Produtos	Desenvolver plano de produtos e serviços que serão oferecidos para os clientes, inspecionar a qualidade dos produtos a serem disponibilizados.	Ser elaborado conforme estratégia definida no plano de ger. de produtos e ser aprovado pelo do Sr. Carlos Antonio
1.4	Decisão Sobre Desenvolvimento		
1.4.1	Avaliação de Riscos	Com base no item 1.3.3 definir a viabilidade de continuação do projeto.	Aprovação do relatório pelo Sr.Carlos Antonio
1.4.2	Cronograma	Estipular cronograma para realização das partes do projeto, assim como também a praso para aquisição de produtos	Aprovação do cronograma pelo Sr.Carlos Antonio
1.4.3	Análise Financeira	Analisar plano de gastos	Aprovação pelo Sr.Carlos Antonio
1.4.4	Risco do Projeto	Analisar toda documentação de com base nos itens 1.4.1, 1.4.2 e 1.4.3, definindo assim viabilidade de implantação do projeto.	Aprovação pelo Sr.Carlos Antonio
1.5	Desenvolvimento		
1.5.1	Teste	Definir um plano de testes junto ao setor de desenvolvimento, verificar falhas e inconsistências	Aprovação dos resultados pelo Sr. Carlos Antonio
1.5.1.1	Qualidade		
1.5.1.2	Benchmarking	Desenvolver uma análise aprofundada das melhores práticas usadas por empresas similares	Deverá incluir um mínimo de 2 empresas similares com eficácia positiva.
1.5.2	Validação	.	
1.5.2.1	Prática	Elaborar um plano em conjunto com o departamento de Manutenção para instalar novos itens, obter aprovação do plano, adquirir itens, instalar novos itens.	Preenchimento e assinatura de aprovação da checklist pelo Sr Carlos Antonio

		Desenvolver o material e conduzir um workshop aos colaboradores e gerentes sobre práticas de sustentabilidade em supermercados.	
1.5.2.2	Viabilidade Técnica e Financeira	Acompanhar e comparar item 1.4.3 no decorrer do desenvolvimento validando consistência dos gastos	Preenchimento e assinatura de aprovação da checklist pelo Sr Carlos Antonio
1.6	Lançamento		
1.6.1	Reunião de Encerramento	Conduzir reunião após término do projeto, convidar todas as partes interessadas, preparar pauta, enviar pauta antes da reunião, solicitar confirmação de presença, providenciar coffee-break.	Duração de, no máximo, 1 hora.
1.6.2	Relatório de Lições Aprendidas	Elaborar relatório de lições aprendidas incluindo os acertos e erros do projeto, bem como itens de ação para melhorias no futuro.	Conforme formulário de Lições Aprendidas na pasta SustentaA, no servidor HJH
1.6.3	Arquivamento de Projeto	Arquivar toda a documentação do gerenciamento do projeto, bem como e- mails e material avulso na pasta SustentaA, no servidor HJH.	N/A

REGISTRO DE STAKEHOLDERS			
Nome do Projeto:	Contact Center		
Gerente do Projeto:	Kelvin Carvalho Prado		
Data:	18/02/2022	Nº Versão do Documento:	01

Nome	Departamento/ Empresa	Cargo	Expectativas	Influência*
Kelvin Carvalho Prado	Desenvolvimento	Gerente de Projeto	Planejar, organizar as funções	A
Kevenn Henrique de Paula Silva	Desenvolvimento	Supervisor	Acompanhar o escopo e garantir cumprimento das metas	M
Luiz Cesar de Moura Silva	Desenvolvimento	Coordenador	Verificar Status do projeto, gerar métricas e relatórios	M

















*Influência pode ser definida como:

























A = Alta – stakeholder influencia todos os aspectos do projeto, principalmente no que se refere às linhas de base.

M = Média – stakeholder influencia alguns aspectos do projeto, pode afetar uma linha de base.

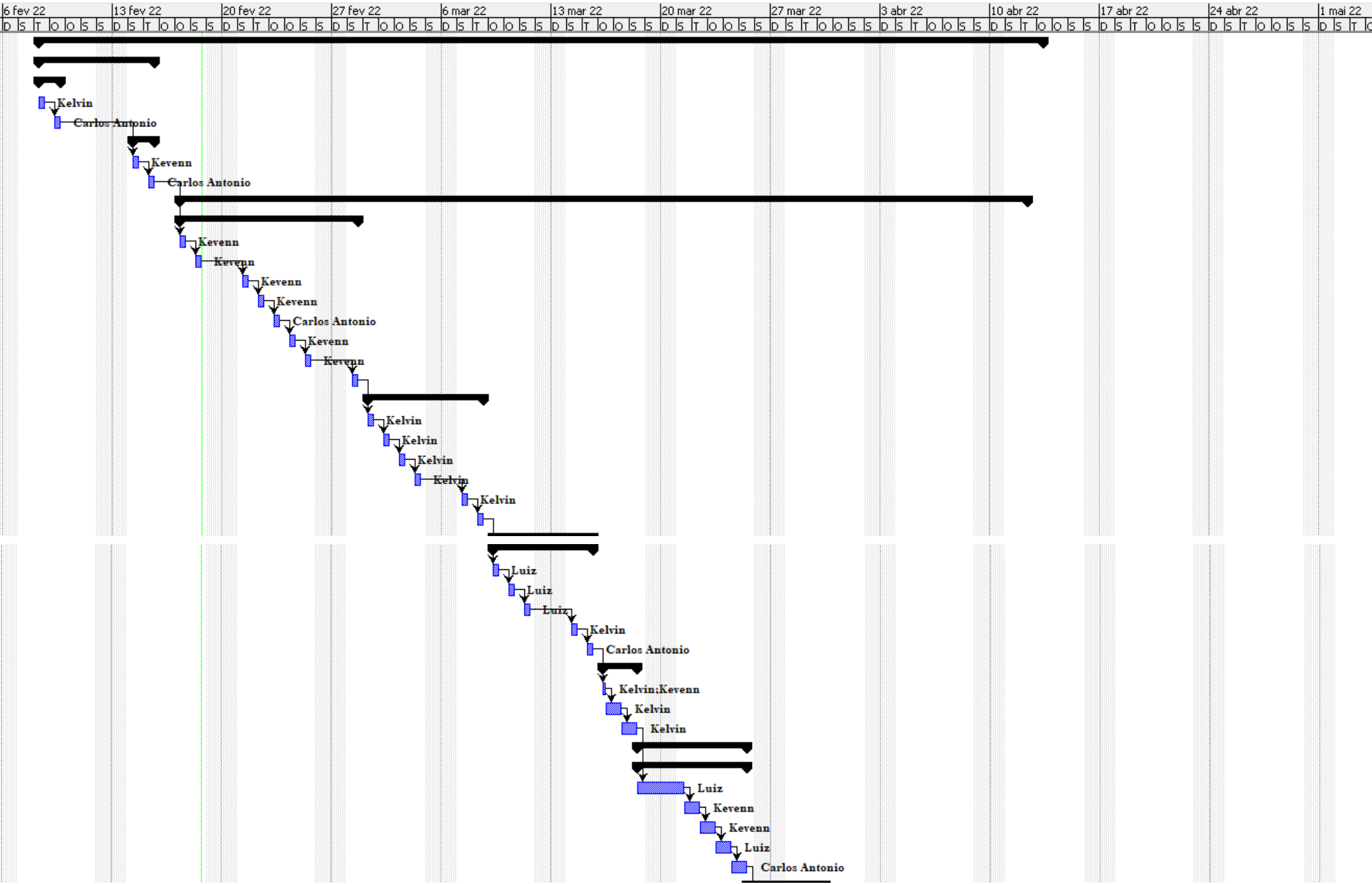
B = Baixa – stakeholder não influencia as linhas de base do projeto, mas será influenciado pelo produto do projeto.

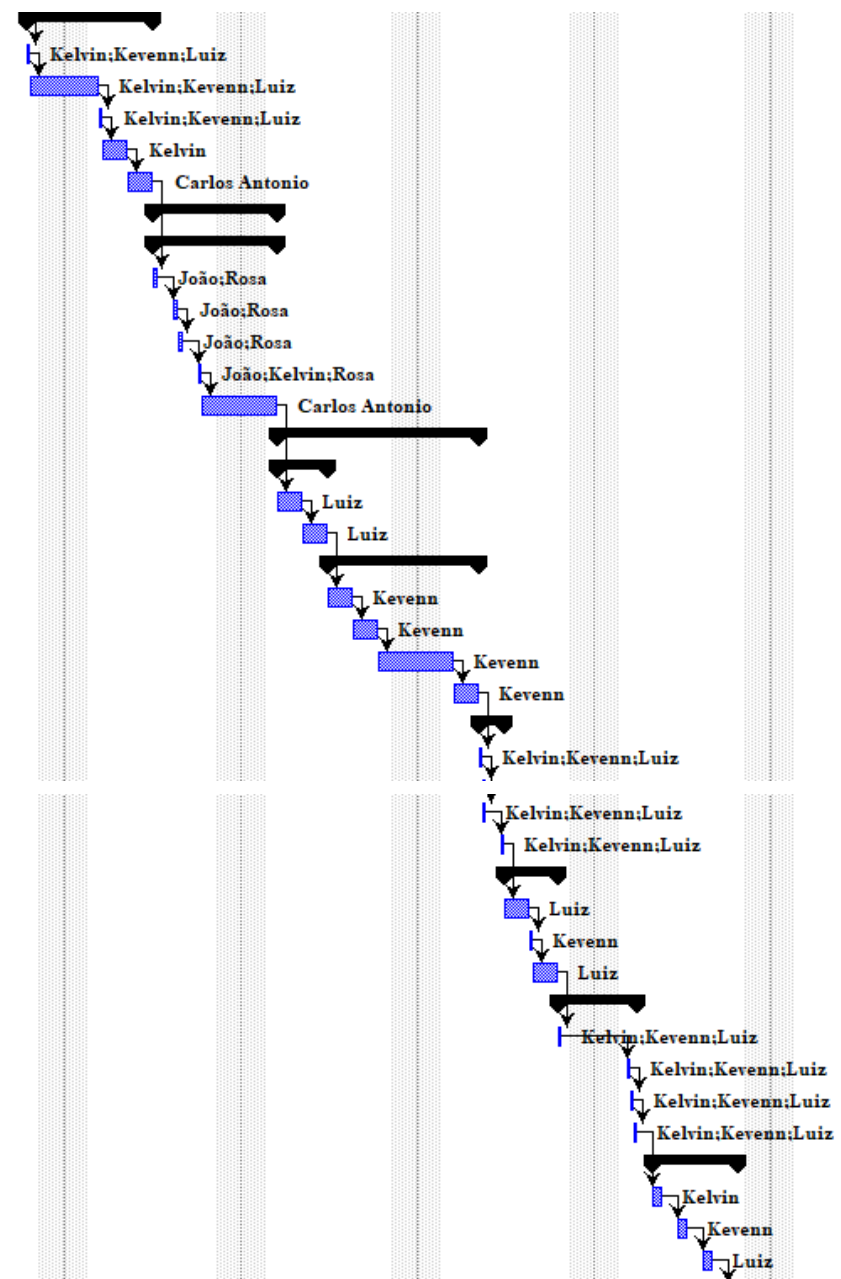
Cronograma (formato Planilha)

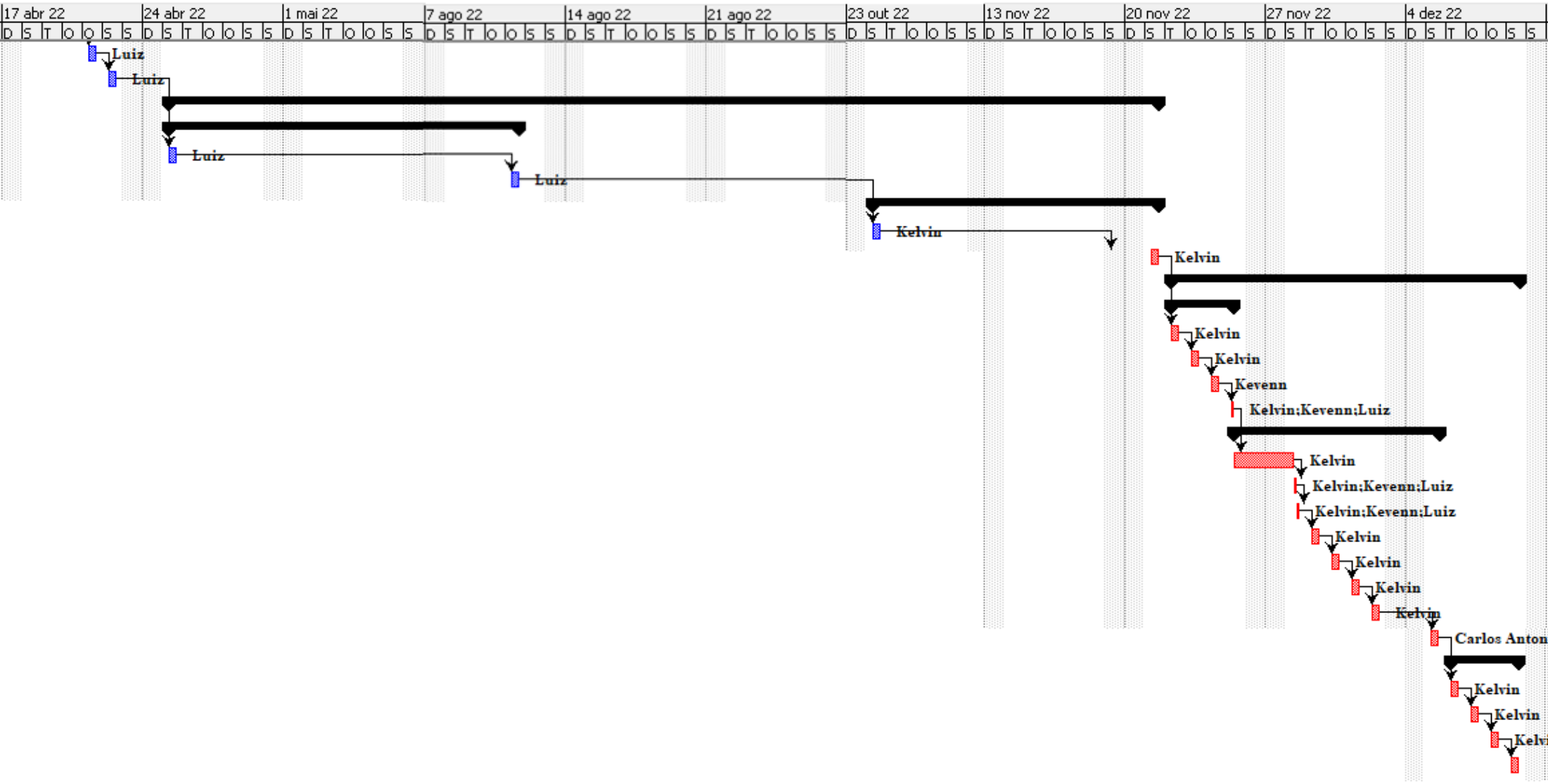
		Nome	Duração	Início	Fim	Antecessores	Nomes dos Recursos
1		Gerenciamento do Proj...	46,333 dias?	08/02/22 08:00	13/04/22 10:40		
2		Documentos Iniciais	6 dias?	08/02/22 08:00	15/02/22 17:00		
3		Termo de Abertura	2 dias?	08/02/22 08:00	09/02/22 17:00		
4		Elaborar documento	1 dia?	08/02/22 08:00	08/02/22 17:00		Kelvin
5		Aprovar Termo de A...	1 dia?	09/02/22 08:00	09/02/22 17:00	4	Carlos Antonio
6		Declaração do Escopo	2 dias?	14/02/22 08:00	15/02/22 17:00		
7		Elaborar documento	1 dia?	14/02/22 08:00	14/02/22 17:00	5	Kevenn
8		Aprovar Declaração ...	1 dia?	15/02/22 08:00	15/02/22 17:00	7	Carlos Antonio
9		Plano do Projeto	38,333 dias?	17/02/22 08:00	12/04/22 10:40		
10		Cronograma	8 dias?	17/02/22 08:00	28/02/22 17:00		
11		Definir Atividades co...	1 dia?	17/02/22 08:00	17/02/22 17:00	8	Kevenn
12		Sequenciar atividades	1 dia?	18/02/22 08:00	18/02/22 17:00	11	Kevenn
13		Estimar durações	1 dia?	21/02/22 08:00	21/02/22 17:00	12	Kevenn
14		Alocar recursos	1 dia?	22/02/22 08:00	22/02/22 17:00	13	Kevenn
15		Aprovar liberação do...	1 dia?	23/02/22 08:00	23/02/22 17:00	14	Carlos Antonio
16		Obter aprovação do ...	1 dia?	24/02/22 08:00	24/02/22 17:00	15	Kevenn
17		Ajustes e correções ...	1 dia?	25/02/22 08:00	25/02/22 17:00	16	Kevenn
18		Linha de base do cro...	1 dia?	28/02/22 08:00	28/02/22 17:00	17	
19		Custos	6 dias?	01/03/22 08:00	08/03/22 17:00		
20		Compilar estimativas ...	1 dia?	01/03/22 08:00	01/03/22 17:00	18	Kelvin
21		Compilar estimativas ...	1 dia?	02/03/22 08:00	02/03/22 17:00	20	Kelvin
22		Desenvolver orçame...	1 dia?	03/03/22 08:00	03/03/22 17:00	21	Kelvin
23		Reunir com stakehol...	1 dia?	04/03/22 08:00	04/03/22 17:00	22	Kelvin
24		Ajustes e correções ...	1 dia?	07/03/22 08:00	07/03/22 17:00	23	Kelvin
25		Linha de base de cus...	1 dia?	08/03/22 08:00	08/03/22 17:00	24	
26		Qualidade	5 dias?	09/03/22 08:00	15/03/22 17:00		
27		Definir processos e p...	1 dia?	09/03/22 08:00	09/03/22 17:00	25	Luiz
28		Elaborar fluxogramas	1 dia?	10/03/22 08:00	10/03/22 17:00	27	Luiz
29		Elaborar checklists	1 dia?	11/03/22 08:00	11/03/22 17:00	28	Luiz
30		Verificar fluxogramas...	1 dia?	14/03/22 08:00	14/03/22 17:00	29	Kelvin
31		Aprovar documentos	1 dia?	15/03/22 08:00	15/03/22 17:00	30	Carlos Antonio
32		Recursos	2,5 dias?	16/03/22 08:00	18/03/22 13:00		
33		Identificar recursos	0,5 dias?	16/03/22 08:00	16/03/22 13:00	31	Kelvin;Kevenn
34		Elaborar estrutura a...	1 dia?	16/03/22 13:00	17/03/22 13:00	33	Kelvin
35		Aprovar recursos	1 dia?	17/03/22 13:00	18/03/22 13:00	34	Kelvin
36		Comunicações	5 dias?	18/03/22 13:00	25/03/22 13:00		
37		Esquema de Comu...	5 dias?	18/03/22 13:00	25/03/22 13:00		
38		Elaborar esquema ...	1 dia?	18/03/22 13:00	21/03/22 13:00	35	Luiz
39		Confirmar esquem...	1 dia?	21/03/22 13:00	22/03/22 13:00	38	Kevenn
40		Aprovar esquema	1 dia?	22/03/22 13:00	23/03/22 13:00	39	Kevenn
41		Alinhar Registro de...	1 dia?	23/03/22 13:00	24/03/22 13:00	40	Luiz
42		Aprovar planejame...	1 dia?	24/03/22 13:00	25/03/22 13:00	41	Carlos Antonio
43		Riscos	3 dias?	25/03/22 13:00	30/03/22 13:00		
44		Levantar riscos do pr...	0,333 dias?	25/03/22 13:00	25/03/22 15:40	42	Kelvin;Kevenn;Luiz
45		Analisar riscos	0,333 dias?	25/03/22 15:40	28/03/22 09:20	44	Kelvin;Kevenn;Luiz
46		Elaborar planos de a...	0,333 dias?	28/03/22 09:20	28/03/22 13:00	45	Kelvin;Kevenn;Luiz
47		Designar responsáveis	1 dia?	28/03/22 13:00	29/03/22 13:00	46	Kelvin
48		Aprovar análise de ri...	1 dia?	29/03/22 13:00	30/03/22 13:00	47	Carlos Antonio
49		Aquisições	2,833 dias?	30/03/22 13:00	04/04/22 10:40		
50		Plano de Aquisições	2,833 dias?	30/03/22 13:00	04/04/22 10:40		
51		Reunir com Compr...	0,5 dias?	30/03/22 13:00	30/03/22 17:00	48	João;Rosa
52		Definir itens a sere...	0,5 dias?	31/03/22 08:00	31/03/22 13:00	51	João;Rosa
53		Confirmar fornece...	0,5 dias?	31/03/22 13:00	31/03/22 17:00	52	João;Rosa
54		Ajustes e correções	0,333 dias?	01/04/22 08:00	01/04/22 10:40	53	João;Kelvin;Rosa
55		Aprovar plano	1 dia?	01/04/22 10:40	04/04/22 10:40	54	Carlos Antonio
56		Partes Interessadas	6 dias?	04/04/22 10:40	12/04/22 10:40		
57		Registro de Parte...	2 dias?	04/04/22 10:40	06/04/22 10:40		
58		Identificar partes i...	1 dia?	04/04/22 10:40	05/04/22 10:40	55	Luiz
59		Registrar expectati...	1 dia?	05/04/22 10:40	06/04/22 10:40	58	Luiz
60		Matriz de Gerenci...	4 dias?	06/04/22 10:40	12/04/22 10:40		
61		Elaborar matriz	1 dia?	06/04/22 10:40	07/04/22 10:40	59	Kevenn
62		Analisar partes int...	1 dia?	07/04/22 10:40	08/04/22 10:40	61	Kevenn
63		Elaborar estratégia...	1 dia?	08/04/22 10:40	11/04/22 10:40	62	Kevenn
64		Plano do Projeto a...	1 dia?	11/04/22 10:40	12/04/22 10:40	63	Kevenn
65		Controle	1 dia?	12/04/22 10:40	13/04/22 10:40		
66		Reuniões de Andamento	0,333 dias?	12/04/22 10:40	12/04/22 14:20	64	Kelvin;Kevenn;Luiz

67		Relatórios de Andamento	0,333 dias?	12/04/22 14:20	12/04/22 17:00	66	Kelvin;Kevenn;Luiz
68		Registro de Problemas	0,333 dias?	13/04/22 08:00	13/04/22 10:40	67	Kelvin;Kevenn;Luiz
69		Análise Estratégica	2,333 dias?	13/04/22 10:40	15/04/22 14:20		
70		Ambiente Interno	1 dia?	13/04/22 10:40	14/04/22 10:40	68	Luiz
71		Ambiente Externo	0,333 dias?	14/04/22 10:40	14/04/22 14:20	70	Kevenn
72		Pesquisa de Mercado	1 dia?	14/04/22 14:20	15/04/22 14:20	71	Luiz
73		Elaboração do Escopo	1,333 dias?	15/04/22 14:20	18/04/22 17:00		
74		Planos de Gerenciament...	0,333 dias?	15/04/22 14:20	15/04/22 17:00	72	Kelvin;Kevenn;Luiz
75		Qualidade	0,333 dias?	18/04/22 08:00	18/04/22 10:40	74	Kelvin;Kevenn;Luiz
76		Riscos	0,333 dias?	18/04/22 10:40	18/04/22 14:20	75	Kelvin;Kevenn;Luiz
77		Produtos	0,333 dias?	18/04/22 14:20	18/04/22 17:00	76	Kelvin;Kevenn;Luiz
78		Decisão sobre desenvo...	4 dias?	19/04/22 08:00	22/04/22 17:00		
79		Avaliação de dados	1 dia?	19/04/22 08:00	19/04/22 17:00	77	Kelvin
80		Cronograma	1 dia?	20/04/22 08:00	20/04/22 17:00	79	Kevenn
81		Análise Financeira	1 dia?	21/04/22 08:00	21/04/22 17:00	80	Luiz
82		Riscos do Projeto	1 dia?	22/04/22 08:00	22/04/22 17:00	81	Luiz
83		Desenvolvimento	151 dias?	25/04/22 08:00	21/11/22 17:00		
84		Teste	79 dias?	25/04/22 08:00	11/08/22 17:00		
85		Qualidade	1 dia?	25/04/22 08:00	25/04/22 17:00	82	Luiz
86		Benchmarking	1 dia?	11/08/22 08:00	11/08/22 17:00	85	Luiz
87		Validação	21 dias?	24/10/22 08:00	21/11/22 17:00		
88		Prática	1 dia?	24/10/22 08:00	24/10/22 17:00	86	Kelvin
89		Viabilidade Técnica e FL...	1 dia?	19/11/22 08:00	21/11/22 17:00	88	Kelvin
90		Encerramento	14 dias?	22/11/22 08:00	09/12/22 17:00		
91		Reunião de Encerram...	3,333 dias?	22/11/22 08:00	25/11/22 10:40		
92		Verificar disponibilidade...	1 dia?	22/11/22 08:00	22/11/22 17:00	89	Kelvin
93		Agendar reunião	1 dia?	23/11/22 08:00	23/11/22 17:00	92	Kelvin
94		Providenciar infraestru...	1 dia?	24/11/22 08:00	24/11/22 17:00	93	Kevenn
95		Realizar reunião	0,333 dias?	25/11/22 08:00	25/11/22 10:40	94	Kelvin;Kevenn;Luiz
96		Relatório de lições ap...	6,667 dias?	25/11/22 10:40	05/12/22 17:00		
97		Enviar e-mail aos stake...	1 dia?	25/11/22 10:40	28/11/22 10:40	95	Kelvin
98		Responder questões p...	0,333 dias?	28/11/22 10:40	28/11/22 14:20	97	Kelvin;Kevenn;Luiz
99		Enviar respostas	0,333 dias?	28/11/22 14:20	28/11/22 17:00	98	Kelvin;Kevenn;Luiz
100		Compilar informações ...	1 dia?	29/11/22 08:00	29/11/22 17:00	99	Kelvin
101		Preparar lições aprendi...	1 dia?	30/11/22 08:00	30/11/22 17:00	100	Kelvin
102		Elaborar análise linhas ...	1 dia?	01/12/22 08:00	01/12/22 17:00	101	Kelvin
103		Finalizar relatório de liç...	1 dia?	02/12/22 08:00	02/12/22 17:00	102	Kelvin
104		Aprovar relatório de liç...	1 dia?	05/12/22 08:00	05/12/22 17:00	103	Carlos Antonio
105		Arquivamento de pro...	4 dias?	06/12/22 08:00	09/12/22 17:00		
106		Preparar DVDs com to...	1 dia?	06/12/22 08:00	06/12/22 17:00	104	Kelvin
107		Arquivar projeto	1 dia?	07/12/22 08:00	07/12/22 17:00	106	Kelvin
108		Informar equipes	1 dia?	08/12/22 08:00	08/12/22 17:00	107	Kelvin
109		Projeto concluído	1 dia?	09/12/22 08:00	09/12/22 17:00	108	

Marcos Principais



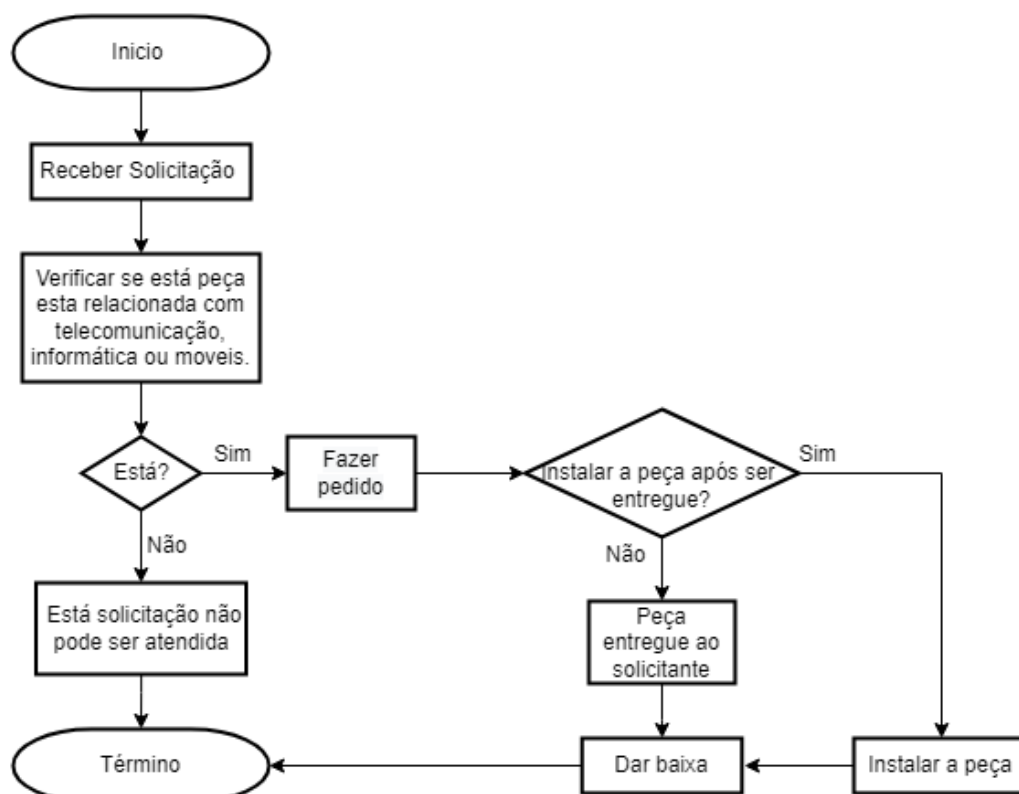




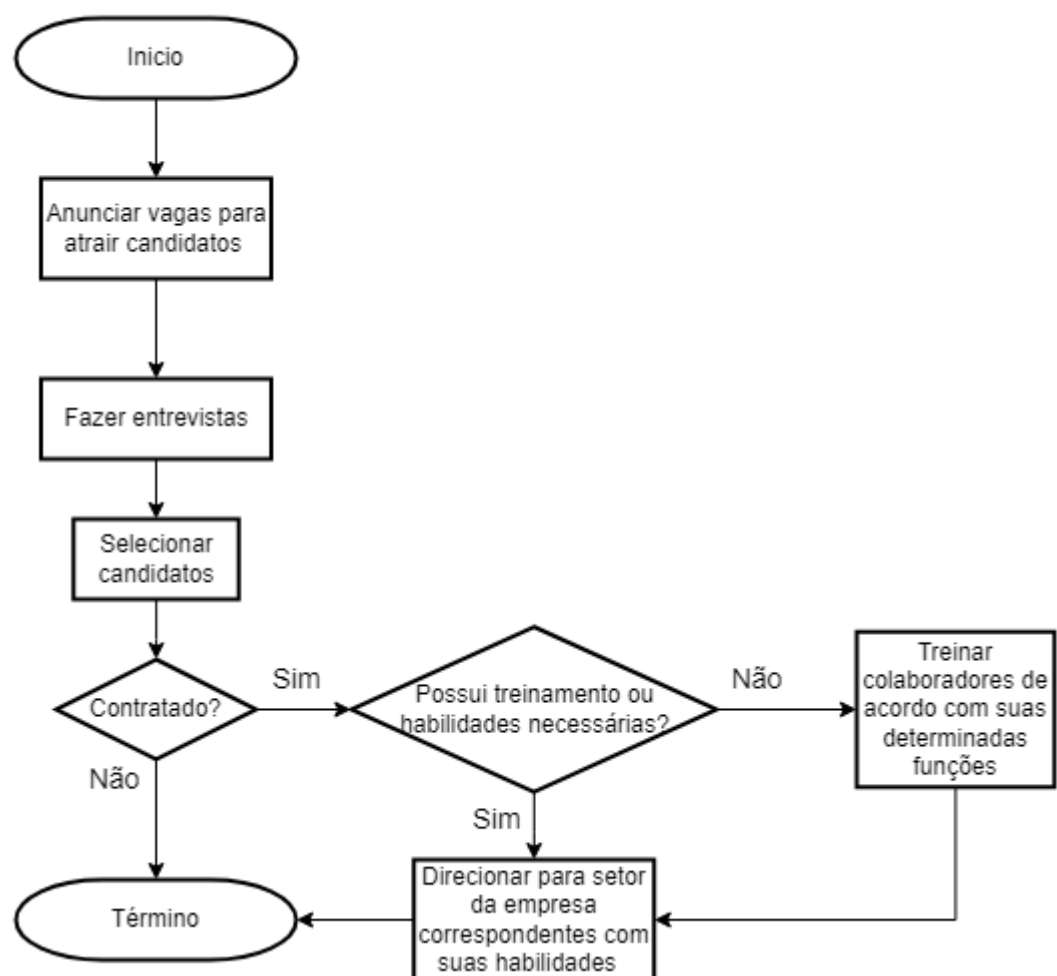
ORÇAMENTO			
Nome do Projeto: Contact Center			
Gerente do Projeto: Kelvin Carvalho Prado			
Data: 26/02/2022		Versão: 1.0	
CUSTOS COM MÃO DE OBRA	Horas-Homem	Valor hora	TOTAL
Fixos	2077	R\$ 50,00	R\$ 103.850,0
Variáveis	1378	R\$ 50,00	R\$ 68.900,0
TOTAL CUSTO MÃO DE OBRA			R\$ 172.750,0
CUSTOS NÃO RELACIONADOS À MÃO DE OBRA			
Fixos			R\$ 54.000,0
Variáveis			R\$ 24.000,0
SUB-TOTAL			R\$ 78.000,0
Reservas de contingência (6,28%)			R\$ 18.150,0
SUB TOTAL			R\$ 18.150,0
Reservas gerenciais (13,20%)			R\$ 38.150,0
CUSTOS TOTAIS DO PROJETO			R\$ 288.900,0

Fluxogramas e Listas de Verificação



Atividade de aquisição de equipamentos relacionados à telecomunicações, informática e móveis





Atividade de preparação de pessoal



LISTA DE VERIFICAÇÃO			
Nome do Projeto:	Contact Center		
Gerente do Projeto:	Kelvin Carvalho Prado		
Data:	23/02/2022	Nº Versão do Documento:	01

Itens	Serviço de Televendas		
01	O serviço de televendas foi realizado nas modalidades ativo e receptivo?	X	
02	Durante a contratação foi negociado um valor fixo por Posição de Atendimento, mais uma comissão por resultado alcançado?	X	
03	A empresa contratante disponibilizou uma base de clientes para serem efetuadas as vendas?	X	
04	Foi divulgado o número da central de vendas pela empresa contratante?		X
05	A Contact Center treinou a equipe de televendas?	X	
06	A empresa contratante forneceu todas as informações necessárias sobre o produto e as condições comerciais de venda?	X	
07	O gerente do projeto verificou se o Serviço de Televendas está como foi requisitado?	X	
08	O patrocinador aprovou o Serviço de Televendas?	X	

Itens	Serviço de Agendamento		
01	Na contratação foi negociado um valor fixo por Posição de Atendimento?	X	
02	A empresa contratante forneceu disponibilidade de mão de obra e horários para atendimento.	X	
03	A empresa contratante disponibilizou os contatos dos clientes e as suas respectivas demandas?	X	
04	Foi fornecido pela empresa contratante o acesso ao sistema contendo o cadastro de clientes, histórico do cliente e controle de serviços, permitindo ao operador realizar os agendamentos?	X	
05	A contratante deu continuidade no treinamento após a primeira equipe contratada?		X

06	Os clientes da 2 TI Contact Center fornecerão todas as informações necessárias sobre os clientes e as condições de agendamento?	X	
07	O gerente do projeto verificou se o Serviço de Agendamento está como foi requisitado?	X	
08	O patrocinador aprovou o Serviço de Agendamento?	x	

Aprovado por:	Kelvin Carvalho Prado
Assinatura:	Kelvin Carvalho Prado
Registro de Alterações	
Não houveram alterações nos recursos humanos alocados para o projeto.	

MATRIZ RACI							
Nome do Projeto: Contact Center							
Gerente do Projeto: Kelvin							
Data: 01/03/2022				Nº da Versão do	1		
Papel Responsabilidade	PATROCINADOR	GERENTE DE OBRAS	GERENTE DE TREINAMENTO	CONSULTOR MARKETING	CONSULTOR VENDAS	GERENTE DA LOJA	FORNECEDOR
a) Gerenciamento e documentação do projeto	RA						
b) Seleção e pagamento dos fornecedores	A					R	
c) Treinamento dos colaboradores	A		R				
d) Reformas na estrutura interna	A	R			I	I	I
e) Reformas na estrutura externa	A	R			I	I	I
f) Entrega e instalação das prateleiras e araras	A					A	R
g) Entrega e montagem das vitrines	A					A	R
h) Entrega e montagem dos móveis	A					A	R
i) Recebimento e verificação dos produtos comprados	I					R	C
j) Decoração das vitrines	I				R	A	
k) Arrumação das prateleiras com produtos e mercadorias					R	A	
l) Promoção e divulgação da loja reformada	A		I	R		I	I

ESQUEMA DAS COMUNICAÇÕES			
Nome do Projeto:	Contact Center		
Gerente do Projeto:	Kelvin Carvalho Prado		
Data:	05/03/2022	Nº da Versão do Documento:	1.0

Tipo de Comunicação	Público-Alvo	Método	Frequência	Formato	Remetente
Agendamentos de reuniões	Todas as partes interessadas	E-mail	Uma vez, quando da aprovação do cronograma, agendamento para todas as reuniões será feito apenas uma vez	Texto simples confirmando agendamento	Gerente do projeto – Kelvin.
Reuniões	Todas as partes interessadas	Presencial	Conforme datas no cronograma	Conforme código de conduta estipulado pelo gerente do projeto	Gerente do projeto – Kelvin
Documentação do projeto e suas atualizações	Todas as partes interessadas	Postado em uma pasta compartilhada do projeto no servidor da empresa	Será atualizado semanalmente, conforme o necessário	Word doc no formato original, porém apenas o formato PDF ficará disponível às partes	Gerente do projeto – Kelvin

				interessadas, apenas para leitura	
Andamento do projeto	Todas as partes interessadas	Reuniões presenciais Relatórios de Andamento	Conforme cronograma Postado na pasta do projeto	Word doc no formato original, porém apenas o formato PDF ficará disponível às partes interessadas, apenas para leitura	Gerente do projeto – Kelvin
Status das aquisições	Gerente do projeto – Kelvin	E-mail	Duas vezes por semana após o dia da aquisição	Texto simples no corpo da mensagem	Gerente de compras – Rosa
Solicitação de mudanças	Gerente do projeto	E-mail	Quando necessário	Preenchimento do formulário em MS Word doc postado na pasta	Qualquer parte interessada do projeto
Requisição de serviço de manutenção	Gerente de Obras - Fernando.	Pessoalmente apenas	Conforme cronograma	Formulário impresso do depto. de manutenção	Gerente do projeto – Kelvin
Requisição de compras	Gerente de compras – Rosa	Pessoalmente apenas	Conforme cronograma	Formulário impresso do depto de compras	Gerente do projeto – Kelvin

Aprovado por:	Kelvin Carvalho Prado
Assinatura:	Kelvin Carvalho Prado

Registro de Alterações

Não houveram alterações nos recursos humanos alocados para o projeto.

Matriz de recursos humanos

Profissional	Quantidade	Responsabilidades	Habilidades necessárias	Data de início	Data de término
Supervisor	1	Definir objetivos de desempenho e prazos, sempre observando os planos e a visão da empresa.	Ser uma pessoa comunicativa, transparente e ter habilidades gerenciais também.	08/02/2022	09/12/2022
Gerente do projeto	1	Gerenciar, avaliar e instruir os membros da equipe	Ter um conhecimento prévio em projetos anteriores, ou certificações.	08/02/2022	09/12/2022
Coordenador	1	Manter os membros da equipe organizados e focados no projeto e nos objetivos.	Ser uma pessoa proativa e com capacidade de liderar.	08/02/2022	09/12/2022
Administrador responsável pelo plano financeiro	2	Será responsável direto pelo plano financeiro.	Experiência em fazer planos financeiros	08/02/2022	09/12/2022

Matriz de Equipamentos

Item	Quantidade	Propósito	Especificação	Data de início	Data de término
Computador	7	Pesquisar requerimentos, e pesquisar possíveis dúvidas sem no qual o atendente não saiba responder de forma clara e objetiva.	Computador com SSD para melhor performance	08/02/2022	09/12/2022
Sistema de	1	armazenar	Banco MySQL	08/02/2022	09/12/2022

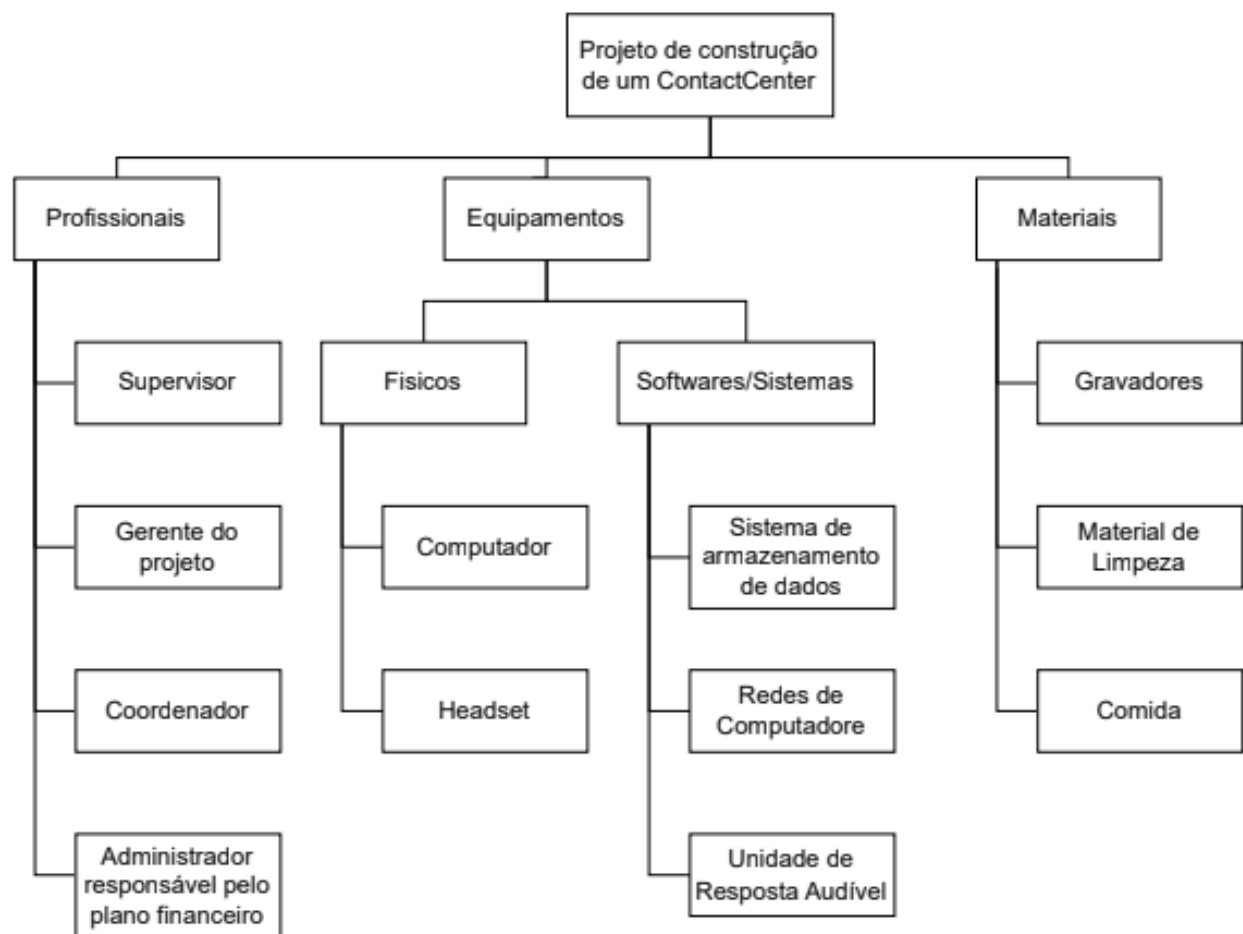
armazenamento de dados		um grande volume de dados simultaneamente de forma segura			
Headset	7	funciona como monofone e possibilita que o operador de call center realize outras tarefas enquanto fala ao telefone, pois suas mãos ficam livres. Além disso, ele oferece uma melhor qualidade de áudio pela captação correta que proporciona	capturar a sua voz e transmiti-la aos demais membros do esquadrão sem distorções, com alta qualidade e da forma mais natural.	08/02/2022	09/12/2022
Redes de Computadores	1	Proporcionar internet aos computadores	Velocidade compatível com o necessário	08/02/2022	09/12/2022
Unidade de Resposta Audível	7	permite ao agente escolher opções de um menu por meio de discagem	Uma Unidade de Resposta Audível que reproduz um menu de opções com um ou diversos níveis	08/02/2022	09/12/2022

		em teclas numéricas, ou por meio da fala com reconhecimento de voz.	de navegação, onde cada uma das opções direcionam a chamada do cliente para um determinado serviço de atendimento.		
--	--	---	--	--	--

Matriz de materiais

Item	Quantidade	Propósito	Especificação	Data de utilização
Gravadores	7	Gravar as Comunicações	Que tenha o áudio fluido	08/02/2022 a 09/12/2022
Material de Limpeza	7	Evitar contaminações no local	Álcool em gel, máscaras, vassoura, rodo, detergente, água	08/02/2022 a 09/12/2022
Comida	*	manter os funcionários alimentados	café, pão, salgado, água, refrigerante	08/02/2022 a 09/12/2022

Estrutura Analítica dos Recursos (EARE)



ANÁLISE DE RISCOS			
Nome do Projeto:	Contact Center		
Gerente do Projeto:	Kelvin Carvalho Prado		
Data:	19/03/2022	Nº da Versão do Documento:	1

Nº	Categoria	Descrição	Prob.	Sev.	Nível de controle	Significância	Estratégia para gerenciar o risco	Plano de Ação
1	Interno – Tempo ou Cronograma	O projeto foi aprovado com uma restrição de tempo. Por ser este o primeiro projeto da equipe, talvez não seja tempo suficiente para implantar todas as iniciativas de sustentabilidade previstas no escopo.	3	4	2	9	Mitigar	O projeto será planejado com essa restrição em mente. As durações das atividades serão de forma a cumprir esse prazo de entrega do produto final do projeto.
2	Interno - Custo	O custo alocado para o projeto pode não ser suficiente para cobrir as aquisições de novos itens.	2	4	1	7	Mitigar	O escopo do projeto será planejado em função do custo alocado. Só serão aprovados itens do escopo compatíveis com o orçamento proposto.
3	Interno - RH	O gerente do projeto será o mentor dos outros recursos do projeto e como o gerente não é um gerente de projetos experiente, a falta de qualificação específica na área pode afetar a qualidade do projeto no final.	2	2	1	5	Aceitar	Esta é uma condição conhecida antes de o projeto ser aprovado. O patrocinador está ciente e acredita que, com a colaboração de todos, a qualidade do projeto será satisfatória no final.

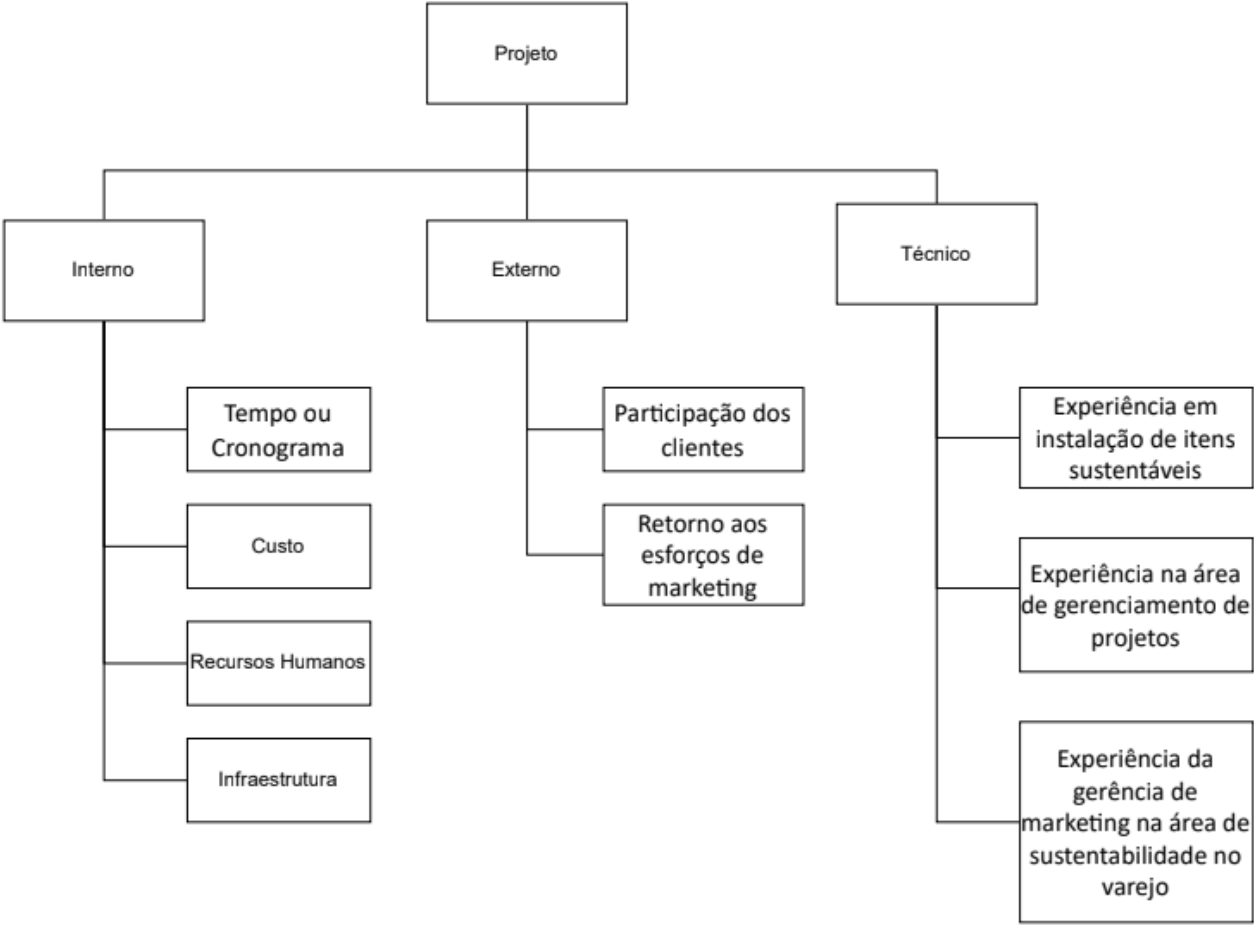
4	Interno - Infraestrutur	Mesmo que as práticas de sustentabilidade sejam aprovadas e haja orçamento disponível para elas, a falta de espaço pode comprometer a instalação e o funcionamento dessas práticas.	3	4	3	10	Mitigar	Todas as práticas de sustentabilidade que necessitarem de instalações que consomem espaço terão de passar pela aprovação do chefe da manutenção. O espaço considerado será o interno e o externo (estacionamento). Caso necessário, as instalações serão customizadas para o espaço disponível.
5	Externo - Participação dos clientes	Um componente do escopo do projeto conta com a participação dos clientes em uma pesquisa que confirmará as práticas sustentáveis a serem implantadas. Sem essa confirmação por parte dos clientes, o projeto pode escolher práticas sustentáveis que não terão o impacto desejado, conforme os objetivos do projeto.	2	4	1	7	Mitigar	Esse risco foi coberto na fase de pré-projeto. Uma conversa informal com alguns clientes antes de o projeto iniciar confirmou que há interesse em práticas de sustentabilidade. O questionário será elaborado de uma forma simples e será ministrado em formato de entrevistas, com duração máxima de 5 minutos por participante.
6	Externo - Retorno aos esforços de	Uma pesquisa preliminar indicou interesse e entendimento dos clientes com relação às práticas de sustentabilidade. Porém, o retorno em reconhecimento da marca	3	5	5	13	Mitigar	O papel da equipe interna e externa de marketing é fundamental para que a mensagem da

	marketi ng	ou aumento de clientes com base nessas iniciativas de sustentabilidade da loja não é garantido.						iniciativa seja conduzida de forma a chegar até o público-alvo. O material deve ser acessível ao tipo de cliente do Contact Center, com material informativo e relevante a esse público.
7	Técnico – Experiência em instalação de itens sustentáveis	Devido à falta de experiência da equipe da manutenção com instalações sustentáveis, alguns requisitos podem ser mal entendidos ou não cumpridos.	3	4	2	9	Mitigar	Realizar um plano de instalação, em conjunto com o supervisor de obras, para confirmar o entendimento do que precisa ser feito. Obter o telefone de uma empresa que instalou itens semelhantes, para uma possível assessoria pontual durante a instalação.
8	Técnico - Experiência na área de gerenciamento de projetos	Devido à falta de experiência em gerenciamento de projetos, o gerente do projeto pode ter dificuldades em utilizar os formulários do projeto e obter a colaboração das partes interessadas para obter informações para o planejamento do projeto.	3	4	2	9	Mitigar	O patrocinador deverá enfatizar a todos a importância de apoiar o gerente do projeto no que for necessário para atingir os objetivos do projeto.
9	Técnico - Experiência da gerência de marketing na área de sustenta	O gerente de marketing não é especialista em marketing "verde". Isso pode gerar uma definição das necessidades de marketing gerais demais para valorizar as iniciativas implantadas.	3	3	2	8	Mitigar	O gerente de marketing da rede terá acesso a todas as informações de benchmarking que a equipe do projeto levantou junto a outros

	bilidade no varejo							projetos semelhantes que implantaram práticas de sustentabilidade com sucesso. Esse material contém links aos sites dos mesmos com um vasto arquivo de material de marketing que servirá como referência à confeção do material para o Contact Center.
--	--------------------------	--	--	--	--	--	--	---

Aprovado por:	Kelvin Carvalho Prado
Assinatura:	Kelvin Carvalho Prado
Registro de Alterações	
Não houveram alterações nos recursos humanos alocados para o projeto.	

Estrutura Analítica dos Riscos – EAR



REGISTRO DE STAKEHOLDERS			
Nome do Projeto:	Contact Center		
Gerente do Projeto:	Kelvin Carvalho Prado		
Data:	19/03/2022	Nº da Versão do Documento:	1

Nome	Departamento / Empresa	Cargo	Expectativas	Influência*
<i>Kelvin Carvalho Prado</i>	<i>Desenvolvimento</i>	<i>Gerente de Projetos</i>	<i>Planejar, organizar as funções</i>	<i>A</i>
<i>Kevenn Henrique de Paula Silva</i>	<i>Desenvolvimento</i>	<i>Supervisor</i>	<i>Acompanhar o escopo e garantir cumprimento das meta</i>	<i>M</i>
<i>Luiz Cesar de Moura Silva</i>	<i>Desenvolvimento</i>	<i>Coordenador</i>	<i>Verificar Status do projeto, gerar métricas e relatórios</i>	<i>M</i>

*Influência pode ser definida como:

A = Alta – stakeholder influencia todos os aspectos do projeto, principalmente no que se refere às linhas de base.

M = Média – stakeholder influencia alguns aspectos do projeto, pode afetar uma linha de base.

B = Baixa – stakeholder não influencia as linhas de base do projeto, mas será influenciado pelo produto do projeto.

Aprovado por:	Kelvin Carvalho Prado
Assinatura:	Kelvin Carvalho Prado

Registro de Alterações
Não houveram alterações nos recursos humanos alocados para o projeto.

Lista de problemas:

Problema	Descrição	Solução
Escopo mal definido ou falta de planejamento	O planejamento é chave para o sucesso de qualquer projeto. Não tenha pressa nessa etapa. Analise cada item com cuidado e envolva sua equipe.	Ter um roteiro de trabalho e uma metodologia ajuda a orientar para qual direção o projeto deve seguir. Isso envolve um escopo bem definido, de acordo com as expectativas dos stakeholders e do patrocinador do projeto. Evite mudanças de escopo com o projeto em andamento.
Subestimar riscos depois de iniciado o projeto	Gerentes de projetos sabem que é preciso calcular riscos e se dedicam a essa tarefa no início do projeto. O que muitos se esquecem é de seguir monitorando e de atualizar a lista de riscos durante o desenvolvimento.	Fique atento ao status e ao progresso dos indicadores para identificar rapidamente um problema. Tenha uma margem em suas metas para ganhar poder de negociação.
Falhas de comunicação	Por se tratar de um ecossistema bastante técnico, a comunicação não costuma ser o forte do ambiente de projetos. Isso resulta em falhas desastrosas.	Dedique tempo toda semana ou mês para comunicação do projeto, tanto entre equipe quanto stakeholders e clientes.
Não participação das partes interessadas	A não participação dos integrantes no planejamento do projeto, como fornecer requisitos, pode acarretar em uma série de mudanças durante a execução do planejamento, causando atrasos nos prazos definidos.	Todos participantes devem obrigatoriamente participar do planejamento do projeto e todos devem entender com clareza o que está previsto para ser realizado.
Má administração do tempo	Se sua equipe trabalha remota, ou se o cliente está em outro fuso horário, esquecer um feriado pode ser um problema. Planejar um cronograma factível é uma das principais dificuldades dos gerentes de projetos.	Estabelecer prazos que possam ser executados, verificar o esforço e a duração que sua equipe é capaz de entregar e se há os recursos necessários para isso. Uma boa dica é controlar o andamento das reuniões para que não consumam tempo precioso.

Lições aprendidas:

Área de conhecimento	Lição aprendida do que deu certo	Recomendação para futuros projetos com base no que deu certo	Lição aprendida do que não deu certo	Recomendações para futuros projetos para evitar o que não deu certo
Escopo	O escopo do projeto foi definido e executado de forma correta, com feedback positivo das partes interessadas. Em particular, houve muitos elogios com relação às análises detalhadas para escolha das melhores opções para o Contact Center. A utilização do EAP facilitou o entendimento do todo por todas as partes interessadas também.	Como a EAP será a mesma para futuras implantações, é interessante que o gerente do projeto, de qualquer forma, se reúna com as partes interessadas para explicar o que cada item representa. É importante observar que as análises das ideias de sustentabilidade deverão ser reavaliadas para confirmar sua aplicabilidade a outros Contacts Centers.	O escopo foi cumprido conforme o planejado.	Não se aplica.
Cronograma	O cronograma realizado com base na EAP aprovada por todos provou ser realizável, e na maioria dos casos, todos seguiram as datas. Foi necessário adaptar o visual do cronograma para algumas partes ingressadas.	Manter o mesmo processo de realização do cronograma com base na EAP e nas descrições da EAP.	As durações de algumas atividades tiveram que ser ajustadas (sem alteração da linha de base) devido a conflitos, principalmente na implantação.	Especificação para o pessoal da manutenção indicando a elaboração de um plano de trabalho fora do expediente para evitar conflitos com necessidades operacionais urgentes.
Custos	O monitoramento e o controle com uma planilha detalhada e programada	As ferramentas de planejamento e controle de custos foram fáceis de usar e eficientes,	Algumas opções do escopo poderiam ter sido mais baratas se compradas em	O processo do layout e produção já está definido, facilitando e barateando os

	para ir deduzindo os custos do orçamento alocado para cada item provaram ser muito úteis para obter um snapshot do projeto em momentos pontuais.	principalmente para comunicação do status dos custos durante o projeto.	grande qualidade.	custos de produção desses componentes em futuros projetos.
Qualidade	A utilização de checklists ou listas de verificação para pontos-chave no projeto, de acordo com fluxogramas de processos tornou fácil de entender o processo de inspeção e controle de qualidade.	Continuar com essas ferramentas simples de elaborar e seguir para atividades de qualidade.	N.A.	N.A.
Comunicações	O Esquema das Comunicações atendeu às necessidades das partes das partes interessadas. Não houve problemas sérios de desentendimentos ou conflitos.	N.A.	N.A.	N.A.
Riscos	A identificação dos riscos e elaboração dos planos de ação contaram com a participação de todas as partes interessadas. Isso permitiu que situações com potencial de comprometer os resultados do projeto fossem discutidas e	Continuar com o mesmo processo e ferramenta de análise qualitativa dos riscos.	N.A.	N.A.

	mitigadas antes de acontecerem.			
Recursos	A matriz RACI provou ser uma ferramenta valiosa para entendimento das partes interessadas no papel de cada uma dentro do projeto.	Manter o mesmo processo de trabalho em conjunto com o departamento de compras.	N.A.	N.A.
Aquisições	O Plano de Gerenciamento de Aquisições deixou claro a todos como o processo de aquisições iria funcionar, evitando conflitos entre os departamentos responsáveis.	Manter o mesmo processo de trabalho em conjunto com o departamento de compras.	Apenas comprar de fornecedores cadastrados pode limitar o poder de barganha da equipe do projeto. Um dos fornecedores não entregou o produto no prazo estipulado.	Realizar processos de licitações com novos fornecedores para negociar preços e condições de pagamento. Estabelecer multas mais rígidas nos contratos com fornecedores para tolerância zero em atrasos nas entregas.
Partes interessadas	Todas as partes interessadas se mostraram comprometidas no decorrer do projeto, em especial o patrocinador.	Para repetir o sucesso deste projeto, é importante que as futuras partes interessadas mantenham o seu comprometimento, em especial o patrocinador.	N.A.	N.A.