

**AGILITY SOLUTIONS**

# **Manual da Área Técnica**

**Versão 3**

**Pablo Nascimento**





## **Agility Solutions**

### **Procedimento da Área Técnica**

#### **NOTAS IMPORTANTES**

Este Procedimento estabelece as normas gerais de aplicação para área técnica, sendo a sua aplicação de uso para auxílio as pessoas que trabalharão com a área técnica.

O presente Procedimento visa fornecer aos usuários informações e subsídios técnicos e operacionais indispensáveis para o exercício e aprimoramento constante de suas atividades, buscando-se eficiência e padronização do processo de comunicação da Agility com o mercado

Este Procedimento refere-se à data de sua publicação constante na capa do mesmo, podendo sofrer alterações em seu conteúdo a exclusivo critério da Agility Solutions.

Sendo de propriedade da Agility Solutions o Procedimento deve ser utilizado somente pelas pessoas autorizadas pela Agility Solutions e da maneira aprovada pela mesma, sendo especialmente proibida sua reprodução sem consentimento prévio.

Fica estabelecido neste Procedimento que toda e qualquer solicitação ou dúvida referente a área técnica ou a itens que constam neste Procedimento deverão ser dirigidas à gerência da Agility Solutions.



## Índice

INTRODUÇÃO .....	6
FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES .....	7
Gerente .....	7
Diretor .....	10
Coordenador .....	11
Financeiro/Administrativo .....	11
Comercial.....	12
ORGANOGRAMA DE ÁREAS ENVOLVIDAS.....	12
FLUXOGRAMA ÁREA TÉCNICA .....	12
1) METODOLOGIA AGILITY SOLUTIONS.....	14
1.1 Comitê de Direção.....	16
1.2 Gerência do Projeto Agility.....	17
1.3 Direção do Projeto .....	18
1.4 Colaboradores.....	19
2) DEFINIÇÃO DAS FASES DO PROJETO: .....	20
2.1 Preparação do Projeto .....	20
2.4 Realização .....	20
2.5 Simulação/Homologação.....	21
2.6 Preparações Finais.....	21
2.7 Produção e Suporte.....	22
2.8 Mudanças Contínuas .....	22
3) CRONOGRAMA MACRO DO PROJETO (EXEMPLO). ....	22
4) ETAPAS DAS IMPLANTAÇÕES .....	22
4.1 Mapeamentos das Informações .....	22
4.2 Definições dos Processos .....	23



4.3 Customizações identificadas.....	23
4.4 Plano de Treinamento.....	23
5) ATRIBUIÇÕES DE TAREFAS.....	24
5.1 Definição tarefas Colaboradores.....	24
5.2 Suporte Técnico.....	25
5.2 Guias de processos.....	26
5.3 Acompanhamento de tarefas e controle de entregas.....	26
6 PLANO DE SIMULAÇÃO E ENTRADA DE PRODUÇÃO.....	26
7 PLANO DE COMUNICAÇÃO.....	27
APONTAMENTO.....	28
Regras para Apontamento de Tarefas.....	28
Regras para Apontamento de Despesas.....	29
GERENCIAMENTO DE RECURSO.....	29
Regras para Alocações de Profissionais.....	30
APROVAÇÕES.....	30
Aprovação de Horas.....	30
Aprovação de Despesas.....	31
Aprovação de Etapas.....	31
Aprovação de Movimentos de Faturamento.....	31
MÉTRICAS DE AVALIAÇÃO DO PROJETO.....	31
Objetivos:.....	31
Server para:.....	32
O que considerar:.....	32
Passos da estratégia.....	32
Os Indicadores.....	33
Metodologia:.....	34



Premissas: .....	34
Itens Avaliados.....	35
Mensuração de Resultados .....	36



## INTRODUÇÃO

Este manual tem a finalidade em orientar todas pessoas envolvidas na área técnica a fazerem de maneira padrão todos os passos de documentações e processos.

Temos por objetivo formalizar os diversos aspectos técnicos e de organização do Projeto entre a Agility e o Cliente, estabelecendo escopo, prazo, riscos, definição das pessoas envolvidas e suas responsabilidades, métodos de comunicação entre os interessados e plano de entrega dos produtos.

Este manual, depois de revisado deverá ser aprovado e assinado pelos gerentes de projeto e todos envolvidos no processo estando todos de acordos com as condições aqui colocadas.

Este manual é um documento que tem como objetivo orientar nossos colaboradores com o padrão de qualidade da Agility e com as necessidades de momento do mercado, portanto poderá ser atualizado e aprimorado de acordo com as necessidades identificadas.

Este documento contém informações sobre práticas e/ou metodologias adotadas pela Agility e deverá ser tratadas com restrição de divulgação dentro da empresa ou fora dela.



## **FUNCÇÕES E RESPONSABILIDADES**

### **Gerente**

Funções: Controle e acompanhamento do projeto, coordenando as atividades necessárias para se atingir os objetivos estabelecidos.

Suas principais atribuições são as seguintes:

#### **Planejamento (PLAN)**

- 1) Definir junto ao Cliente os objetivos, alcance e conteúdo funcional do projeto;
- 2) Planificar as distintas atividades do projeto, detalhando tarefas, datas e recursos;
- 3) Vetar a participação de pessoas do Cliente no projeto desde que fique claro que a mesma prejudicará o andamento do projeto;
- 4) Propor a participação de “experts” funcionais nos casos estabelecidos no programa do projeto, assim como em outros surgidos especificamente;

#### **Execução (DO)**

- 1) Dirigir o desenvolvimento das atividades do projeto, assegurando o cumprimento dos objetivos a respeito do alcance, cronograma e qualidade;
- 2) Alocar, dirigir e controlar os recursos (humanos, materiais, etc.) do projeto;
- 3) Avaliar novos requerimentos para identificar aqueles que sejam essenciais para terminar com êxito o Projeto. Desta maneira, é possível evitar alterações desnecessárias, assim como demora na finalização do mesmo.
- 4) Dirigir todas as tarefas de caráter administrativo do projeto:



- 5) Reunião para definição do escopo conforme proposta (gerente e direção do projeto)
- 6) Reunião (time do projeto) para definição das atividades/entregas/despesas (Statement of Work)
- 7) Preparação do projeto macro (cronograma e alocação) no PSoft, **com cada atividade separada pelo número máximo de horas do dia.**
- 8) Aprovar os apontamentos
- 9) Aprovação das horas
- 10) Aprovar os reembolsos de despesas
- 11) Aprovar as etapas de entrega (evidência física)
- 12) Aprovar os abonos/multas (penalidades)
- 13) Reunião de posicionamento de projetos com direção e controladoria (reunião de análise crítica)

### **Controle (CONTROL)**

- 1) Acompanhamento do avanço das atividades do projeto;
- 2) Manter a coordenação necessária com os responsáveis funcionais da equipe de projeto, para o cumprimento dos objetivos previstos no plano de projeto;
- 3) Manter uma visão global dos objetivos do projeto, e, ao mesmo tempo, realizar tarefas de análise detalhada. Isto inclui controlar o alcance do projeto;

### **Feedback (ACT)**

- 1) Identificar problemas, desenvolver soluções construtivas e recomendar ações específicas;





- 2) Aprovar, junto com os responsáveis funcionais, os impasses que não cumpram com os requerimentos especificados (não conformidade);
- 3) Participar no Comitê de Direção, informando sobre o andamento do projeto. Preparação do **relatório de avanço do projeto**;
- 4) Propor ao Comitê de Direção a aprovação dos produtos estabelecidos e transmitir todas as incidências que apareçam no desempenho de suas funções;

## **Consultor**

**Funções:** Profissionais especialistas que participam da equipe de implantação, sempre de acordo com o estabelecido nas programações de trabalho.

Suas principais funções serão:

- 1) Cumprimento dos procedimentos internos do projeto:
  - 1.1) Efetuar os apontamentos de horas no sistema PSoftOffice
  - 1.2) Encaminhar a documentação recolhida no projeto ao Gerente responsável;
  - 1.3) Participar da reunião (time do projeto) para definição das atividades/entregas/despesas (Statement of Work), validando as informações de prazo.
  - 1.4) Compartilhar as soluções encontradas/desenvolvidas nos projetos com os colaboradores da Agility.
  - 1.5) Capacitar, no caso dos especialistas, os colaboradores com necessidades de aprimoramento na área de especialidade.
- 2) Cumprimento do cronograma do projeto e da metodologia proposta;
- 3) Responsabilizar-se pela execução das tarefas realizadas em tempo, prazo, forma e qualidade;
- 4) Transmitir as incidências recolhidas no desempenho de suas funções ao Gerente do Projeto;



- 5) Parametrização do sistema segundo os requerimentos dos responsáveis funcionais, respeitando os objetivos e as premissas do projeto;
- 6) Elaboração do “**Relatório de Contato**”, documento este que oficializa os contatos com os usuários;
- 7) Colaboração com a construção do material de treinamento dos usuários finais;
- 8) Treinamento dos usuários chaves capacitando-os plenamente a atuarem como consultores internos.

## **Diretor**

**Funções:** Controle e acompanhamento dos projetos, avaliando os desvios e riscos junto aos Gerentes.

Suas principais atribuições são as seguintes:

- 1) Realizar a iniciação do projeto junto ao Gerente, repassando o escopo, a alocação e o budget disponível.
- 2) Realizar o acompanhamento dos Projetos (mantendo reuniões periódicas). Se o progresso do Projeto não se ajusta à planificação inicial, os Gerentes do Projeto devem identificar antes das reuniões as causas do atraso e as ações necessárias para sua correção. Em termos de pendências somente deverão ser discutidas nestas reuniões aquelas que dependam de tomada de decisão;
- 3) Garantir que se cumpram os objetivos do Projeto, que se respeite seu alcance e aprove qualquer variação dos mesmos. Em qualquer caso, a Direção deve ser informada das consequências sobre as planificações e prazos que implicam estas alterações;
- 4) Aprovar as variações de escopo que eventualmente ocorram.
- 5) Assegurar a integridade dos produtos gerados no Projeto.
- 6) Participar das reuniões de comitê de direção de projeto, quando necessário.



## **Coordenador**

**Funções:** Garantir a execução das atividades administrativas do projeto.

Suas principais atribuições são as seguintes:

- 1) Verificar a execução dos apontamentos
- 2) Avaliar a meta de horas executadas
- 3) Relatar os projetos em déficit (custo e prazo)
- 4) Controlar as alocações dos projetos
- 5) Informar, com base na proposta comercial, os dados de faturamento do projeto.
- 6) Solicitar liberação de acesso ao sistema aos novos colaboradores
- 7) Treinar os novos colaboradores na utilização do sistema
- 8) Realizar a aprovação do faturamento
- 9) Manter os cadastros do PSOffice (agrupamentos, profissionais, clientes, etc...)
- 10) Atualizar a chave de licenciamento do PSOffice (CDU)
- 11) Intermediar o contato com o help-desk da ferramenta (PSOffice)

## **Financeiro/Administrativo**

**Funções:** Execução das atividades financeiras do projeto.

Suas principais atribuições são as seguintes:

- 1) Verificar os apontamentos dos consultores e gerentes;
- 2) Cadastramento de regra de faturamento;
- 3) Efetuar faturamento ao cliente;



- 4) Levantar horas apontadas pelos consultores e efetuar pagamento de remuneração.

## Comercial

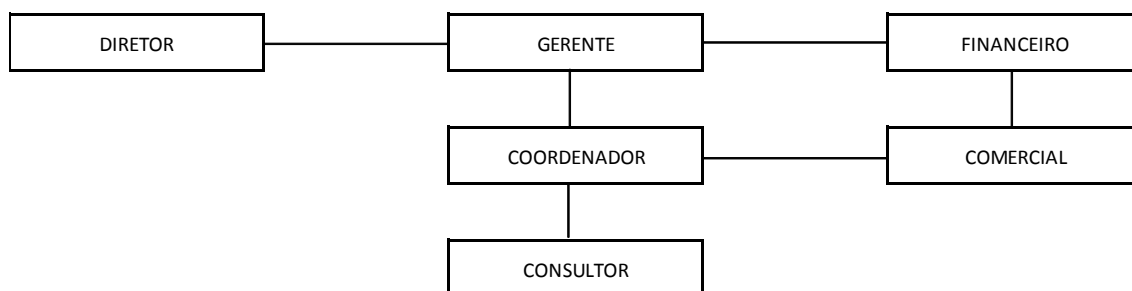
**Funções:** Execução das atividades comerciais e de propostas do projeto.

Suas principais atribuições são as seguintes:

- 1) Enviar informações a equipe técnica;
- 2) Formatação da proposta para envio ao cliente

## ORGANOGRAMA DE ÁREAS ENVOLVIDAS

### ORGANOGRAMA ÁREA TÉCNICA

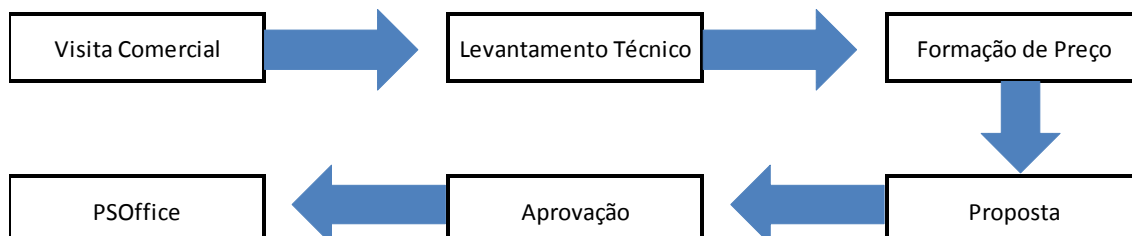


## FLUXOGRAMA ÁREA TÉCNICA

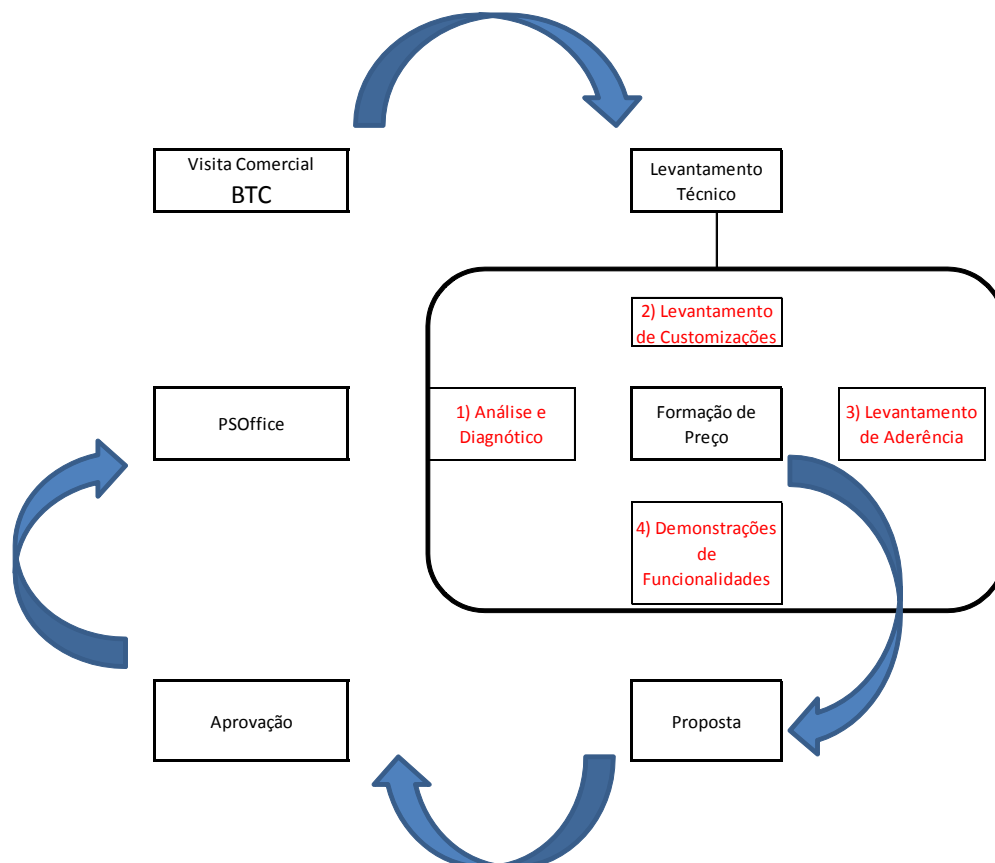
**Funções:** Das etapas da área técnica. Todas as etapas apresentadas abaixo deverão ser de acordo com a metodologia de gestão da Agility.



## Fluxograma 1



## Fluxograma 2





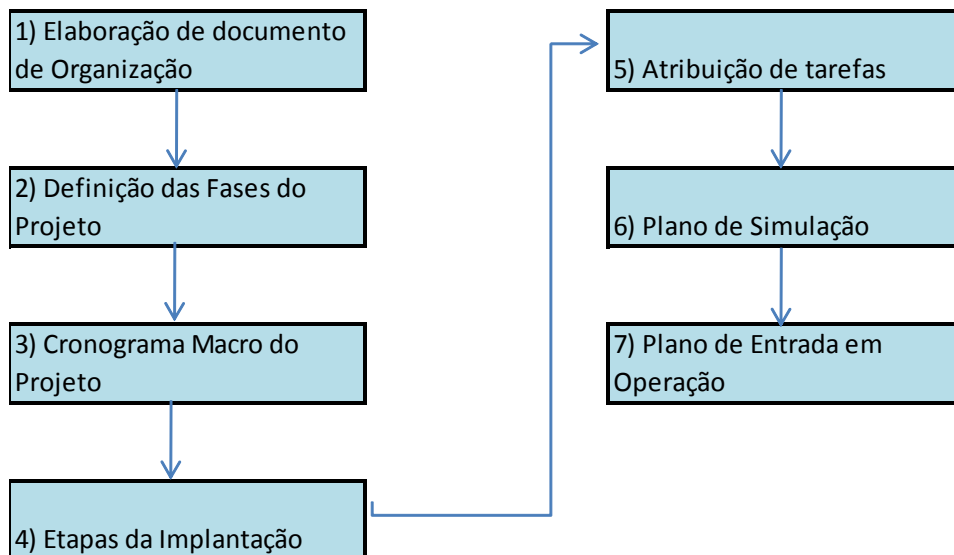
## 1) METODOLOGIA AGILITY SOLUTIONS

Para definirmos o cronograma dos projetos no PS Office corretamente, é de suma importância entender a metodologia de gerenciamento da Agility.

### METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO

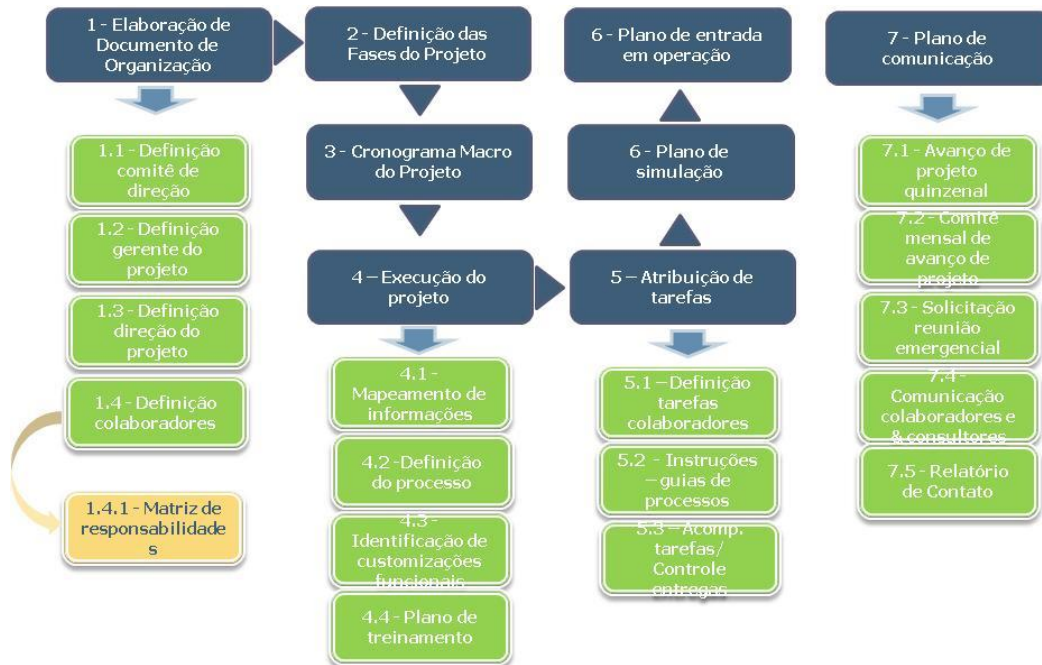
#### Como fazemos:

Conceitualmente dizemos que são três os fatores para o sucesso de um projeto: Tempo, Orçamento e especificações. Para tanto seguimos as seguintes etapas:





## METODOLOGIA ANALÍTICA



### 1 Elaboração de Documento de organização

Início do planejamento do projeto. Nesta etapa define-se:

1.1 Comitê de direção

1.2 Gerente de projeto e Gerência de projeto do cliente (Facilitador)

1.3 Direção do projeto

1.4 Colaboradores

1.4.1 Matriz de responsabilidade



Exemplos a serem seguidos para preparação da documentação.

### 1.1 Comitê de Direção

O Comitê de Direção do projeto será formado pelas seguintes pessoas.  
**Exemplo abaixo:**

Empresa	Nome	Participação
CLIENTE	Nome exemplo 1	Ex: Gerente do Projeto
	Nome exemplo 2	Ex: Diretor do Projeto
	Nome exemplo 3	Ex: Analista responsável
AGILITY	Nome exemplo 1	Ex: Diretor do Projeto
	Nome exemplo 2	Ex: Gerente do Projeto

**Funções:** As funções que o Comitê de Direção realiza, são as seguintes:

- 1.1.1 Realizar o acompanhamento do Projeto (mantendo reuniões periódicas).  
Se o progresso do Projeto não se ajustar à planificação inicial, os Gerentes do Projeto devem identificar antes das reuniões as causas do atraso e as ações necessárias para sua correção. Em termos de pendências somente deverão ser discutidas nestas reuniões aquelas que dependam de tomada de decisão do comitê;
- 1.1.2 Garantir que se cumpram os objetivos do Projeto, que se respeite seu alcance e aprove qualquer variação dos mesmos. Uma situação comum no desenvolvimento do Projeto é o estabelecimento de requerimentos por parte da unidade usuária que supera o alcance inicialmente previsto. O Comitê de Direção é responsável por avaliar estes novos requerimentos para identificar aqueles que sejam essenciais para





terminar com êxito o Projeto. Desta maneira, é possível evitar alterações desnecessárias, assim como demora na finalização do mesmo. Em qualquer caso, o Comitê de Direção deve ser informado das consequências sobre as planificações e prazos que implicam estas alterações;

- 1.1.3 Aprovar as variações de escopo que eventualmente ocorram;
- 1.1.4 Aprovar os produtos gerados no Projeto. O Comitê de Direção deverá aprovar os principais produtos, delegando a responsabilidade da revisão e aprovação dos produtos intermediários aos responsáveis correspondentes;
- 1.1.5 Diretor Patrocinador deve coordenar reuniões com as pessoas ou gerências não relacionadas diretamente com o projeto, por afetar as áreas cujos responsáveis não pertençam ao Comitê. O Diretor Patrocinador tem, ainda, a função de defensor e divulgador do projeto na empresa, visando facilitar a aceitação do sistema no cliente.

## **1.2 Gerência do Projeto Agility**

A **Agility** designará um responsável pelo projeto. A ele cabe o comando geral do projeto, contando com o apoio direto da diretoria, onde seguirão as diretrizes pré-estabelecidas no escopo do documento pré estabelecido.

Verificar suas atribuições em funções de gerente neste manual.

### **1.2.1 Gerência do Projeto Cliente (Facilitador)**

A cliente designará como facilitador ao acompanhamento do projeto um gerente de projeto para as seguintes funções:



## **Funções:**

- 1.2.1.1 Desenvolver estratégias e planejamento detalhado para a comunicação, mudança organizacional e atividades de documentação. Implementar estas atividades junto aos responsáveis correspondentes;
- 1.2.1.2 Coordenar e participar ativamente na preparação e apresentação de comunicados, boletins, apresentações, visitas aos setores, workshops e outros processos de comunicação;
- 1.2.1.3 Trabalhar em conjunto com os coordenadores para assegurar que todas as atividades relacionadas com o projeto sejam completadas a tempo e que todos os recursos necessários estejam disponíveis;
- 1.2.1.4 Atuar como um “agente de mudanças” através do endosso e apoio ativo das mudanças que estarão por vir em todos os níveis da organização;
- 1.2.1.5 Encorajar a aceitação das mudanças pelo usuário, através de explicações e demonstrações dos benefícios e vantagens do projeto;
- 1.2.1.6 Elaborar relatórios de status regularmente.

## **1.3 Direção do Projeto**

A Agility designará um diretor do projeto. A ele cabe a direção geral do projeto, onde vai dirigir as diretrizes pré-estabelecidas no escopo do documento pré estabelecido junto com o gerente de projeto.



Controle e acompanhamento dos projetos, avaliando os desvios e riscos junto aos Gerentes são suas responsabilidades.

## 1.4 Colaboradores

Nesta etapa será definida e apresentado ao cliente os colaboradores que estarão envolvidos em seu projeto.

### 1.4.1 Matriz de responsabilidade (EXEMPLO)

Legendas	COLABORADOR 1	COLABORADOR 2	COLABORADOR 3	COLABORADOR 4	COLABORADOR 5	Gerencia Agility	Direção Agility
P - Participa Ativamente							
I - Informado(a)							
A - Aprova							
C - Consultado(a)							
Perfis							
Módulos							
TAREFA 1	PA	P				IAC	C
TAREFA 2	PA	P				IAC	C
TAREFA 3	PA	P				IAC	AC
TAREFA 4							
TAREFA 5	I	I				IA	A
TAREFA 6							
TAREFA 7	I	P				IA	I
TAREFA 8	I	P	P		PA	IA	I
TAREFA 9	I	P	I		PA	IA	I
TAREFA 10	I	P	P	p		IA	I



## **2) DEFINIÇÃO DAS FASES DO PROJETO:**

### **2.1 Preparação do Projeto**

A preparação é a chave do sucesso. Os membros do time de projeto que irão tomar as decisões devem estar no lugar certo, o time do projeto formado e os procedimentos estabelecidos. Uma definição clara dos objetivos do cliente deve ser transparente e de conhecimento do grupo.

O objetivo desta fase é garantir que o projeto tenha um começo adequado e antecipar problemas potenciais. Devemos considerar que cada projeto tem seus objetivos específicos, prioridades e compromissos. Essa fase ajudará a identificar e planejar os tópicos essenciais do projeto que deverão ser considerados.

**Na fase de Preparação, os seguintes aspectos devem ser considerados:**

- 2.1.1 Definição dos objetivos e da estratégia de implementação;
- 2.1.2 Tornar transparente a abrangência da implementação;
- 2.1.3 Definição do plano do projeto e dos recursos;
- 2.1.4 Estabelecer a organização do projeto e seus comprometimentos;
- 2.1.5 Definição de pontos de medição para avaliação da qualidade e andamento do projeto.

### **2.4 Realização**

Utilizando o modelo obtido nos mapeamentos dos processos e definição do processo, o time de projeto irá configurar o sistema, após o desenho final obtido na Análise dos Processos.



#### **2.4.1 Treinamento**

A fase de treinamento será efetuada por operações (opções) do sistema e matriz de responsabilidade, como exemplo:

Cadastro do Produto

Cadastro de Fornecedores

Nesta fase será disponibilizado cronograma de treinamento com antecedência de **15 dias**, o intuito é obter o comprometimento de todos os envolvidos para que seja cumprido as datas e horários pré-acordados.

#### **2.5 Simulação/Homologação**

Nesta fase o cliente fará a simulação por módulos e os testes integrados no sistema Microsiga, tendo como objetivo assegurar que estará pronto para iniciar a implantação.

Será nesta fase que o Gerente do Projeto responsável desenvolverá o Plano de Entrada em Produção. Este documento é desenvolvido em conjunto com o cliente.

#### **2.6 Preparações Finais**

Seguindo a aprovação dos resultados finais pelo cliente, o sistema deve ser preparado para a Entrada em Produção. Isso inclui o treinamento dos usuários finais.

Uma verificação final da qualidade assegurará que o sistema foi totalmente configurado e está pronto para entrar em produção. Como garantia, a metodologia **Agility** considera a simulação completa de todo o ambiente.



## 2.7 Produção e Suporte

Em comum acordo com a equipe de projeto, será selecionada a data para o início do processo de transição.

## 2.8 Mudanças Contínuas

A Implementação de um sistema como o Microsiga não é um exercício único, congelado no tempo. A metodologia estimula uma abordagem baseada num processo de mudança contínua, visando assegurar que o sistema implementado continue “crescendo” e envolva com essas mudanças os novos requerimentos de negócio.

### 3) CRONOGRAMA MACRO DO PROJETO (EXEMPLO).

Ações	Id	Atividade	Duração	Início Planejado	Fim Planejado	Pre	Recursos	Encer	PC (%)	ONT	CR	EPT
	1	<input type="checkbox"/> Projeto Manutencao Industrial	3237,25	10/06/2012	01/01/2014			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	692,25	579,75	0,00
	2	<input type="checkbox"/> Mapeamento de Processos	46,00	11/06/2012	15/06/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	50,00	40,75	0,00
	5	<input type="checkbox"/> Definição de Processos	50,00	02/07/2012	06/07/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	80,00	43,00	0,00
	8	<input type="checkbox"/> Parametrizacao	24,00	03/07/2012	08/07/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	20,00	20,00	0,00
	10	<input type="checkbox"/> Treinamentos	34,00	09/07/2012	13/07/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	50,00	35,00	0,00
	44	<input type="checkbox"/> Plano de Entrada	50,00	16/07/2012	20/07/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	50,00	0,00	0,00
	46	<input type="checkbox"/> Acompanhamento Atividades	50,00	23/07/2012	27/07/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	50,00	40,00	0,00
	48	<input type="checkbox"/> Preparacao Producao	20,00	30/07/2012	31/07/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	20,00	20,00	0,00
	50	<input type="checkbox"/> Acompanhamento em Base Teste	50,00	01/08/2012	07/08/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	50,00	50,00	0,00
	52	<input type="checkbox"/> Gerenciamento	552,00	22/06/2012	30/09/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	120,00	103,00	0,00
	56	<input type="checkbox"/> Traslado	360,00	10/06/2012	13/08/2012			<input checked="" type="checkbox"/>	100,0	74,00	74,00	0,00

### 4) ETAPAS DAS IMPLANTAÇÕES

#### 4.1 Mapeamentos das Informações

A fase de Mapeamento dos Processos pode ser facilmente traduzida por modelagem. Nessa fase serão analisados os processos atuais do cliente e de sua estrutura organizacional.



Um modelo futuro dos processos analisados será disponibilizado como produto principal dessa fase, que tem por objetivo conhecer as necessidades de negócio, criando um modelo com documentação detalhada dos resultados obtidos durante o mapeamento.

Ao lado disso, esse modelo deverá estabelecer uma relação entre os processos de negócio, quando será atingido um entendimento comum sobre como o cliente pretende administrar o cenário apurado.

## **4.2 Definições dos Processos**

A fase de definição dos processos pode ser facilmente traduzida por nova modelagem sugerida dos processos e sistema. Nessa fase serão sugeridos os novos processos a serem implementados no cliente.

A definição dos novos processos será a base de toda a implementação e treinamento dos colaboradores do cliente.

A validação dos novos processos será apresentada e conduzida pela equipe da Agility através da simulação do novo processo aliado ao sistema Microsiga, onde o cliente visualizará os novos processos e ferramentas disponíveis no sistema, antes mesmo do treinamento.

## **4.3 Customizações identificadas**

Através das documentações levantadas anteriormente, esta fase visa identificar adaptações sistêmicas (customizações) justificável por falta de aderência do processo ao sistema como padrão.

## **4.4 Plano de Treinamento**

Nesta etapa define-se um plano de treinamento organizado em torno de treinamento formal, contemplando aspectos complementares, de forma a tornar possível:



- 4.1 Capacitar o cliente, dos necessários conhecimentos das funcionalidades e potencialidades do sistema,
- 4.2 Capacitar o cliente, dos necessários conhecimentos para operar com o sistema, (percebendo-o da forma mais “user-friendly” possível).
- 4.3 Assegurar capacidade de autonomia do cliente, na manutenção do sistema findo o projeto.

Sendo que entendemos por:

**Treinamento formal** – treinamento de ordem técnica ou funcional, destinado aos usuários finais, usuários técnicos e usuários-chave.

Este treinamento será, no entanto, complementado e consubstanciado pelo próprio desenrolar do projeto, em que se espera que um estreito trabalho em equipe, da equipe de projeto composta por elementos **Agility** e do cliente, permita a passagem do know-how de forma fluida e sem esforços adicionais de ambas as partes.

## **5) ATRIBUIÇÕES DE TAREFAS**

### **5.1 Definição tarefas Colaboradores**

Profissionais especialistas participarão da equipe funcional para o serviço, em regime full time e/ou part time, em outros, sempre de acordo com o estabelecido nas programações de trabalho.

**Funções:** Suas principais funções serão:

- 5.1.1 Realizar a planificação de curto prazo do projeto, assim como o seguimento da mesma;
- 5.1.2 Cumprimento da versão standard e procedimentos internos do projeto;





Responsabilizar-se pela execução das tarefas realizadas pela equipe em tempo, prazo, forma e qualidade;

- 5.1.3 Transmitir as incidências recolhidas no desempenhar de suas funções ao Gerente do Projeto;
- 5.1.4 Parametrização do sistema segundo os requerimentos dos responsáveis funcionais, respeitando os objetivos e as premissas do projeto;
- 5.1.5 Elaboração do “Relatório de Contato”, documento este que oficializa os contatos com os usuários;
- 5.1.6 Colaboração com a construção do material de treinamento dos usuários finais;
- 5.1.7 Treinamento dos usuários chaves capacitando-os plenamente a atuarem como consultores internos.

## **5.2 Suporte Técnico**

O Cliente elegerá um responsável para suporte técnico do projeto.

**Funções:** Suas principais funções serão:

- 5.2.1. Responsáveis pela infra-estrutura física (hardware), micros, redes, comunicações, impressoras, etc;
- 5.2.2. Responsáveis pela administração do sistema, base de dados, sistema operativo, impressoras, backups, upgrades, etc;
- 5.2.3. Manutenção do sistema de segurança (autorizações e perfis de acesso);
- 5.2.4. Instalação de conexões remotas: Acesso através da WAN;
- 5.2.5. A **Agility** auxiliará como suporte na Instalação do Sistema, durante o projeto.

## **Equipe de Procedimentos Administrativos**

É a responsável pela elaboração do mapeamento dos processos e dos guias de processo. Os guias de processo se baseiam nos procedimentos do sistema, elaborados pela equipe funcional. Esta documentação será desenvolvida sob



orientação dos consultores da **Agility**, pela equipe funcional do cliente, que será alocada ao projeto segundo o cronograma.

## 5.2 Guias de processos

Documento técnico, o qual compreende o detalhe do funcionamento de cada módulo considerado no escopo do projeto. É desenvolvido por módulo pelos usuários-chave com o apoio da equipe de consultores. Tem como objetivo dar suporte aos usuários na utilização do sistema nas fases de treinamento e produção. Este documento é entregue para todos os setores envolvidos no projeto.

## 5.3 Acompanhamento de tarefas e controle de entregas

O planejamento e o acompanhamento da evolução do projeto são de responsabilidade da Gerência de Projeto, que para efetuar-lo utilizará do Psoffice ou Project, com detalhe de tarefas, responsáveis, datas planejadas de início e fim, prazos e datas reais de execução (levantadas nas reuniões semanais de andamento).

A ferramenta a ser utilizada na gestão de projetos será preferencialmente o Psoffice. O Cronograma é de uso exclusivo do Gerente de Projeto da **Agility**.

A entrega dos diversos produtos finais seguirá as fases do projeto. À medida que os produtos forem apresentados pela **Agility** como finalizados, e essa informação formalmente comunicada, deverão ser validados pelo cliente, no prazo de 02 dias após comunicação, sendo automaticamente considerados aceitos pela **Agility** caso este prazo seja ultrapassado.

## 6 PLANO DE SIMULAÇÃO E ENTRADA DE PRODUÇÃO

Documento administrativo, este documento deverá conter a programação das tarefas a serem executadas para a entrada em produção. É desenvolvido pelo



gerente de projeto da **Agility** por área e suas respectivas responsabilidades, e entregue a todos os responsáveis/chefias envolvidos.

## **7 PLANO DE COMUNICAÇÃO**

Este item relaciona os documentos do projeto. A distribuição destes está relacionada à obtenção de informações sobre o projeto junto aos stakeholders e a troca de informações entre os participantes, podendo ter informações técnicas, alterações e andamento, entre outras.

### **7.1 Avanço Quinzenal**

Relatório administrativo, onde cada consultor deverá relatar semanalmente o andamento do módulo o qual é responsável, bem como as pendências e os próximos passos. Este deverá ser o documento base para a reunião de posicionamento semanal que ocorrerá entre os consultores e o gerente de projeto junto com a controladoria.

### **7.2 Comitê mensal de avanço do Projeto**

Relatório administrativo, onde o gerente de projeto da **Agility** deverá descrever o posicionamento do projeto, contendo as atividades concluídas, atividades em andamento, os pontos de atenção, as pendências e os próximos passos, o qual será apresentado a cada 30 (Trinta) dias ao comitê de direção

### **7.3 Solicitação de reunião emergencial**

Deverá ser solicitada através de e-mail as pessoas envolvidas no comitê de direção.



#### **7.4 Comunicação colaboradores e consultores**

Deverá ser solicitada através de e-mail as pessoas envolvidas no comitê de direção.

#### **7.5 Relatório de Contato**

Relatório administrativo, este documento registra todos os contatos realizados junto aos usuários podendo ser: reunião, contato telefônico, especificações de customizações, conversões e migrações de dados, deverá ser redigido pelos consultores, a fim de garantir que houve entendimento entre os consultores e os usuários.

### **APONTAMENTO**

Trata-se do apontamento de tarefas e despesas de todos envolvidos nas nos projetos.

#### **Regras para Apontamento de Tarefas.**

Assim que executado o serviço, todos que estiverem alocados no projeto, deverão apontar a tarefa no PS Office no prazo **máximo de 24h**. O não apontamento de tal tarefa poderá incidir em atraso no faturamento com o cliente, assim como o não pagamento para os colaboradores que recebem seus vencimentos por horas apontadas.

Nesta etapa o apontamento de horas é composto por horas trabalhadas por cada profissional do projeto.

As horas deverão ser apontadas de forma consolidada, **por dia** e atividade do projeto

Nesta etapa pretendemos também:



- Saber quais atividades os profissionais devem trabalhar, de acordo com o planejamento
- Informar aos profissionais os indicadores de estouro de custo e prazo das atividades em que estão trabalhando
- Os próprios profissionais deverão informar quanto tempo falta para terminar cada atividade. Métrica esta utilizada no gerenciamento do projeto
- Cada apontamento de horas deverá passar pela aprovação, de acordo com a definição de cada projeto

### **Regras para Apontamento de Despesas.**

A Agility permite que cada profissional informe as despesas gastas durante a execução dos projetos. Além das despesas, também permitimos a solicitação de adiantamentos ou despesas pagas pela própria empresa, como por exemplo, passagens aéreas, hotéis, etc. para que o projeto seja implementado.

Para tanto, toda e qualquer despesa deverá ser previamente aprovada pela diretoria.

## **GERENCIAMENTO DE RECURSO**

Dizemos que o gerenciamento de recurso é o que nos dá visibilidade da agenda e alocação de todos os profissionais da empresa. Através disso é possível identificar quais profissionais encontram-se sub ou super utilizados e otimizar suas alocações nos projetos. Dentre suas funcionalidades têm destaque:

Será tarefa do gerente de projetos

- Comparação das horas demandadas por projetos versus a capacidade produtiva da empresa ao longo do tempo
- Mapa de alocação de cada profissional da empresa, informando, para cada dia, o projeto e atividade alocada



- Apontamento de ausências de profissionais, como por exemplo, férias, ausências justificadas, etc.
- Visibilidade da agenda de todos os profissionais

### **Regras para Alocações de Profissionais**

Trata-se da tarefa do gerente de projeto. O mesmo, através da ferramenta de gerenciamento de recurso, analisará a agenda de todos os profissionais da empresa alocando-os nos projetos.

O Gerente de projetos, deverá no mínimo 1 (uma) vez por semana analisar a agenda atualizada de alocação de profissionais e atualizá-la no PS Office afim de mantermos um controle total de capacidade produtiva e disponibilidade de Mão de obra.

### **APROVAÇÕES**

O gerente deverá realizar as aprovações de horas, despesas, etapas e movimentos de faturamento relacionados aos projetos no qual é responsável.

Através dessas aprovações, é possível realizar o acompanhamento efetivo do andamento dos seus projetos, portanto a periodicidade de tais **aprovações também deverá ser diariamente.**

#### **Aprovação de Horas**

Ficará sob responsabilidade do gerente de projeto aprovar todas as horas de alocação do projeto.



### **Aprovação de Despesas**

São listadas todas as despesas apontadas da equipe e que estão pendentes de aprovação do responsável.

Também será uma tarefa de responsabilidade do gerente de projetos.

### **Aprovação de Etapas**

Toda atividade do projeto, marcada como etapa deve ser aprovada. Neste caso, o gerente do projeto deve avaliar junto com a equipe se a meta que essa etapa representa foi realmente atingida, para então aprová-la.

### **Aprovação de Movimentos de Faturamento**

Os movimentos de faturamentos são os valores a serem cobrados do cliente e são gerados a partir das regras de faturamento de cada projeto. Desta forma, é de responsabilidade do gerente do projeto aprová-los ou não.

Juntamente com o responsável pelo financeiro.

Sua periodicidade será de 1 (uma) vez por semana.

### **MÉTRICAS DE AVALIAÇÃO DO PROJETO.**

#### **Objetivos:**

- ✓ Apresentar os indicadores de desempenho de processos produtivos contínuos;
- ✓ Definição de métodos indicadores que sejam compatíveis com os objetivos estratégicos estabelecidos pela Agility;



- ✓ Adquirir informações úteis e suficientes, para dar suporte ao processo decisivo da empresa.

#### **Server para:**

- Avaliar desempenho das áreas e colaboradores;
- Comunicar a estratégia e reforçar metas e objetivos;
- Identificação de problemas e oportunidades;
- Ajudar e entender os processos;
- Definir responsabilidades;
- Melhorar o controle e planejamento;
- Mudar processos e/ou envolver pessoas.

#### **O que considerar:**

**Qualidade:** Atingir as expectativas dos clientes. Medi-se a qualidade do serviço, para ser visto pelos clientes;

**Tempo:** Velocidade em que solicitações feitas pela diretoria da empresa. Em quanto tempo consegue-se reagir á mudanças de processos e pessoas. Adaptação á novas solicitações e responder aos pedidos de clientes. Aqui mediremos a excelência nos processos definidos;

**Custo:** Mediremos possibilidades de dispêndios financeiros.

#### **Passos da estratégia**

Em cada uma das atividades que serão definidas, terão uma sub-atividades e produtos que as compõem:





## Os Indicadores

**Escopo:** Assegura que tudo o que foi prometido seja entregue e que não haja muitas mudanças durante a execução das tarefas;

**Tempo:** Assegura que as tarefas sejam executadas no tempo previsto e que tenham início e fim definidos. Contempla também horários e prazos;

**Custo:** Assegura que o orçamento seja cumprido;

**Qualidade:** Assegura a conformidade com o que foi solicitado.



## Metodologia:



## Premissas:

Nível	Resumo
Grave	Impacto comercial e financeiro
Médio	Impacto gestão e administrativo
Pequeno	Impacto de retrabalho (Não impactado no resultado)



## Itens Avaliados

	Grave	Médio	Grave	Pequeno	Médio
Notas	Formação de Preço	Apontamento de Horas	Rentabilidade de projeto	Cronograma Atualizado	Interferência Gerencial de Diretoria
<b>A</b>	Dentro do prazo estimado	Atualizado constante	Maior ou igual ao programado	Atualizado constante	Sem Interferência
<b>B</b>	Pequeno ou médio atraso	Pequeno ou médio atraso	Até 5% abaixo do programado	Pequeno ou médio atraso	Pequena Interferência
<b>C</b>	Grande Atraso	Grande Atraso	> 10% abaixo do programado	Grande Atraso	Grande Interferência
<b>D</b>	-	-	Prejuízo	-	-



## Mensuração de Resultados

Nível de Desempenho		Participação nos projetos		
GRAVE	Grau	100%	66%	33%
	A	10%	7%	2%
	B	-7%	-5%	-2%
	C	-12%	-8%	-3%
MÉDIO	Grau	100%	80%	60%
	A	7%	5%	2%
	B	-4%	-2%	-1%
	C	-6%	-4%	-1%
PEQUENO	Grau	100%	80%	60%
	A	4%	2%	1%
	B	-2%	-1%	0%
	C	-3%	-2%	-1%