

<b>BANCO BETA</b>	<b>Termo de Abertura do Projeto</b>	
EID No.: 0000932		

#### Informações sobre o Documento

<b>Nome do Projeto:</b>	CALL CENTER INFRASTRUCTURE	<b>No. da Versão do Documento:</b>	002
<b>Gerente do Projeto:</b>	Pedro Rigoni	<b>Data da Versão do Documento:</b>	31.10. 2010
<b>Fase:</b>	Fase 2.0	<b>Data da Preparação:</b>	31.10.2010
<b>Método de Revisão de Qualidade:</b>	Management Review Business Manager	<b>Data da Revisão:</b>	31.10. 2010
<b>Preparado Por:</b>	Mara Campos		
<b>Revisado Por:</b>	Divina Santos		

#### Lista de Distribuição

De	Data	Fone/Fax
Jonas Pedroso	31.10. 2010	8000-8475

Para	Ação*	Data Esperada	Fone/Fax
Pedro Rigoni	Informar	31.10. 2010	8007-8070
Gustavo Cerqueira	Informar	31.10. 2010	8007-8233

\*Tipos de Ação: Aprovar, Revisar, Informar, Arquivar, Ação Necessária, Assistir Reunião, Outros (por favor especificar)

## Carta de Compromisso

São Paulo, 31 de outubro de 2002

Caro Sr. Pedro Rigoni :  
Gerente de Projeto – INFRA-ESTRUTURA DE CALL CENTER INFRASTRUCTURE

Você está por meio deste, designado como Gerente de Projetos para o projeto de Gerenciamento da INFRA-ESTRUTURA DE CALL CENTER do (a) BANCO BETA. Nesta qualidade, você é responsável por todo sucesso do projeto – por assegurar que todos os pontos de controle chaves sejam atingidos dentro do tempo, custo e parâmetros de desempenho do projeto e por assegurar a satisfação do cliente.

Por favor, entre em contato comigo caso tenha quaisquer dúvidas sobre a sua indicação. Você tem meu total apoio e votos de sucesso.

Sinceramente,

Jonas Pedroso  
Diretor

## Project Charter

### Designação

Pedro Rigoni, você foi designado como Gerente de Projeto da entrega do projeto Gerenciamento de CALL CENTER INFRASTRUCTURE do(a) BANCO BETA. Paulo Righi, você é responsável por assegurar que os requerimentos do cliente sejam satisfeitos e que todos os produtos e serviços cotados ou contratados sejam entregues. Pedro Rigoni, você é responsável pelo sucesso do projeto, como descrito neste capítulo e estará trabalhando próximo aos gerentes funcionais apropriados para assegurar que todos objetivos do projeto sejam atingidos.

### Responsabilidades

Especificamente, o Gerente de Projeto irá:

- Revisar a documentação formal do projeto e tomar uma decisão para [Aceitar, Recusar ou Aceitar com Condições] a responsabilidade pelo projeto.
- Atuar como o ponto central de contato para toda comunicação fomal relacionada ao projeto entre nossa organização e o cliente
- Assegurar que os membros da equipe do projeto estejam cientes de suas responsabilidades e também, que todos os compromissos assumidos pelos indivíduos sejam realizados.
- Gerenciar os compromissos contratuais para realizá-los em tempo, dentro do orçamento e com satisfação do cliente.
- Elaborar e atualizar o Plano de Projeto com a anuência expressa do cliente.
- Controlar os custos, cronograma, orçamento e variações técnicas dentro das margens estabelecidas do projeto.
- Manter toda documentação e dados definidos por PMO, atualizada nos sistemas, bem como na base de conhecimento.
- Seguir todos processos e padrões metodológicos.
- Reportar formalmente o status do projeto à gerência regularmente, evitando surpresas.

### Autoridade

O Gerente de Projeto tem autoridade nas seguintes áreas:

- Engajar e substituir o pessoal da equipe de projeto quando necessário e dirigir as atividades da equipe.
- Para acessar os contatos com o cliente em todos os assuntos relativos a este projeto.
- Para acessar os Gerentes de Recursos em todos os assuntos relativos ao projeto.
- Para controlar o orçamento do projeto.
- Para dirigir ações de monitoração de atividades referentes a, tempo, custo, risco, performance e qualidade de forma a garantir que todos problemas são prontamente identificados, reportados e solucionados.
- Para contatar através das unidades funcionais e com todos os níveis de gerência para realizar os objetivos do projeto.
- Para delegar responsabilidade e autoridade do projeto dos membros de sua equipe.

Tendo revisado a documentação do projeto, eu formalmente **[aceito integralmente, ou aceito com as seguintes condições.] [Listar ou anexar todas as condições.]**, a responsabilidade por este projeto.

Pedro Rigoni, caso você não se manifeste no prazo de 24 (vinte quatro) horas, será considerado como aceito o projeto em referência.

**Nome:** Pedro Rigoni

**Título:** Gerente do Projeto

**Data:** 31.10.2010

**Assinatura:**