



Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	07/11/2023	Letícia Brudeck	-

## Sumário


1	Objetivos deste documento .....	2
1.1	Autorização do Início do Projeto .....	3
1.2	Principais Responsáveis:.....	3
1.3	Principais Entregas .....	3
1.4	Premissas.....	3
1.5	Restrições .....	3
2	Situação atual e justificativa do projeto.....	3
2.1	Justificativa do projeto .....	4
3	Objetivos SMART e critérios de sucesso do projeto .....	4
3.1	Objetivo SMART 1: Atingir Eficiência Operacional na Gestão de Clientes .....	4
3.2	Objetivo SMART 2: Aprimorar a Eficiência da Equipe de Vendas .....	5
3.3	Objetivo SMART 3: Elevar a Eficácia do Suporte ao Cliente .....	5
3.4	Objetivo SMART 4: Facilitar Análises Estratégicas com Insights de Dados .....	5
3.5	Critérios de sucesso.....	5
4	Estrutura Analítica do Projeto – Fases e principais entregas .....	6
4.1	Fase 1: Iniciação do Projeto .....	6
4.2	Fase 2: Análise de Requisitos .....	6
4.3	Fase 3: Design do Sistema de CRM .....	6
4.4	Fase 4: Desenvolvimento do Sistema.....	7
4.5	Fase 5: Implementação e Treinamento .....	7
4.6	Fase 6: Monitoramento e Controle.....	7
4.7	Fase 7: Encerramento do Projeto.....	7
5	Principais requisitos das principais entregas/produtos .....	8
5.1	RF001 Visão Ampla do CRM .....	8
5.2	RF002 Gerenciamento de Informações dos clientes .....	8
5.3	Histórico de Iterações .....	8
5.4	Gestão de concorrentes .....	8
5.5	Gestão de documentos .....	8
6	Marcos.....	8
7	Partes interessadas do projeto .....	9

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

8	Restrições .....	9
8.1	Recursos Humanos Limitados .....	9
8.2	Prazo Definido .....	9
8.3	Integrações Externas Complexas .....	9
8.4	Requisitos de Segurança Rigorosos.....	9
8.5	Capacidade da Infraestrutura existente.....	9
9	Premissas.....	10
9.1	Comprometimento da Alta Administração .....	10
9.2	Disponibilidade da Equipe de Projeto .....	10
9.3	Acesso aos Dados dos Clientes.....	10
9.4	Disponibilidade de Hardware e Software .....	10
9.5	Colaboração dos Usuários Finais.....	10
9.6	Cumprimento das Políticas de Segurança.....	10
9.7	Integração Bem-sucedida com Terceiros .....	10
9.8	Aprovação Regulatória .....	10
10	Riscos.....	11
10.1	Risco orçamentário .....	11
10.2	Risco de atraso .....	11
10.3	Risco de escopo em expansão.....	11
10.4	Risco de integração complexa (SAP) .....	11
10.5	Risco de Falha nas Integrações .....	11
10.6	Risco de Segurança de Dados.....	11
10.7	Risco de Qualidade do Software .....	11
10.8	Risco de falha de terceiros .....	11
10.9	Risco regulatório .....	11
11	Orçamento do Projeto .....	12

## 1 Objetivos deste documento

Este documento tem como propósito autorizar formalmente o início do projeto de implementação do Sistema de Customer Relationship Management (CRM). Sua finalidade é atribuir responsabilidades, documentar requisitos iniciais, estabelecer principais entregas, premissas e restrições associadas ao projeto.

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

## 1.1 Autorização do Início do Projeto

Este Termo de Abertura representa a autorização oficial para dar início ao projeto de implementação do Sistema de CRM. Sua emissão é realizada pela Editora Opet e sua validação é feita pelos principais stakeholders envolvidos.

## 1.2 Principais Responsáveis:

**Patrocinador do Projeto:** Editora Opet

**Gerente de Projeto:** Eduardo Luciano

**Equipe de Projeto:** Letícia Brudeck

## 1.3 Principais Entregas

O projeto contempla a entrega de documentação detalhada dos requisitos do sistema, implementação funcional do Sistema de CRM, geração de relatórios de análise de dados, integrações eficazes com sistemas externos e treinamento da equipe de usuários.

## 1.4 Premissas

Colaboração ativa da equipe de todas as áreas envolvidas.

Acesso adequado a recursos tecnológicos necessários.

Disponibilidade de dados e informações relevantes.

## 1.5 Restrições

Orçamento definido para o projeto.


Prazo de implementação estabelecido.

Limitações técnicas específicas a serem consideradas.

Este Termo de Abertura estabelece uma base sólida para o sucesso do projeto, proporcionando diretrizes claras, responsabilidades atribuídas e uma compreensão compartilhada dos objetivos e limitações. A validade deste documento inicia-se na data de sua aprovação e pode ser revisado conforme necessário ao longo do desenvolvimento do projeto.

## 2 Situação atual e justificativa do projeto

Atualmente, a Editora Opet enfrenta desafios significativos no gerenciamento eficiente de suas relações com os clientes. As informações estão dispersas em diferentes ambientes, dificultando a obtenção de uma visão abrangente e unificada dos clientes. A equipe de vendas enfrenta obstáculos na identificação de oportunidades, enquanto o suporte ao cliente lida com a falta de uma solução integrada para rastreamento de solicitações. Além disso, a análise de dados estratégicos é limitada, impedindo a tomada de decisões.

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

## 2.1 Justificativa do projeto

**Melhoria na Gestão de Relacionamento com o Cliente:** O CRM proporcionará uma visão unificada e abrangente de todas as interações com os clientes, permitindo uma gestão mais eficiente das relações.

**Aumento da Eficiência nas Vendas:** Acompanhamento detalhado das oportunidades de vendas, automação de tarefas e análise de dados estratégicos contribuirão para aumentar a eficiência da equipe de vendas.

**Elevação do Suporte ao Cliente:** O CRM oferecerá ferramentas robustas para rastreamento de solicitações, melhorando a eficácia do suporte ao cliente e fornecendo um portal de autoatendimento.

**Análise Estratégica:** A capacidade de analisar dados relevantes proporcionará insights cruciais para a tomada de decisões estratégicas, impulsionando o crescimento e a inovação.

**Integração e Mobilidade:** Integrações eficazes com outras ferramentas e sistemas, juntamente com a mobilidade, garantirão uma operação mais fluida e acessível, especialmente para equipes em campo.

**Personalização e Adaptação:** O sistema permitirá a personalização de campos, fluxos de trabalho e relatórios, adaptando-se completamente às necessidades específicas da Editora Opet.

**Segurança Aprimorada:** A implementação de protocolos de segurança robustos garantirá a proteção adequada das informações confidenciais dos clientes.

Em resumo, o projeto de implementação do Sistema de CRM é vital para alinhar as práticas da Editora Opet com as demandas de gestão de clientes, promovendo eficiência operacional, satisfação do cliente e crescimento sustentável.


## 3 Objetivos SMART e critérios de sucesso do projeto

### 3.1 Objetivo SMART 1: Atingir Eficiência Operacional na Gestão de Clientes

**Specific (Específico):** Implementar um Sistema de CRM que centralize e unifique todas as informações de clientes, proporcionando uma visão abrangente e única.

**Measurable (Indicador e Meta):** Alcançar uma redução de pelo menos 20% no tempo médio gasto pela equipe na gestão manual de informações de clientes até o final do segundo trimestre após a implementação.

**Assignable (Quem):** A equipe de TI será responsável por garantir a implementação eficaz do Sistema de CRM.

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

### 3.2 Objetivo SMART 2: Aprimorar a Eficiência da Equipe de Vendas

**Specific (Específico):** Automatizar tarefas de vendas, como envio de e-mails de acompanhamento, rastreamento de oportunidades e geração de propostas.

**Measurable (Indicador e Meta):** Aumentar a taxa de conversão de leads em pelo menos 15% nos primeiros seis meses após a implementação do CRM.

**Assignable (Quem):** A equipe de vendas será treinada para utilizar efetivamente as funcionalidades automatizadas do Sistema de CRM.

### 3.3 Objetivo SMART 3: Elevar a Eficácia do Suporte ao Cliente

**Specific (Específico):** Implementar um sistema de rastreamento de solicitações de suporte e um portal de autoatendimento para clientes.

**Measurable (Indicador e Meta):** Reduzir em pelo menos 25% o tempo médio de resolução de tickets de suporte no primeiro trimestre após a implementação.

**Assignable (Quem):** A equipe de suporte ao cliente será responsável pela utilização e manutenção do sistema de suporte no CRM.

### 3.4 Objetivo SMART 4: Facilitar Análises Estratégicas com Insights de Dados


**Specific (Específico):** Fornecer relatórios e análises detalhadas para insights estratégicos sobre vendas, marketing e relacionamento com clientes.

**Measurable (Indicador e Meta):** Aumentar a precisão das previsões de vendas em pelo menos 18% até o final do primeiro ano após a implementação do CRM.

**Assignable (Quem):** A equipe de análise de dados será treinada para gerar relatórios e análises relevantes no Sistema de CRM.

### 3.5 Critérios de sucesso

O projeto será considerado um sucesso se atender a todos os critérios de aceitação das entregas, respeitar as restrições orçamentárias e de prazo, e cumprir o cronograma de execução definido. Além disso, será necessário que cada objetivo SMART seja alcançado conforme as métricas estabelecidas, garantindo melhorias tangíveis nas operações e resultados da empresa.

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

## 4 Estrutura Analítica do Projeto – Fases e principais entregas

A Estrutura Analítica do Projeto (EAP) inicial para o projeto de implementação do Sistema de CRM é composta por várias fases e suas respectivas entregas.

### 4.1 Fase 1: Iniciação do Projeto

#### 1.1. Termo de Abertura do Projeto

- 1.1.1. Documento de Autorização do Projeto
- 1.1.2. Nomeação do Gerente de Projeto
- 1.1.3. Equipe de Projeto Designada
- 1.1.4. Requisitos Iniciais Documentados

#### 1.2. Planejamento do Projeto

- 1.2.1. Plano de Gerenciamento do Projeto
- 1.2.2. Plano de Comunicação
- 1.2.3. Plano de Cronograma
- 1.2.4. Plano de Orçamento
- 1.2.5. Plano de Qualidade

### 4.2 Fase 2: Análise de Requisitos

#### 2.1. Coleta de Requisitos

- 2.1.1. Requisitos Funcionais Documentados
- 2.1.2. Requisitos Não Funcionais Documentados

#### 2.2. Análise de Impacto

- 2.2.1. Avaliação de Integrações Necessárias
- 2.2.2. Identificação de Premissas e Restrições


### 4.3 Fase 3: Design do Sistema de CRM

#### 3.1. Design de Arquitetura

- 3.1.1. Especificações de Hardware
- 3.1.2. Especificações de Software
- 3.1.3. Especificações de Segurança

#### 3.2. Design de Interface do Usuário

- 3.2.1. Layout e Fluxo de Telas
- 3.2.2. Personalização de Campos

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

#### 4.4 Fase 4: Desenvolvimento do Sistema

##### 4.1. Desenvolvimento de Software

##### 4.1.1. Desenvolvimento de Funcionalidades do CRM

##### 4.1.2. Integrações com Ferramentas Externas

##### 4.2. Testes

##### 4.2.1. Testes de Funcionalidade

##### 4.2.2. Testes de Integração

##### 4.2.3. Testes de Aceitação do Usuário

#### 4.5 Fase 5: Implementação e Treinamento

##### 5.1. Implementação

##### 5.1.1. Implantação do Sistema de CRM em Ambiente de Produção

##### 5.1.2. Migração de Dados

##### 5.2. Treinamento

##### 5.2.1. Treinamento da Equipe de Usuários

##### 5.2.2. Treinamento da Equipe de Suporte

#### 4.6 Fase 6: Monitoramento e Controle

##### 6.1. Monitoramento do Projeto

##### 6.1.1. Acompanhamento do Cronograma

##### 6.1.2. Controle de Custos

##### 6.1.3. Avaliação do Escopo

##### 6.2. Controle de Qualidade

##### 6.2.1. Verificação da Qualidade das Entregas

##### 6.2.2. Ações Corretivas e Preventivas

#### 4.7 Fase 7: Encerramento do Projeto

##### 7.1. Aceitação do Projeto


##### 7.1.1. Verificação dos Critérios de Aceitação

##### 7.1.2. Formalização do Aceite

##### 7.2. Relatório de Lições Aprendidas

##### 7.2.1. Documentação das Experiências e Aprendizados do Projeto

##### 7.2.2. Sugestões para Melhorias Futuras

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

## 5 Principais requisitos das principais entregas/produtos

### 5.1 RF001 Visão Ampla do CRM

O sistema deve permitir aos usuários ter uma visão ampla e acesso às informações do CRM, que incluem dados de licitações e clientes privados

### 5.2 RF002 Gerenciamento de Informações dos clientes

O sistema deve ser capaz de armazenar e gerenciar informações de clientes, incluindo nome da escola, estado, cidade, segmentos, alunos, CNPJ, endereço, nome da coordenadora, nome da diretora e outras informações de relacionamento.

### 5.3 Histórico de Iterações

Registra todas as interações passadas entre a empresa e o cliente, como telefonemas, e mails, reuniões e notas de atendimento

### 5.4 Gestão de concorrentes

O sistema deve facilitar o cadastramento de concorrentes em cada licitação e implementar um sistema de pesquisa de concorrentes já cadastrados.


### 5.5 Gestão de documentos

O sistema deve permitir o link de arquivos relevantes, como empenho, contrato, edital e outros documentos relacionados, diretamente no sistema.

## 6 Marcos

Fase ou Grupo de Processos	Marcos	Previsão
Iniciação	Projeto Aprovado	Jan/24
Planejamento	Plano de Gerenciamento de Projetos Aprovado	Jan/24
	Linhas de Base de Custos, Prazo e Escopos Salvas	Jan/24
Execução, Monitoramento e Controle	Entrega validada	Fev/24
Encerramento	Projeto Entregue e Encerrado	Abril/24
	Contrato Encerrado	Abril/24
	Transição do Projeto para Operação concluída	Abril/24



Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

## 7 Partes interessadas do projeto

Parte interessada	Nome	Responsabilidade
Gerente de Projeto	Eduardo Luciano	Planejar, executar e monitorar o projeto.
Equipe de Projeto	Letícia Brudeck	Realizar as tarefas e atividades do projeto.
Usuários Finais	Inside Sales, Consultores, Marketing	Fornecer requisitos e feedback sobre o CRM.
TI	Fábio Nocera	Fornecer suporte técnico.
Fornecedores	Em análise	Entregar hardware, software e serviços.

## 8 Restrições

### 8.1 Recursos Humanos Limitados

A equipe disponível para o projeto é limitada em termos de número e habilidades. Não há recursos adicionais facilmente disponíveis.

### 8.2 Prazo Definido

O projeto está sujeito a um prazo rígido. Qualquer atraso pode ter impactos significativos.

### 8.3 Integrações Externas Complexas


A integração com sistemas externos, como fornecedores e ferramentas de terceiros, é complexa e pode ser uma restrição significativa.

### 8.4 Requisitos de Segurança Rigorosos

Devido à natureza sensível dos dados do CRM, existem requisitos rigorosos de segurança que devem ser atendidos, o que pode limitar as opções de implementação.

### 8.5 Capacidade da Infraestrutura existente

O projeto deve operar dentro das limitações da infraestrutura de TI existente da organização, o que pode ser uma restrição técnica.

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

## 9 Premissas

### 9.1 Comprometimento da Alta Administração

É uma premissa que a alta administração da organização está comprometida com o sucesso do projeto e fornecerá o apoio necessário.

### 9.2 Disponibilidade da Equipe de Projeto

Pressupõe-se que os membros da equipe do projeto estarão disponíveis conforme o planejamento para executar suas responsabilidades.

### 9.3 Acesso aos Dados dos Clientes

A equipe terá acesso aos dados dos clientes, incluindo informações atualizadas e históricas, para migração e integração no CRM.

### 9.4 Disponibilidade de Hardware e Software

Os recursos de hardware e software necessários para o projeto estarão disponíveis e em conformidade com os requisitos técnicos.

### 9.5 Colaboração dos Usuários Finais

Pressupõe-se que os usuários finais colaborarão na coleta de requisitos, testes e treinamento de acordo com o plano do projeto.

### 9.6 Cumprimento das Políticas de Segurança


As políticas de segurança da organização serão cumpridas e os requisitos de segurança do CRM serão atendidos.

### 9.7 Integração Bem-sucedida com Terceiros

As integrações com sistemas de terceiros, como fornecedores e ferramentas externas, serão bem-sucedidas conforme planejado.

### 9.8 Aprovação Regulatória

O projeto pressupõe que todas as aprovações regulatórias necessárias serão obtidas para operar o CRM.

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

## 10 Riscos

### 10.1 Risco orçamentário

Há um risco de exceder o orçamento, devido a custos imprevistos, mudanças de escopo ou aquisições de tecnologia mais caras do que o planejado.

### 10.2 Risco de atraso

O projeto está sujeito a um prazo curto, e qualquer atraso nas fases ou entregas pode comprometer o cronograma.

### 10.3 Risco de escopo em expansão

Existe a possibilidade de que o escopo do projeto seja expandido à medida que novos requisitos são identificados, o que pode afetar o tempo e o orçamento.

### 10.4 Risco de integração complexa (SAP)

A integração com sistemas externos, como fornecedores e ferramentas de terceiros, é complexa e pode enfrentar desafios técnicos.

### 10.5 Risco de Falha nas Integrações

As integrações com sistemas externos podem não funcionar conforme o planejado, causando interrupções nas operações.

### 10.6 Risco de Segurança de Dados

Dado que o CRM lidará com informações sensíveis dos clientes, há um risco de violações de segurança e exposição de dados.

### 10.7 Risco de Qualidade do Software


Problemas de qualidade no software desenvolvido podem levar a erros e retrabalho.

### 10.8 Risco de falha de terceiros

Dependência de fornecedores externos para hardware, software ou serviços, o que pode levar a atrasos ou falhas.

### 10.9 Risco regulatório

Alterações nas regulamentações de privacidade de dados ou outras regulamentações podem afetar o projeto.

Termo de Abertura do Projeto	
Novo CRM	

## 11 Orçamento do Projeto

### Estimativa Preliminar de Custos

#### Entradas Financeiras

Custo de Hardware e Software: A definir  
 Custo de Consultoria e Desenvolvimento: A definir  
 Custo de Treinamento e Capacitação: A definir  
 Reserva de Contingência (10%): A definir

#### Saídas Financeiras:

Custos Iniciais de Implementação: A definir  
 Custos Recorrentes de Manutenção: A definir  
 Custos de Suporte Técnico: A definir  
 Outras Despesas Incidentais: Variáveis

Aprovações		
Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do Projeto	Editora Opet	A definir
Gerente do Projeto	Eduardo Luciano	A definir