

**METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS****Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP)**

Nome do Projeto: 5.40 - Implantar Gestão do Conhecimento

Código/Sigla: PDTI 5.40

**1. JUSTIFICATIVA**

A Gestão do Conhecimento é um instrumento de grande importância, pois molda a capacidade de uma organização de criar e disseminar o conhecimento, mediante a implementação de um conjunto de políticas e práticas que consolidam e ampliam o aprendizado individual e coletivo. No setor privado, é condição para a competitividade mercadológica. No setor público, é a alavanca que promove a melhoria da qualidade da prestação de serviços ao cidadão [1].

O conhecimento, quando não disponível, impede o fornecimento de um resultado completo ao usuário e implica a necessidade de efetuar várias consultas e relatórios. Grandes quantidades de informação, sem catalogação e sem ferramentas de resgate, impedem a consulta rápida. Os acontecimentos históricos levam a uma melhor tomada de decisão e a prevenção de erros futuros.

Alinhamentos estratégicos relacionados:

PETIC-TRT2

Objetivo 2 - Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade;

Indicador 2 - Índice de solução, dentro do prazo, dos incidentes ocorridos no sistema PJe-JT (ANS).

[1] Gestão do Conhecimento - Quem compartilha aprende. Governo do Estado de Minas Gerais, 2012.

**2. OBJETIVO**

Pretende-se implantar a Gestão do Conhecimento, agregando valor aos serviços públicos e criando ambientes favoráveis à geração, estruturação, compartilhamento e disseminação do conhecimento no âmbito da SETIC.

Dentre os benefícios do projeto, pode-se citar os seguintes ganhos para a SETIC:

- Promoção do aprendizado coletivo;
- Retenção e preservação do conhecimento organizacional;
- Estímulo à inovação;
- Diminuição do retrabalho, implicando aumento de produtividade;
- Transferência de boas práticas de gestão;
- Melhoria do processo de tomada de decisão;
- Aprimoramento de produtos e serviços;
- Melhoria da percepção dos serviços de TI por parte dos usuários internos.

**3. DECLARAÇÃO DO ESCOPO**

Este projeto tem como escopo a implantação da Gestão do Conhecimento na SETIC através das seguintes entregas:

1. Diagnóstico: entrega de um relatório que pretende identificar como o conhecimento flui em cada área da SETIC, quais conhecimentos são considerados mais relevantes e quais gerariam um maior impacto se fossem perdidos;
2. Definição de Práticas: com base nos conhecimentos mais relevantes definidos na etapa anterior, serão propostas algumas estratégias (melhores práticas) que promovem o registro e compartilhamento do conhecimento;
3. Definição das Ferramentas: serão analisadas e propostas as ferramentas de TI mais adequadas para suportar as práticas elencadas no item anterior;
4. Criação dos Processos: serão definidos os processos que deverão ser seguidos para padronizar o registro e o compartilhamento dos conhecimentos listados como mais relevantes;
5. Guia de uso: documentos para facilitar o uso das ferramentas definidas;

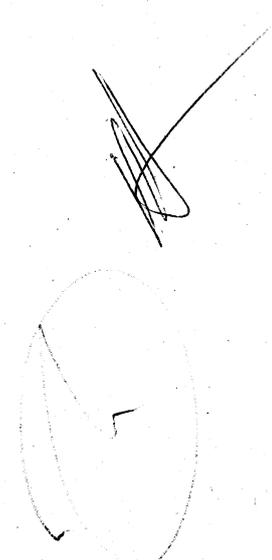
6. Apresentação final: realização de uma apresentação para a SETIC a fim de explicar os processos, práticas e ferramentas.

#### 4. ESTRUTURA ANALÍTICA DE PROJETOS (EAP)

- 1. 5.40 - Implantar Gestão do Conhecimento
  - 1.1 \*Marco - Aprovação do PGP - Início do Projeto\*
  - 1.2 Gerenciamento do Projeto
    - 1.2.1 Monitorar e controlar a execução do projeto
      - 1.2.1.1 Controlar o cronograma
      - 1.2.1.2 Verificar e controlar o escopo do projeto
      - 1.2.1.3 Monitorar e controlar os riscos
      - 1.2.1.4 Realizar o controle de mudanças
      - 1.2.1.5 Informar as partes interessadas
    - 1.2.2 Cadastrar lições aprendidas
  - 1.3 Reunião - Equipe de projeto e Márcio Nisi
  - 1.4 \*Marco - Sensibilização das áreas\*
  - 1.5 Diagnóstico
    - 1.5.1 Elaborar o roteiro das entrevistas
    - 1.5.2 Planejar execução das entrevistas
      - 1.5.2.1 Reservar salas para entrevistas
      - 1.5.2.2 Divulgar planilha de agendamento das entrevistas
      - 1.5.2.3 Monitorar o agendamento das entrevistas
      - 1.5.2.4 Verificar equipamentos para gravação
    - 1.5.3 Executar entrevistas
    - 1.5.4 Avaliar entrevistas
      - 1.5.4.1 Analisar os resultados das entrevistas
      - 1.5.4.2 Elaborar o relatório do Diagnóstico
  - 1.6 \*Marco - Diagnóstico concluído\*
  - 1.7 Identificar e priorizar os conhecimentos
  - 1.8 Definição de Práticas
    - 1.8.1 Levantar as melhores práticas
    - 1.8.2 Propor as melhores práticas
    - 1.8.3 Criar indicadores para avaliação da GC
  - 1.9 Processos e ferramentas para suportar a GC
    - 1.9.1 Desenhar e documentar os processos
      - 1.9.1.1 Elaborar versão inicial dos processos
      - 1.9.1.2 Validar versão inicial dos processos
      - 1.9.1.3 Elaborar versão final dos processos
    - 1.9.2 Definição de Ferramentas
    - 1.9.3 Solicitar aprovação dos processos
  - 1.10 \*Marco - Aprovação dos processos\*
  - 1.11 Elaborar Guia de Uso
  - 1.12 Apresentação Final
    - 1.12.1 Criar apresentação da proposta de GC
    - 1.12.2 Agendar sala e horários da apresentação
    - 1.12.3 Apresentar a proposta de GC para os servidores
  - 1.13 Elaborar o TEP
  - 1.14 \*Marco - Aprovação do TEP - Término do Projeto\*

#### 5. DICIONÁRIO DA EAP

Pacotes / Atividades	Definição
1.1 *Marco - Aprovação do PGP - Início do Projeto*	Início do projeto - Plano de Gerenciamento do Projeto aprovado pelo Comitê de TIC
1.2 Gerenciamento do Projeto	Atividades relacionadas ao Gerenciamento do Projeto
1.2.1 Monitorar e controlar a execução do projeto	Monitorar e controlar a execução do projeto



1.2.1.1 Controlar o cronograma	Verificar e controlar o andamento do cronograma
1.2.1.2 Verificar e controlar o escopo do projeto	Verificar e controlar o escopo do projeto
1.2.1.3 Monitorar e controlar os riscos	Acompanhar os riscos levantados no plano de riscos e verificar novos riscos que possam surgir
1.2.1.4 Realizar o controle de mudanças	Avaliar as mudanças solicitadas para o projeto
1.2.1.5 Informar as partês interessadas	Informar as partes interessadas, seguindo o plano de comunicação
1.2.2 Cadastrar lições aprendidas	Cadastrar lições aprendidas
1.3 Reunião - Equipe de projeto e Márcio Nisi	Reunião com o Diretor da SETIC para solicitar patrocínio e divulgação do projeto para as Coordenadorias
1.4 *Marco - Sensibilização das áreas*	Divulgação do projeto para as Coordenadorias e conscientização da importância das entrevistas (SETIC)
1.5 Diagnóstico	Etapa inicial que envolve entrevistas para diagnosticar a situação atual da GC na TIC
1.5.1 Elaborar o roteiro das entrevistas	Lista de perguntas e principais pontos a serem investigados durante as entrevistas
1.5.2 Planejar execução das entrevistas	Planejamento de como as entrevistas serão conduzidas, desde o agendamento até a execução
1.5.2.1 Reservar salas para entrevistas	Reservar salas para entrevistas e criar planilha com datas e horários disponíveis
1.5.2.2 Divulgar planilha de agendamento das entrevistas	Enviar e-mail com planilha para agendamento das entrevistas (Governança)
1.5.2.3 Monitorar o agendamento das entrevistas	Monitorar a planilha com datas e horários disponíveis para as entrevistas para acompanhar a adesão dos servidores ao projeto
1.5.2.4 Verificar equipamentos para gravação	Verificar equipamentos para gravação das entrevistas em áudio
1.5.3 Executar entrevistas	Realização das entrevistas, de acordo com datas e horários agendados na planilha
1.5.4 Avaliar entrevistas	Avaliação das respostas fornecidas pelos servidores durante as entrevistas
1.5.4.1 Analisar os resultados das entrevistas	Ouvir e textualizar as respostas mais relevantes para as perguntas das entrevistas
1.5.4.2 Elaborar o relatório do Diagnóstico	Organizar as respostas e definir a visão da GC
1.6 *Marco - Diagnóstico concluído*	Fim da etapa de Diagnóstico
1.7 Identificar e priorizar os conhecimentos	De acordo com o que foi identificado no Diagnóstico, definir os objetivos da GC para este projeto e priorizar os conhecimentos a serem tratados dentro do prazo
1.8 Definição de Práticas	Seleção das práticas para suportar os conhecimentos priorizados
1.8.1 Levantar as melhores práticas	Levantar as melhores práticas, dentre as que foram identificadas nas entrevistas
1.8.2 Propor as melhores práticas	Propor as melhores práticas, dentre as práticas já utilizadas e as práticas de mercado
1.8.3 Criar indicadores para avaliação da GC	Criar indicadores para permitir o acompanhamento da evolução da GC durante o tempo. Esses indicadores serão baseados em critérios para avaliar o nível de maturidade de GC da organização
1.9 Processos e ferramentas para suportar a GC	Criar processos para suportar a GC
1.9.1 Desenhar e documentar os processos	Desenhar e documentar os processos
1.9.1.1 Elaborar versão inicial dos processos	Elaborar versão inicial dos processos
1.9.1.2 Validar versão inicial dos processos	Reuniões com os chefes de Seção para validar a versão inicial dos processos
1.9.1.3 Elaborar versão final dos processos	Elaborar versão final dos processos com base nas sugestões obtidas nas reuniões de validação
1.9.2 Definição de Ferramentas	Definição das ferramentas, dentre novas e as que já estão em uso
1.9.3 Solicitar aprovação dos processos	Solicitar aprovação dos processos (SETIC e CTI)
1.10 *Marco - Aprovação dos processos*	Processos aprovados pelo Comitê de TI
1.11 Elaborar Guia de Uso	Elaborar guia de uso das ferramentas, em conformidade com o processo criado
1.12 Apresentação Final	Apresentação dos resultados do projeto para os servidores da SETIC
1.12.1 Criar apresentação da proposta de GC	Criar apresentação de slides mostrando as situações atuais, o que está sendo proposto e qual a situação futura que vamos tentar alcançar (incluir conhecimentos não tratados neste ciclo)
1.12.2 Agendar sala e horários da apresentação	Agendar sala e horários da apresentação (disponibilizar planilha - apresentação de 1h, durante 2 dias, 4 turmas por dia)
1.12.3 Apresentar a proposta de GC para os servidores	Apresentar a proposta de GC para os servidores agendados em cada turma (1h de apresentação)
1.13 Elaborar o TEP	Elaborar o Termo de Encerramento do Projeto
1.14 *Marco - Aprovação do TEP - Término do Projeto*	Término do projeto - Termo de Encerramento do Projeto aprovado pelo Comitê de TI

## 6. NÃO ESCOPO

Não se aplica.

## 7. PREMISSAS

1. A etapa de Diagnóstico estará fortemente baseada em entrevistas individuais;
2. Disponibilidade dos servidores da SETIC para as entrevistas: diretoria da SETIC, diretores das Coordenadorias e seus respectivos gabinetes, chefes de todas as Seções e, pelo menos, um servidor de cada Seção (preferencialmente servidores com pouco tempo de tribunal);
3. Todas as entrevistas serão gravadas em áudio;
4. A responsabilidade de avaliar a relevância do conteúdo do conhecimento da SETIC e o preenchimento desses conhecimentos na(s) ferramenta(s) definidas compete aos diretores de Coordenadorias e chefes de Seção da SETIC.

## 8. RESTRICÇÕES

Disponibilidade de ferramenta de código livre para apoio às práticas.

## 9. CRONOGRAMA DE MARCOS

5.40 - Implantar Gestão do Conhecimento					2015			2016			2017			
nome da tarefa	dur.	%	início	término										
*Marco - Aprovação do PGP - Iníci.			12/03/2015	12/03/2015	◆									
*Marco - Sensibilização das áreas*			06/04/2015	06/04/2015	◆									
*Marco - Diagnóstico concluído*			02/07/2015	02/07/2015		◆								
*Marco - Aprovação dos processos*			05/09/2017	05/09/2017									◆	
*Marco - Aprovação do TEP - Térmi.			27/10/2017	27/10/2017										◆

Hoje

## 10. ORÇAMENTO E FONTE DE RECURSO

Não haverá contratação de serviços ou aquisição de equipamentos para o projeto. Como o projeto será desenvolvido por servidores deste tribunal, o capital necessário para o mesmo já está contemplado no orçamento anual de pagamento da folha de pessoal.

## 11. PLANO DE RECURSOS HUMANOS

### 11.1. ORGANOGRAMA DO PROJETO

### 11.2. EQUIPE DO PROJETO

Nome	Organização	Função na Equipe	Telefone	E-mail
LUCILEIDE CAIANA LEITE	SETIC	Gerente do projeto	lucileide.caiana@trtsp.jus.br	
RICARDO ALEX SERRA VIANA	SETIC	Supervisor do projeto	ricardo.viana@trtsp.jus.br	Ramal: 2077
Alexandre Yamaji Valença	SETIC	Chefe de Seção	alexandre.valenca@trtsp.jus.br	Ramal 2363
Sarah Soares de Oliveira	SETIC	Analista	sarah.oliveira@trtsp.jus.br	Ramal 2363

### 11.3. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

Nome	Função na Equipe	Responsabilidades
Alexandre Yamaji Valença	Chefe de Seção	Execução do projeto
Sarah Soares de Oliveira	Analista	Execução do projeto

## 12. PLANO DE COMUNICAÇÃO

### 12.1. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

As informações do projeto serão guardadas no diretório da SETIC no seguinte endereço: U:\SETIC\CGTI\PROJETOS SETIC\Gestão do Conhecimento, bem como registradas no GPWeb - Projeto 5.40 - Implantar Gestão do Conhecimento.

A comunicação do andamento do projeto ocorrerá em reuniões internas com o gerente do projeto, a equipe do projeto, o chefe de seção da SGTI e a diretoria da SETIC.

A forma de comunicação que será utilizada para divulgar o andamento do projeto, as pautas e as documentações das reuniões de levantamento será o e-mail corporativo do TRT2, bem como os registros no GPWeb.

### 12.2. EVENTOS DE COMUNICAÇÃO

### 13. PLANO DE RISCO

#### 13.1. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

O processo de gerenciamento de riscos será realizado com base nas seguintes etapas:

- Identificação de Riscos
- Análise de Riscos
- Planejamento de Respostas aos Riscos
- Monitoramento e Controle dos Riscos

#### 13.2. RISCOS

Descrição	Cat.	Tipo	Consequência	Probab.	Impacto	Severidade	Ação	Gatilho	Resposta	Resp.	Status
Falta de comprometimento dos servidores na entrevista	fator humano	Negativo	O trabalho de gestão ser feito sobre conhecimentos menos relevantes, prejudicando o resultado final	Média	Alto	Alta	Mitigar	Se nas entrevistas iniciais for percebida a falta de comprometimento dos participantes	Solicitar patrocínio da Diretoria da SETIN para reforçar a importância da entrevista	Sarah Soares de Oliveira	Ativo
Baixa adesão dos servidores no processo de entrevistas	fator humano	Negativo	O trabalho de gestão ser feito sobre conhecimentos menos relevantes, prejudicando o resultado final	Média	Alto	Alta	Mitigar	Se no período de agendamento das entrevistas for percebida a baixa adesão dos servidores	Solicitar patrocínio da Diretoria da SETIN para reforçar a importância da entrevista	Sarah Soares de Oliveira	Ativo
Não tratar todos os conhecimentos levantados	operacional	Negativo	Limitação do resultado do projeto	Média	Médio	Média	Aceitar	Se durante o prazo do projeto não for possível tratar todos os conhecimentos identificados	Priorizar os conhecimentos mais relevantes	Sarah Soares de Oliveira	Ativo
Não identificar algum conhecimento relevante	fator humano	Negativo	O trabalho de gestão não será feito sobre conhecimentos mais relevantes	Baixa	Alto	Média	Aceitar	Se for percebido, na apresentação do resultado do projeto, que algum conhecimento relevante não foi identificado	Registrar o conhecimento para futuros projetos de GC	Sarah Soares de Oliveira	Ativo
Impossibilidade de realização das entrevistas	fator humano	Negativo	Inviabilização do projeto	Baixa	Alto	Média	Mitigar	Se no período de agendamento das entrevistas não for percebida qualquer adesão dos servidores	Solicitar patrocínio da Diretoria da SETIN para reforçar a importância da entrevista	Sarah Soares de Oliveira	Ativo
Resistência dos servidores da SETIN em relação à gravação das entrevistas em áudio	fator humano	Negativo	Replanejamento do tempo estimado para cada entrevista	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Se no período de agendamento das entrevistas for percebida a resistência quanto a gravação em áudio aceitar	Replanejar o cronograma para que as entrevistas sejam mais extensas a fim de serem registradas em texto, sem perda de informações	Sarah Soares de Oliveira	Ativo
Resistência dos servidores durante a apresentação dos processos mapeados e ferramentas sugeridas	fator humano	Negativo	Processos e ferramentas podem não ser utilizados	Média	Alto	Alta	Aceitar	Se na apresentação final surgirem comentários negativos sobre os processos e ferramentas	Avaliar a necessidade de replanejamento para adequação dos processos	Sarah Soares de Oliveira	Ativo

#### 14. PLANO DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES

1.1	*Marco - Aprovação do PGP - Início do Projeto*		
1.2	Gerenciamento do Projeto		
1.2.1	Monitorar e controlar a execução do projeto		
1.2.1.1	Controlar o cronograma		
1.2.1.2	Verificar e controlar o escopo do projeto		
1.2.1.3	Monitorar e controlar os riscos		
1.2.1.4	Realizar o controle de mudanças		
1.2.1.5	Informar as partes interessadas		

1.2.2	Cadastrar lições aprendidas		
1.3	Reunião - Equipe de projeto e Márcio Nisi		
1.4	*Marco - Sensibilização das áreas*		
1.5	Diagnóstico		
1.5.1	Elaborar o roteiro das entrevistas		
1.5.2	Planejar execução das entrevistas		
1.5.2.1	Reservar salas para entrevistas		
1.5.2.2	Divulgar planilha de agendamento das entrevistas		
1.5.2.3	Monitorar o agendamento das entrevistas		
1.5.2.4	Verificar equipamentos para gravação		
1.5.3	Executar entrevistas		
1.5.4	Avaliar entrevistas		
1.5.4.1	Analisar os resultados das entrevistas		
1.5.4.2	Elaborar o relatório do Diagnóstico		
1.6	*Marco - Diagnóstico concluído*		
1.7	Identificar e priorizar os conhecimentos		
1.8	Definição de Práticas		
1.8.1	Levantar as melhores práticas		
1.8.2	Propor as melhores práticas		
1.8.3	Criar indicadores para avaliação da GC		
1.9	Processos e ferramentas para suportar a GC		
1.9.1	Desenhar e documentar os processos		
1.9.1.1	Elaborar versão inicial dos processos		
1.9.1.2	Validar versão inicial dos processos		
1.9.1.3	Elaborar versão final dos processos		
1.9.2	Definição de Ferramentas		
1.9.3	Solicitar aprovação dos processos		
1.10	*Marco - Aprovação dos processos*		
1.11	Elaborar Guia de Uso		
1.12	Apresentação Final		
1.12.1	Criar apresentação da proposta de GC		
1.12.2	Agendar sala e horários da apresentação		
1.12.3	Apresentar a proposta de GC para os servidores		
1.13	Elaborar o TEP		
1.14	*Marco - Aprovação do TEP - Término do Projeto*		
<b>Total</b>			<b>0,00</b>

## 16. APROVAÇÃO

Nome: Comitê de Tecnologia da Informação

Cargo/Função:

Data:

**DES. JUCIREMA MARIA G. GONÇALVES**  
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**DES. ROBERTO BARROS DA SILVA**  
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**DES. PAULO JOSÉ RIBEIRO MOTA**  
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**DES. CÂNDIDA ALVES LEÃO**  
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO