****

**TERMO DE ABERTURA DE PROJETO SIX SIGMA PARA TI**

**EXEMPLO DE MODELO**

LEMBRETE IMPORTANTE

Um termo de abertura narrativo por escrito deve ser circulado e assinado pelos patrocinadores do projeto. Você pode anexar uma versão preenchida deste modelo ao seu termo de abertura narrativo escrito em um esforço para mantê-lo breve e conciso.

Reúna-se com a equipe e os patrocinadores do projeto antes de preencher este modelo. Ao ter uma conversa com esses dois lados, você obterá a maior parte das informações de que precisa.

INFORMAÇÕES GERAIS DO PROJETO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOME DO PROJETO | GERENTE DO PROJETO | PATROCINADOR DO PROJETO |
| Processo de abertura de chamados de TI |   |   |
| E-MAIL | TELEFONE | UNIDADE ORGANIZACIONAL |
|   | 000-000-0000 |   |
| GREEN BELTS ATRIBUÍDOS |   |   | DATA DE INÍCIO ESPERADA | DATA DE CONCLUSÃO ESPERADA |
|   | 00/00/0000 | 00/00/0000 |
| BLACK BELTS ATRIBUÍDOS |   |   | ECONOMIA ESPERADA | CUSTOS ESTIMADOS |
|   | US$ 237.750 | US$ 184.900 |

VISÃO GERAL DO PROJETO

|  |  |
| --- | --- |
| PROBLEMA OU QUESTÃO  | O processo de abertura de chamados de TI e o burnout de funcionários |
| OBJETIVO DO PROJETO | Dos 2.182 chamados abertos nos últimos dois anos, 48% estão relacionados a problemas de software. O aumento no número de chamados não resolvidos teve um impacto negativo na capacidade da equipe de manter a infraestrutura do departamento, e isso gerou uma sobrecarga de trabalho. Além disso, o departamento deixou de atender a um número crescente de chamados, uma situação que impactou negativamente a percepção da TI dentro da organização. Devido à alta taxa de adoção de software, os funcionários de TI tiveram um aumento significativo em sua carga de trabalho. Isso se deve ao fato de que agora há mais responsabilidades relacionadas à manutenção preventiva e à solução de problemas. (Os funcionários que não estão familiarizados com o novo software cometeram um número crescente de erros.) Todos os funcionários do departamento fizeram uma média de oito a dez horas de horas extras semanais. |
| CASO DE NEGÓCIO | O departamento de TI interno, responsável por gerenciar a infraestrutura que controla os incidentes relacionados e a solução de problemas, observou um aumento nos chamados não atendidos, retrabalho, perda de produtividade e níveis mais elevados de estresse entre os membros da equipe. |
| METAS/MÉTRICAS | Nosso critério de sucesso é o seguinte: em três meses, reduziremos os chamados relacionados a software de departamentos externos em 40%. |
| RESULTADOS ESPERADOS |  |

ESCOPO DO PROJETO

|  |  |
| --- | --- |
| DENTRO DO ESCOPO | Dentro do escopo: chamados focados em problemas de software fora do departamento de TI; processos de treinamento de funcionários em novos software e procedimentos de abertura de chamados |
| FORA DO ESCOPO | Fora do escopo: problemas de software fora do processo de abertura de chamados, incluindo instalação e licenciamento, e chamados não relacionados a software |

CRONOGRAMA PROVISÓRIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MARCO-CHAVE** | **INÍCIO** | **TÉRMINO** |
| Formar equipe de projeto/Análise preliminar/Escopo |  |  |
| Finalizar o planejamento do projeto/Termo de abertura/Início |  |  |
| Realizar a fase de definição |  |  |
| Realizar a fase de medição |  |  |
| Realizar a fase de análise |  |  |
| Realizar a fase de melhoria |  |  |
| Realizar a fase de controle |  |  |
| Entregar o relatório de resumo e encerrar o projeto |  |  |

RECURSOS

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPE DE PROJETO |   |
| RECURSOS DE APOIO |   |
| NECESSIDADES ESPECIAIS |   |

CUSTOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE CUSTO** | **NOMES DE FORNECEDORES/MÃO DE OBRA** | **TAXA** | **QTD.** | **VALOR** |
| **Mão de obra** |   | US$ 150,00 | 200 |  US$ 30.000,00  |
| **Mão de obra** |   | US$ 200,00 | 100 |  US$ 20.000,00  |
| **Mão de obra** |   | US$ 350,00 | 50 |  US$ 17.500,00  |
| **Mão de obra** |   | US$ 85.000,00 | 1 |  US$ 85.000,00  |
| **Mão de obra** |   | US$ 4.850,00 | 3 |  US$ 14.550,00  |
| **Suprimentos** |   | US$ 17.850,00 | 1 |  US$ 17.850,00  |
|   |   |   | TOTAL DE CUSTOS |  US$ 184.900,00  |

BENEFÍCIOS E CLIENTES

|  |  |
| --- | --- |
| PROPRIETÁRIO DO PROCESSO |   |
| PRINCIPAIS PARTES INTERESSADAS |   |
| CLIENTE FINAL |   |
| BENEFÍCIOS ESPERADOS |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE BENEFÍCIO** | **BASE DA ESTIMATIVA** | **VALOR ESTIMADO DO BENEFÍCIO** |
| **Redução de custos específicos** |   |  US$ 25.000,00  |
| **Aumento de receitas** |   |  US$ 92.500,00  |
| **Maior produtividade (leve)** |   |  US$ 17.500,00  |
| **Melhor conformidade** |   |  US$ 12.000,00  |
| **Melhor tomada de decisões** |   |  US$ 18.500,00  |
| **Menos manutenção** |   |  US$ 26.000,00  |
| **Outros custos evitados** |   |  US$ 46.250,00  |
|   |   |   | BENEFÍCIO TOTAL |  US$ 237.750,00  |

RISCOS, RESTRIÇÕES E PRESSUPOSTOS

|  |  |
| --- | --- |
| RISCOS |   |
| RESTRIÇÕES |   |
| PRESSUPOSTOS |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR | CARGO | DATA |
|   |   |   |

|  |
| --- |
| **AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**Qualquer artigo, modelo ou informação fornecidos pela Smartsheet no site são apenas para referência. Embora nos esforcemos para manter as informações atualizadas e corretas, não fornecemos garantia de qualquer natureza, seja explícita ou implícita, a respeito da integridade, precisão, confiabilidade, adequação ou disponibilidade do site ou das informações, artigos, modelos ou gráficos contidos no site. Portanto, toda confiança que você depositar nessas informações será estritamente por sua própria conta e risco. |