

# Modelo de Operação do Escritório de Projetos do MPMG (EPMP)

VERSÃO 1.0 - 29/06/2018

---



**ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS (EPMP)**

### Aviso de Propriedade

Todas as informações contidas nesse documento são de propriedade do **MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS (MPMG)**, não sendo permitida a cópia ou divulgação sem o consentimento formal, por escrito da mesma.

A utilização e divulgação das informações contidas nesse documento devem ser restritas a funcionários e colaboradores que estejam diretamente envolvidos nas atividades às quais esse documento relata.

### Histórico das Alterações

Versão	Data	Autor	Descrição	Nome do Arquivo
1.0	11/06/18	Escritório de Projetos do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (EPMP) e Plano Consultoria (PLANO)	Elaboração do documento	MOp_EPMP_V1.0

## SUMÁRIO

ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS (EPMP)	1
APRESENTAÇÃO	4
PROPÓSITO DESTE DOCUMENTO	5
METODOLOGIA PMO VALUE RING	5
Sobre a Metodologia.....	5
A coleta dos benefícios esperados pelo MPMG .....	7
Seleção e balanceamento das funções .....	9
MISSÃO DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS - EPMP	11
OBJETIVO DO EPMP	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
VALORES DO EPMP	12
PRINCÍPIOS QUE NORTEIAM AS AÇÕES DO EPMP	12
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	13
ESCOPO E ABRANGÊNCIA DE ATUAÇÃO	14
EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DO EPMP	14
DETALHAMENTO DAS ÁREAS DE SERVIÇO EPMP	15
Área de serviço Desenvolvimento Organizacional .....	17
Área de serviço Desenvolvimento de Competências em Gerenciamento de Projetos ...	20
Área de serviço Gestão de Portfólio .....	26
Área de serviço Monitoramento e Controle .....	29
Área de serviço Instrumentos e Padrões.....	33
Área de serviço Gestão Interna .....	35
INDICADORES DE RESULTADO DO EPMP	39

## **SUMÁRIO DE FIGURAS**

Figura 1 – 8 Passos do PMO Value Ring .....	7
Figura 2 – Benefícios esperados em ordem de relevância .....	8
Figura 3 – Funções recomendadas para o EPMP entregar os benefícios esperados .....	9
Figura 4 – Potencial de percepção de valor no tempo das funções selecionadas.....	<b>Erro!</b> <b>Indicador não definido.</b>
Figura 5 – IAB Indicador de aderência aos benefícios .....	10
Figura 6 – Organograma da EPMP .....	13
Figura 7 – Áreas de serviço do Modelo de Operação.....	15

## APRESENTAÇÃO

O Escritório de Projetos do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (**EPMP**) foi referenciado inicialmente a partir do Programa "MP e Gestão por Resultados", instituído pela Resolução PGJ nº 23, de 09 de março de 2012, tendo sido cometida à Coordenadoria de Planejamento Institucional (COPLI), pela Resolução PGJ nº 24, de 09 de março de 2012, o exercício dessa função. A Resolução PGJ nº 10, de 06 de abril de 2018, atualizou a estrutura orgânica e a distribuição de atribuições no âmbito da COPLI, assim dispondo acerca das funções relativas ao EPMP:

- gerenciar o portfólio de projetos do MPMG, consolidando informações sobre o respectivo desempenho;
- gerenciar os projetos estratégicos institucionais, quando demandado pelo Procurador-Geral de Justiça;
- propor a regulamentação e constante atualização da gestão de projetos;
- zelar pela padronização, pela regulamentação e pelo aprimoramento da gestão de projetos no MPMG;
- planejar, promover, orientar, acompanhar e coordenar a elaboração e a atualização da Metodologia de Gerenciamento de Projetos do MPMG;
- programar e promover treinamento relativo à Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP);
- planejar, promover e acompanhar a captação, a geração, o registro, a preservação e a disseminação de lições aprendidas e melhores práticas em gerenciamento de projetos;
- prestar assessoramento técnico na área de gestão de projetos às unidades organizacionais do MPMG;
- disponibilizar documentos utilizados na orientação, no controle e no acompanhamento da gestão de projetos;
- analisar, propor, elaborar, formatar e articular projetos institucionais e parcerias de interesse do Ministério Público;
- propor ações de alinhamento de planos, projetos e programas institucionais à missão do MPMG e às diretrizes estratégicas.

Este Modelo de Operação do EPMP foi desenvolvido de forma a atender às expectativas de benefícios esperados pelo MPMG. Neste trabalho, foram consideradas a

maturidade em gestão de projetos do MPMG, as características organizacionais e as expectativas coletadas.

Neste sentido, é esperado que à medida que a maturidade em gestão de projetos do MPMG evolua, ou até mesmo as expectativas de seus Stakeholders se modifiquem, que este Documento seja também evoluído para refletir e estar alinhado ao novo cenário.

## **PROPÓSITO DESTE DOCUMENTO**

O Modelo de Operação do EPMP objetiva ser o documento referência para a equipe do Escritório de Projetos - EPMP, fornecendo orientações para a gestão interna da unidade, a definição de instrumentos e padrões de gerenciamento de projetos, o monitoramento e controle dos projetos, programas e portfólios, o desenvolvimento pessoal dos colaboradores em gerenciamento de projetos e a gestão de portfólio de projetos no MPMG.

Ele se propõe, dentre outros propósitos, ele pretende apresentar um conjunto de processos para orientar a atuação e a operação do Escritório de Projetos, considerando:

- O escopo e a abrangência de atuação do Escritório de Projetos;
- A realização de funções com o foco na entrega de benefícios esperados pela a Alta Administração do órgão;
- O balanceamento das funções a serem realizadas com a capacidade de operação do Escritório de Projetos no horizonte temporal de 1 (um) ano;
- O detalhamento das atividades de cada função a ser desempenhada pelo EPMP pelos próximos 12 meses.

## **METODOLOGIA PMO VALUE RING**

### **SOBRE A METODOLOGIA**

PMO é uma sigla para Project Management Office, expressão em inglês que pode ser traduzida livremente como escritório de gerenciamento de projetos ou, mais comum, apenas escritório de projetos. O PMO é um departamento dentro da organização voltado para centralizar padrões, decisões e estratégias de projetos.

O PMO Value Ring é uma metodologia internacional, desenvolvida por meio da inteligência coletiva de 5.000 membros da PMO Global Alliance, formada por líderes de PMOs bem-sucedidos em diversos países.

A metodologia é fundamentada por um amplo estudo com a consolidação da experiência de profissionais maduros de diversos países, e apoia a criação, revisão e operação do PMO, com foco na geração de valor efetivo para a organização.

A metodologia considera 8 passos, a saber:

1. **Funções** – neste passo são coletados os benefícios esperados das partes interessadas ligadas ao PMO permitindo identificar as funções mais relevantes a serem realizadas para entregar os benefícios esperados;
2. **Balanceamento** – neste passo, as funções são priorizadas e balanceadas com o objetivo de gerar mais valor às partes interessadas de acordo com a capacidade operacional do PMO considerando o horizonte temporal de 1 ano;
3. **Processos** – neste passo, cada uma das funções selecionadas no passo anterior é detalhada com a respectiva lista de atividades e responsáveis;
4. **Indicadores** – neste passo, o PMO pode selecionar um ou mais indicadores para medir o desempenho de cada uma das funções selecionadas no passo 2;
5. **Equipe** – neste passo, os integrantes da equipe do PMO são avaliados, permitindo o líder do PMO alocar melhor os recursos às funções, assim como elaborar planos de desenvolvimento de competências da equipe do PMO;
6. **Maturidade** – neste passo, é avaliado o nível de maturidade na execução de cada função. Isso permite ao PMO planejar as devidas ações para aumentar a maturidade das funções para o nível desejado;
7. **ROI** – neste passo, é possível avaliar o retorno financeiro do PMO em função da realidade da organização;
8. **Desempenho** – neste passo o PMO poderá monitorar o seu desempenho por meio de um painel de controle com indicadores estratégicos do PMO.



Figura 1 – 8 Passos do PMO Value Ring

## A COLETA DOS BENEFÍCIOS ESPERADOS PELO MPMG

O público-alvo da pesquisa foi dividido em quatro grupos:

1. GRUPO 1 - Administração Superior (Procurador-Geral de Justiça e Adjuntos);
2. GRUPO 2 - Corregedor-Geral, representante da Câmara de Procuradores de Justiça, Coordenador do GSI, Assessor Especial do PGJAA, Coordenador da COPLI, Ouvidor Geral, Diretor do CEAF;
3. GRUPO 3 - Coordenadores de Centros de Apoio Operacional, de Coordenadorias Estaduais, de Promotorias Estaduais e do Procon Estadual;
4. GRUPO 4 - Servidores ocupantes de cargos de direção (Coordenadores I, II e III e Superintendentes), e de cargos de assessoramento a partir de Assessor III.

Cada um dos respondentes da pesquisa selecionou e priorizou, em uma lista de 30 benefícios, os 5 principais benefícios esperados, sendo as respostas consolidadas conforme a metodologia.

Prioridade	Benefícios	Relevância
1	Maior disponibilidade de informação de qualidade para a tomada de decisão	11,6%
2	Melhor definição de prioridades	10,3%
3	Maior integração entre as áreas da organização	9,6%
4	Maior compromisso com resultados	8,1%
5	Maior clareza na definição de responsabilidades e papéis	6,0%
6	Maior previsibilidade para a tomada de decisão	5,5%
7	Maior disponibilidade de informação sobre lições aprendidas em experiências anteriores	5,5%
8	Melhor qualidade nos resultados dos projetos	5,0%
9	Melhor comunicação entre áreas da organização	4,7%
10	Aumento de produtividade	4,2%
11	Melhor controle sobre prazo e custos dos projetos	4,2%
12	Maior confiabilidade nas informações apresentadas	4,2%
13	Melhor comunicação entre a equipe do projeto	2,7%
14	Maior visibilidade do andamento do projeto	2,4%
15	Maior agilidade na tomada de decisão	2,2%
16	Maior visibilidade da relação entre projetos e estratégia	2,0%
17	Melhor controle sobre as equipes de projetos	1,7%
18	Estimativas de prazo e custo mais confiáveis	1,5%
19	Transferência efetiva do conhecimento	1,4%
20	Melhor comunicação com o nível executivo	1,4%
21	Maior visibilidade da demanda por recursos	1,2%
22	Melhor alocação de recursos entre projetos da organização	1,1%
23	Menor exposição a riscos	1,0%

80% das  
Expectativas

Figura 2 – Benefícios esperados em ordem de relevância

A Figura 2 – Benefícios esperados em ordem de relevância é o resultado dos 23 benefícios esperados selecionados e priorizados pela a Alta Administração do MPMG, sendo que os 12 primeiros representam 80% do total das expectativas.

## SELEÇÃO E BALANCEAMENTO DAS FUNÇÕES

A metodologia do PMO Value Ring, por meio do sistema automatizado, analisa os benefícios selecionados para, então, sugerir as funções com maior potencial de realização desses benefícios. A Figura 3 ilustra as funções recomendadas para o EPMP:

Funções	Relevância	Percepção no prazo		
		Curto	Médio	Longo
Prover Ferramentas e Sistemas de Informação para o Gerenciamento de Projetos	8,3%	9%	34%	57%
Prover Metodologia de Gerenciamento de Projetos	7,4%	7%	22%	71%
Monitorar o Desempenho do Portfólio	6,4%	18%	29%	53%
Prover Quadro Estratégico de Projetos	6,0%	90%	7%	3%
Monitorar e Controlar o Desempenho de Projetos	5,1%	89%	8%	3%
Prover Relatório de Desempenho de Projetos ou Programas para a Alta Administração	4,7%	91%	5%	4%
Gerenciar Mudanças e Transformações Organizacionais	4,4%	76%	14%	10%
Prover Mentoring para os Gerentes de Projetos	4,2%	24%	56%	20%
Apoiar o Planejamento de Projetos	3,6%	32%	40%	28%
Prover Aconselhamento à Alta Administração na Tomada de Decisão Executiva	3,2%	14%	56%	30%
Apoiar a Definição do Portfólio de Projetos	2,7%	5%	14%	81%
Promover o Gerenciamento de Projetos na Organização	2,6%	12%	56%	32%
Gerenciar Interface com os Clientes dos Projetos	2,5%	66%	32%	2%
Participar do Planejamento Estratégico	2,2%	19%	48%	33%

Figura 3 – Funções recomendadas para o EPMP entregar os benefícios esperados

As funções selecionadas estão agrupadas em áreas de serviço e estão detalhadas neste no capítulo *detalhamento das áreas de serviço do EPMP* e ilustrados na Figura 7 deste modelo.

Cabe ao EPMP balancear cada uma das funções em relação ao seu potencial para realizar os benefícios esperados em relação à capacidade operacional do EPMP no horizonte temporal de 12 meses.

Segundo a metodologia do PMO Value Ring, o potencial para realizar os benefícios esperados é medido pelo Indicador de Aderência aos Benefícios (IAB), que contabiliza o percentual de atendimento dos benefícios para as funções selecionadas. A Figura 4 – IAB Indicador de aderência aos benefícios abaixo mostra o potencial de realização dos benefícios mais relevantes para o MPMG.

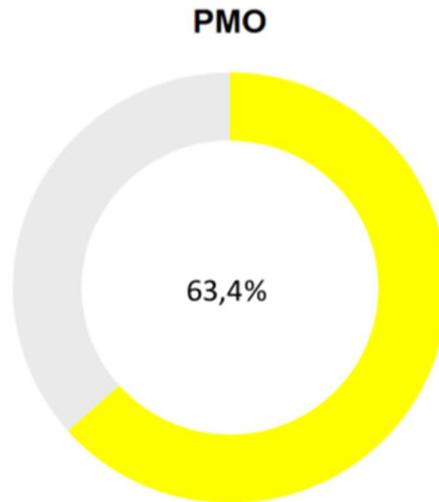


Figura 4 – IAB Indicador de aderência aos benefícios

A metodologia também preconiza a revisão das expectativas das partes interessadas com a periodicidade máxima de 1 ano, de forma que a operação do EPMP esteja sempre alinhada com as expectativas da organização. Essa é a razão de orientar a seleção de funções que possam ser realizadas pela equipe do EPMP e que gerem valor percebido no horizonte de até 12 meses. Podemos visualizar um exemplo de gráfico com o potencial de percepção de valor no tempo na Figura 5:



Figura 5 - Potencial de percepção de valor no tempo das funções selecionadas

A capacidade operacional do EPMP é um fator que limita a seleção das funções, pois não há como escolher mais funções do que o EPMP tem capacidade de operacionalizar no horizonte de 1 ano.

Por último, o balanceamento também deve considerar o horizonte no qual as partes interessadas percebem o valor da realização de cada função. Isto é, há funções que trazem percepção de valor a curto, médio e longo prazo. A metodologia sugere a seleção de funções de forma equilibrada ao longo do tempo, para que o EPMP possa gerar percepção de valor ao longo da sua operação.

## **MISSÃO DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS - EPMP**

Difundir, no MPMG, a cultura de gestão de projeto, implantar melhores práticas e assegurar a boa gestão, com foco em resultados e apoiando o processo decisório da alta Administração.

## **OBJETIVO DO EPMP**

Compete ao EPMP propor, elaborar, orientar, formatar e compatibilizar planos, projetos e programas institucionais, acompanhando a sua execução, conforme Resolução PGJ n° 24, de 09 de março de 2012.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Propor ações de alinhamento de planos, projetos e programas institucionais à missão do MPMG e às diretrizes estratégicas.
- Orientar, coordenar e acompanhar o desenvolvimento dos projetos estratégicos (derivados de iniciativas estratégicas), projetos finalísticos componentes do PGA e projetos administrativos componentes do PGA.
- Organizar e padronizar as atividades de gerenciamento dos projetos.
- Atuar como unidade de apoio à gestão de projetos, contribuindo para a integração das áreas do MPMG.
- Contribuir para consolidação da competência organizacional em gerenciamento de projetos
- Implementar e manter uma base de conhecimento de melhores práticas de gestão de projetos e garantir sua disseminação.
- Viabilizar a implantação de uma cultura voltada para resultados.
- Disseminar a utilização de ferramentas de apoio ao gerenciamento de projetos.
- Analisar, propor, elaborar, formatar e articular projetos institucionais e parcerias de interesse do MPMG.

## **VALORES DO EPMP**

Valores são crenças e atitudes que dão uma personalidade à uma organização, definindo regras de conduta para a atuação das pessoas na realização de seus trabalhos. A seguir os valores do EPMP:

- Acessibilidade
- Confiabilidade
- Efetividade
- Ética
- Transparência

## **PRINCÍPIOS QUE NORTEIAM AS AÇÕES DO EPMP**

Os princípios representam a essência do EPMP. Norteiam as normas de conduta moral ou legal. A seguir os princípios do EPMP:

- Praticar e incentivar a satisfação do cliente;
- Praticar e provocar a entrega de valor/benefícios com frequência;
- Incentivar que as equipes de projetos e os clientes trabalhem em conjunto;
- Promover a cultura de projetos e a motivação dos integrantes;
- Praticar e disseminar o diálogo como melhor forma de comunicação;
- Praticar e promover que trabalho pronto é a medida primária de progresso;
- Praticar e promover a contínua atenção à excelência técnica;
- Praticar e promover a busca pela simplicidade;
- Praticar e incentivar que as equipes reflitam regularmente sobre o seu próprio trabalho.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

As funções relacionadas ao Planejamento Institucional do Ministério Público do Estado de Minas Gerais são de competência da Coordenadoria de Planejamento Institucional (COPLI).

A COPLI, criada em setembro de 2001, é órgão de assessoramento do Procurador-Geral de Justiça e tem como finalidade programar, desenvolver, orientar, acompanhar e avaliar as atividades de planejamento, de modernização administrativa e de gestão de documentos, bem como as de construção de indicadores de desempenho institucional e de macroambiente interno do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG).

A DPIN, Diretoria de Planos, Projetos e Programas Institucionais, pertencente à COPLI atuará como Escritório de Projetos no Ministério Público de Minas Gerais, conforme Estrutura Orgânica da COPLI a seguir:

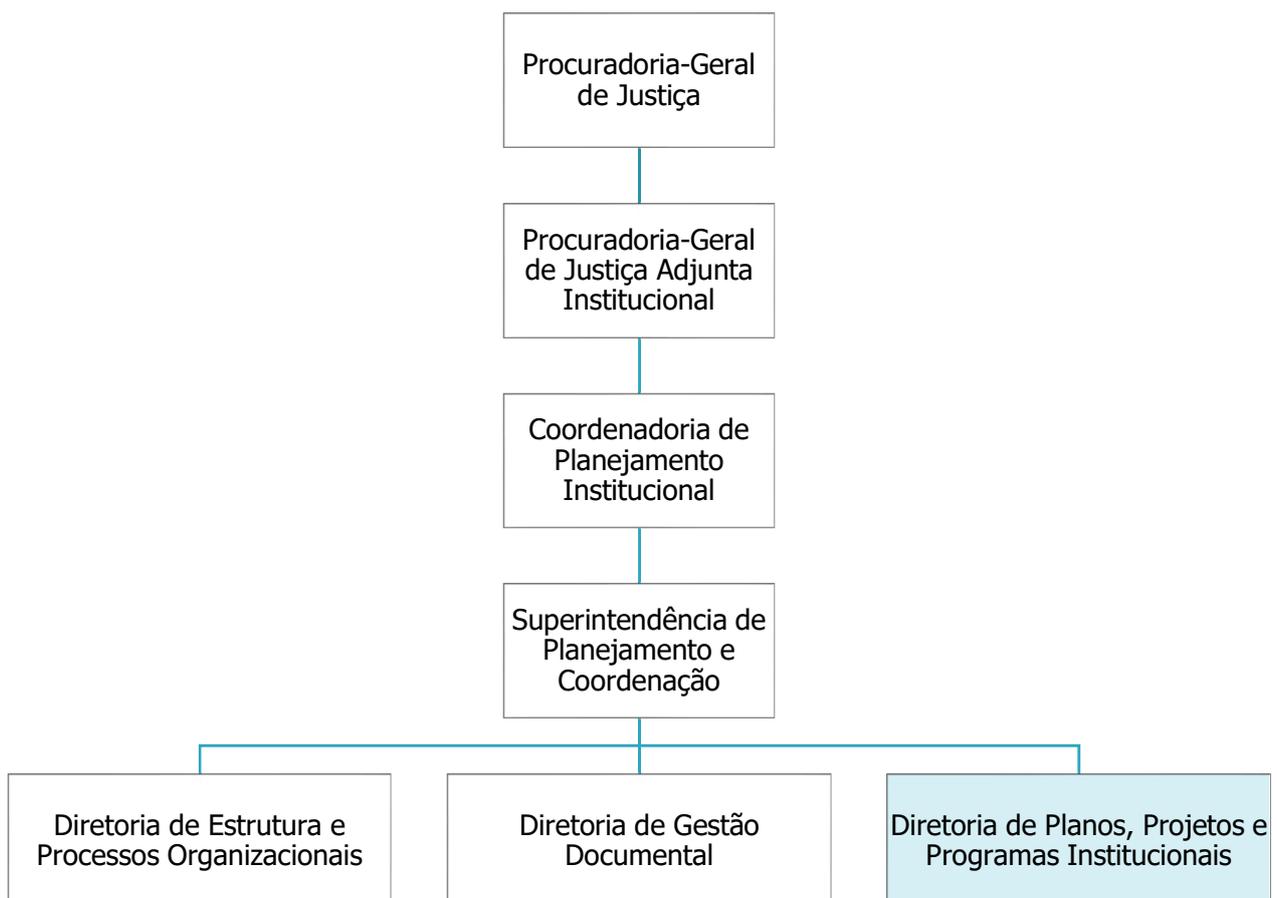


Figura 6 – Organograma da COPLI

## **ESCOPO E ABRANGÊNCIA DE ATUAÇÃO**

O EPMP tem como escopo as funções selecionadas por meio da metodologia do PMO Value Ring listadas a seguir:

- Prover Ferramentas e Sistemas de Informação para o Gerenciamento de Projetos;
- Prover Metodologia de Gerenciamento de Projetos;
- Monitorar o Desempenho do Portfólio;
- Prover Quadro Estratégico de Projetos;
- Monitorar e Controlar o Desempenho de Projetos;
- Prover Relatório de Desempenho de Projetos ou Programas para a Alta Administração;
- Gerenciar Mudanças e Transformações Organizacionais;
- Prover Mentoring para os Gerentes de Projetos;
- Apoiar o Planejamento de Projetos
- Prover Aconselhamento à Alta Administração na Tomada de Decisão Executiva;
- Apoiar a Definição do Portfólio de Projetos;
- Promover o Gerenciamento de Projetos na Organização;
- Gerenciar Interface com os Clientes dos Projetos;
- Participar do Planejamento Estratégico.

## **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DO EPMP**

Não faz parte do escopo de atuação do EPMP:

- Gerenciar projetos que não sejam internos da unidade ou designados pelo Procurador-Geral de Justiça;
- Acompanhar projetos que não façam parte dos Planos Gerais de atuação do MPMG ou que não sejam estratégicos, considerando-se como tais aqueles derivados de iniciativas do Plano Estratégico Institucional;
- Opinar nas decisões dos projetos;
- Dar suporte à execução dos projetos;
- Contratar produtos e serviços para os projetos;

- Obter e disponibilizar ou assessorar ou intermediar a obtenção de disponibilização de recursos para execução dos projetos; e
- Qualquer outro serviço não especificado neste Modelo de Operação.

## DETALHAMENTO DAS ÁREAS DE SERVIÇO DO EPMP

As funções do EPMP foram selecionadas por meio da metodologia do PMO Value Ring para atendimento dos benefícios esperados pelos Stakeholders, sendo ainda adicionadas as funções relativas à gestão do próprio EPMP. Após, foram agrupadas em 6 (seis) áreas de serviço, conforme apresenta a Figura 7.

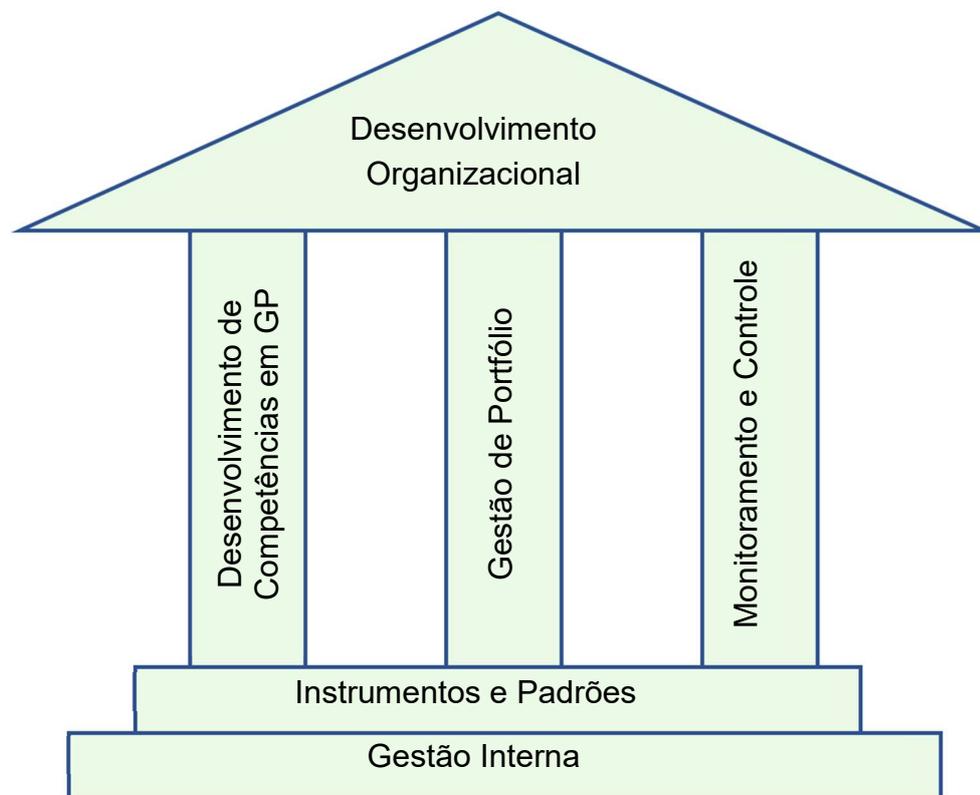


Figura 7 – Áreas de serviço do Modelo de Operação

As áreas de serviço foram propostas com base nas melhores práticas de Escritórios de Gestão de Projetos e adequadas às necessidades do ambiente de projetos do MPMG, no horizonte de um ano.

A seguir as funções do EPMP, agrupadas por áreas de Serviços:

### Desenvolvimento Organizacional

- DO-01 - Participar do Planejamento Estratégico
- DO-02 - Gerenciar Mudanças e Transformações Organizacionais

## **Desenvolvimento de Competências em Gerenciamento de Projetos**

- CC-01 - Promover o Gerenciamento de Projetos na Organização
- CC-02 - Prover Mentoring para os Gerentes de Projetos
- CC-03 - Apoiar o Planejamento de Projetos
- CC-04 - Gerenciar Interface com os Clientes dos Projetos
- CC-05 - Prover Aconselhamento à Alta Administração na Tomada de Decisão Executiva

## **Gestão de Portfólio**

- PF-01 - Prover Quadro Estratégico de Projetos
- PF-02 - Apoiar a Definição do Portfólio de Projetos

## **Monitoramento e Controle**

- MC-01 - Monitorar e Controlar o Desempenho de Projetos
- MC-02 - Monitorar o Desempenho do Portfólio
- MC-03 - Prover Relatório de Desempenho de Projetos ou Programas para a Alta Administração

## **Instrumentos e Padrões**

- IP-01 - Prover Ferramentas e Sistemas de Informação para o Gerenciamento de Projetos
- IP-02 - Prover Metodologia de Gerenciamento de Projetos

## **Gestão Interna**

- GI-01 - Estabelecer funções e estrutura do EPMP
- GI-02 - Propor e gerenciar a equipe e recursos do EPMP
- GI-03 - Promover continuamente a capacitação da equipe do EPMP

Cada área de serviço está detalhada a seguir, considerando o benefício esperado relacionado às funções a serem realizadas.

## **ÁREA DE SERVIÇO DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL**

### **OBJETIVO**

Participar do processo de planejamento estratégico da organização, com o objetivo de facilitar o seu desdobramento nas iniciativas que irão compor o portfólio de projetos e prover apoio ao processo de mudanças organizacionais relacionadas a projetos.

### **BENEFÍCIOS ESPERADOS**

A realização da função prevista nesta área contribui para o alcance dos seguintes benefícios:

- Maior clareza na definição de responsabilidades e papéis;
- Maior comprometimento do nível executivo com os projetos;
- Maior integração entre as áreas da organização;
- Maior motivação e compromisso individual;
- Maior satisfação dos clientes dos projetos;
- Maior visibilidade da relação entre projetos;
- Maior visibilidade da relação entre projetos e estratégia;
- Melhor comunicação com o nível executivo;
- Melhor comunicação entre áreas da organização;
- Melhor definição de prioridades.

## SERVIÇOS PREVISTOS

Os serviços previstos nesta área estão listados abaixo e foram priorizados por meio da Metodologia do PMO Value Ring.

Código	Serviços
DO-01	Participar do Planejamento Estratégico
DO-02	Gerenciar Mudanças e Transformações Organizacionais

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Código: DO-01	Participar do Planejamento Estratégico	
<b>Descrição:</b>		
O EPMP provê para a alta gerência apoio ao processo de planejamento estratégico da organização, com o objetivo de facilitar o seu desdobramento nas iniciativas que irão compor o portfólio de projetos.		
<b>Produto a ser entregue:</b>		
Planejamento Estratégico, com objetivos estratégicos e definição das iniciativas que comporão o portfólio de projetos.		
Número	Atividade	Responsável
1	Solicitar a participação do PMO	Alta Administração
2	Prover sugestões para o desenvolvimento estratégico	Equipe do EPMP
3	Desenvolver plano de ação	Equipe do EPMP / Equipe de Planejamento Estratégico
4	Executar plano de ação	Equipe do EPMP
5	Prover feedback para o Planejamento Estratégico	Equipe do EPMP
6	Registrar lições aprendidas	Equipe do EPMP
7	Avaliar a satisfação da alta administração	Equipe do EPMP

Código: DO-02	Gerenciar Mudanças e Transformações Organizacionais	
<p><b>Descrição:</b></p> <p>O EPMP provê para a alta gerência apoio ao processo de mudanças organizacionais relacionadas a projetos.</p>		
<p><b>Produto a ser entregue:</b></p> <p>Avaliação do impacto e registro das mudanças.</p>		
Número	Atividade	Responsável
1	Solicitar ao PMO suporte para mudanças	Alta Administração
2	Alinhar os objetivos da mudança organizacional	Alta Administração / Equipe do EPMP / Gerente do Projeto
3	Planejar mudança organizacional	Equipe do EPMP / Gerente do Projeto
4	Implementar mudança organizacional	Equipe do EPMP / Gerente do Projeto
5	Gerenciar transição	Equipe do EPMP / Gerente do Projeto
6	Registrar lições aprendidas	Equipe do EPMP
7	Avaliar a satisfação da alta administração	Equipe do EPMP / Gerente do Projeto

## **ÁREA DE SERVIÇO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS**

### **OBJETIVO**

Atuar na disseminação do gerenciamento de projetos na organização por meio de ações de comunicação e de capacitação das partes interessadas em gerenciamento de projetos e que estão envolvidas com os projetos, programas e portfólios sob mandato do EPMP.

### **BENEFÍCIOS ESPERADOS**

A realização das funções previstas nesta área contribui para o alcance dos seguintes benefícios:

- Aumento de produtividade;
- Estimativas de prazo e custo mais confiáveis;
- Maior agilidade na tomada de decisão;
- Maior comprometimento do nível executivo com os projetos;
- Maior compromisso com resultados;
- Maior confiabilidade nas informações apresentadas;
- Maior disponibilidade de informação de qualidade para a tomada de decisão;
- Maior disponibilidade de recursos com competências em gerenciamento de projetos;
- Maior integração entre as áreas da organização;
- Maior satisfação dos clientes dos projetos;
- Maior visibilidade da relação entre projetos e estratégia;
- Melhor comunicação com o nível executivo;
- Melhor comunicação entre áreas da organização;
- Melhor definição de prioridades;
- Melhor qualidade nos resultados dos projetos;
- Menor exposição a riscos;
- Redução dos prazos/ciclos de vida dos projetos;
- Transferência efetiva do conhecimento.

## SERVIÇOS PREVISTOS

Os serviços previstos nesta área estão listados abaixo e foram priorizados por meio da Metodologia do PMO Value Ring.

Código	Serviços
CC-01	Promover o Gerenciamento de Projetos na Organização
CC-02	Prover <i>Mentoring</i> para os Gerentes de Projetos
CC-03	Apoiar o Planejamento de Projetos
CC-04	Gerenciar Interface com os Clientes dos Projetos
CC-05	Prover Aconselhamento à Alta Administração na Tomada de Decisão Executiva

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Código: CC-01	Promover o Gerenciamento de Projetos na Organização	
<b>Descrição:</b> O EPMP é responsável por promover a cultura de gerenciamento de projetos na organização, com o objetivo de aumentar a maturidade da organização em gerenciamento de projetos.		
<b>Produto a ser entregue:</b> Plano de ação elaborado e realizado pelo EPMP.		
Número	Atividade	Responsável
1	Identificar necessidades e estabelecer estratégias para a promoção do gerenciamento de projetos na organização.	Equipe do EPMP
2	Desenvolver plano de ação, estabelecendo atividades, prazos e responsabilidades.	Alta Administração / EPMP; Gerentes de Projetos
3	Executar o plano de ação, monitorar os resultados e realizar os ajustes necessários.	Equipe do EPMP

<b>Código: CC-01</b>	<b>Promover o Gerenciamento de Projetos na Organização</b>	
4	Avaliar a efetividade dos resultados obtidos, sugerindo ações complementares, quando necessário.	Equipe do EPMP
5	Avaliar a satisfação das Partes Interessadas do EPMP	Equipe do EPMP

<b>Código: CC-02</b>	<b>Prover <i>Mentoring</i> para os Gerentes de Projetos</b>	
<b>Descrição:</b>		
O EPMP provê mentoria individualizada para os gerentes de projetos, apoiando o desenvolvimento de competências.		
<b>Produto a ser entregue:</b>		
Relatório mensal das ações de mentoria realizadas pela equipe do EPMP.		
<b>Número</b>	<b>Atividade</b>	<b>Responsável</b>
1	Solicitar mentoria, quando houver a necessidade.	Patrocinador do Projeto / Gerente do Projeto
2	Estabelecer critérios e identificar a necessidade de mentoria sempre que ela surgir.	Equipe do EPMP
3	Avaliar o conjunto de demandas e estabelecer a melhor alocação de recursos para atendê-lo. Definir prazos e agenda.	Equipe do EPMP
4	Realização reunião e validar os objetivos do mentoria com os envolvidos.	Equipe do EPMP / Patrocinador do Projeto / Gerente do Projeto
5	Realizar reunião inicial de mentoria, com o objetivo de realizar um diagnóstico da situação. Estabelecer planejamento detalhado das reuniões subsequentes.	Mentorado / Mentor / Equipe do EPMP
6	Realizar reuniões regulares de mentoria e estabelecer planos de ação.	Mentorado / Equipe do EPMP

<b>Código: CC-02</b>	<b>Prover <i>Mentoring</i> para os Gerentes de Projetos</b>	
7	Realizar reunião de encerramento de mentoria, revisando objetivos, metas e resultados obtidos.	Mentorado / Equipe do EPMP
8	Avaliar os resultados do processo de mentoria, mensurando o quanto os objetivos foram efetivamente alcançados.	Equipe do EPMP / Patrocinador do Projeto / Gerente do Projeto
9	Identificar e discutir lições aprendidas, registrando-as adequadamente para futura utilização.	Equipe do EPMP
10	Avaliar a satisfação das Partes Interessadas do EPMP	Equipe do EPMP

<b>Código: CC-03</b>	<b>Apoiar o Planejamento de Projetos</b>	
<b>Descrição:</b> O EPMP apoia o gerente de projetos no planejamento, orientando e revisando o trabalho realizado.		
<b>Produto a ser entregue:</b> Plano de projeto elaborado pelo Gerente de projeto e revisado pelo EPMP.		
<b>Número</b>	<b>Atividade</b>	<b>Responsável</b>
1	Solicitar apoio ao planejamento	Gerentes de Projetos
2	Avaliar as necessidades e alocar recursos	Equipe do EPMP
3	Realizar atividades de planejamento	Gerentes de Projetos / Equipe do EPMP
4	Fornecer recomendações futuras	Equipe do EPMP
5	Avaliar satisfação do Gerente de Projetos	Equipe do EPMP
6	Avaliar os resultados do suporte ao planejamento	Equipe do EPMP

Código: CC-04	Gerenciar Interface com os Clientes dos Projetos	
<p><b>Descrição:</b></p> <p>O EPMP é responsável por gerenciar as interfaces com os clientes dos projetos, monitorando expectativas, resultados e satisfação.</p>		
<p><b>Produto a ser entregue:</b></p> <p>Plano de ação elaborado e executado.</p>		
Número	Atividade	Responsável
1	Identificar as necessidades de gerenciamento da interface	Equipe do EPMP
2	Alinhar os objetivos do projeto	Equipe do EPMP / Gerentes de Projetos
3	Coletar expectativas dos clientes	Equipe do EPMP / Gerentes de Projetos
4	Monitorar satisfação dos clientes	Equipe do EPMP
5	Desenvolver plano de ação	Equipe do EPMP
6	Executar plano de ação	Equipe do EPMP
7	Registrar lições aprendidas	Equipe do EPMP
8	Avaliar satisfação dos stakeholders do PMO	Equipe do EPMP

<b>Código:</b> <b>CC-05</b>	<b>Prover Aconselhamento à Alta Administração na Tomada de Decisão Executiva</b>	
<b>Descrição:</b> O EPMP é consultado regularmente e formalmente pela Alta Administração como apoio à tomada de decisão executiva.		
<b>Produto a ser entregue:</b> Plano de ação elaborado e executado.		
<b>Número</b>	<b>Atividade</b>	<b>Responsável</b>
1	Solicitar a participação do PMO	Alta Administração
2	Prover recomendações	Equipe do EPMP
3	Desenvolver plano de ação	Equipe do EPMP
4	Executar plano de ação	Equipe do EPMP
5	Prover feedback para a Alta Administração	Equipe do EPMP
6	Registrar lições aprendidas	Equipe do EPMP
7	Avaliar satisfação dos stakeholders do PMO	Equipe do EPMP

## ÁREA DE SERVIÇO GESTÃO DE PORTFÓLIO

### OBJETIVO

Desenvolver ações para permitir a categorização, seleção, priorização e acompanhamento do portfólio de projetos e prover quadro estratégico de projetos que estão sob o mandato do EPMP.

### BENEFÍCIOS ESPERADOS

A realização da função prevista nesta área contribui para o alcance dos seguintes benefícios:

- Melhor definição de prioridades;
- Maior disponibilidade de informação de qualidade para a tomada de decisão;
- Maior compromisso com resultados;
- Maior agilidade na tomada de decisão;
- Melhor comunicação com o nível executivo;
- Maior comprometimento do nível executivo com os projetos.

### SERVIÇOS PREVISTOS

Os serviços previstos nesta área estão listados abaixo e foram priorizados por meio da Metodologia do PMO Value Ring.

<b>Código</b>	<b>Serviços</b>
<b>PF-01</b>	Prover Quadro Estratégico de Projetos
<b>PF-02</b>	Apoiar a Definição do Portfólio de Projetos

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

<b>Código: PF-01</b>	<b>Prover Quadro Estratégico de Projetos</b>
<b>Descrição:</b> <p>O EPMP provê para a alta gerência um quadro estratégico consolidando as informações de status e realização de benefícios dos projetos sob seu mandato, conforme escopo e abrangência definidos neste documento.</p>	

<b>Código: PF-01</b>		<b>Prover Quadro Estratégico de Projetos</b>
<b>Produto a ser entregue:</b>		
Relatório mensal de desempenho do quadro estratégico de projetos com o respectivo plano de ação definido pela alta administração.		
<b>Número</b>	<b>Atividade</b>	<b>Responsável</b>
1	Definir modelo, abordagem e critérios para o quadro estratégico	Equipe do EPMP / Alta Administração
2	Prover informações sobre a situação do projeto/ programa	Gerente de Projetos ou Gerente de Programas
3	Analisar informações de desempenho e identificar pontos de atenção	Equipe do EPMP
4	Atualizar os indicadores de desempenho estratégicos e identificar pontos de atenção	Equipe do EPMP
5	Atualizar o quadro estratégico e reportar para a alta administração, esclarecendo eventuais questionamentos	Equipe do EPMP
6	Avaliar a satisfação da alta administração	Equipe do EPMP

<b>Código: PF-02</b>		<b>Apoiar a Definição do Portfólio de Projetos</b>
<b>Descrição:</b>		
O EPMP apoia ou gerencia o processo de definição do portfólio da organização, envolvendo a seleção e priorização dos projetos sob seu mandato, conforme escopo e abrangência definidos neste documento.		
<b>Produto a ser entregue:</b>		
Portfólio de projetos no âmbito da abrangência do EPMP definido.		
<b>Número</b>	<b>Atividade</b>	<b>Responsável</b>

Código: PF-02	Apoiar a Definição do Portfólio de Projetos	
1	Identificar demandas de novos projetos, ou da continuidade projetos em andamento	Equipe do EPMP
2	Estabelecer critérios de categorização e classificar os projetos candidatos	Equipe do EPMP
3	Estabelecer critérios de avaliação de viabilidade de projetos e apoiar o processo de elaboração do estudo de viabilidade	Equipe do EPMP
4	Estabelecer critérios para a seleção de projetos por categoria. Propor seleção de projetos para o portfólio	Equipe do EPMP
5	Estabelecer critérios para a priorização de projetos ao longo do tempo. Propor priorização de projetos para o portfólio	Equipe do EPMP
6	Estabelecer critérios e processo de balanceamento, equilibrando a utilização de recursos e demais restrições ao longo do tempo. Propor alocação e balanceamento do portfólio	Equipe do EPMP
7	Comunicar a proposta de portfólio para a alta administração, esclarecendo dúvidas	Equipe do EPMP
8	Avaliar o portfólio proposto, fazer recomendações, solicitar ajustes e definir responsabilidade executiva	Comitê de Projetos
9	Identificar e discutir lições aprendidas, registrando-as adequadamente para futura utilização	Equipe do EPMP
10	Identificar demandas de novos projetos, ou da continuidade projetos em andamento	Equipe do EPMP

## ÁREA DE SERVIÇO MONITORAMENTO E CONTROLE

### OBJETIVO

Monitorar e dar visibilidade do desempenho da carteira de Programas e Projetos que estão sob mandato do EPMP, conforme escopo e abrangência definidos neste documento.

### BENEFÍCIOS ESPERADOS

A realização das funções previstas nesta área contribui para o alcance dos seguintes benefícios:

- Melhor controle sobre prazo e custos dos projetos;
- Melhor definição de prioridades;
- Maior disponibilidade de informação de qualidade para a tomada de decisão;
- Maior compromisso com resultados;
- Maior agilidade na tomada de decisão;
- Melhor comunicação com o nível executivo;
- Maior comprometimento do nível executivo com os projetos.

### SERVIÇOS PREVISTOS

Os serviços previstos nesta área estão listados abaixo e foram priorizados por meio da Metodologia do PMO Value Ring.

<b>Código</b>	<b>Serviços</b>
<b>MC-01</b>	Monitorar e Controlar o Desempenho de Projetos
<b>MC-02</b>	Monitorar o Desempenho do Portfólio
<b>MC-03</b>	Prover Relatório de Desempenho de Projetos ou Programas para a Alta Administração

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

<b>Código: MC-01</b>	<b>Monitorar e Controlar o Desempenho de Projetos</b>	
<b>Descrição:</b>		
O EPMP monitora e controla o desempenho dos projetos da organização sob seu mandato, conforme escopo e abrangência definidos neste documento.		
<b>Produto a ser entregue:</b>		
Informações de desempenho disponíveis e com as ações preventivas e corretivas para corrigir o desempenho dos projetos definidas e monitoradas.		
<b>Número</b>	<b>Atividade</b>	<b>Responsável</b>
1	Prover informações detalhadas sobre a situação do projeto (Planejado x Realizado)	Gerente de Projetos
2	Avaliar o desempenho do projeto e identificar desvios ou pontos de atenção.	Equipe do EPMP
3	Desenvolver plano de ação detalhado, estabelecendo atividades, prazos e responsabilidades.	Gerente de Projetos; Equipe do EPMP; Patrocinador do Projeto
4	Executar o plano de ação, monitorar os resultados e realizar os ajustes necessários.	Gerente de Projetos
5	Atualização a situação do projeto nos sistemas e ferramentas.	Gerente de Projetos
6	Identificar e discutir lições aprendidas, registrando-as adequadamente para futura utilização.	Equipe do EPMP
7	Avaliar satisfação das Partes Interessadas do EPMP	Equipe do EPMP

Código: MC-02	Monitorar o Desempenho do Portfólio	
<p><b>Descrição:</b></p> <p>O EPMP monitora o desempenho do portfólio sob seu mandato, acompanhando o seu status e a realização dos benefícios estratégicos. O portfólio sob mandato do EPMP está definido conforme escopo e abrangência definidos neste documento.</p>		
<p><b>Produto a ser entregue:</b></p> <p>Informações de desempenho do Portfólio disponíveis e com as ações preventivas e corretivas para corrigir o desempenho do Portfólio definidas e monitoradas.</p>		
Número	Atividade	Responsável
1	Informar situação de desempenho de projetos / programas.	Gerente de Programas; Gerente de Projetos
2	Monitorar o desempenho, identificando pontos de atenção, desvios e riscos.	Equipe do EPMP
3	Reportar a situação do portfólio e o impacto de eventuais desvios sobre a estratégia.	Equipe do EPMP
4	Desenvolver plano de ação detalhado, estabelecendo atividades, prazos e responsabilidades.	Equipe do EPMP; Gerente de Programas; Gerente de Projetos
5	Executar o plano de ação, monitorar os resultados e realizar os ajustes necessários.	Gerente de Programas; Gerente de Projetos
6	Identificar e discutir lições aprendidas, registrando-as adequadamente para futura utilização.	Equipe do EPMP
7	Avaliar satisfação das Partes Interessadas do EPMP	Equipe do EPMP

Código: MC-03	Prover Relatório de Desempenho de Projetos ou Programas para a Alta Administração	
<p><b>Descrição:</b></p> <p>O EPMP provê relatórios executivos com o status dos projetos ou programas sob seu mandato, conforme escopo e abrangência definidos neste documento.</p>		
<p><b>Produto a ser entregue:</b></p> <p>Relatórios de desempenho de projetos e programas disponibilizados periodicamente para a Alta Administração usar como fonte para a tomada de decisão.</p>		
Número	Atividade	Responsável
1	Prover informações sobre a situação do projeto/ programa.	Gerente de Projetos ou Gerente de Programas
2	Analisar informações de desempenho e identificar pontos de atenção.	Equipe do EPMP
3	Desenvolver relatório de desempenho de acordo com modelo pré-estabelecido.	Equipe do EPMP
4	Enviar relatório para a alta administração e esclarecer dúvidas e questionamentos.	Equipe do EPMP
5	Prover orientações e informar necessidades de ajuste.	Alta Administração
6	Discutir orientações da alta administração com o gerente de projeto / programa.	Equipe do EPMP; Gerente de Projetos ou Gerente de Programas
7	Avaliar satisfação das Alta Administração	Equipe do EPMP

## ÁREA DE SERVIÇO INSTRUMENTOS E PADRÕES

### OBJETIVO

Prover os instrumentos e padrões de documentos, ferramentas e métodos requeridos para a gestão dos programas e projetos sob mandato do EPMP, conforme escopo e abrangência definidos neste documento.

### BENEFÍCIOS ESPERADOS

A realização das funções previstas nesta área contribui para o alcance dos seguintes benefícios:

- Aumento de produtividade;
- Melhor controle sobre prazo e custos dos projetos;
- Melhor comunicação entre áreas da organização;
- Melhor qualidade nos resultados dos projetos;
- Melhor alocação de recursos entre projetos da organização;
- Maior disponibilidade de informação de qualidade para a tomada de decisão;
- Melhor comunicação com o nível executivo;
- Maior comprometimento do nível executivo com os projetos;
- Transferência efetiva do conhecimento.

### SERVIÇOS PREVISTOS

Os serviços previstos nesta área estão listados abaixo e foram priorizados por meio da Metodologia do PMO Value Ring.

<b>Código</b>	<b>Serviços</b>
<b>IP-01</b>	Prover Ferramentas e Sistemas de Informação para o Gerenciamento de Projetos
<b>IP-02</b>	Prover Metodologia de Gerenciamento de Projetos

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

<b>Código:</b> <b>IP-01</b>	<b>Prover Ferramentas e Sistemas de Informação para o Gerenciamento de Projetos</b>
<b>Descrição:</b>  O EPMP provê ferramentas tecnológicas e um sistema de informações integrado para o gerenciamento de projetos.	

<b>Código: IP-01</b>	<b>Prover Ferramentas e Sistemas de Informação para o Gerenciamento de Projetos</b>	
<b>Produto a ser entregue:</b>		
Ferramentas tecnológicas e um sistema de informação integrado disponíveis para a gestão dos projetos e com o EPMP capacitada para prover suporte no uso das ferramentas.		
<b>Número</b>	<b>Atividade</b>	<b>Responsável</b>
1	Selecionar e indicar ferramentas para gerenciamento do projeto, e selecionar abordagem metodológica	Equipe do EPMP
2	Solicitar ferramentas / sistemas de informação de suporte para gerenciamento de projetos	Clientes do EPMP
3	Prover ferramentas / sistemas de informação de suporte para gerenciamento de projetos	Equipe do EPMP
4	Gerenciar o suporte das ferramentas / sistemas de informação de gerenciamento de projetos	Equipe do EPMP
5	Avaliar a satisfação dos clientes	Equipe do EPMP

<b>Código: IP-02</b>	<b>Prover Metodologia de Gerenciamento de Projetos</b>	
<b>Descrição:</b>		
O EPMP provê uma ou mais metodologias para o gerenciamento dos projetos da organização.		
<b>Produto a ser entregue:</b>		
Metodologias disponíveis e o EPMP capacitada para prover suporte no uso das metodologias.		
<b>Número</b>	<b>Atividade</b>	<b>Responsável</b>
1	Identificar as características do projeto, e selecionar abordagem metodológica	Equipe do EPMP
2	Treinar usuários	Equipe do EPMP

<b>Código: IP-02</b>	<b>Prover Metodologia de Gerenciamento de Projetos</b>	
3	Verificar adesão à metodologia	Equipe do EPMP
4	Solicitar suporte na metodologia de gerenciamento de projetos	Gerente de Projetos ou Membro da Equipe
5	Prover suporte na metodologia de gerenciamento de projetos	Clientes do EPMP
6	Identificar, planejar, e implementar melhorias na metodologia	Equipe do EPMP
7	Avaliar a satisfação das Partes Interessadas do EPMP	Equipe do EPMP

## ÁREA DE SERVIÇO GESTÃO INTERNA

### OBJETIVO

Planejar as ações e recursos do EPMP para a execução dos demais serviços previstos no modelo de operação.

### BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Maior efetividade na atuação da unidade;
- Atendimento das expectativas da alta administração;
- Maior conhecimento das ações e serviços do EPMP pelas partes interessadas.

### SERVIÇOS PREVISTOS

<b>Código</b>	<b>Serviços</b>
<b>GI-01</b>	Estabelecer funções e estrutura do EPMP
<b>GI-02</b>	Propor e gerenciar a equipe e recursos do EPMP
<b>GI-03</b>	Promover continuamente a capacitação da equipe do EPMP

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Código: GI-01	Estabelecer funções e estrutura do EPMP	
<p><b>Descrição:</b></p> <p>Estabelecer funções e estrutura do EPMP no âmbito do Modelo de Operação, que representa sua estratégia operacional para alcançar seus objetivos.</p>		
<p><b>Produto a ser entregue:</b></p> <p>Modelo de Operação do EPMP adequado e alinhado às expectativas das partes interessadas e à capacidade de atuação do Escritório.</p>		
Número	Atividade	Responsável
1	Identificar as expectativas das partes interessadas por meio do PMO VR	Equipe do EPMP
2	Balancear as funções a serem realizadas para entregar os benefícios esperados das partes interessadas	Equipe do EPMP
3	Revisar o escopo e a abrangência de atuação do EPMP frente às expectativas das partes interessadas	Equipe do EPMP
4	Atualizar o Modelo de Operação em funções das atividades 1, 2 e/ou 3.	Equipe do EPMP
5	Obter aprovação do Modelo de Operação atualizado	Patrocinador do EPMP

Código: GI-02	Propor e gerenciar a equipe e recursos do EPMP	
<p><b>Descrição:</b></p> <p>Propõe a alocação e gerencia tecnicamente os recursos e colaboradores que atuam no EPMP.</p>		
<p><b>Produto a ser entregue:</b></p> <p>Planos de ação e de realização das funções previstas no Modelo de Operação definidos, com responsáveis alocados, prazo e prioridade.</p>		
Número	Atividade	Responsável
1	Elaborar plano de trabalho anual do EPMP com a programação da realização das funções previstas no Modelo de Operação, considerando responsáveis, prazo, periodicidade e resultados esperados.	Equipe do EPMP
2	Elaborar planos de ação com responsáveis, prazos, produtos e benefícios esperados para as atividades que forem delegadas ao EPMP e que não constam neste Modelo de Operação.	Equipe do EPMP
3	Revisar plano de ação; designar responsável pelo plano de ação e aprovar plano de ação	Responsável pelo EPMP

<b>Código: GI-03</b>	<b>Promover continuamente a capacitação da equipe do EPMP</b>	
<b>Descrição:</b> Propõe desenvolver as competências da equipe do EPMP em relação às competências necessárias para desempenhar as funções previstas nesse modelo de operação.		
<b>Produto a ser entregue:</b> Plano individual de desenvolvimento de competências de cada membro do EPMP.		
<b>Número</b>	<b>Atividade</b>	<b>Responsável</b>
1	Identificar os gaps de conhecimento e experiência da equipe do EPMP frente às funções a serem realizadas, por meio do passo 5 do PMO Value Ring	Equipe do EPMP
2	Elaborar plano individual de desenvolvimento e capacitação de cada membro da equipe do EPMP	Equipe do EPMP
3	Revisar e aprovar plano individual de desenvolvimento de competências	Responsável pelo EPMP
4	Executar plano individual de desenvolvimento	Equipe do EPMP

## INDICADORES DE RESULTADO DO EPMP

### OBJETIVO

O objetivo é a melhoria contínua na operação do EPMP a partir da análise dos indicadores de resultado. Esses indicadores serão mensurados, de forma recorrente, por meio da coleta da percepção de valor da alta administração sobre a operação do EPMP.

### INDICADOR 1: ÍNDICE DE MATURIDADE ORGANIZACIONAL EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Pesquisas internacionais comprovam que o sucesso na realização dos projetos está diretamente relacionado com o nível de maturidade organizacional em gerenciamento de projetos. O EPMP adotará o nível de maturidade organizacional em gerenciamento de projetos como um indicador de resultado para avaliar o impacto direto da operação do EPMP na organização.

<b>Nome do Indicador</b>	<b>Índice de Maturidade em Gerenciamento de Projetos do MPMG</b>	
<b>Descrição do Indicador</b>  Mede o índice de maturidade organizacional do MPMG de gerenciamento de projetos	<b>Lei de Formação do Indicador</b>  Resultado de pesquisa anual de maturidade em gerenciamento de projetos	<b>Origem dos Componentes</b>  Modelo MMGP do Prof. Darci Prado.
<b>Melhor Forma de Apresentação</b>  Gráfico multibarras – apresentar o primeiro resultado e o último resultado para comparação.		<b>Meta</b>  Alcançar o nível “Conhecido” de maturidade em 12 meses após início da operação do EPMP.
<b>Público</b>  Gerentes funcionais, gerentes de projeto, EPMP e alta administração do MPMG.		<b>Periodicidade de Aplicação</b>  Anual.

## INDICADOR 2: PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS CLIENTES DO EPMP

O EPMP realizará, periodicamente, uma pesquisa sobre o grau de satisfação dos clientes do EPMP com os serviços realizados do EPMP, visando obter feedback para realizar ajustes e melhoria em seus processos internos. A pesquisa de satisfação, segundo a Metodologia do PMO Value Ring, é um dos indicadores mais relevantes para se medir resultados com a realização dos processos previstos neste Modelo de Operação.

Nome do Indicador		Pesquisa de Satisfação junto aos Clientes do EPMP	
<b>Descrição do Indicador</b>	<b>Lei de Formação do Indicador</b>	<b>Origem dos Componentes</b>	
Mede o percentual de satisfação dos clientes do EPMP com a realização dos processos previstos no Modelo de Operação	Quantidade de respostas com avaliação "Satisfeito" ou superior em relação ao total de questões.	Questionário com pesquisa de satisfação elaborado pelo EPMP	
<b>Melhor Forma de Apresentação</b>		<b>Meta</b>	
Gráfico multibarras com a frequência de resposta por nível de satisfação		Alcançar o nível "Satisfeito" em 12 meses após o início da operação	
<b>Público</b>		<b>Periodicidade de Aplicação</b>	
Gerentes funcionais, gerentes de projeto, CEP e alta administração do MPMG.		Mensal, junto aos clientes do EPMP durante reuniões de monitoramento e controle.	