

NOME DO ALUNO: ALINE SOUZA SERAFIM DE LIMA

CURSO: Gestão de Projetos

TUTORA: CLÁUDIA PEREIRA DE OLIVEIRA

TURMA: DRN - TO240014879P1

PROJETO:

- ✚ Implantação de um **Projeto de Ergonomia** em uma organização do ramo do Contact Center, abordando os aspectos físicos, organizacionais e cognitivos.
- ✚ Estou com a ideia de desenvolver este projeto como sendo uma empresa de consultoria em Ergonomia, com abrangência das áreas Físicas, Organizacional e Cognitiva.

AGENDA 01 – Conceitos Gerais da Gerência de Projetos

ATIVIDADE: Construir um glossário contendo os principais termos da gerência de projetos que foram identificados até o momento por mim; Aline Serafim

Comunicação: O processo de transmitir e compartilhar informações entre as partes interessadas do projeto.

Cronograma: Uma representação visual ou escrita de quando as atividades do projeto serão realizadas ao longo do tempo.

Escopo: O conjunto de todos os objetivos, tarefas, e resultados que definem o que será feito durante o projeto

Outros termos da AGENDA 01

ANSI (American National Standards Institute): Organização privada sem fins lucrativos que administra e coordena o sistema de avaliação de conformidade e a padronização voluntária nos Estados Unidos.

APT (Autonomous Project Team): A equipe autônoma de projetos visa atender a situações pontuais, caso a empresa não tenha experiência solidificada em gerência de projetos ou o projeto em questão não mantenha um

relacionamento com o restante da organização.

Baseline: ponto de partida de um projeto, muito bem definido

BOK (Body of knowledge): Conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos

Diagrama de redes: gráfico que representa a sequência em que os elementos de um projeto estão a ser concluídos

Equipe: grupo de pessoas que trabalham em prol de objetivos em comum

Know-How: (saber como) É o conjunto de conhecimentos práticos, informações, tecnologias, técnicas, procedimentos que são adquiridos por uma empresa ou um profissional e traz vantagens competitivas.

PMBOK (Project Management Body of Knowledge): Guia que fornece detalhes sobre conceitos-chave, tendências emergentes, considerações para fazer a adaptação dos processos de gerenciamento de projetos e informações sobre como ferramentas e técnicas são aplicadas aos projetos.

PMI (Project Management Institute): Instituto responsável por produzir uma linha de base de gráficos e glossários para o PMBOK. É uma associação mundial, fundada nos Estados Unidos em 1969, que conta atualmente com mais de 48 mil associados compartilhando melhores práticas de Gerenciamento de Projetos.

PMO (Project Management Office): Escritório de gerência de projetos. Essa estrutura vem sendo adotada por empresas de diferentes portes, com vistas a centralizar as atividades. As funções do PMO dizem respeito à escolha dos projetos; foco nos investimentos e recursos; e avaliação e definição de objetivos estratégicos.

PMP (Project Management Professional): Documento emitido pelo PMI e embasado no Guia PMBOK, atesta que o profissional certificado tem amplos conhecimentos nas práticas de Gerenciamento de Projetos, além de responsabilidade social e ética.

Portfólio: Um portfólio é um conjunto de projetos, programas, portfólios subsidiários e operações gerenciados em grupo para alcançar objetivos estratégicos.

Práticas de gestão: boas práticas que são aplicadas e compartilhadas

Processos: grupo de atividades estruturadas

Produção: demanda para satisfazer bens e serviços

PSO (Project Support Office): São escritórios de apoio a projetos. O escritório é um departamento da empresa que atua concomitantemente em diversos projetos. O departamento é formado por profissionais mais experientes.

STAKEHOLDERS: (Parte interessada) São todas as pessoas envolvidas direta ou indiretamente com o projeto.

Tarefa: é uma parcela ou porção de um trabalho

WBS (Work Breakdown Structure): Ferramenta que decompõe e analisa as partes de um projeto. Em português, é denominada Estrutura Analítica do Projeto (EAP).

AGENDA 02 - O ciclo de Vida de um projeto

a) Qual é o projeto?

O projeto é uma implantação do projeto em Ergonomia Organizacional numa empresa do ramo de Contact Center

b) Quais são os objetivos de seu projeto?

Diminuição no cansaço físico e mental dos colaboradores;

Melhor performance das equipes;

Envolvimento e comprometimento das áreas com o RH;

Criação da mentalidade de saúde e prevenção na organização.

c) Que pessoas ou organizações serão afetadas pelos resultados do seu projeto?

Todos os colaboradores são afetados com esta cultura.

d) Quais recursos serão necessários (financeiros, humanos e materiais)?

Obs. Aqui ainda não é necessário quantificar os recursos, basta elencá-los.

Recursos financeiros;

Recursos materiais;

Envolvimento dos gestores com tema;

Área de Recursos humanos e Segurança do Trabalho.

e) Quanto tempo será necessário para sua execução?

Será necessário de 6 meses a um ano.

f) Quais serão os itens de controle, ou seja, naquilo que você está idealizando, o que precisará ser controlado no desenvolvimento do projeto (qualidade dos processos, custos, desempenho da equipe etc.)?

Um item de controle de extrema importância será a qualidade com que o projeto será desenvolvido, para assim medir o desempenho das equipes e propostas de melhoria.

g) Quais são os riscos de algo dar errado? Que ocorrências podem ameaçar o sucesso do projeto e como preveni-las?

Um risco de ameaça pode ser a não aderência do corpo de gestores à mudança organizacional;

Uma forma de prevenir é buscar casos reais já implantados e quais foram os ganhos.

AGENDA 03

Nessa atividade você deverá apenas informar dados preliminares. Não há necessidade de aprofundar as informações, pois nas agendas futuras você terá a oportunidade de retomar todos esses assuntos e, aí sim, poderá detalhar com maior especificidade cada um dos itens abordados. Pois bem, vamos lá?

Tomando por base o seu projeto, observe as dimensões gerenciais estudadas nessa agenda e listadas a seguir:

- Escopo: Faça uma lista de quais são as atividades serão executadas em seu projeto.
 1. Contratar um ergonomista;
 2. Elaborar a AET – Análise ergonômica do trabalho;
 3. Conhecer do ambiente e da cultura existente para medir os riscos;

- Stakeholders: quais são as pessoas afetadas pela existência de seu projeto? (Clientes, fornecedores, colaboradores etc.).
 - ✓ Todo corpo de colaboradores diretos e até mesmo indiretos com este novo escopo de cultura;
 - ✓ Fornecedores também são afetados pois vão conseguir identificar uma forma diferenciada de cultura;
 - ✓ O cliente final também é afetado.

- Tempo: Qual é o tempo previsto para a execução de cada uma das atividades e conseqüentemente para a conclusão do projeto?
 1. Contratar um ergonomista – *02 meses*
 2. Elaborar a AET – Análise ergonômica do trabalho – *03 meses*
 3. Conhecer do ambiente e da cultura existente para medir os riscos – *03 meses*

- Integração: Como as atividades se integram? Qual é a relação existente entre uma atividade e outra?
 - A princípio uma atividade não vai depender da outra, mas acredito que vai haverá atividades integradas e/ou simultâneas.

- Comunicação: Como se dará o processo de comunicação no âmbito do projeto? Qual será o nível de interação entre as partes interessadas?
 - O processo de comunicação se dará entre as diretorias (**Operacional / Planejamento / Tecnologia**) para iniciar com o responsável da área de RH pelo desenvolvimento do Projeto em Ergonomia Organizacional.

- Riscos: A que tipo de riscos esse projeto está sujeito? Quais problemas poderão ocorrer em cada uma das fases e que podem ameaçar o seu sucesso? Como minimizar esses riscos?
 - Este projeto está sujeito ao risco de não ter o devido investimento financeiro;
 - Este projeto está sujeito a não ter o investimento em tempo necessário para desenvolvimento;
 - Por ser um tema novo, pode ser que algumas das partes interessadas veja com ceticismo ou até mesmo apresente certa resistência pois envolve mudança de *MINDSET*.

- Aquisições: O que será necessário comprar para a execução de cada uma das atividades desse projeto? Quais seriam os possíveis fornecedores?
 - É necessário acompanhar novos artigos publicados pela ABNT pois o tema é novo;
 - Possíveis fornecedores: elevelife.com.br/ergonomia, <https://ergocin.com.br>.

- Custo: Qual é o orçamento do projeto? Qual é custo de cada fase?
 - Ainda não consegui chegar em parâmetros para conseguir estimar o custo de cada fase, mas algo em torno de R\$ 70.000 visto que é preciso um recurso para acompanhar todo projeto.

- Qualidade: Quais são os pressupostos para atender às exigências de qualidade do projeto?
 - Os pressupostos são a aderência dos colaboradores.

- Recursos humanos: Quais profissionais serão necessários para dar andamento em cada fase do projeto e como você pretende manter as pessoas motivadas durante a execução das atividades?
 - ✓ Será necessário o profissional ergonomista e o focal do projeto na empresa (da área de RH) para auxiliar com os insumos e geração de dados para o desenvolvimento de material da empresa.

- ✓ A motivação será com o envolvimento da área de Marketing desenvolvendo as artes com os temas mais relevantes para atingimento da comunicação com o seu devido público, Operacional / Gestores / Mídia ou possível público externo.

AGENDA 04

*Partindo da atividade que você entregou na **agenda 03** (lista das informações necessárias para o seu projeto), você deverá agora dar início ao desenvolvimento do plano do projeto. Utilizando o mesmo documento, dê continuidade acrescentando os seguintes pontos:*

Numa sequência lógica liste todos os processos e respectivas atividades neles constantes, que deverão ser desenvolvidas ao longo do projeto, bem como os recursos materiais (máquinas, equipamentos e insumos) necessários para cada uma delas. Em outras palavras, faça uma lista do trabalho a ser realizado e de quais recursos serão necessários para tal realização.

Descreva também em linhas gerais como deverá ser realizada cada uma das atividades. Aqui basicamente você deve descrever o “como fazer”. Considere as diversas possibilidades e alternativas que possam existir e escolha uma delas.

Relate quais conhecimentos e habilidades serão necessários para a execução de cada uma delas.

No que se refere ao controle de mudanças, considere que se durante a execução ocorrer algum tipo de modificação no projeto, como isso será documentado?

Lista de Atividades

- Escopo: Faça uma lista de quais são as atividades serão executadas em seu projeto.
 1. Contratar um ergonomista;

Regime CLT ou profissional autônomo, sendo mais instruído o CLT com contrato de 30 horas semanais;

2. O profissional vai formatar uma Análise Ergonômica do Trabalho (AET);

O profissional será direcionado a acompanhar um focal designado pelo gerente do projeto para levantamento e mapeamento das informações relevantes que serão tratados no projeto de Ergonomia Organizacional voltado ao Contact Center.

3. Conhecer do ambiente e da cultura existente para medir os riscos;

Usar de sua expertise para explorar e refinar os insumos levantados no ambiente operacional e como os riscos afetam os colaboradores.

Esta etapa demanda uma imersão no universo real dos colaboradores de base operacional.

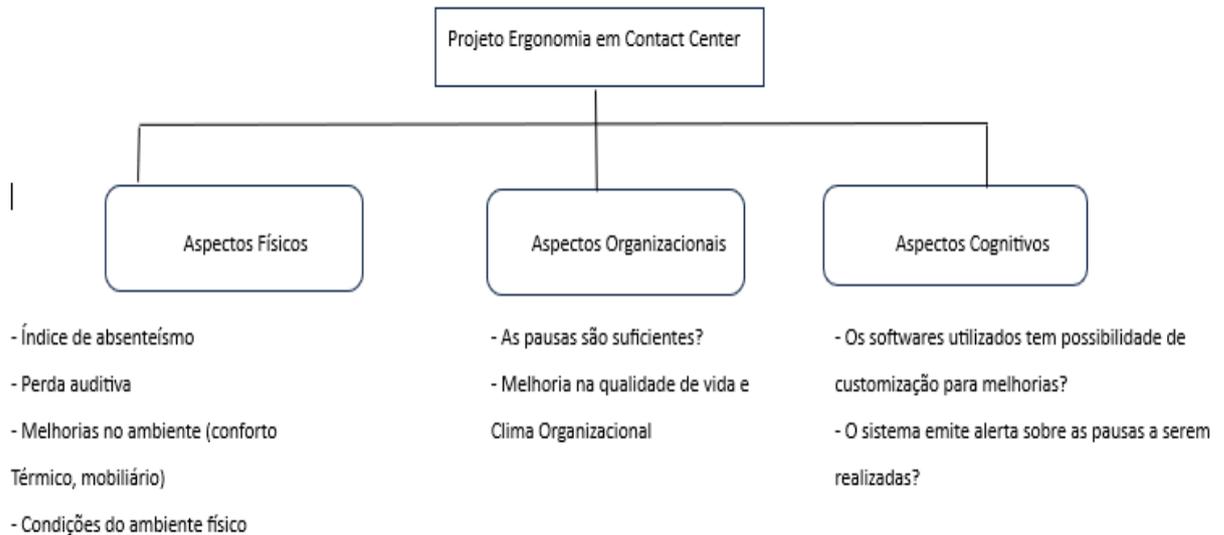
✚ Requisitos básicos para contratar o ergonomista:

Formação em Segurança do Trabalho, possuir especialização será um diferencial, tendo cases de ideias para novas implementações.

Experiência em:

- Organizar palestras;
 - Relacionamento interpessoal;
 - Fornecer orientações;
 - Elaborar planejamento de saúde ocupacional;
 - Avaliar ambientes de trabalho;
 - Elaborar laudos de ergonomia;
 - Assessorar a empresa na interface com implementações ou adequações;
 - Assessorar a empresa em programas de treinamento no que tange ao que está dentro das normas vigentes.
- ✓ No que se refere ao controle de mudanças, as ideias sugeridas serão documentadas no acompanhamento para serem tratadas nas reuniões de acompanhamento – dailys.
Pois a verificação de viabilidade precisa ser discutida e novas prioridades podem aparecer no decorrer do encaminhamento do projeto.

AGENDA 05 – Elaboração da Estrutura Analítica do Projeto (EAP) Mostrar as atividades “PAIS” e “FILHAS”



A ergonomia visa adaptar o trabalho e o ambiente às capacidades humanas, e é dividida em três principais campos: ergonomia física, ergonomia cognitiva e ergonomia organizacional.

- **Ergonomia Física:** Foca na interação entre o corpo humano e os componentes físicos do ambiente de trabalho. Estuda posturas, movimentos repetitivos, levantamento de cargas e outros fatores que afetam o conforto e a saúde física. O objetivo é reduzir o risco de lesões musculoesqueléticas, como dores nas costas e tendinites. A avaliação do ambiente, e dos índices de saúde ocupacional fazem parte deste campo.

- **Ergonomia Cognitiva:** Relaciona-se aos processos mentais, como percepção, memória e tomada de decisões, em interação com o sistema de trabalho. A ergonomia cognitiva busca melhorar a eficiência das tarefas que envolvem carga mental, prevenindo sobrecarga, estresse e erros humanos, principalmente em ambientes onde a tomada rápida de decisões é crítica. A avaliação dos sistemas utilizados pelos operadores, e como podem contribuir para a qualidade do trabalho é estudado nesse campo.

- **Ergonomia Organizacional:** Foca na otimização de sistemas sociotécnicos, que incluem a estrutura organizacional, processos de trabalho e comunicação. Esse campo busca melhorar a produtividade, a colaboração e a

satisfação dos trabalhadores, lidando com questões como horários de trabalho, cultura organizacional e design de sistemas de trabalho colaborativos.

Esses três campos interagem entre si para promover um ambiente de trabalho mais seguro, eficiente e confortável, levando em consideração tanto o bem-estar físico quanto o mental dos trabalhadores, aderente aos conceitos de indústria 4.0 atuais, aliando a tecnologia para o conforto do trabalhador.

Objetivo de medir a eficácia de como isto é aplicado nas operações, e cada área adotando suas responsabilidades no âmbito 360°.

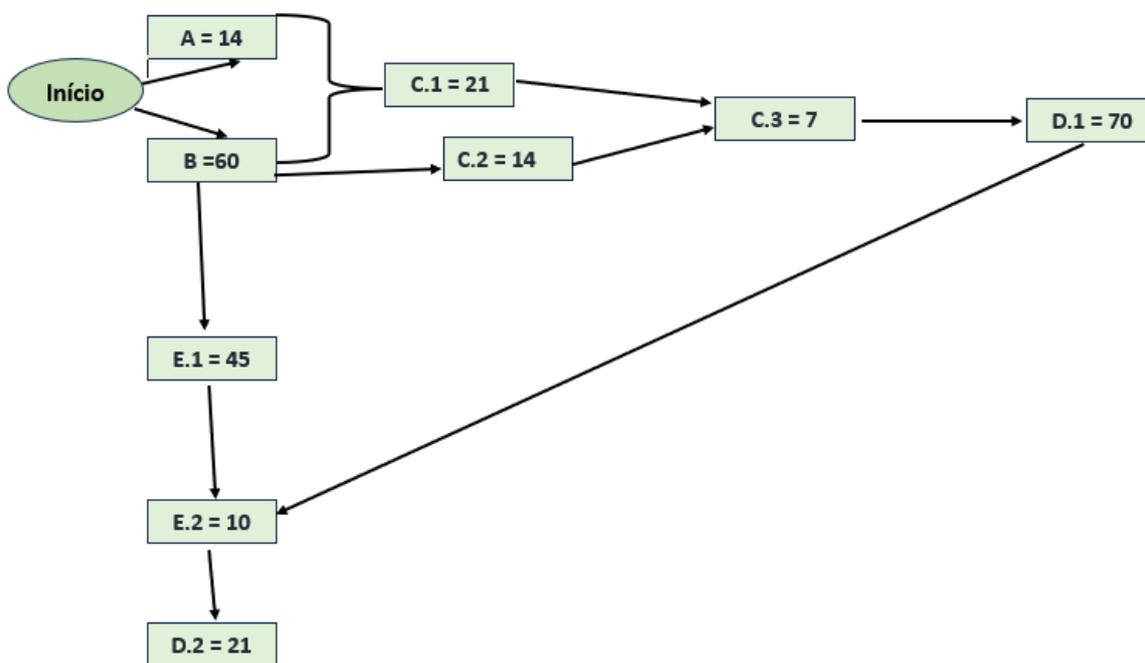
AGENDA 06 –

O objetivo dessa atividade é verificar o seu aprendizado no que se refere ao entendimento da lógica contida na elaboração do diagrama de redes e na identificação do caminho crítico. Uma vez compreendido isso, quando chegarmos na agenda que trata do software de gerenciamento de projetos (GanttProject), você terá a oportunidade de inserir seu projeto e contemplar o respectivo diagrama de redes.

Portanto, nessa agenda você deverá apenas montar um diagrama de redes da primeira fase da obra cuja EAP está a seguir. Porém somente até a atividade E2. Após isso, identifique o caminho crítico.

	Atividade	Duração	Dependência
A	Sondagem.	14	-
B	Projeto e aprovação.	60	-
C.1	Escavação da fundação.	21	A e B
C.2	Montagem das quadrilixas da fundação.	14	B
C.3	Concretagem da fundação.	7	C.1 e C.2
D.1	Paredes.	70	C.3
D.2	Forros e divisórias.	21	E.2
E.1	Fabricação das esquadrias.	45	B
E.2	Montagem da cobertura.	10	D.1 e E.1

Diagrama de Redes – Agenda 06



Indicação do caminho crítico: B – C.1 – C.3 – D.1 – E.2 – D.2 => 189 de tempo

AGENDA 08 –

Como atividade para essa agenda você deverá:

1- Elaborar uma lista de profissionais necessários para a execução de todas as atividades relacionadas na EAP do seu projeto.

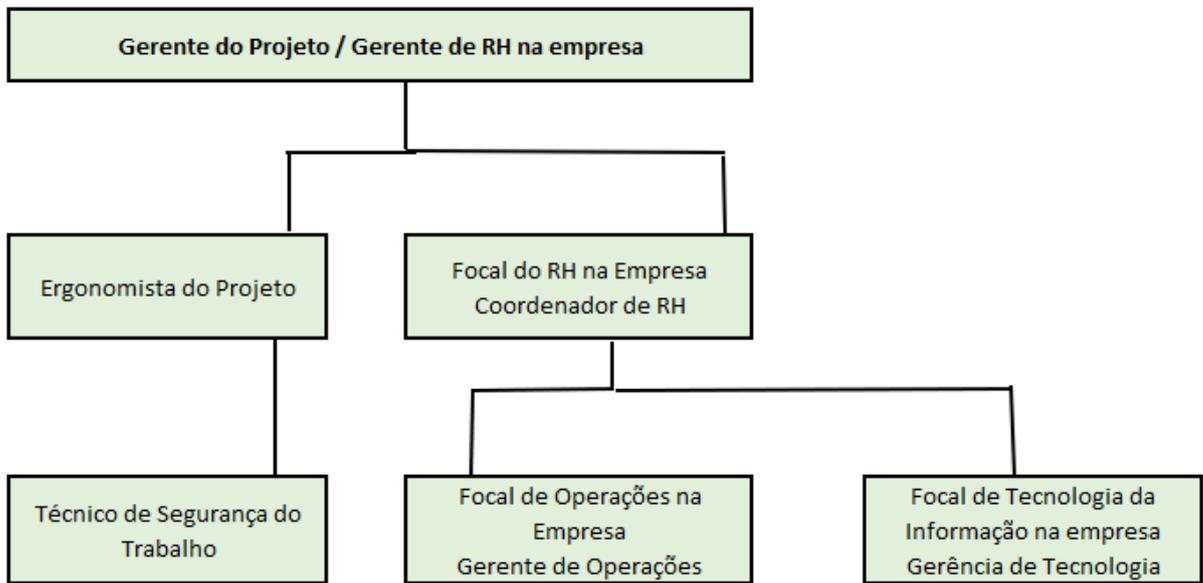
2- Descrever o perfil profissional e pessoal desejados nesses profissionais que deverão ser selecionados e definir uma cadeia de comando entre eles e elaborando um organograma.

3- Retome um item importante que você descreveu na agenda 02 "Quais recursos serão necessários (financeiros, humanos e materiais)? Agora, com mais clareza, elabore uma planilha com as descrições e alocações dos recursos materiais.

Projeto Ergonomia Organizacional 4.0

Cargo	Foco	Cadeia de Comando
Gerente do Projeto / Gerente de RH na empresa	Gerenciar as atividades e conflitos acerca do projeto, direcionando para o atingimento dos objetivos.	Topo da cadeia de comando
Ergonomista do Projeto	Responsável por tornar normas técnicas em linguagem acessível aos interessados e público alvo.	Responde diretamente ao gerente do projeto
Técnico de Segurança do Trabalho	Realiza interface interna sobre conhecimento da Cultura Organizacional, dentro dos parâmetros das normas vigentes. Responsável por aplicar questionários elaborados aos colaboradores da empresa.	Responde ao ergonomista
Focal do RH na Empresa Coordenador de RH	Estar atualizado do que está sendo realizado por se tratar de uma mudança de Mindset e interesse de todos.	Responde ao gerente do projeto
Focal de Operações na Empresa Gerente de Operações	Responsável por iniciar a introdução do tema que está em desenvolvimento com a área de Diretoria de RECURSOS - HUMANOS.	Reporta ao coordenador do RH na empresa
Focal de Tecnologia da Informação na empresa Gerência de Tecnologia	Responsável por iniciar a introdução do tema que está em desenvolvimento com a área de Diretoria de RECURSOS - HUMANOS. Uma área de extrema importância pois irá canalizar muitos projetos de desenvolvimento em melhorias.	Reporta ao coordenador do RH na empresa

Organograma Projeto Ergonomia Organizacional 4.0



Recursos Materiais - Projeto Ergonomia Organizacional 4.0

Item	Responsabilidade
Computador modelo notebook para ergonomista do projeto para total mobilidade	Gerente do projeto solicitar compra à área de tecnologia
Uma pasta exclusiva no diretório do banco de dados da empresa para arquivos e reports	Gerente do projeto solicitar criação e configuração de permissão de acesso à área de tecnologia

AGENDA 09 –

Sua tarefa para essa agenda é fazer um orçamento de custo para cada uma das atividades que você definiu na sua EAP e que agora já devem estar também distribuídas no cronograma que você elaborou.

Para o orçamento você deve considerar, custos com materiais a serem gastos, mão de obra, locações, taxas (se existirem) etc.

Após concluir esse levantamento, distribua os valores encontrados ao longo do cronograma, de maneira que possa visualizar quanto será o dispêndio financeiro a cada etapa do projeto. Caso tenha alguma dúvida sobre como fazer isso, assista ao vídeo da seção "Resumindo o estudo".

Gestão de Projetos - Ergonomia Organizacional													
GANTT													
Descrição	Status	Meses											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Etapas	1	Contratar Ergonomista	Previsto										
		Realizado											
	2	Conhecer do ambiente e da cultura existente para medir os riscos	Previsto										
		Realizado											
	3	Elaboração da Análise Ergonômica do Trabalho (EAT)	Previsto										
		Realizado											
	4	Medir os Aspectos Organizacionais	Previsto										
		Realizado											
	5	Medir os Aspectos Cognitivos	Previsto										
		Realizado											
	6	Medir os Aspectos Físicos	Previsto										
		Realizado											
 Custo - Recurso humano + material	Previsto	R\$ 13.000,00	R\$ 7.000,00										
	Realizado												

Aqui o custo envolve o recurso humano na figura de um ergonomista em regime CLT, no primeiro mês com o custo do “boas vindas” que inclui um notebook.

Este recurso também vai agregar uma licença de utilização office.

AGENDA 10 –

O Planejamento da Qualidade

Baseado no tripé da Ergonomia Organizacional, vou utilizar os “**Aspectos Cognitivos**” para tratar das expectativas com relação a este subproduto.

Sobre este tema serão levantadas pelo Ergonomista as dificuldades com softwares ERP e possíveis ajustes de customização, possibilidades estas que terão sua viabilidade técnica analisada para definição de próximos passos.

Portanto, não o tema mais abordado será o tratado como prioridade, mas sim aquele com maior índice de êxito no ambiente de produção.

Sistema: Sistema ERP Portal de Seguros Segurados®

Dificuldade: O sistema está parametrizado num *time* insuficiente para a inclusão da quantidade de dados solicitados ao cliente segurado pelo Analista do Atendimento.

Diante disto, é necessário solicitar todas as informações necessárias e incluí-las num bloco de notas, para que, após o segurado responder todas as questões, na ligação, este Analista de Atendimento possa incluir todas as respostas em tempo hábil no sistema ERP, que funciona como um Portal de Inclusões.

Impacto: O Indicador de Tempo Médio de Atendimento na Operação deste Cliente é um ofensor pois os Analistas são cobrados para um atendimento mais ágil, mas o sistema sempre foi assim.

A experiência do cliente acaba por também ser afetada, pois exige que cliente fique na linha até que tenha a confirmação, através da geração de um Número de Sinistro que será informado pelo Analista do Atendimento.

Em alguns horários do dia, a fila do atendimento acaba gerando um tempo de espera de atendimento elevado, gerando irritabilidade no cliente.

Ferramenta de suporte utilizada nesta etapa: Diagrama de Ishikawa, que apoiou na estratificação da causa raiz.

O Planejamento do Controle:

Sobre o controle da implantação desta melhoria, será utilizado um *report* da área de Planejamento com o indicador **Tempo Médio de Atendimento** já mencionado na etapa de Planejamento da Qualidade acima.

Com os parâmetros de ANTES e DEPOIS da melhoria aplicada no sistema ERP Portal de Seguros Segurados.

Este indicador servirá de apoio para medição desta eficácia.

Check lists também serão enviados diretamente ao Portal do Analista como forma de “ouvir” o retorno de quem está na ponta atuando com o sistema.

Modelo de questionário do check list:

Check List Melhoria
De 0 a 5 qual nota você atribui à melhoria que foi implantada com base nas dificuldades levantadas por vocês, Analistas dos Atendimentos e Experiência do Cliente?
Por qual ou quais motivos você atribuiu esta nota?

Áreas envolvidas:

- ✓ RH;
- ✓ Tecnologia;
- ✓ Operações;
- ✓ Melhoria Contínua.

AGENDA 11 –

O compartilhamento de informações na gerência de projetos

1-Tendo como referência o conteúdo estudado nessa agenda, você precisa definir o processo de compartilhamento de informações do seu projeto. Para isso siga os seguintes passos:

- Faça uma lista de quais são os stakeholders;
 - + Colaboradores operacionais;
 - + Colaboradores administrativos;
 - + Colaboradores de STAFF.

- Escolha um conjunto de atividades da EAP de seu projeto e determine quais são as informações mais relevantes desse conjunto de atividades;
 - + As pausas são suficientes?
 - + Melhoria na qualidade de vida e Clima Organizacional
 - + Os softwares utilizados tem possibilidade de customização para melhorias?

- Verifique com quem (funções e cargos no âmbito do projeto), essas informações deverão ser compartilhadas;
 - + Focal do RH na Empresa / Coordenador de RH;
 - + Focal de Operações na Empresa / Gerente de Operações;
 - + Focal de Tecnologia da Informação na empresa / Gerência de Tecnologia.

- Defina o formato que essas informações serão passadas (Ex: relatórios, reuniões, memorandos etc.);
 - + **E-mails:** Ergonomista trabalha em equipe com técnico de segurança do trabalho que entende do trabalho, ambos se reportam ao Gerente do Projeto;
 - + Gerente do Projeto reporta ao focal do RH através de **reuniões de status reporte e e-mail de formalização** do andamento do projeto;
 - + Gerente de Projeto realiza reuniões com Gestores Operacionais e de Tecnologia;
 - + Focal do RH transforma a comunicação que será transmitida ao corpo operacional com apoio do time de Marketing utilizando-se de **artes padrão validadas** pela área no âmbito **informativo**.

- Relate quais seriam as consequências da falta dessas informações.

As possíveis consequências seriam o projeto perder engajamento por parte do time que mais precisa comprar e vender esta ideia, a partir do movimento a ser iniciado com o corpo operacional, os resultados poderão ser “tangíveis” em colaboratividade.

AGENDA 12 –

A identificação e minimização dos efeitos dos riscos

Tendo como referência assunto estudado na agenda, siga as etapas apresentadas a seguir e elabore um plano de gerenciamento de riscos do seu projeto.

1- Identifique os riscos que podem comprometer o sucesso de seu projeto: Esses riscos podem ser:

a) Internos (relativos ao próprio ambiente do projeto, como por exemplo limitações da equipe, limitação de recursos financeiros etc.);

+ Riscos relacionados à falta de engajamento e interesse por parte dos gestores, por ser algo novo, podemos nos deparar com uma certa resistência.

b) Externos (relativos ao ambiente externo do projeto, como por exemplo alta do dólar, escassez de insumos etc.).

+ Risco de alcançar o Selo de Gestão em Ergonomia por ABERGO e ABNT, o que é uma oportunidade positiva do ponto de vista para implantação do projeto.

2- Realize uma análise qualitativa e quantitativa. Para isso você pode:

a) Priorizar os riscos de acordo com a sua probabilidade de ocorrência;

b) Fazer um levantamento de valor monetário;

c) Utilizar uma simulação;

d) Simular uma árvore de decisão;

e) Resolver solicitar uma avaliação especializada

+ Devido o tema ser novo, pode ser de muita contribuição uma análise externa que seja especializada.

3- Desenvolva as respostas aos riscos. Para isso você pode:

a) Decidir evitar o risco ou transferi-lo contratando um seguro;

b) Mitigar, ou seja, precaver-se e atenuar seus efeitos tomando algumas decisões;

c) Aceitar o risco tendo em vista que se ele ocorrer, seus efeitos serão tão pequenos que não compensaria comprometer recursos para a busca de soluções.

- ✚ A opção é por mitigar, ou seja, atuar precaução de seus efeitos, agindo de forma preventiva e atuando com comunicação sobre a evolução do projeto e temas em andamento.

4- Controle das respostas aos riscos

Definir como irá monitorar os resultados para comparar com o que foi planejado.

- ✚ Os resultados serão monitorados e acompanhados através de status report e validação da comunicação x público de alcance;
- ✚ Para os interessados, haverá reuniões periódicas que darão visão de como está sendo encaminhado e alinhando as expectativas.

Reflexão – IA

Empresas que não fazem gerenciamento de riscos podem estar menos preparadas para lidar com crises, pois gerenciamento de riscos é uma forma de se antecipar a problemas.

AGENDA 13 –

Nessa agenda, você deverá pensar em tudo o que irá precisar comprar para a implementação de cada fase de seu projeto.

Para isso, tenha em mãos uma lista de todos os materiais a serem adquiridos bem como todos os serviços que precisará contratar.

Em seguida desenvolva a atividade de planejamento das aquisições seguindo os seguintes passos:

- **Planejamento das aquisições.**

- ✚ Planejamento para avaliar o mobiliário existente em relação à modelos mais atuais no mercado;
- ✚ Planejamento para avaliar a tecnologia para redução do trabalho manual;
- ✚ Planejar a viabilidade para contratação de um desenvolvedor de sistemas;
- ✚ Planejar qual o investimento para aquisição no primeiro ano para troca dos aparelhos headsets dos colaboradores para um modelo com menos ruído de fundo;
- ✚ Mapear possíveis integrações nos sistemas para que no próximo ano, ou etapa do projeto, novas customizações sejam implantadas. *O sistema ERP já existe na empresa, mas será necessário avaliar a viabilidade de custo para customização com investimento em horas de desenvolvedor ou a viabilidade de adquirir um novo software.*

Para planejar as aquisições considere:

- **o que irá ser feito no âmbito do projeto e o que será adquirido (make or buy);**
 - ✚ A ser analisado com apoio de avaliação especializada;
 - ✚ Contratação de um Ergonomista;
 - ✚ Aquisição de 01 notebook;
 - Orçamentos:

Marcas Desejáveis	Valor	Link
VAIO	R\$ 3.799,00	https://www.amazon.com.br/Notebook-VAIO-Intel-mem%C3%B3ria-Windows/dp/B0B9HV1VRX/ref=sr_1_1_ss_n?dib=eyJ2IjoiMS19_b0VvICh2Kn1P_Qh
Dell	R\$ 3.499,00	https://www.amazon.com.br/Notebook-Dell-Inspiron-I15-I120K-M30P-Gera%C3%A7%C3%A3o/dp/B0CKWH4Q9P/ref=asc_df_B0CKWH4Q9P/?tag=googlesh
Samsung	R\$ 2.648,00	https://www.amazon.com.br/Notebook-Samsung-Galaxy-Book4-NP750XGJ-KG5BR/dp/B0D4NSS9XV/ref=asc_df_B0D4NSS9XV/?tag=googleshopp00-20&linkCode=df0&hvadid=709884378364&hyncc=8&hynctv=8&hynrand=185471741680

- **se precisará contratar alguma avaliação especializada;**
 - + A ser analisado com apoio de avaliação especializada.

- **o tipo de contrato a ser adotado;**
 - + A ser analisado com apoio de avaliação especializada.

- **quem irá gerenciar a compra;**
 - + As solicitações de compras e novas aquisições precisam estar mapeadas na EAP e deverão ser validadas pelo Gerente do Projeto com a ciência do Gestor focal do RH;

- **quais os documentos/autorizações serão necessários ao processo de compra;**
 - + Após as validações, o fluxo segue com a área de compras, mas é tarefa do Ergonomista acompanhar qual o status através de reports solicitados se necessário;
 - + A autorização (OK) do Gerente de Projeto deve constar no pedido de compra/aquisição com o Gerente focal do RH em cópia;
 - + Após este fluxo, o direcionamento segue para a área de compras seguir com o fluxo, devendo fornecer status sempre que necessário ou solicitado para área de Projetos.

- especifique o trabalho a ser realizado para os fornecedores (no caso de contratação de serviços).
- + No caso da contratação de serviços, deverá ser analisado qual será o impacto da melhoria e qual o ganho em tempo e qualidade de atendimento com a experiência do cliente.

AGENDA 14 –

Muito provavelmente, a essa altura do projeto você já deve ter identificado quem são os stakeholders, não é mesmo? Se for o caso, retome a atividade que você realizou na agenda sobre compartilhamento de informações e verifique essa informação.

Após isso, tendo como referência o conteúdo estudado nessa agenda elabore uma descrição evidenciando de que forma cada um dos stakeholders afetará ou será afetado pelo desenvolvimento e resultado do projeto.

Parte Interessada	Nível	Impacto
Colaboradores operacionais	Favorável	Maior interessado e impactado em relação às possibilidades de melhoria
Colaboradores administrativos	Favorável	Tem uma certa ideia de que o projeto tem grande possibilidade de viabilidade, mesmo que seja algo novo
Colaboradores de STAFF	Resistente	Possibilidade de resistência pois exige uma certa mudança de MINDSET e mapeamento de processos
Nível Diretoria	Neutra	Não veem com tanto interesse visto que é necessário investimento, e não conseguem mensurar quais os impactos financeiros, ainda que muito abstrato.
Nível Gerencial	Apoiadora	Veem com bons olhos participarem de algo novo que pode contribuir de forma extremamente positiva para o ambiente da empresa podendo vir a ser CASE para outras empresas.

AGENDA 15 –

De posse de seu plano de projeto, elabore uma lista de atividades nas quais você acredita poder utilizar alguma técnica de metodologias ágeis.

Descreva quais são essas técnicas e o contexto no qual elas podem ser aplicadas no âmbito de seu projeto.

Nesta Agenda, dando continuidade ao que iniciei na Agenda 10 - *O Planejamento da Qualidade*.

Baseado no tripé da Ergonomia Organizacional, vou utilizar os “Aspectos Cognitivos” para tratar das expectativas com relação a este subproduto.

Das oportunidades levantadas pelo Ergonomista, foram definidas 03 possibilidades de melhoria e classificadas por viabilidade de execução da customização do sistema com o time desenvolvedor de tecnologia, são elas:

Nível de Prioridade	Demanda
1	Definir que não tenha tempo para que ocorra queda da página de inclusão de serviços.
2	Simplificação do sistema de busca de endereços, atuando em diagnóstico de casos em que o sistema gerar erros.
3	Avaliar de que forma poderá ocorrer um resumo das Condições Gerais do serviço que será solicitado pelo cliente.

Desta forma, o Egonomista terá uma responsabilidade similar a um “Product Owner” realizando a aplicabilidade da metodologia *SCRUM* facilitando a comunicação e de forma a servir aos envolvidos para que os objetivos do projeto sejam atendidos com sucesso.

AGENDA 16 –

1- Caso você não tenha instalado o GanttProject ou outro software de gestão de projetos em sua máquina, instale-o gratuitamente acessando o link <https://www.ganttproject.biz/download/free> ;

2- Após a instalação, de posse do seu projeto, insira os dados no GanttProject;

3- Observe os resultados da inserção dos dados, como o gráfico de Gantt, a rede PERT e o caminho crítico;

4- Considerando EAP de seu projeto, utilize o EXCEL para elaborar sua planilha de controle de gastos e montar um gráfico de Gantt. Se desejar você poderá ainda correlacionar os gastos com as barras do gráfico de Gantt.





Contratar Ergonom..
 Início: 13/01/2025
 Fim: 14/03/2025
 Duração: 45

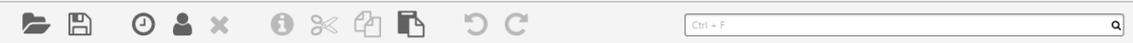
Conhecer do ambie..
 Início: 17/03/2025
 Fim: 09/05/2025
 Duração: 40

Elaboração da Aná..
 Início: 12/05/2025
 Fim: 20/06/2025
 Duração: 30

Medir os Aspectos..
 Início: 23/06/2025
 Fim: 18/07/2025
 Duração: 20

Medir os Aspectos..
 Início: 21/07/2025
 Fim: 15/08/2025
 Duração: 20

Medir os Aspectos..
 Início: 18/08/2025
 Fim: 12/09/2025
 Duração: 20



Nome	Data inicial	Data final
Contratar Ergonomista	13/01/2025	14/03/2025
Conhecer do ambiente e da cultura exis...	17/03/2025	09/05/2025
Elaboração da Análise Ergonômica do T...	12/05/2025	20/06/2025
Medir os Aspectos Organizacionais	23/06/2025	18/07/2025
Medir os Aspectos Cognitivos	21/07/2025	15/08/2025
Medir os Aspectos Físicos	18/08/2025	12/09/2025

Custo com Material Previsto	
Item	Valor
Notebook	R\$ 3.499,00

Custo mensal MO Previsto	
Item	Valor Mensal
Ergonomista	R\$ 7.000,00

Descrição		Início	Duração	Término	
Etapas	1	Contratar Ergonomista	13/01/2025	60	14/03/2025
	2	Conhecer do ambiente e da cultura existente para medir os riscos	17/03/2025	53	09/05/2025
	3	Elaboração da Análise Ergonômica do Trabalho (EAT)	12/05/2025	39	20/06/2025
	4	Medir os Aspectos Organizacionais	23/06/2025	25	18/07/2025
	5	Medir os Aspectos Cognitivos	21/07/2025	25	15/08/2025
	6	Medir os Aspectos Físicos	18/06/2025	86	12/09/2025

