



SENADO FEDERAL
Instituto Legislativo Brasileiro - ILB

FERNANDA ANACLETO GOMES

**MANUAL DE PADRONIZAÇÃO DE ATIVIDADES DO SECRETARIADO
DA DIRETORIA-GERAL DO SENADO FEDERAL**

Brasília
2018

FERNANDA ANACLETO GOMES

**MANUAL DE PADRONIZAÇÃO DE ATIVIDADES DO SECRETARIADO
DA DIRETORIA-GERAL DO SENADO FEDERAL**

Trabalho final apresentado para aprovação no curso de Pós-graduação *lato sensu* em Gestão Integrada de Projetos, realizado pelo Instituto Legislativo Brasileiro como requisito para obtenção do título de especialista em Gerência de Projetos.

Área de Concentração: Gerenciamento de Projetos

Orientadores: Cleber da Silva Alves

Wennder Indalecio Oliveira Fidelis

Brasília

2018

Fernanda Anacleto Gomes

**MANUAL DE PADRONIZAÇÃO DE ATIVIDADES DO SECRETARIADO
DA DIRETORIA-GERAL DO SENADO FEDERAL**

Trabalho apresentado ao Instituto Legislativo Brasileiro
– ILB como pré-requisito para a obtenção de
Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação
Lato Sensu, na área de Gestão Integrada de Projetos.

Orientadores: Cleber da Silva Alves
Wennder Indalecio Oliveira Fidelis

Data da aprovação: Brasília, de agosto de 2018.

Professor Orientador

Prof. Wennder Indalecio Oliveira Fidelis, MSc., PMP, ITIL Expert

Professor Orientador

Prof. Cleber da Silva Alves, MSc., PMP

Coordenador Geral

Prof. Flávio Feitosa Costa, MSc., PMP

Coordenadora Pedagógica

Verônica de Carvalho Maia Baraviera

Gomes, Fernanda Anacleto.

Manual de padronização de atividades do secretariado da Diretora-Geral do Senado Federal / Fernanda Anacleto Gomes. - 2018.

42 f.

Orientadores: Wennder Indalecio Oliveira Fidelis, Cleber da Silva Alves.

Trabalho de conclusão de curso (especialização) – Curso de pós-graduação *lato sensu* em Gestão Integrada de Projetos. Instituto Legislativo Brasileiro do Senado Federal, Brasília, 2018.

1. Brasil. Congresso Nacional. Senado Federal. Diretoria-Geral, manual de serviço. 2. Secretário, manual de serviço. I. Título.

CDD 328.81

CDD 709.81

Dedico este projeto aos colegas que atuam na área de Secretariado, que poderão ter esse manual como fonte de apoio para as atividades diárias.

AGRADECIMENTOS

A Deus por permitir a realização e conclusão com êxito desta pós-graduação.

À minha família e amigos pelo apoio incondicional.

Aos professores que compartilharam todos os ensinamentos e experiências durante esses meses de curso.

E aos amigos que fiz nessa turma e que levarei para toda vida!

“O que vale na vida não é o ponto de partida e sim a caminhada.
Caminhando e semeando, no fim terás o que colher.”

Cora Coralina

RESUMO

A iniciativa para execução do projeto surgiu após a identificação da necessidade de aperfeiçoar e padronizar o trabalho exercido pela equipe de secretariado da Diretoria-Geral do Senado Federal, considerando que a Diretoria é um referencial para toda a casa, com necessidades e atividades específicas e o seu trabalho reflete nos demais setores.

A padronização e o aperfeiçoamento do trabalho exercido pela equipe de secretariado da DGER, possibilitará alcançar melhores resultados e maior efetividade.

O desenvolvimento de um manual que poderá ser utilizado por todos os profissionais da área de Secretariado, onde constarão os papéis, funções, atividades, normas e regras a serem seguidas é uma forma de padronizar as tarefas, buscar excelência na prestação do serviço e no atendimento aos setores da casa - público interno e externo.

A criação de um banco de dados com todas as informações importantes para o setor e a unificação de todas essas informações em um manual é um passo importante para o desenvolvimento da área de secretariado.

O gerenciamento desse projeto foi realizado conforme a metodologia do PMBOK e supervisionado pelo EGOV - Escritório de Governança do Senado Federal.

O projeto teve o apoio da Diretoria-Geral, maior beneficiada pelos seus resultados.

Palavras-chave: Secretariado. Padronizar. Trabalho. Manual. Diretoria.

ABSTRACT

The initiative to implement the study project came after identifying the need to improve and standardize the work performed by the secretariat of the Federal Senate Directorate General. The department is a reference for the institution, since its demands and specific activities reflect in the other sectors.

Standardization and improvement of the work carried out by the secretariat staff will enable better results and greater effectiveness in results.

The development of a manual that can be used by all professionals in the Secretariat, which includes all the roles, activities and rules to follow is a way to standardize and seek excellence in service.

Creating a database with all the important information for the sector and the unification of all this information in a manual is an important step.

The management of this project was carried out in accordance with the PMBOK methodology and overseen by the Federal Senate Governance Office -EGOV. This study is supported by the Directorate General, which will be the biggest beneficiary of its results.

Keywords: Secretariat. Standardize. Works. Handbook.

SUMÁRIO

1	TERMO DE ABETURA DO PROJETO (TAP)	12
1.1	Identificação do projeto.....	12
1.2	Visão Geral do projeto.....	12
1.3	Entregas e Marcos.....	13
1.4	Fora do Escopo.....	13
1.6	Alinhamento estratégico.....	13
1.7	Escopo.....	14
1.8	Equipe.....	14
1.9	Premissas.....	14
1.8	Riscos.....	14
1.10	Aprovação.....	14
2	PLANEJAMENTO GERAL DO PROJETO (PGP)	15
2.1	Identificação do projeto.....	16
2.2	Histórico.....	16
2.3	Escopo.....	16
2.4	Principais entregas e marcos.....	16
2.5	Papeis e responsabilidades.....	17
2.6	Participantes do projeto.....	17
2.7	Análise de riscos.....	18
2.8	Premissas.....	19
2.9	Restrições.....	19
2.10	Aprovação.....	19
3	CRONOGRAMA	20
4	DECLARAÇÃO DE ESCOPO DO PROJETO (DES)	22
4.1	Identificação do projeto.....	22
4.2	Escopo.....	22
4.3	Fora do escopo.....	22
4.4	Entregas.....	22
4.5	Critério de aceitação.....	23
4.6	Premissas.....	23
4.7	Restrições	23
4.8	EAP.....	24
4.9	Dicionário da EAP.....	25
4.10	Vedações.....	26
4.11	Aprovação.....	26

5	RELATÓRIOS DE DESEMPENHO E RISCOS (RDP)	27
5.1	Progresso no período.....	27
5.2	Riscos identificados e tratados (mitigados/eliminados/transferidos) no período.....	28
5.3	Considerações do gerente de projeto.....	28
6	TERMO DE ENCERRAMENTO DO PROJETO (TEP)	32
6.1	Motivo do encerramento.....	32
6.2	Identificação do projeto.....	32
6.3	Conclusão sobre a entrega.....	32
6.3	Aprovação.....	32
7	CONCLUSÃO	33
8	ANEXOS	34
9	REFERÊNCIAS	42



SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

TERMO DE ABERTURA DO PROJETO

1. Identificação do Projeto

Projeto Manual de padronização de atividades do secretariado da Diretoria-geral do Senado Federal	
Área solicitante Diretoria Executiva de Gestão- DIREG	Data da Elaboração 01/01/2018
Cliente / Patrocinador Márcio Tancredi – Diretor Executivo de Gestão do Senado Federal	
Gerente do projeto Fernanda Anacleto Gomes	Unidade DGER

2. Visão Geral do Projeto

2.1 Objetivos específicos do projeto

Atingir maior eficácia no serviço executado pelo secretariado da Diretoria, buscando alcançar melhores resultados nos processos diários de trabalho;

Melhorar os resultados das atividades desempenhadas pelo secretariado, contribuindo positivamente para a imagem do Senado Federal, vista pelo público interno e externo;

Aperfeiçoamento do trabalho exercido pela equipe de secretariado, com maior investimento em capacitação e treinamento.

2.2 Justificativa do projeto

É crescente e intensa a necessidade de padronização do serviço de secretariado oferecido pelo corpo técnico da área, pois na Casa as pessoas que prestam o serviço de secretariado possuem diversas formações acadêmicas, níveis de escolaridade e faixa etária, o que diversifica a forma de realizar o trabalho de secretariado.

Cada setor na Casa tem as suas necessidades e desenvolve as atividades específicas, de acordo com a sua atividade fim, como consequência os colaboradores que exercem função de secretariado atendem essas demandas, sem que haja um padrão.

A ausência de treinamento e de cursos voltados para o aperfeiçoamento da atividade de secretariado, torna a função pouco atraente, obsoleta e com pouca renovação no quadro.



SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral
Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

3. Principais entregas e marcos

Entrega / Marco / Fase	Data estimada
Análise e relatório das atividades/ áreas envolvidas	02/2018
Identificação de profissionais por áreas	02/2018
Reuniões com equipe	03/2018
Início do desenvolvimento do manual	03/2018
Reunião com a equipe	04/2018
Produção do manual	04/2018
Reunião com a equipe	05/2018
Desenvolvimento do manual	05/2018
Apresentação do manual para o cliente	06/2018
Entrega do manual	07/2018

4. Fora do escopo do produto

Gabinetes parlamentares, Comissão Diretora, Lideranças, Secretaria Geral da Mesa, Consultorias do Senado Federal e as nove secretarias ligadas a Diretoria-Geral

5. Alinhamento estratégico

O projeto está diretamente alinhado à Diretriz estratégica 21 - Unificar o modelo de atendimento aos públicos interno e externo.

6. Escopo

Secretariado da Diretoria-Geral do Senado Federal



SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

7. Equipe básica do projeto

Fernanda Anacleto Gomes – DGER - Gerente de Projeto

Cleiciane da Mota Bastos – DGER - Analista

Antônia Alessandra Soares Peres – DIRECON - Analista

Fabício Côrtes – DIRECON - Analista

Juliana de Cássia Soares – Subchefe de gabinete DGER – Analista

Giani da Costa Serwi – DIREG – Analista

Lais Marques- DIREG- Analista

8. Premissas

O interesse da Chefia pelo projeto, buscando otimizar o serviço oferecido.

A Falta de padrão no desenvolvimento das atividades prejudica os resultados do trabalho, oferecido pelo secretariado da Diretoria

9. Riscos preliminares

Troca da Direção da Casa;

A incompatibilidade de tempo da equipe/ Horários e turnos diferenciados;

Exoneração da equipe e Troca no quadro de secretariado da Diretoria

10. Validação do Escritório Setorial de Gestão

Membro do Escritório Setorial de Gestão

11. Aprovações

Responsáveis	Data	Assinatura
Cliente / Patrocinador do Projeto Márcio Tancredi – Diretor Executivo de Gestão	02/2018	
Área Responsável DIREG	02/2018	
Gerente do Projeto Fernanda Anacleto Gomes	02/2018	



SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral
Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

PLANO GERAL DE PROJETO

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive letter 'S' followed by a flourish.



SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral
Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

1. Identificação do Projeto

Projeto Manual de padronização de atividades de secretariado da Diretoria-geral do Senado Federal	
Área solicitante Diretoria Executiva de Gestão- DIREG	Data da Elaboração 01/01/2018
Cliente / Patrocinador Márcio Tancredi – Diretor Executivo de Gestão do Senado Federal	
Gerente do projeto Fernanda Anacleto Gomes	Unidade DGER

2. Histórico de Registros

Versão	Data	Responsável	Descrição
1.0.0	01/01/2018	Gerente Fernanda	Redação inicial
1.1.0	01/05/2018	Gerente Fernanda	Primeira revisão

3. Escopo

Secretariado da Diretoria-Geral do Senado Federal

4. Principais entregas e marcos

Entrega / Marco / Fase	Data estimada
Análise e relatório das atividades/ áreas envolvidas	02/2018
Identificação de profissionais por áreas	02/2018
Reuniões com equipe	03/2018
Início do desenvolvimento do manual	03/2018
Reunião com a equipe	04/2018
Produção do manual	04/2018
Reunião com a equipe	05/2018
Desenvolvimento do manual	05/2018
Apresentação do manual para o cliente	06/2018
Entrega do manual	07/2018



SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

5. Papéis e responsabilidades

a) Área responsável - DGER/DIRECON

Patrocinar e apoiar o projeto em todas as suas fases;

Analisar e aprovar as etapas, modificações e entregas;

Direcionar o gerente de projeto para que o resultado final esperado seja atingido.

b) Cliente

Definir o escopo do projeto;

Propor alterações e aprovar entregas;

Verificar e cobrar o cumprimento de prazos e tarefas;

c) Gerente de projeto

Definir os caminhos a serem seguidos pela equipe e pelo projeto;

Orientação da equipe, distribuição de tarefas, cobrar e análise de resultados;

Garantir o cumprimento de prazos e entregas ao cliente

d) Equipe de projeto

Desenvolver o trabalho conforme consta no PGP;

Realizar as entregas nos prazos, seguindo as orientações do gerente e especificações fornecidas pelo cliente;

6. Participantes do Projeto

Nome	Papel	Órgão	E-mail	Telefone
Fernanda Anacleto Gomes	Gerente de Projeto	DGER	fagomes@	4000
Cleiciane da Mota Bastos	Analista	DGER	cleicib@	4000
Antônia Alessandra Soares Peres	Analista	DIRECON	aasoares@	4001
Fabrcio Côrtes	Analista	DIRECON	fabricioc@	4001



SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

Juliana de Cássia Soares	Analista	DGER	juliacso@	4035
Laís Marques	Analista	DIREG	Laism@	5762
Giani Serwi	Analista	DIREG	giani@	2030

7. Análise de Riscos do Projeto

Registro de riscos					
ID	Entrega	Descrição do risco	Classificação	Probabilidade	Gravidade do Impacto
1	Troca da Direção da Casa	Custo muito superior ao orçado.	Técnico	Moderada	Muito Alta
2	A incompatibilidade de tempo	Levantamento do número de emissoras de rádio equivocado.	Técnico	Moderada	Alta
3	Horários diferenciados da equipe	Subestimar acessos ao site - contratação malfeita.	Técnico	Baixa	Moderada
4	Exoneração da equipe ou troca no quadro de secretários	Superestimar o alcance da mídia impressa - gasto desnecessário de recursos.	Técnico/Custo	Baixa	Moderada



SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

8. Premissas

O interesse da Chefia pelo projeto, buscando otimizar o serviço oferecido.
 Falta de padrão para o desenvolvimento das atividades prejudica os resultados do trabalho desenvolvido pelo secretariado da DGER

9. Restrições

Não identificadas

10. Aprovações

Responsáveis	Data	Assinatura
Márcio Tancredi - Cliente do Projeto	01/01/2018	
Fernanda Anacleto Gomes – Gerente do projeto	01/01/2018	
Área Responsável - DIREG	01/01/2018	

MANUAL

Lista Quadro Tabela Gráf. Gantt Arquivos Fluxo

Filtros

Título

MANUAL

IDENTIFICAÇÃO E COLETA DE DADOS

ANALISE DE DADOS E PRODUÇÃO DE RELATORIOS

REUNIÕES COM EQUIPE

DESENVOLVIMENTO DO MANUAL - INICIO

DESENVOLVIMENTO DO ANUAL E APRESENTAÇÃO AO CLIENTE

CONCLUSÃO DO MANUAL - REUNIÕES FINAIS O A EQUIPE

ENTREGA FINAL DO MANUAL

Nova tarefa

Classificação em cascata	Expandir tudo	Recolher tudo	Instantâneos	Ajuda	Deixar comentários
Data inicial	Data de entrega	Status	Predecessores	Duração	
01/01/2018	08/31/2018				
01/01/2018	01/19/2018	Concluída			19d
01/21/2018	01/26/2018	Concluída			6d
01/28/2018	05/31/2018	Concluída	3FS		124d
02/04/2018	04/30/2018	Concluída	4FS		86d
04/02/2018	05/31/2018	Concluída			44d
06/04/2018	06/22/2018	Cancelada			15d
07/09/2018	08/31/2018	Cancelada			40d

MANUAL

Lista Quadro **Tabela** Graf. Gantt Arquivos Fluxo

MOstrar **STATUS: Qualquer** PARA: Todos

Expandir tudo Recolher tudo Ocultar pastas vazias

	Título	Início	Prazo	Duraç...	Status	Atribuido a
	MANUAL					
1	ANALISE DE DADOS E PRODUÇÃO DE RELATORIOS	Jan 01, 2018	Ago 31, 20...	243d	Verde	Fernanda gomes
2	CONCLUSÃO DO MANUAL - REUNIOES FINAIS O A EQUIPE	Jan 21, 2018	Jan 26, 2018	6d	Concluída	fernovis@gmail.com
3	DESENVOLVIMENTO DO ANUAL E APRESENTAÇÃO AO CLIENTE	Jun 04, 2018	Jun 22, 2018	15d	Cancelada	
4	DESENVOLVIMENTO DO MANUAL - INICIO	Abr 02, 2018	Mai 31, 2018	44d	Concluída	
5	ENTREGA FINAL DO MANUAL	Fev 04, 2018	Abr 30, 2018	86d	Concluída	
6	IDENTIFICAÇÃO E COLETA DE DADOS	Jul 09, 2018	Ago 31, 20...	40d	Cancelada	
7	REUNIOES COM EQUIPE	Jan 01, 2018	Jan 19, 2018	19d	Concluída	
		Jan 28, 2018	Mar 31, 2018	124d	Concluída	

+ Nova Tabela



SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

DECLARAÇÃO DE ESCOPO DO PROJETO

1. Identificação do Projeto

Projeto Manual de padronização de atividades de secretariado da Diretoria-geral do Senado Federal	
Área solicitante Diretoria Executiva de Gestão- DIREG	Data da Elaboração 01/01/2018
Cliente / Patrocinador Márcio Tancredi – Diretor Executivo de Gestão do Senado Federal	
Gerente do projeto Fernanda Anacleto Gomes	Unidade DGER

2. Descrição do escopo do projeto

Busca de excelência na execução do serviço e alcance de melhores resultados nos processos diários de trabalho desenvolvidos pelo secretariado.

Aperfeiçoamento do trabalho exercido pela equipe de secretariado da Diretoria-Geral, investindo em treinamento, aperfeiçoamento e capacitação.

Melhoramento de resultados e como consequência, também a imagem do Senado Federal, visto pelo público interno e externo

3. Fora do escopo do produto

Gabinetes parlamentares, Comissão Diretora, Lideranças, Secretaria Geral da Mesa, Consultorias do Senado Federal e as nove secretarias ligadas a Diretoria-Geral

4. Entregas do projeto

Entrega / Marco / Fase	Data estimada
Análise e relatório das atividades/ áreas envolvidas	02/2018
Identificação de profissionais por áreas	02/2018
Reuniões com equipe	03/2018
Início do desenvolvimento do manual	03/2018



SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

Reunião com a equipe	04/2018
Produção do manual	04/2018
Reunião com a equipe	05/2018
Desenvolvimento do manual	05/2018
Apresentação do manual para o cliente	06/2018
Entrega do manual	07/2018

5. Critérios de Aceitação

Envolvimento dos Diretores e da equipe;

Grande necessidade de aperfeiçoamento;

Ausência de limitação – área, formação acadêmica, idade e sexo;

6. Premissas

O interesse da Chefia pelo projeto, buscando otimizar o serviço oferecido;

Falta de padrão no desenvolvimento das atividades prejudica os resultados do trabalho desenvolvido pelo secretariado da DGER

7. Restrições

Não identificadas.

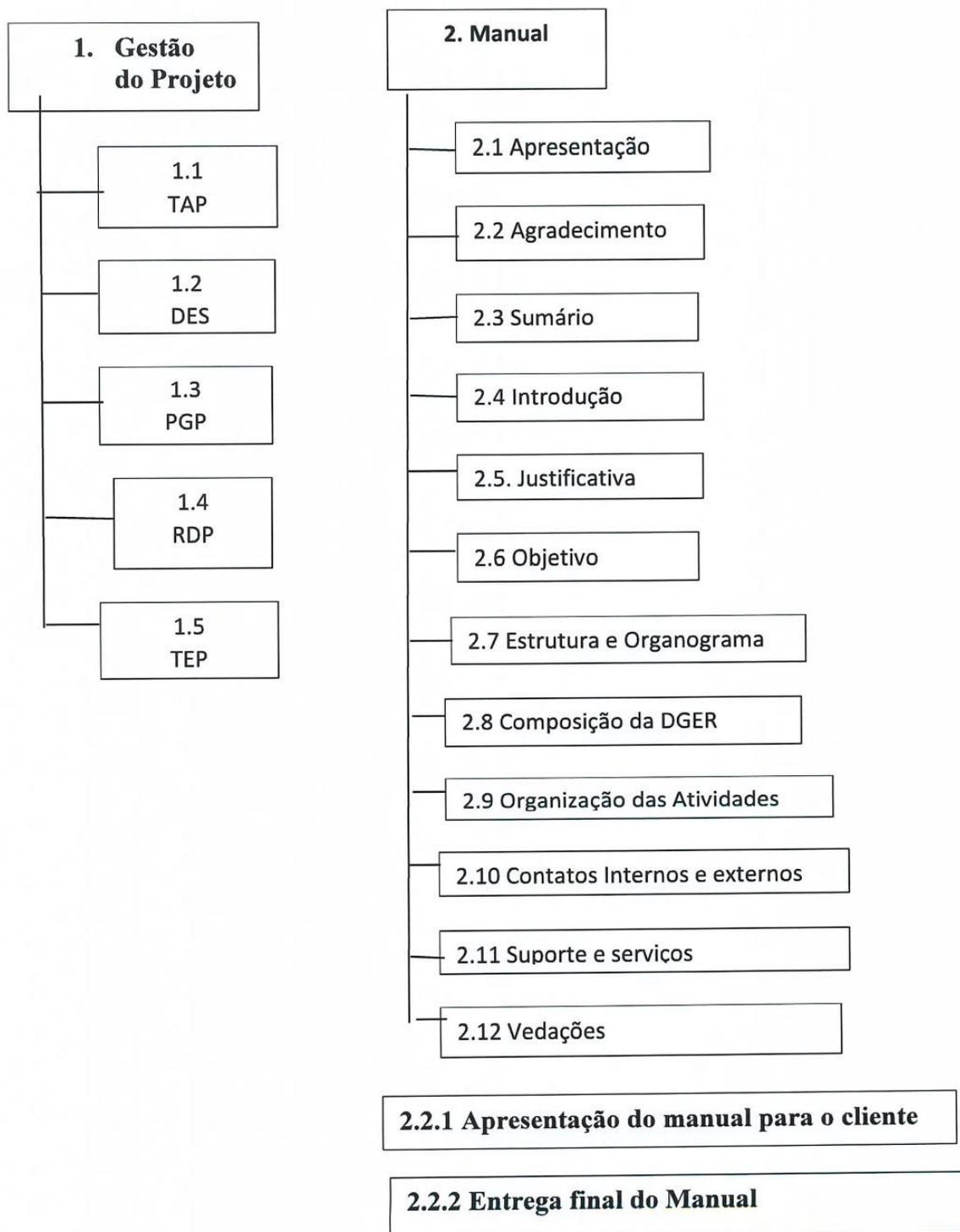




SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

8. Estrutura analítica do projeto (EAP)

8.1 Gráfico da EAP





SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

8.2 Dicionário da EAP

Cód	Pacote de trabalho	Descrição
1	Gestão do Projeto	
1.1	TAP	Elaboração do Termo de Abertura do Projeto, coleta de assinatura do cliente, para iniciar o projeto
1.2	DES	Definição do escopo do projeto e o que estará fora dele
1.3	PGP	Elaboração do Plano de Gestão do Projeto com a EAP, pacotes de trabalhos, para acompanhamento e gestão do projeto
1.4	RDP	Elaboração do Relatório de Desempenho do Projeto, para monitoramento e gestão, contendo relatório do progresso, relatório de riscos e considerações gerais do gerente do projeto
1.5	TEP	Elaboração do Termo de Encerramento do Projeto, coleta de assinatura do cliente, para encerrar o projeto
2	Manual	
2.1	Apresentação	Apresentação do manual, finalidade e características
2.2	Agradecimento	Agradecimentos à equipe envolvida
2.3	Sumário	Tópicos contidos no manual
2.4	Introdução	Abertura para apresentação e introdução do manual
2.5	Justificativa	Apresentação das causas que confirmam e justificam a produção do Manual
2.6	Objetivo	Exposição do que se pretende alcançar e o que será demonstrado no Manual
2.7	Estrutura e organograma	Exposição da atual situação da Diretoria, relacionada ao serviço de secretariado
2.8	Composição da Diretoria	Exposição dos dados referentes aos colaboradores da Diretoria



SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral
Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

2.9	Organização de atividades	Apresentação das atividades já realizadas na secretaria da Diretoria e as alterações ou implementação necessárias
2.10	Contatos internos e externos	Apresentação e atualização de contatos da Diretoria
2.11	Suporte e serviços	Apresentação e atualização de contatos de suporte e serviços disponíveis para uso da Diretoria
2.12	Vedações	Proibições e vedações relacionadas ao trabalho/Diretoria
2.13	Anexo	Todas as listas, links, documentos e legislação que apoiam o trabalho da Diretoria
2.2.1	Apresentação do manual para o cliente	Apresentação do pré-projeto do manual ao cliente para aprovação e/ou alterações
2.2.2	Entrega final do manual	Apresentação e entrega final do projeto ao cliente

9. Validação do Escritório Setorial de Gestão

Este documento está de acordo com a metodologia e apto a ser avaliado pelo cliente/patrocinador.

Membro do Escritório Setorial de Gestão

10. Aprovações

Responsáveis	Data	Assinatura
Patrocinador do Projeto Márcio Tancredi – DIREG	02/2018	
Gerente do Projeto Fernanda Anacleto Gomes	02/2018	



SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

RDP - RELATÓRIO DE DESEMPENHO DO PROJETO E REGISTRO DE RISCOS

1. Identificação do Documento

Projeto Manual de padronização de atividades do secretariado da Diretoria-Geral do Senado Federal	Data da Elaboração 31/06/2018
Área solicitante Diretoria Executiva de Gestão- DIREG	
Cliente / Patrocinador Márcio Tancredi – Diretor Executivo de Gestão do Senado Federal	
Gerente do projeto e eventual substituto Fernanda Anacleto Gomes	Unidade / Ramal / Login de Rede DGER/4000/fagomes

2. Progresso no período

Entregas concluídas período 01/01/2018 a 31/6/2018	Entregas pendentes período 05 e 06/2018	Entregas para o próximo período 07/2018
Análise e relatórios das atividades/ áreas envolvidas	Desenvolvimento/produção do manual	Apresentação do manual para o cliente
Identificação de profissionais por áreas		Entrega final do manual
Reuniões com a equipe (dezembro/ janeiro e março)		
Início do desenvolvimento do manual		



SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

3. Riscos identificados e tratados (mitigados, eliminados ou transferidos) no período

Data de Identificação	Risco	Grau do Risco	Ação - Responsável	Ação
01/2018	Troca da Diretoria da Casa	BAIXO	Fora do controle da equipe	Transferido – Presidente da Casa
01/2018	A incompatibilidade de tempo/horários da equipe	ALTO	Reuniões com equipe fragmentadas/ Fernanda	Mitigado - Repetição de reunião com equipes diferentes/ subgrupos
01/2018	Exoneração da equipe	ALTO	Fora do controle da equipe/Gerência	Mitigado – substituição na equipe quanto aos Analistas
06/2018		ALTO	Não há controle da equipe/ Cliente/Patrocinador	Risco aceito – exoneração da gerente do projeto

4. Considerações do gerente de projeto

- O projeto respeitou os prazos e cronograma;
- Planejamento e controle sem maiores intercorrências;
- Apesar da equipe está interessada e envolvida com o projeto, existiu uma incompatibilidade de horários, fato que tem dificultou as reuniões; e;
- Os riscos identificados e considerados de alto grau aconteceram; um deles foi mitigado e o outro aceito mas considerado sem controle.

SENADO FEDERAL
Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica
Riscos Identificados do Projeto

Projeto: Manual de padronização de atividades do secretariado da Diretoria-Geral do Senado Federal

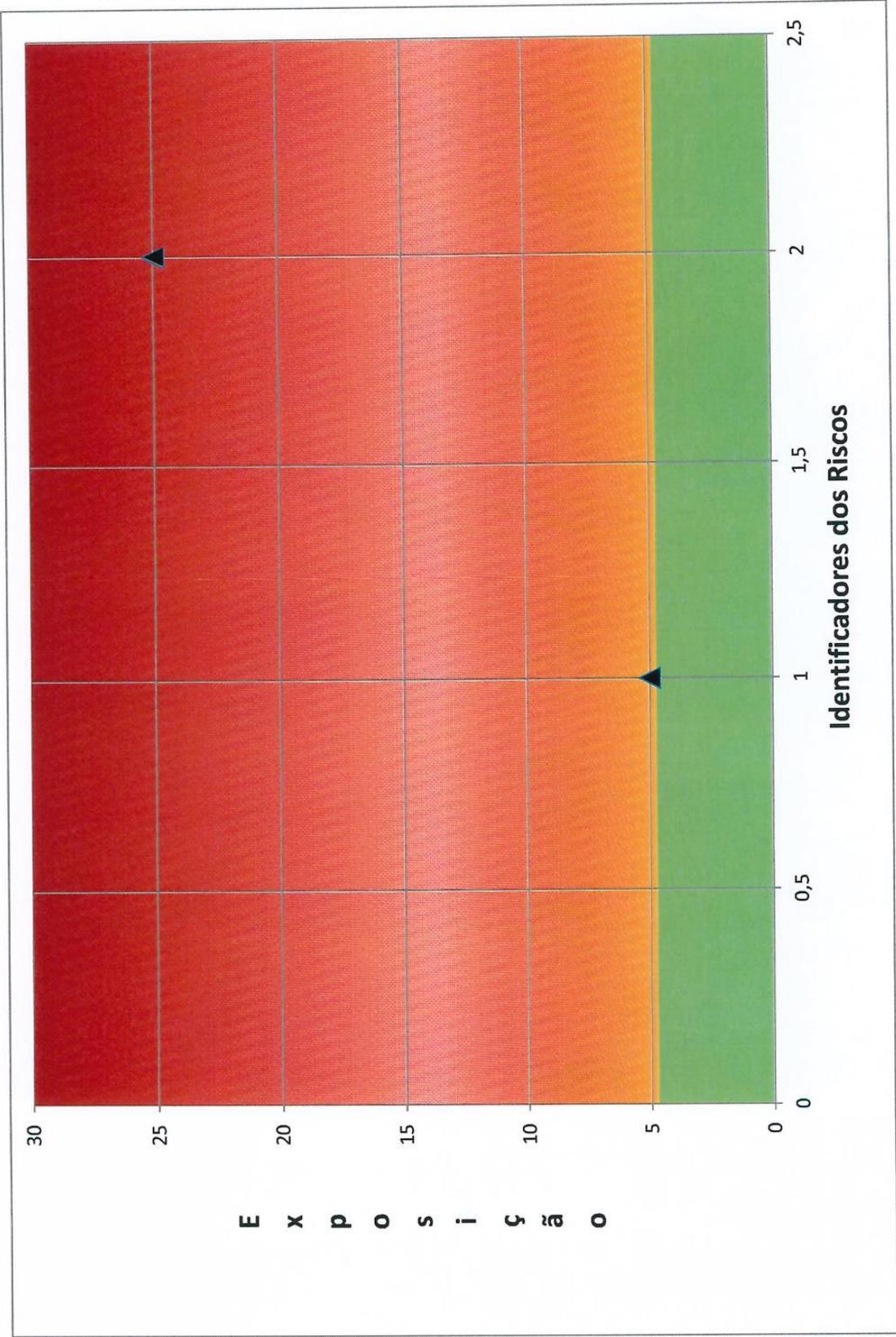
Responsável pela Última Atualização: Fernanda Anacleto Gomes
 Última Atualização: 31/1/2018

Id	Causa Raiz do Risco	Risco (Evento)	Efeito	Probabilidade	Impacto	Exposição	Estado do Risco
1	Troca da Diretoria da Casa	Projeto pode ser cancelado/alterado escopo	encerramento do projeto	1	5	5	risco transferido
2	Incompatibilidade de horários/ tempo da equipe	entregas atrasadas ou não realizadas	Atraso do projeto	5	5	25	risco ocorrido, mas sendo tratado

SENADO FEDERAL
Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

Riscos Identificados do Projeto

Id	Ação	Responsável	Tipo	Situação	Colunas2
1	Troca da Diretoria da Casa	Presidente do SF	encerramento do projeto	risco transferido	5
2	Incompatibilidade de horários/ tempo da equipe	Gerente	Atraso do projeto	risco ocorrido, mas sendo tratado	5





SENADO FEDERAL
 Diretoria-Geral
 Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica

TERMO DE ENCERRAMENTO DE PROJETO

Motivo do encerramento: Projeto Concluído Projeto Cancelado

1. Identificação do Projeto

Projeto Manual de Padronização de atividades do secretariado da Diretoria-geral do Senado Federal	
Área solicitante Diretoria Executiva de Gestão- DIREG	Data da Elaboração 31/07/2018
Cliente / Patrocinador Márcio Tancredi – Diretor Executivo de Gestão do Senado Federal	
Gerente do projeto Fernanda Anacleto Gomes	Unidade DGER

2. Conclusão sobre a entrega

O Projeto Manual de padronização de atividades de secretariado da Diretoria-geral do Senado Federal foi cancelado antes do seu encerramento. Isso se deu por consequência do desligamento da Gerente do projeto do quadro de pessoal do Senado Federal, fato que inviabilizou a entrega final.

A Gerente de projeto ocupava um cargo comissionado no Senado Federal e exercia a função de secretária na Diretoria-geral, o que impulsionou a sua realização. Com o seu afastamento o objetivo não pode ser alcançado.

Apesar do cancelamento do projeto, todas as entregas foram realizadas de acordo com o cronograma.

Os riscos previstos aconteceram mas foram contornados e não prejudicaram a execução das fases do projeto, com exceção da entrega final, que foi inviabilizada como já demonstrado.

3. Aprovações

Responsáveis	Data	Assinatura
Patrocinador do Projeto Márcio Tancredi – Diretor Executivo de Gestão do Senado Federal	31/7/2018	
Área Responsável DIREG – Diretoria Executiva de Gestão	31/7/2018	
Gerente do Projeto Fernanda Anacleto Gomes	31/7/2018	

CONCLUSÃO

O Projeto Manual de padronização de atividades de secretariado da Diretoria-Geral do Senado Federal não obteve êxito e foi cancelado antes do término.

A gerente de projeto ocupava um cargo comissionado, exercendo a função de secretária na Diretoria-Geral, o que impulsionou e permitiu a realização do projeto com esse tema. Por motivo de força maior a gerente se desligou do cargo, o que inviabilizou a conclusão do projeto, forçando o seu término antes do prazo.

Apesar do cancelamento do projeto, pôde-se observar durante a execução das fases e templates (TAP, DES, PGP, Riscos, cronograma e TEP), o uso intenso das ferramentas aprendidas e praticadas durante o curso de pós-graduação - Gestão Integrada de Projeto.

Foi possível identificar e aplicar grande parte da metodologia ensinada no PMBOK, unindo a teoria estudada a prática de realizar e gerenciar um projeto real e sólido.

Os riscos previstos aconteceram, mas foram contornados e não prejudicaram a execução das fases do projeto. A exceção foi a entrega final, inviabilizada por consequência de risco previsto e que não foi possível controlar ou mitigar - a exoneração da equipe, neste caso da gerente do projeto.

É necessário ressaltar que toda a equipe esteve sempre interessada e engajada na execução do projeto, a Diretoria-Geral apoiou e acreditou desde o seu início, mas o objeto principal do projeto - Manual de secretariado da Diretoria-Geral - tornou-se despropositado.

Contudo fica clara e evidente a importância da gestão de projetos, para garantir maior eficácia no desenvolvimento e acompanhamento dos projetos no Senado Federal.

ANEXOS

ANEXO 1

Plano de Comunicação

Projeto: Manual de padronização de atividades – do secretariado da Diretoria-Geral do Senado Federal

Fernanda Anacleto Gomes

Junho/ 2018

Introdução

É crescente e intensa a necessidade de padronização do serviço de secretariado oferecido pelo corpo técnico da área, pois na Casa as pessoas que prestam o serviço de secretariado possuem diversas formações acadêmicas, níveis de escolaridade e faixa etária, o que diversifica a forma de realizar o trabalho de secretariado.

Cada setor na Casa tem as suas necessidades na atividade de secretariado e desenvolve as atividades de forma específica, como consequência a colaboradora que exerce a função de secretária trabalha de acordo com a demanda, sem seguir um padrão.

Existe ausência de treinamento e de cursos voltados para o aperfeiçoamento da atividade de secretariado, o que a torna a função obsoleta, pouco atraente e sem renovação no quadro.

O objetivo deste o projeto é atingir maior eficácia no serviço executado pelas secretárias da DGER, buscando alcançar melhores resultados nos processos diários de trabalho;

Melhorar os resultados das atividades desempenhadas pelas secretárias, contribuindo para melhorar a imagem do Senado Federal, visto pelo público interno e externo;

Aperfeiçoamento do trabalho exercido pela equipe de secretárias da Diretoria-Geral, por meio de investimentos em treinamento, aperfeiçoamento e capacitação.

O projeto está ligado aos seguintes valores da Casa:

- Compromisso com a excelência na prestação de serviços públicos;
- Compromisso com a qualidade de vida dos colaboradores;
- Compromisso com responsabilidade na utilização de recursos públicos;
- Compromisso com a sustentabilidade;
- Compromisso com a comunidade;

O projeto está diretamente alinhado à Diretriz estratégica 21:

- Unificar o modelo de Atendimento aos públicos interno e externo.

Objetivos estratégicos do Senado Federal ligados ao projeto:

Melhorar de maneira contínua os processos de trabalho e a Valorização das pessoas

Fatores ambientais e ativos de processos organizacionais

Cada setor na Casa tem as suas necessidades na atividade de secretariado e desenvolve as atividades de forma específica, como consequência a colaboradora que exerce a função de secretária trabalha de acordo com a demanda, sem seguir um padrão.

Ausência de treinamento e de cursos voltados para o aperfeiçoamento da atividade de secretariado, o que a torna a função obsoleta, pouco atraente e sem renovação no quadro.

Ausência de normas que direcionem a prestação/execução do serviço de secretariado na Casa

Área de afetadas - Secretariado da Diretoria-Geral do Senado Federal, públicos interno e externo

Análise de situação (SWOT)

Pontos fortes:

- O interesse da Chefia pelo projeto, buscando aperfeiçoar o serviço oferecido

Pontos fracos:

- Troca da Direção da Casa
- A incompatibilidade de tempo
- Horários diferenciados da equipe
- Exoneração da equipe ou troca no quadro de secretários

Oportunidades:

- Grande oferta de mão de obra na área

Ameaças:

- Eleições parlamentares
- Composição da nova Mesa Diretora da Casa

Partes interessadas

- Responsáveis pelas entregas: Gerente do projeto – Fernanda Anacleto Gomes
 - Usuários diretos/indiretos dos resultados: Colaboradores da DGER, público interno e externo do Senado Federal
 - Autoridade financeira (do patrocinador): Não há custos
 - Contribuidores (terceirizados, fornecedores): Não há contratação
 - Suporte técnico: PRODASEN
 - Revisão/auditoria: Diretora-Geral do Senado Federal – Ilana Trombka
 - Afetados durante o processo: a equipe de secretariado da Diretoria-Geral
 - Atores de projetos relacionados: SEGP e Presidência da República (manual Anexo)
-

Objetivos de comunicação

Os processos diários de trabalho na área de Secretariado precisam de uma comunicação eficiente, com a participação de toda a equipe para atingir os melhores resultados nas atividades desempenhadas.

Durante a execução do projeto, o plano de comunicação teve o papel de informar, atualizar e divulgar o andamento das atividades desenvolvidas, para que todos pudessem ter conhecimento e acompanhar as entregas.

Matriz de comunicação

	Fernanda	Juliana	Alessandra	Cleiciane	Fabricio	Laís	Giani
Análise e relatório das atividades/ áreas envolvidas	R	R	R	R	R	R	R
Reuniões com equipe	A	A	A	A	A	A	A
Identificação de profissionais por áreas	R	A	A	A	A	A	A
Início do desenvolvimento do manual	R	R	R	R	R	R	R
Reunião com a equipe	R	A	A	A	A	A	A
Produção do manual	R	C	C	C	C	C	C
Apresentação do manual para o cliente	R	I	I	I	I	I	I
Entrega do manual	R	C	C	C	C	C	C

- Canal e forma: Reuniões presenciais, e-mail, telefone e relatórios
- Formato: linguagem escrita e falada
- Frequência da comunicação: diária, semanal e mensal de acordo com a necessidade.

Relatórios de desempenho

Entregas concluídas no período Dezembro/2017 a janeiro/2018	Entregas pendentes no período Fevereiro a junho/2018	Entregas para o próximo período – Junho-Julho/2018
Análise e relatórios das atividades/ áreas envolvidas	Desenvolvimento/ produção do manual	Apresentação do manual para o cliente
Identificação de profissionais por áreas		
Reuniões com a equipe (dezembro/ janeiro e março)		Entrega final do manual
Início do desenvolvimento do manual		

- As entregas dos relatórios foram realizadas semanalmente, à Diretora-Geral - patrocinadora e cliente do projeto.
- A Diretora fez alterações pertinentes e as aprovações, devolvendo em seguida a Gerente.
- Toda a equipe foi responsável pela coleta e análise de dados, que constam no manual.
- A Gerente de Projeto ficou responsável controlou as entregas, cronograma e resultados do projeto.

Responsabilidades de comunicação

- Fernanda Anacleto Gomes – DGER - Gerente de Projeto Responsável pelo Projeto, gerência de informações e controle de entregas.
- Cleiciane da Mota Bastos – DGER – Analista Coleta e análise de dados.
- Antônia Alessandra Soares Peres – DIRECON – Analista Coleta e análise de dados.
- Fabrício Côrtes – DIRECON – Analista Coleta e análise de dados
- Juliana de Cássia Soares – Subchefe de gabinete DGER – Analista Análise de dados e avaliação.

- Laís Marques – DIREG – Analista
Coleta e análise de dados.
- Giani da Costa Serwi – DIREG - Analista
Coleta e análise de dados.

Eventos de comunicação

Solicitação de dados a SEGP – formação, sexo, idade e local de lotação do pessoal de secretariado
Análise e relatório das atividades/ áreas envolvidas – Coleta e análise de dados fornecidos pela SEGP
Identificação de profissionais por áreas – Informações de pessoas que trabalham na área/local na casa
Entrevista por setor – Buscar informações sobre as atividades desenvolvidas na área
Reuniões com equipe – Distribuição de tarefas e controle de atividades realizadas
Análise e relatório de atividades/áreas envolvidas
Compilação de dados – Avaliação das informações coletadas e de seu grau de importância
Início do desenvolvimento do manual
Reunião com a equipe - controle de atividades realizadas e cobrança de resultados
Desenvolvimento do manual
Desenvolvimento/produção do manual
Apresentação do manual para o cliente
Entrega do manual

Cronograma de comunicação

Entrega / Marco / Fase	Data estimada
Análise e relatório das atividades/ áreas envolvidas	02/2018
Identificação de profissionais por áreas	02/2018
Reuniões com equipe	03/2018
Início do desenvolvimento do manual	03/2018
Reunião com a equipe	04/2018
Produção do manual	04/2018
Reunião com a equipe	05/2018

Desenvolvimento do manual	05/2018
Apresentação do manual para o cliente	06/2018
Entrega do manual	07/2018

Gestão de riscos

Data de Identificação	Risco	Grau do Risco	Ação - Responsável
12/2017	Troca da Diretoria da Casa	BAIXO	Fora do controle da equipe
12/2017	A incompatibilidade de tempo/horários da equipe	ALTO	Reuniões com equipe fragmentada - Fernanda
12/2017	Exoneração da equipe	MÉDIO	Fora do controle da equipe

Considerações do gerente de projeto:

- O projeto está respeitando os prazos e o planejamento, sem maiores intercorrências;
- Apesar da equipe está interessada e envolvida com o projeto, existe uma incompatibilidade de horários, fato que tem dificultado as reuniões da equipe.

ANEXO 2
Apresentação estrutural do Manual

**Manual de padronização de atividades do secretariado da Diretoria-
Geral do Senado Federal**

1. AGRADECIMENTO

2. APRESENTAÇÃO

3. SUMÁRIO

4. INTRODUÇÃO

5. JUSTIFICATIVA

6. OBJETIVO

7. COMPOSIÇÃO DGER

7.1 Organograma

7.2 Colaboradores

7.3 Atividades, cargos e funções

7.4 Atos e normas

8. COMPOSIÇÃO SECRETARIADO

8.1 Atividades desempenhadas e responsabilidades

8.2 Composições da equipe de seretariado

8.3 Formações, papeis e funções especificadas

8.4 Atos e normas

9. MATERIAL DE APOIO E PESQUISA

10. SUPORTE

11. VEDAÇÕES

12. ANEXOS

REFERÊNCIAS

MANUAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm Acesso em: 10jan. 2018.

SENADO FEDERAL, Coordenação de Relações Públicas (Brasil). **Manual de organização de eventos do Senado Federal**. Brasília: SF, 2013. 277p.

SORDI, José Osvaldo de. **Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração**. São Paulo: Saraiva, 2015. 362