

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
★
Governo do Estado



METODOLOGIA PARA O ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS SETIC

2026



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Marcos José Rocha dos Santos
Governador

Sérgio Gonçalves da Silva
Vice-Governador

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Delner Freire
Superintendente

Gabriel Carrijo Bento Teixeira
Diretor Técnico

COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Jônica Evely Costa da Silva Ochoa
Coordenadora

ELABORAÇÃO

Umberto Gonçalves Ribeiro
Valéria Rodrigues da Silva

COLABORADORES

Élen de Oliveira Castelo Branco
Crislâny Oliveira de Almeida Andrade
Ivan Ribeiro Xavier
Iasmin Lima Batista
Eduardo Souza Ferreira
CODE - Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas

REVISÃO

Jônica Evely Costa da Silva Ochoa
Sâmara Ascoli de Queiroz
Sara Grécia Nogueira
Regiane Nogueira Frota

PROJETO GRÁFICO

Idan Luiz Souza Santos

VERSÃO

VERSÃO	DATA	AUTOR	AÇÃO
1.0	13/03/2026	Equipe de Elaboração	Criação do documento

LISTA DE ABREVIATURAS

EAP	Estrutura Analítica de Projeto
GAB	Gabinete Superintendência
MEP	Metodologia para o Escritório de Gerenciamento de Projetos
PMO	<i>Project Management Office</i> (Escritório de Gerenciamento de Projetos)
PMBOK	Guia <i>Project Management Body of Knowledge</i> (Corpo de Conhecimento em Gerenciamento de Projetos)
SETIC	Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	CONCEITOS	6
3	METODOLOGIA PARA O ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS (MEP)	7
	3.1 OBJETIVO GERAL	8
	3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	8
	3.3 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	9
	3.4 CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DE PROJETOS.....	11
4	PROCESSO DE GESTÃO DE PROJETOS DA SETIC	12
	4.1 INICIAÇÃO.....	15
	4.2 FASE DE PLANEJAMENTO	15
	4.3 FASE DE EXECUÇÃO	16
	4.4 FASE DE MONITORAMENTO	16
	4.5 ENCERRAMENTO	16
5	ARTEFATOS DA GESTÃO DE PROJETOS	17
6	UTILIZAÇÃO DE METODOLOGIAS ÁGEIS	18
7	INDICADORES E MEDIÇÕES DE DESEMPENHO	20
8	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE	22
9	NÍVEL DE MATURIDADE EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS ..	24
10	ANEXOS	25
	ANEXO I – ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E PRIORIZAÇÃO DE PROJETO.....	25
	ANEXO II – DOCUMENTO DE ENTENDIMENTO INICIAL DA DEMANDA	28
	ANEXO III – TERMO DE ABERTURA DE PROJETO.....	30
	ANEXO IV – MATRIZ DE COMUNICAÇÃO.....	33
	ANEXO V – MAPA DE STAKEHOLDERS.....	34
	ANEXO VI – MATRIZ RACI	35
	ANEXO VII – ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO – EAP	36
	ANEXO VIII – MATRIZ DE RISCOS.....	38
	ANEXO IX – HISTÓRICO DE TOMADA DECISÕES.....	39
	ANEXO X – TERMO DE MUDANÇA DE ESCOPO	40
	ANEXO XI – TERMO DE ENCERRAMENTO DO PROJETO – TEP	41
	ANEXO XII – RELATÓRIO FINAL DE PROJETO.....	43
11	REFERÊNCIAS	46

1 INTRODUÇÃO

Diante do cenário atual, em que as organizações passam por mudanças constantes, a gestão pública contemporânea exige abordagens mais ágeis e eficazes para entregar resultados aos cidadãos. Nesse contexto, o gerenciamento formal de projetos torna-se essencial para otimizar recursos, cumprir prazos e garantir a qualidade nos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

A presente metodologia para o escritório de gerenciamento de projetos (MEP) da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC é um instrumento que padroniza processos, artefatos, técnicas e ferramentas, com o objetivo de promover a eficiência nas entregas.

Tem como propósito orientar coordenadores e gerentes na condução de projetos institucionais, visando estabelecer diretrizes mais claras para os processos de planejamento, execução, monitoramento e encerramento do ciclo de vida dos projetos, além de garantir maior eficiência e alinhamento com os objetivos institucionais.

É importante ressaltar que a Metodologia proposta está alinhada ao Plano Diretor de TIC, para o quadriênio 2024-2027 (Programa de Políticas e Regulamentos – PEG 2), contribuindo para o fortalecimento do eixo Planejamento Estratégico e Governança da SETIC.

Por fim, a Metodologia para o Escritório de Gerenciamento de Projetos (MEP) procura estabelecer um conjunto de ferramentas e boas práticas de gestão, definindo processos que permitam otimizar e fortalecer o monitoramento e o controle dos projetos conduzidos pela SETIC.

2 CONCEITOS

Acrescenta-se, para melhor compreensão deste documento, uma breve descrição de termos e expressões importantes no contexto do gerenciamento de projetos.

- **Benchmarking.** É uma ferramenta de análise de mercado baseada na comparação com outras empresas ou organizações, visando observar processos, metodologias, projetos, produtos ou serviços que funcionam em referência a um modelo de negócio.
- **COBIT®:** Modelo Corporativo para Governança e Gestão de TI da Organização. Guia de Boas Práticas.
- **Equipe do projeto.** Um grupo de indivíduos que executa o trabalho do projeto para alcançar seus objetivos, sob liderança ou em conjunto com o Gerente de Projetos.
- **Escritório de Gerenciamento de Projetos.** Representa uma estrutura de gerenciamento que padroniza os processos relacionados ao projeto e facilita o compartilhamento de recursos, ferramentas, metodologias e técnicas.
- **Gerenciamento de projetos.** A aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto para cumprir os requisitos definidos.
- **Gerenciável (eis).** Aquilo que, por suas características próprias, permite o seu monitoramento, registro, medição, valoração e controle.
- **Marco / Milestone.** Um ponto ou evento significativo de um projeto, programa ou portfólio. Pode estar associado a uma entrega ou não.
- **Matriz de Eisenhower.** É uma ferramenta de gestão de tempo e priorização que divide tarefas em quatro quadrantes baseados em urgência e importância.
- **Partes interessadas (Stakeholders).** Um indivíduo, grupo ou organização que possa afetar, ser afetado, ou sentir-se afetado por uma decisão, atividade, ou resultado de um projeto, programa ou

portfólio.

- **Partes interessadas principais.** Aquelas que fazem parte da *equipe do projeto*. Diferenciam-se das demais partes interessadas por serem afetadas ou responsáveis diretamente pelo progresso do projeto.
- **PMBOK®.** Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos. Guia de Boas Práticas.
- **Portfólio.** Um conjunto de projetos, programas, subportfólios e operações gerenciadas.
- **Produto.** Um bem ou serviço produzido, quantificável e que pode ser um item final ou um item componente de uma entrega.
- **Programa.** Um grupo relacionado de projetos, subprogramas e atividades de programa gerenciados de forma coordenada para a obtenção de benefícios que não estariam disponíveis se eles fossem gerenciados individualmente.
- **Projeto.** Um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado único (não pode ser “copiado” para outra aplicação, embora possua lições aprendidas para projetos semelhantes). Os projetos podem ser independentes ou fazer parte de um programa ou portfólio.

3 METODOLOGIA PARA O ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS (MEP)

A Metodologia de Projetos estabelece diretrizes e boas práticas de gerenciamento de projetos de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) na SETIC/RO, aplicáveis a iniciativas internas ou demandas externas.

A área de Gerência de Projetos tem aprimorado continuamente seus métodos de gerenciamento para garantir melhores resultados. Somadas às habilidades, conhecimentos e à maturidade da equipe, vêm sendo empregados esforços para o alcance das metas e dos resultados pactuados com cada cliente.

Esta MEP segue, preferencialmente, boas práticas e recomendações de processos já consolidados em documentos de referência:

- **PMBOK**, 6º e 7ª Ed. - Padrão de gerenciamento de projetos e Guia do conhecimento em gerenciamento de projetos;
- **Manifesto Ágil** - Manifesto para Desenvolvimento Ágil de Software e outros projetos.
- **COBIT® 5** ou **COBIT® 2019** - Modelo Corporativo para Governança e Gestão de TI da Organização;

Com o suporte da MEP, recomenda-se que todas as unidades da SETIC — coordenadorias, gerências e outros órgãos interessados — desenvolvam seus produtos de forma orientada e com a máxima eficiência. Tal abordagem não só promove a economicidade dos recursos públicos, como também busca um avanço significativo na qualidade dos serviços e sistemas de TIC oferecidos, elevando o padrão de excelência esperado de um órgão público com essa especialização.

3.1 OBJETIVO GERAL

Estabelecer boas práticas no gerenciamento de projetos de TIC, visando orientar as atividades da MEP da SETIC e proporcionar respostas eficientes aos interesses estratégicos da gestão quanto aos sistemas de informação, serviços e soluções tecnológicas.

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos representam ações ou iniciativas que devem ser executadas com o propósito de contribuir para o alcance do objetivo geral.

- **Estabelecer a cultura de gestão eficiente** no desenvolvimento de projetos de TIC, a partir de atividades gerenciais, implementadas com base nas melhores práticas validadas e já estabelecidas para o setor;

- **Adotar controles bem definidos**, estabelecendo responsabilidades por sua alteração, visando manter a exequibilidade e integridade do projeto original, cumprindo a legislação vigente e facilitando o monitoramento;
- **Determinar um fluxo gerenciável de projetos**, no que tange às etapas, atividades, tarefas, legislação, bases de conhecimento e outros controles validados pela SETIC, para garantir a alta qualidade para os projetos;
- **Manter o registro e histórico das ações de projetos**, bem como dos casos de sucesso e maturidade em gerenciamento de projetos, alimentando o banco de dados de conhecimento da SETIC; e
- **Disseminar, de forma incremental, as boas práticas dos projetos gerenciados para outras Coordenadorias** da SETIC, otimizando os processos de forma recorrente.

3.3 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

As funções inerentes ao PMO (Project Management Office), ou Escritório de Projetos, atuam como suporte aos demais gerentes de projetos no processo de execução da MEP.

O objetivo é formar equipes autogerenciáveis e auto-organizadas, sem a necessidade de atribuir a responsabilidade exclusivamente à Gerência de Projetos, mas sim promover, em parceria com as demais gerências da SETIC, a autonomia das equipes para gerenciar seus próprios projetos.

Por se tratar de uma metodologia híbrida, há definições de papéis relacionados às abordagens tradicionais e ágil, que serão detalhadas a seguir.

Neste sentido, são recomendados para o Escritório de Projetos:

PAPEL	RESPONSABILIDADES PRINCIPAIS
PMO (Escritório de Projetos)	Governança, auditoria de projetos, centro gestor e de suporte.
Gerente de portfólio	Alinhamento estratégico, priorização de projetos, gestão de recursos, monitoramento e controle, governança e comunicação.

Gerente de Projeto	Planejamento, documentação, execução e controle do projeto.
Patrocinador	Aprovação, priorização e suporte estratégico. Pode ser externo (Ex. Casa Civil, Secretarias etc.).
Equipe de Projeto	Execução das atividades técnicas, planos de ação, documentação. Pode ser de outras Coordenadorias (Ex. CODE, COSEGI, COINFRA etc.).
Clientes	Apoio, validação e fornecimento de requisitos. São os interessados finais que interagem com a equipe do projeto.

- **Patrocinador** – Devem facilitar e apoiar as ações do projeto, visando contribuir com a resolução de problemas e tomada de decisões pela equipe de projeto. No entanto, o patrocinador terá também o papel de aprovador para as etapas críticas na execução do projeto.
- **Gerente de portfólio** – Deve realizar e priorização, monitoramento e controle e a distribuição eficaz dos projetos aos gerentes de projetos. Dentre essas ações, o gerente de portfólio deve garantir que os projetos estejam alinhados com os objetivos estratégicos da organização.
- **Gerente de Projeto** – O gerente de projeto deve adotar ações necessárias para impulsionar o andamento dos projetos. Entre essas ações, deve implementar atividades que favoreçam a equipe do projeto a entregar aquilo que se espera, da maneira mais eficiente possível, com iniciativa para a solução dos problemas e planejamento dos riscos do projeto, entre outras.
- **Gabinete (SETIC-GAB)** – Compete às decisões “no âmbito estratégico e tático, com o propósito de prover soluções digitais para conectar pessoas ao Estado”. O SETIC-GAB é uma parte interessada principal devido à sua atribuição legal para priorização dos projetos.
- **Clientes** – Correspondem às partes interessadas internas ou externas que solicitam, consomem ou se beneficiam diretamente dos resultados gerados pelos projetos executados no âmbito da organização. Clientes Internos: São unidades, setores ou coordenadorias da própria instituição

(em determinados casos); Clientes Externos: São órgãos, entidades ou setores da administração pública estadual que recorrem à Setic ou à área de projetos para atendimento de demandas específicas, vinculadas à transformação digital, inovação ou implantação de serviços digitais.

- **Usuário final** – São todos os operadores do sistema, solução ou serviço fornecido. Os usuários finais são pontos de interesse da equipe de projeto nas fases de encerramento de projeto, especialmente nas etapas de treinamento e adoção, para uso direto da entrega final do projeto.
- **Contratado** – A finalidade do contratado (pessoa física ou jurídica) para o projeto será o fornecimento de um bem ou serviço, com objetivo específico.
- **Coordenadorias SETIC** – Público interno.
- **Time Scrum** – Os times Scrum podem conter partes interessadas específicas dentro do contexto de projetos ágeis.
- **Product Owner (PO)** – Dentro do framework Scrum, o Product Owner é quem define a visão do produto, gerencia e prioriza o backlog (lista de tarefas), traduz necessidades de produto ou serviço em requisitos técnicos e alinha expectativas com stakeholders, garantindo entregas contínuas

3.4 CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DE PROJETOS

A capacidade de selecionar, priorizar e gerenciar projetos de forma eficaz é essencial para alcançar os objetivos estratégicos e entregar resultados de qualidade. Nesse contexto, a tomada de decisão adequada em relação à priorização, paralisação e ao cancelamento de projetos internos e externos desempenha um papel crucial.

Uma vez que a aprovação e a priorização de projetos na MEP estejam de acordo com os interesses estratégicos, cabe à Gerência de Projetos, no papel de Gerente de Portfólio, emitir parecer sobre os critérios de priorização, com base em aspectos técnico-operacionais, a fim de apoiar essa decisão.

A priorização técnica tem como premissa que os projetos devem ser planejados visando ao encerramento com sucesso, evitando iniciativas com alto risco de fracasso, salvo quando houver justificativa relevante.

Além disso, os critérios estão alinhados ao Regimento Interno da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) de Rondônia, aprovado pelo Decreto nº 27.577, de 4 de novembro de 2022, e ao planejamento estratégico da organização, podendo ser atualizados quando necessário.

Para a avaliação, são utilizados dez critérios técnicos — como conformidade legal, impacto social, viabilidade de recursos, segurança da informação (LGPD), cliente, alinhamento estratégico, tempestividade, agregação de valor, normativas e relevância político-estratégica. Cada critério recebe um peso de 1 a 4, definido em uma ficha técnica de pré-análise elaborada pela equipe responsável, juntamente com as partes interessadas.

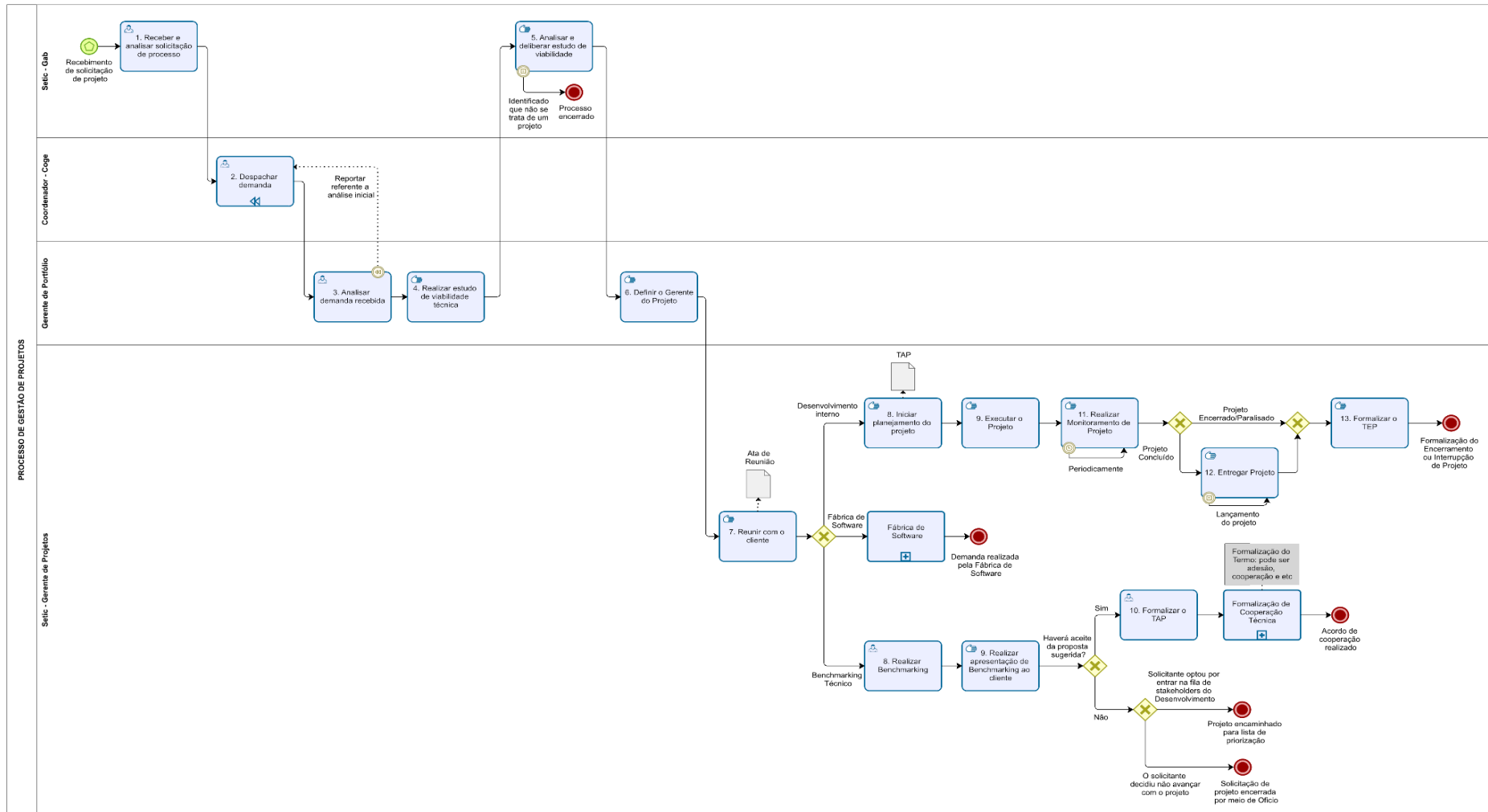
A soma dos pesos determina a prioridade do projeto, classificada de P0 (mais alta) a P3 (mais baixa). Esse resultado pode ser complementado pela Matriz de Eisenhower, que auxilia a distinguir projetos urgentes e importantes daqueles que podem ser mantidos em backlog.

Por fim, as prioridades são apresentadas em reuniões de status *report*, com periodicidade quinzenal, para aprovação da diretoria técnica.

4 PROCESSO DE GESTÃO DE PROJETOS DA SETIC

O processo de gestão de projetos apresenta o fluxo adotado para conduzir as etapas relacionadas à execução dos projetos da SETIC. Esse fluxo organiza, de forma clara, as atividades, responsabilidades e pontos de decisão envolvidos ao longo do desenvolvimento das iniciativas. A padronização desse fluxo tem como objetivo proporcionar maior clareza na condução dos projetos e garantir que as iniciativas sejam executadas de forma estruturada e consistente.

Todos os demandantes ou executores de projetos devem seguir o fluxo padronizado adotado pela SETIC, o que facilitará o gerenciamento e o monitoramento das atividades do setor.



Fonte: Gerência de Processos da SETIC, Elaboração própria (2026).

O fluxo do processo inicia-se com o recebimento da solicitação de projeto pelo Gabinete da SETIC, por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que realiza o despacho do processo para a Coordenadoria de Gestão Estratégica (COGE), a qual, posteriormente, o encaminhará à Gerência de Projetos para análise técnica da demanda.

O Gerente de Portfólio realiza a análise do processo recebido, avaliando o escopo da solicitação, a documentação apresentada e o contexto da demanda. Quando necessário, são realizadas reuniões de alinhamento com a área solicitante e com as equipes técnicas envolvidas, com o objetivo de aprofundar o entendimento da necessidade apresentada e avaliar se a solicitação se caracteriza como um projeto.

Após a realização dessas reuniões será elaborado um estudo de viabilidade técnica, contemplando os aspectos técnicos, operacionais, financeiros e critérios de priorização e a sugestão da forma de desenvolvimento da demanda, que pode ser: benchmarking, desenvolvimento interno ou fábrica de software. Esse estudo poderá ser conduzido em conjunto com as áreas técnicas envolvidas e, posteriormente, encaminhado ao Gabinete da SETIC para análise e deliberação.

O Gabinete é responsável pela análise e priorização das demandas de projetos da SETIC, podendo definir sua priorização para execução como projeto, mantê-la em fila de priorização ou determinar seu encerramento, quando não houver viabilidade ou alinhamento estratégico para o seu desenvolvimento.

Quando a demanda é priorizada, o Gerente de Portfólio designa o gerente responsável pela condução da iniciativa e define a estratégia de desenvolvimento da demanda. Essa estratégia pode envolver o desenvolvimento interno da solução, o encaminhamento para execução por meio de fábrica de software ou a realização de benchmarking técnico para identificação de soluções já existentes.

- **Desenvolvimento pela fábrica de software:** A priorização da execução é definida pelo Gabinete da SETIC, responsável por

priorizar e autorizar os projetos que serão encaminhados à fábrica.

- **Benchmarking técnico:** São realizadas pesquisas de soluções disponíveis em outros Órgãos ou organizações que possam atender à necessidade apresentada. Os resultados são apresentados à área solicitante para avaliação e, quando aplicável, para a formalização de acordo de cooperação técnica ou adoção de solução já existente.
- **Desenvolvimento interno:** O projeto passa a seguir as etapas formais de **planejamento, execução, monitoramento e encerramento.**

4.1 INICIAÇÃO

O Gerente de Projetos designado inicia a condução da iniciativa por meio de uma reunião com a área solicitante, com o objetivo de aprofundar a compreensão da demanda. Durante esse encontro, é utilizado um checklist de perguntas que auxilia na identificação dos principais pontos e requisitos necessários ao seu atendimento.

Em seguida, é elaborado o Documento de Entendimento da Demanda, que funciona como o primeiro filtro e instrumento formal de alinhamento.

4.2 FASE DE PLANEJAMENTO

Nesta etapa, é elaborado o Termo de Abertura do Projeto (TAP), documento que formaliza o início do projeto e define seus objetivos, escopo, responsáveis e justificativa, devendo ser validado pela área solicitante, autorizando o início das atividades. Dependendo da complexidade da iniciativa, múltiplos objetivos poderão ser agrupados em um único TAP, mediante avaliação da Gerência de Projetos.

Também são identificadas e organizadas as entregas do projeto por meio da Estrutura Analítica do Projeto (EAP), com a definição de critérios de aceitação e de marcos de controle no cronograma. Para apoiar a gestão e o alinhamento com as partes interessadas, podem ser utilizados instrumentos

como matriz RACI, plano de comunicação e matriz de riscos, conforme a complexidade do projeto.

4.3 FASE DE EXECUÇÃO

São realizadas as atividades necessárias para implementar as entregas previstas, assegurando o acompanhamento do andamento do projeto. Nessa etapa, pode ser avaliada a necessidade de elaboração de uma nova Matriz de Riscos e, quando aplicável, são definidas estratégias para o tratamento dos riscos identificados, com responsáveis e prazos estabelecidos.

Paralelamente, é executado o Plano de Comunicação, por meio de reuniões de acompanhamento, relatórios, compartilhamento de informações e registro do histórico de decisões com as partes interessadas, garantindo alinhamento, transparência e suporte à tomada de decisão durante a execução do projeto.

Caso haja mudança de escopo, deve ser realizada a abertura de um Termo de Mudança de Escopo para registro dos impactos decorrentes da alteração.

4.4 FASE DE MONITORAMENTO

Nessa fase, é realizado o acompanhamento contínuo das atividades, entregas e marcos definidos no cronograma, verificando se o projeto está sendo executado conforme o planejamento estabelecido. Também são reavaliados os riscos, quando necessário, e acompanhadas as ações previstas no plano de comunicação. Além disso, são registradas as decisões, mudanças e eventos relevantes, assegurando a rastreabilidade e a transparência na condução do projeto.

4.5 ENCERRAMENTO

A fase de encerramento corresponde à formalização da conclusão do projeto e à consolidação das informações relacionadas às entregas realizadas. Nessa etapa, são conduzidas atividades com as partes interessadas para verificar a entrega, a validação e a aceitação dos resultados pela área solicitante.

Quando aplicável, podem ser realizadas ações complementares, como a divulgação da solução desenvolvida ou a promoção de sua adoção pela área demandante, assegurando a utilização efetiva das funcionalidades implementadas. Também poderá ser realizada pesquisa de satisfação junto aos usuários, observando as diretrizes da Portaria nº 55, de 17 de fevereiro de 2025, do Governo do Estado de Rondônia.

Ao final, é elaborado o Termo de Encerramento do Projeto (TEP), documento que consolida as informações de encerramento da iniciativa e registra a validação das entregas, formalizando o encerramento do projeto.

5 ARTEFATOS DA GESTÃO DE PROJETOS

As etapas mais relevantes para cada fase são consolidadas por 'marcos', os quais possuem suas respectivas entregas, conforme previsto na EAP, uma vez acordado com a Equipe de Projeto e respeitados os artefatos obrigatórios.

Além disso, para maior entendimento da Padronização de Artefatos em Projetos, recomenda-se a leitura dos Modelos disponível na página da SETIC-Wiki e constantes no Anexo desta MEP:

Tabela 1: Artefatos típicos para o gerenciamento de projetos-GPROJ

INICIAÇÃO

- Documento de Entendimento Inicial da Demanda (Concepção)

PLANEJAMENTO

- Termo de Abertura do Projeto (TAP)*
- Mapa de stakeholders
- Matriz de responsabilidade (RACI)
- Cronograma*
- Estrutura Analítica do Projeto (EAP)*
- Plano de comunicação
- Matriz de risco

EXECUÇÃO

- Acompanhamento do gerenciamento do projeto - Gestão de equipe e recursos
- Histórico de tomada de decisões
- Termo de alteração de mudança de escopo

MONITORAMENTO DE CONTROLE

- Relatórios de progresso

ENCERRAMENTO

- Entregas*
- Avaliação de satisfação do cliente
- Treinamento (Adoção)*
- Relatório final de projeto
- Termo de encerramento (TEP)*

Fonte 1: Gerência de Projetos da SETIC

*NOTA: Itens obrigatórios

6 UTILIZAÇÃO DE METODOLOGIAS ÁGEIS

Ao contrário de projetos que se adequam à metodologia tradicional abordada anteriormente, o *software* é intangível e mutável por natureza. Ele precisa acompanhar a evolução das necessidades do usuário, bem como as mudanças regulatórias, tecnológicas e de segurança. Da mesma forma, outros projetos, no contexto das TIC, ainda que não necessariamente no âmbito do desenvolvimento de software, podem adotar métodos ágeis, desde que uma avaliação prévia os caracterize como de alta volatilidade, carregados de incertezas ou de grande complexidade, a critério da equipe do projeto.

Entre as abordagens ágeis mais utilizadas para o desenvolvimento de software está o *Scrum*, um *framework* leve que oferece uma estrutura iterativa e incremental para o gerenciamento de produtos complexos. O *Scrum* baseia-se em ciclos curtos de tempo, chamados sprints, nos quais equipes

multifuncionais e auto-organizadas trabalham para entregar incrementos de valor potencialmente utilizáveis do produto.

O *framework* define papéis bem estabelecidos — *Product Owner*, Scrum Master e desenvolvedores — e eventos que garantem transparência, inspeção e adaptação contínua do trabalho. Em vez de seguir um plano fixo, o Scrum promove a colaboração constante com o cliente, a priorização por valor e a melhoria contínua, permitindo que o produto evolua de acordo com as necessidades reais do negócio e dos usuários.

Dessa forma, a Coordenadoria de Desenvolvimento, por meio do *Product Owner*, que mantém contato constante com o cliente, é responsável pela elaboração do *backlog* do produto, isto é, a lista priorizada de demandas a serem executadas. Esse *backlog* é continuamente atualizado e ordenado de acordo com o que gera maior valor ao produto, sendo organizado em metas que orientam o trabalho da equipe.

Em seguida, o time *Scrum* realiza o planejamento da *sprint*, um ciclo de trabalho de 10 dias úteis, no qual são desenvolvidos os itens priorizados do *backlog*. Ao final da *sprint*, o time apresenta os resultados às partes interessadas, promovendo um momento de inspeção e adaptação do produto. Esse ciclo é repetido quantas vezes forem necessárias até a conclusão das metas estabelecidas.

O procedimento e as responsabilidades do *Product Owner*, Scrum Master, Líder Técnico, Time de Desenvolvimento, *Quality Assurance* e Gerente de Projetos estão estruturados e definidos na Matriz RACI, conforme disposto na wiki.

Além disso, para melhor compreensão do processo de trabalho e desenvolvimento da Coordenadoria de Desenvolvimento, recomenda-se a leitura do Guia de Boas Práticas em Metodologias Ágeis.

Por fim, torna-se essencial que o *Product Owner* atue em estreita cooperação com o Gerente de Projetos, assegurando alinhamento contínuo quanto às prioridades, ao progresso e às eventuais necessidades do produto. Essa cooperação inclui o compartilhamento transparente de informações, a comunicação tempestiva sobre impedimentos e decisões estratégicas e o apoio mútuo nas atividades de planejamento e acompanhamento.

Ao trabalharem de forma integrada, ambos os papéis contribuem para o melhor andamento das iniciativas e para o êxito global dos projetos, promovendo eficiência, mitigando riscos e garantindo que o valor máximo seja entregue aos usuários e à organização.

7 INDICADORES E MEDIÇÕES DE DESEMPENHO

Os indicadores permitem registrar o progresso dos projetos em relação às metas estabelecidas, bem como o desempenho das equipes responsáveis. Para que produzam informações úteis à equipe de gestão de projetos, é necessário que possuam características mínimas que garantam sua qualidade. A metodologia **SMART** define atributos essenciais para a construção de métricas eficazes:

- **Específico (*Specific*):** o indicador deve medir um aspecto claro e bem definido.
- **Mensurável (*Measurable*):** deve ser possível quantificar ou medir o resultado.
- **Atingível (*Achievable*):** o resultado deve ser viável dentro da realidade da instituição.
- **Relevante (*Relevant*):** deve contribuir para o alcance de objetivos estratégicos.
- **Temporal (*Time-bound*):** deve possuir prazo ou período definido de medição

Para a medição do desempenho dos projetos, deverão ser utilizadas, **no mínimo**, as seguintes estratégias de verificação e acompanhamento, por meio das seguintes métricas:

- **Pesquisa de Satisfação aos *stakeholders*** – Deve ser desenvolvida na fase de Encerramento do projeto. Esta avaliação deve ser feita,

utilizando-se formulários eletrônicos ou através de reuniões pós entregas com a equipe de projeto e as partes interessadas, registrando-se os dados para posterior análise pela equipe do projeto.

Critério de sucesso: 80%.

- **Quantidades de Requisitos Prioritários** – Definidas no TAP e no escopo do projeto e que foram efetivamente entregues/atendidas, com problemas técnicos ou defeitos suportáveis. Para isso é requerido que estes requisitos estejam clara e destacadamente estabelecidos, em uma lista ou tabela colocada no TAP (lista de tarefas da EAP), inclusive o escopo (o que vai e o que não vai ser desenvolvido). Esta é uma medida percentual que indica as entregas efetivas parciais (em determinado prazo) ou totais (tarefas concluídas). $[(QtdeEntregas/QtdePrevistas)*100]$. **Critério de sucesso: 80%.**
- **Índice de Desempenho de Prazos (IDP)** - O índice de desempenho de prazos complementa o registro das datas, e indica a eficiência com que o trabalho programado está sendo executado. Pode ser representado contando-se os dias corridos desde o início e verificando-se as entregas feitas até determinadas datas previstas. Este índice é um número percentual e, quando negativo, indica que a etapa está atrasada. $[(DiasPrevistos-DiasReais)/DiasPrevistos*100]$. **Critério de sucesso: 80%.**

Apesar da utilização de indicadores estruturados segundo a metodologia SMART, a medição de desempenho pode apresentar algumas limitações ou distorções. Compreender esses efeitos auxilia na mitigação de interpretações inadequadas ou comportamentos indesejados.

- **Efeito Hawthorne:** o ato de medir pode influenciar o comportamento da equipe. Por exemplo, o foco excessivo em métricas de prazo pode levar a entregas dentro do cronograma, porém com qualidade inferior.
- **Métricas de vaidade:** indicadores que apresentam resultados

aparentemente positivos, mas que não fornecem informações relevantes para a tomada de decisão, gerando desperdício de esforço.

- **Desmoralização:** metas ou indicadores excessivamente difíceis ou inalcançáveis podem reduzir a motivação da equipe, devido ao recorrente descumprimento dos objetivos estabelecidos.
- **Uso indevido das métricas:** ocorre quando a equipe se concentra em indicadores menos relevantes ou mais fáceis de atingir, ou quando altera a sequência natural das atividades apenas para melhorar artificialmente os resultados dos indicadores.
- **Viés de confirmação:** ocorre quando são considerados apenas dados que confirmam a visão da equipe ou da alta gestão, ignorando evidências contrárias e gerando avaliações distorcidas.
- **Correlação e causalidade:** confundir esses conceitos pode levar à interpretação equivocada de que duas variáveis correlacionadas possuem relação direta de causa e efeito.

8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

O objetivo da pesquisa é mensurar a percepção dos usuários e áreas demandantes quanto à qualidade do atendimento, à condução dos projetos e aos resultados entregues, permitindo identificar oportunidades de melhoria e fortalecer o processo de melhoria contínua da gestão de projetos e serviços de TI.

A pesquisa deve ser aplicada preferencialmente na fase de encerramento do projeto, após a entrega das principais soluções ou resultados, sendo direcionada aos stakeholders, usuários ou áreas beneficiadas pelo projeto.

Os resultados obtidos subsidiam:

- Avaliação da satisfação dos clientes;
- Identificação de pontos de melhoria nos processos de gestão de projetos;

- Aprimoramento da comunicação e relacionamento com as áreas atendidas;
- Geração de indicadores de desempenho da SETIC.

Escola de pontuação	Interpretação
1	Muito insatisfeito / Muito baixo
2	Insatisfatório
3	Regular
4	Satisfatório
5	Muito Satisfatório

Questionário de Avaliação	
1	Pensando em sua experiência geral com este projeto, como você classificaria o serviço da equipe da SETIC no apoio aos trabalhos? (1 – Pouco relevante 5 – Muito relevante)
2	Como você avalia a cordialidade, comunicação e resolução de problemas por parte do Gerente de Projeto? (1 – Pouco prestativo 5 – Muito prestativo)
3	Houve pontualidade nas entregas das tarefas ou etapas do projeto? (1 – Pouco prestativo 5 – Muito prestativo)
4	O produto ou solução entregue atendeu ao que foi definido previamente e às expectativas inicialmente estabelecidas? (1 – Não atendeu plenamente 5 – Atendeu totalmente)
5	Espaço para comentários e sugestões. Campo destinado para que o respondente apresente sugestões de melhoria, observações ou feedbacks.

9 NÍVEL DE MATURIDADE EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Desde 2022, a Gerência de Projetos vem aplicando o Modelo de Maturidade em Gerenciamento de Projetos de Prado (2024) como referência para avaliar o nível de maturidade na gestão de projetos da SETIC.

O modelo é estruturado em sete dimensões principais: competência em gerenciamento de projetos, competência técnica e contextual, competência comportamental, uso de metodologia, uso de informatização, estrutura organizacional adequada e alinhamento estratégico.

Entre essas dimensões, destacam-se, como pilares fundamentais, o uso de metodologia, a informatização e o alinhamento estratégico, pois garantem a padronização, o registro adequado das informações e a conexão dos projetos com os objetivos institucionais.

O modelo também define cinco níveis de maturidade:

1. **Quase desconhecido**, quando não há compreensão adequada sobre gestão de projetos;
2. **Iniciado**, com práticas isoladas e sem padronização;
3. **Padronizado**, com adoção de um modelo único de gestão;
4. **Gerenciado**, com controle de processos e gestão de riscos;
5. **Otimizado**, caracterizado por melhoria contínua e casos consolidados de sucesso.

A avaliação do nível de maturidade da SETIC deverá considerar evidências como legislação, projetos concluídos e documentos institucionais, a mesma poderá ser aplicada semestralmente ou anualmente visando identificar os pontos a serem melhorados na GPROJ.

Por fim, ressalta-se que, mesmo com a adoção de um método padronizado de gerenciamento de projetos, poderão ocorrer desvios em sua aplicação devido às particularidades de cada iniciativa. Contudo, tais desvios devem ser monitorados e acompanhados, pois o principal objetivo da padronização é elevar a qualidade geral dos projetos e alinhar as rotinas de trabalho às estratégias organizacionais, promovendo maior eficiência e consistência na gestão institucional.

10 ANEXOS

MODELOS DE ARTEFATOS PADRONIZADOS PARA PROJETOS

ANEXO I – ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E PRIORIZAÇÃO DE PROJETO.

Nome do Projeto/Demanda	xxx
Processo SEI	xxx
Data do registro	xxx
Cliente	xxx
Contexto da demanda	xxx
Necessidades do demandante	xxx
Objetivos	xxx
Principais restrições ou riscos iniciais	xxx

Avaliação de Critérios Técnicos			
Nº	Critérios	Peso (1-4)	Observação
1	Conformidade com legislações vigentes		
2	Impacto social		
3	Recursos (Viabilidade técnica financeira)		
4	Segurança (LGPD e segurança da informação)		

5	Capacidade técnica do cliente		
6	Alinhamento estratégico com a SETIC		
7	Tempestividade/urgência		
8	Agregação de valor para SETIC ou cliente		
9	Atendimento a normativas e prazos legais		
10	Relevância político-estratégica		
Soma dos pesos:			

Classificação de prioridade	
Soma dos pesos	Prioridade
≤ 10	P3
> 10 até < 20	P2
≥ 20 até < 30	P1
≥ 30 até 40	P0
Prioridade do projeto	

Forma de Execução do Projeto

Benchmarking - Análise de soluções existentes no mercado ou em outras instituições para avaliação de possíveis adoções ou adaptações.

Desenvolvimento Interno - Solução desenvolvida pela equipe técnica interna da organização.

Fábrica de Software - Desenvolvimento realizado por empresa contratada ou serviço de desenvolvimento terceirizado.

Observações da equipe técnica:

Parecer do gerente de portfólio - Gerência de projetos

- Recomenda **iniciar** o projeto
- Recomenda **aprofundar** análise técnica
- Recomenda **não iniciar** o projeto

Justificativa:

ANEXO II – DOCUMENTO DE ENTENDIMENTO INICIAL DA DEMANDA

Nome do Projeto	XXX
Processo Sei	XXX
Cliente	XXX
Gerentes do Projeto	XXX
Data do registro	XXX
ID ata de reunião	XXX

Voz do cliente

Descrição resumida da necessidade apresentada pelo cliente, representando o problema ou oportunidade que motivou a solicitação.

Exemplo: “O cliente relata dificuldade em acompanhar em tempo real os focos de calor no estado, necessitando de uma solução que centralize as informações e permita apoio à tomada de decisão operacional.”

Contexto da Demanda

Descrição resumida do cenário atual que motivou a solicitação.

- Situação atual:

- Problema identificado:

- Impactos caso não seja resolvido:

Observações da equipe técnica:

Áreas Técnicas Envolvidas

- Indicar possíveis áreas ou coordenadorias que deverão participar do projeto.

Encaminhamentos Iniciais

- Principais encaminhamentos definidos na reunião.

ANEXO III – TERMO DE ABERTURA DE PROJETO

Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação			
		Última Alteração	Versão
Time:	Nome do time ou nome dos envolvidos.	00/00/0000	0.0
Clientes:	Nome das secretarias, superintendência, instituições de órgão público.	00/00/0000	0.0
Product Owner:	Nome do responsável pelo produto.	00/00/0000	0.0
Gerente do Projeto:	Nome do Gerente.	00/00/0000	0.0

- **Nome do Projeto:** O nome deve ser coerente com o propósito do projeto.
- **Justificativa:** Descrever de forma clara a justificativa contendo um breve histórico e as motivações do projeto.
- **Objetivo Geral:** Descrever qual o objetivo para o qual órgão está realizando o projeto.
- **Objetivo Específicos:** Descrever as ações e resultados intermediários necessários para alcançar o objetivo geral do projeto, devendo ser claros, mensuráveis, realizáveis, realistas e definidos no tempo, permitindo o acompanhamento da execução e dos resultados.
- **Previsão Legal:** Todas as legislações, decretos, portarias e instruções normativas.
- **Premissas:** Premissas são fatores que, para fins de planejamento, são considerados verdadeiros, reais ou certos sem prova ou demonstração;

- **Declaração do Escopo:** Uma descrição clara e concisa do que o projeto pretende alcançar. Essa declaração deve definir o propósito do projeto em termos de resultados ou entregas esperados.
- **Requisitos:** Os requisitos refletem as necessidades e as expectativas das partes interessadas no projeto, principalmente do cliente, incluindo as condições ou capacidades que estes desejam que sejam cumpridas pelo projeto ou estejam presentes no produto;
- **Restrições:** As restrições do projeto podem ser definidas como limitações que comprometem a execução de um trabalho. São situações impostas por alguém ou por um contexto que podem afetar o desempenho e até o resultado de um projeto.
- **Riscos Iniciais:** Os riscos de projetos incluem incertezas internas e externas.

Equipe do Projeto e suas Responsabilidades:

Nome da Pessoa	Função	Setor	Responsabilidades
xxx	xxx	xxx	xxx

Cronograma de Entregas:

- Data de Início do Projeto: 00/00/0000;
- Data de Previsão do Encerramento do Projeto: 00/00/0000;
- Processo nº SEI: 0000.000000/0000-00 – (Data de Abertura do Processo);

Atividade ou Tarefa do Projeto	Data Planejada		Data Real		Status
	Início	Fim	Início	Fim	
1. Planejamento do Projeto	00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000	xxxxxxx
1.1 Termo de Abertura do Projeto	00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000	xxxxxxx

1.2 Estrutura Analítica do Projeto (EAP)	00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000	xxxxxxx
--	------------	------------	------------	------------	---------

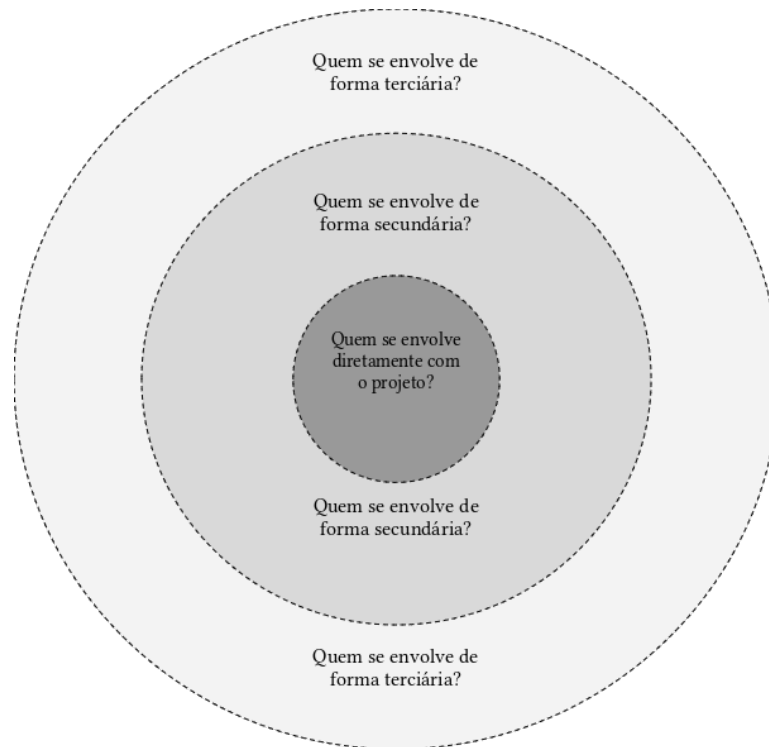
- **Status:** O campo deve ser preenchido com: *Backlog*, Andamento, Atrasado, Pausado ou Concluído.

Observação: O cronograma de desenvolvimento do produto do projeto poderá ser adaptado de acordo com a metodologia ou *framework* de gestão adotado; contudo, o cronograma do projeto deverá observar as práticas básicas de gerenciamento de cronograma estabelecidas pelo PMBOK e demais padrões de gestão de projetos aplicáveis.

ANEXO IV – MATRIZ DE COMUNICAÇÃO

Matriz de Comunicação						
Tipo de Comunicação	Objetivo	Meio	Frequência	Audiência	Dono	Entregas
Ex: Reunião de início	Ex: Apresentar a equipe e o projeto. Revisar os objetivos do projeto e a abordagem de gestão	Ex: Presencial	Ex: Uma vez	Ex: Time do projeto <i>Stakeholders</i>	Ex: Gerente do Projeto	Ex: Ata de Reunião

ANEXO V – MAPA DE STAKEHOLDERS



Classificação de Stakeholders

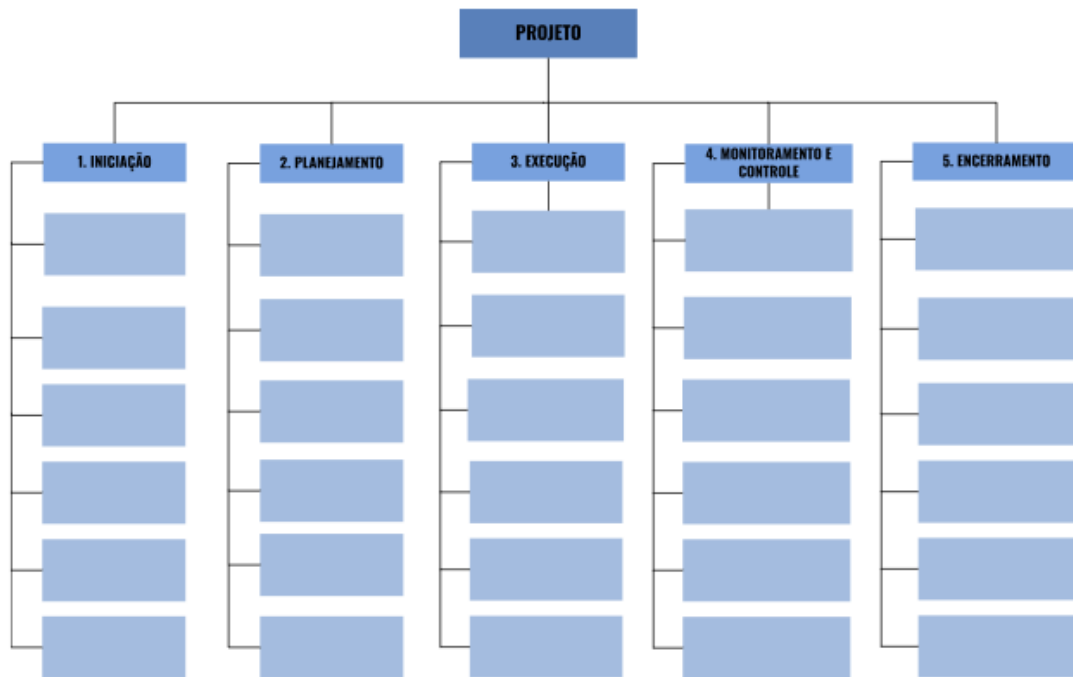
- **Stakeholders Internos:** profissionais que atuam dentro da organização e participam direta ou indiretamente da execução e gestão do projeto (ex: gestores, equipes técnicas, TI, jurídico e demais servidores).
- **Stakeholders Externos:** entidades ou grupos fora da organização que podem influenciar ou ser impactados pelos resultados do projeto (ex: clientes, fornecedores, órgãos governamentais, comunidade e mídia).
- **Stakeholders Conectados:** organizações ou grupos que mantêm relacionamento institucional ou parcerias com a organização, podendo influenciar ou apoiar a execução do projeto (ex: parceiros institucionais, associações e clientes estratégicos).

ANEXO VI – MATRIZ RACI

Atividade/Entrega do projeto	Responsável (R)	Aprovador (A)	Consultado (C)	Informado (I)
Descrever atividade (EAP)	Informar quem é o responsável	Informar quem é o aprovador	Informar quem é o consultado	Informar quem é o informado.
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx

- **Responsável (*Responsible*):** Esta é a pessoa ou equipe que executa uma tarefa ou atividade específica no projeto. Eles são diretamente responsáveis pela conclusão bem-sucedida dessa tarefa.
- **Aprovador (*Accountable*):** A pessoa ou função "*Accountable*" é aquela que tem a responsabilidade final e a autoridade para tomar decisões sobre uma determinada tarefa ou atividade. Embora possa haver vários "Responsáveis", há apenas um "*Accountable*" para cada tarefa.
- **Consultado (*Consulted*):** As pessoas ou grupos "*Consulted*" são aqueles que fornecem informações, orientações ou expertise em relação a uma tarefa ou decisão, mas não têm responsabilidade direta pela execução ou aprovação final.
- **Informado (*Informed*):** As partes "*Informed*" são aquelas que precisam ser mantidas atualizadas sobre o progresso ou as decisões relacionadas à tarefa, mas não desempenham um papel ativo na execução ou tomada de decisões.

ANEXO VII – ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO – EAP



Legenda das atividades do organograma

1. Iniciação

1.1 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade (objetivo, responsáveis, critérios de início).

1.2 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade.

1.3 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade.

2. Planejamento

2.1 [Nome da Meta Atividade] → insira detalhamento da atividade (prazos, entregáveis, dependências).

2.2 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade.

2.3 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade.

3. Execução

3.1 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade (o que será feito, por quem, prazo).

3.2 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade.

3.3 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade.

4. Monitoramento e Controle

4.1 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade (métricas, riscos, acompanhamento).

4.2 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade.

4.3 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade.

5. Encerramento

5.1 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade (validação final, lições aprendidas).

5.2 [Nome da atividade] → insira detalhamento da atividade.

ANEXO VIII – MATRIZ DE RISCOS

Riscos								
Id	Data	Descrição do Risco	Categoria do Risco	Probabilidade	Impacto	Avaliação do Risco	Resposta (Plano de Ação)	Causa raiz
1	00/00/00	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
2	00/00/00	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
3	00/00/00	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx

Legendas:	
Probabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Raro • 2 - Pouco provável • 3 - Provável • 4 - Muito Provável • 5 - Praticamente Certo
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Muito baixo • 2 - Baixo • 3 - Médio • 4 - Alto • 5 - Muito alto
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"> • RB: Risco Baixo • RM: Risco Moderado • RA: Risco Alto • RE: Risco Extremo
Causa Raiz e ameaças	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Comunicação • Escopo • Stakeholders • Político • Prazo • Recursos • Orçamento

Observação: Observar o Modelo de Gestão de Riscos (Processo SEI [0070.001000/2025-60](#)).

ANEXO IX – HISTÓRICO DE TOMADA DECISÕES

ID	Data	Tema	Decisão
Identificador único da decisão. Deve seguir numeração sequencial utilizando o prefixo D (ex.: D01, D02, D03).	Data em que a decisão foi tomada.	Descrição breve do tema discutido	Registro claro da decisão

Boas práticas: Usar prefixo para identificar o tipo decisão:

Tipos:

- D – Decisão
- R – Risco
- AC – Ação
- M – Mudança

ANEXO X – TERMO DE MUDANÇA DE ESCOPO

1. Identificação

Nome do Projeto	xxx
Unidade Demandante	xxx
Gerente do projeto	xxx

2. Descrição da mudança de escopo

Apresentar de forma objetiva a alteração solicitada no escopo do projeto, detalhando o que se pretende modificar, incluir ou excluir em relação ao planejamento originalmente aprovado.

3. Breve justificativa da mudança do escopo

Descrever os motivos que fundamentam a necessidade da alteração, indicando fatores que levaram à solicitação da mudança, como novas demandas, adequações técnicas, ajustes estratégicos ou outras condições identificadas durante a execução do projeto.

4. Impacto da mudança

Impacta no prazo?	Sim () Não ()	Novo prazo _/ _/ _/
Impacta no custo?	Sim () Não ()	Novo custo:
Impacta na equipe?	Sim () Não ()	Nova equipe:

5. Alteração das entregas

Especificar as modificações que ocorrerão nas entregas do projeto em decorrência da mudança solicitada, indicando quais entregas serão incluídas, alteradas ou removidas, bem como eventuais impactos nas características, funcionalidades ou resultados previstos.

ANEXO XI – TERMO DE ENCERRAMENTO DO PROJETO – TEP

Nome do Projeto	XXX
Produto do projeto	XXX
Cliente	XXX
Processo SEI nº	XXX
Gerentes do Projeto	XXX
Data de início	XXX
Data de encerramento	XXX
Tipo de encerramento do projeto	() Concluído () Cancelado - <i>Em caso de cancelamento, descreva as razões</i>
Objetivo do Projeto	<i>[Avaliar se os objetivos planejados, resultados esperados e as necessidades foram atendidas]</i>

Relação das Entregas		
Produto, serviço, funcionalidades entregues	Execução	Previsto
<i>ex: Funcionalidade de assinatura eletrônica</i>	<i>Data que foi entregue</i>	<i>Para quando estava previsto a entrega</i>

Conclusão sobre a entrega

Avaliação final por parte do cliente em relação às entregas previstas neste relatório.

- () *Produto(s)/serviço(s) considerado(s) conforme;*
- () *Produto(s)/serviço(s) considerado(s) conforme com restrição;*
- () *Produto(s)/serviço(s) considerado(s) não conforme;*

Aprovações		
Equipe do Projeto	Data	Assinatura
xxx	xxx	xxx

Data e Local

- *Certifique-se de que todas as Partes Interessadas Principais revisem e aprovem o Termo de Encerramento do Projeto antes de finalizá-lo.*

ANEXO XII – RELATÓRIO FINAL DE PROJETO

1. Identificação

Nome do Projeto	xxx
Cliente	xxx
Gerente do Projeto	xxx
Data de Início	xxx
Data de Encerramento	xxx
Status Final	<i>(Concluído / Concluído com ressalvas / Cancelado)</i>

2. Resumo Executivo

- *Breve descrição do projeto, contendo:*

3. Objetivo Geral

- *Descrição do objetivo principal do projeto.*

4. Objetivos Específicos

- *Listar os objetivos definidos no planejamento e indicar se foram alcançados.*

Objetivo	Situação	Observação
Objetivo 1	Concluído	-
Objetivo 2	Parcial	Dependência externa

5. Gestão de Custos (se aplicável)

Item	Planejado	Executado	Variação
Aquisições			
Serviços			

6. Resultados e Benefícios

Descrever os resultados alcançados com o projeto.

Exemplos:

- melhoria operacional
- aumento da eficiência
- redução de tempo
- melhoria na tomada de decisão

7. Pesquisa de Satisfação dos Stakeholders

Critério Avaliado	Média
Qualidade da solução	
Atendimento às necessidades	
Comunicação do projeto	
Satisfação geral	

Resultado Geral da Satisfação:

(Exemplo: 4,5 / 5 – Alta satisfação)

- Principais comentários:
- Pontos positivos:
- Sugestões de melhoria:

8. Riscos e Problemas Ocorridos

Risco / Problema	Impacto	Tratativa
<i>Ex: Falta de recursos humanos</i>	<i>Médio</i>	<i>Ajuste no cronograma</i>

9. Lições Aprendidas

Situação	Aprendizado
<i>Ex: Comunicação com stakeholders</i>	<i>Ex: Reuniões periódicas evitam retrabalho.</i>

10. Pendências Pós-Projeto

Pendência	Responsável
<i>Ex: Atualização do manual</i>	<i>Ex: SETIC-CODE</i>

11 REFERÊNCIAS

GOVERNANÇA-SETIC. Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - Setic. Portaria nº 41 de 11 de fevereiro de 2025 **Institui o Sistema de Governança da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação e cria o Comitê de Governança e Gestão Estratégica**. Diário Oficial do Estado de Rondônia nº 39 Disponibilização: 26/02/2025.

GUIA PMBOK®. **Padrão de gerenciamento de projetos e Guia do conhecimento em gerenciamento de projetos** (Guia PMBOK). 7a. Ed. Project Management Institute. 2021.

MANIFESTO ÁGIL. **Manifesto para Desenvolvimento Ágil de Software**. Disponível em: <https://agilemanifesto.org/iso/ptbr/manifesto.html>. Acesso em: 27 nov 2025.

PMI. Project Management Institute - PMI Brasil. **Estudo de Benchmarking em Gerenciamento de Projetos**: 2007. Disponível em: <http://www.pmi.org.br/>.

PRADO, D. **Maturidade em gerenciamento de projetos**. Disponível em: <https://maturityresearch.com/wp-content/uploads/2024/08/Fundamentos-Modelo-Prado-MMGP-4Ed-V1.pdf>, - <https://www.editorafalconi.com/>, Acesso em: 25 jul 2025.

PROJECT-MANAGER. **Templates**. Disponível em: <https://www.projectmanager.com/pm-templates>. Acesso em: 18 jul 2025.

RI-SETIC. Governo do Estado de Rondônia - Casa Civil. Publicação: 09/11/2022 DECRETO Nº 27.577, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2022. **Aprova o Regimento Interno da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC**, altera o Decreto nº 23.379, de 23 de novembro de 2018, e revoga o Decreto nº 24.947, de 13 de abril de 2020. Diário Oficial do Estado de Rondônia nº 214 Disponibilização: 09/11/2022.

RONDÔNIA. Portaria nº 55 de 17 de fevereiro de 2025. **Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários** de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e

entidades do Poder Executivo Estadual nos serviços do Portal Único.
https://wiki.setic.ro.gov.br/home/compliance/normativas/portaria_n_55_2025_pdf

SCHWABER, K. & SUTHERLAND, J. **Guia do Scrum**. Disponível em:
<https://scrumguides.org/>. Acesso em: 14 jul 2025.

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

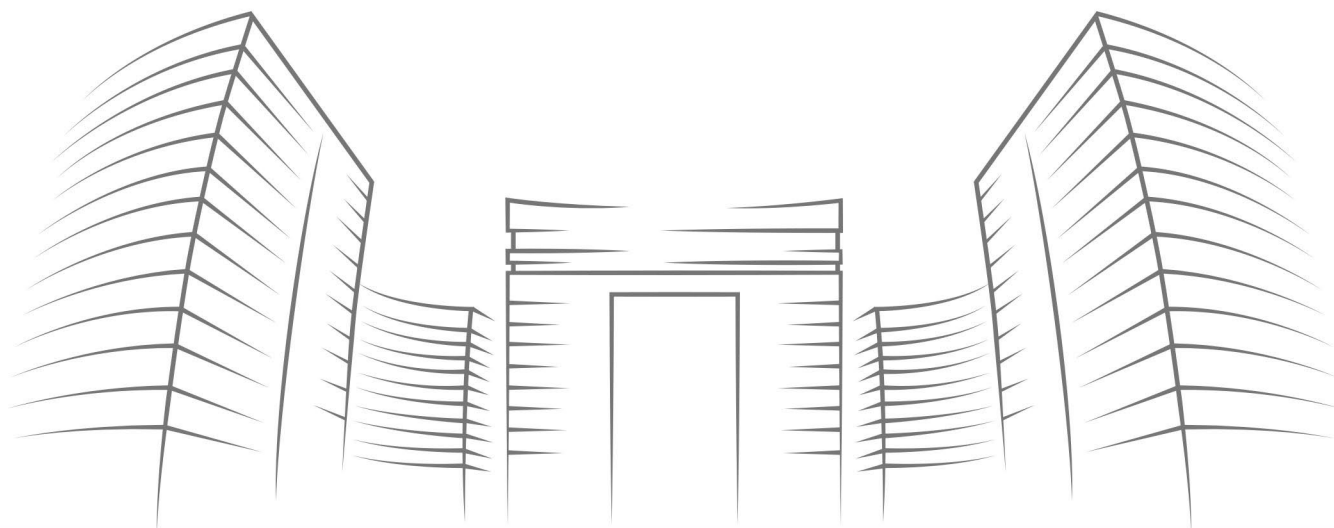
RONDÔNIA
★
Governo do Estado



Wiki.SETIC

Plataforma de Documentação
Operacional e Gerencial dos
Serviços da SETIC

wiki.setic.ro.gov.br



setic.ro.gov.br



@setic.rondonia

Telefone: 69 3212 9541

Endereço: Av. Farquar, 2986 - Bairro Pedrinhas
Palácio Rio Madeira, Edifício Rio Cautário - 6º Andar
Porto Velho, RO - CEP 76801470