

USO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO DE PROJETOS EM UMA EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

USE OF PROJECT MANAGEMENT TOOLS IN AN INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY SERVICES PROVIDING COMPANY

LÁZARO RODRIGUES DA ROSA

Graduado em Gestão da Tecnologia da Informação pela Fundação Educacional Machado de Assis (FEMA)

E-mail: lazarorodriguesdarosa@hotmail.com

MARILEI DE FÁTIMA KOVATLI

Mestre em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Professora da Faculdades Integradas Machado de Assis - FEMA

E-mail: marilei_gti@fema.com.br

NEDISSON LUIS GESSI

Doutorando em Desenvolvimento Regional pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI)

E-mail: nedisson@fema.com.br

FELIPE GHISLENI FREITAS

Mestre em Gestão Comercial pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP)

E-mail: felipeghisleni@gmail.com

Endereço: Rua Santos Dumont, 820. CEP: 98780-109. Santa Rosa, RS.

Recebido em: 01/06/2018 Revisado por pares em: 25/06/2018 Aceito em: 23/07/2018

RESUMO

O estudo teve como objetivo propor uma nova metodologia de gerenciamento de projetos e se realizou por meio de um estudo de caso em uma empresa de prestação de serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) localizada na cidade de Santa Rosa, região noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Para a coleta de dados, foi realizada uma entrevista com o diretor operacional e também a análise dos documentos. Através da análise foi possível identificar ferramentas de gerenciamento de projetos que mais se enquadrassem no perfil da empresa e estruturar uma proposta de gerenciamento de projetos. A ferramenta proposta foi o Project Builder, pois atende melhor os requisitos da empresa em relação às demais e também proporciona a importação de arquivos do *MS Project* e a integração com o *PM Canvas APP*. Observou-se que dentre os benefícios da utilização de ferramentas de gestão de projetos está a possibilidade de controlar o custo, o tempo, o escopo, os riscos, inclusive o ciclo de vida do projeto, aperfeiçoando o desempenho dos projetos na organização, obtendo uma melhor maturidade na gestão de projetos da organização.

Palavras-chave: Gestão de projetos. Ferramentas de gestão. Gerenciamento.

ABSTRACT

The study aimed to propose a new methodology for project management and was carried out by means of a case study in a company providing ICT services (Information and

Communication Technology) located in the city of Santa Rosa, northwest region of the State of Rio Grande of Sul. For the data collection, an interview was conducted with the operational director and also the analysis of the documents. Through the analysis it was possible to identify project management tools that best fit the company profile and structure a project management proposal. The proposed tool was Project Builder, because it better meets the requirements of the company in relation to the others and also provides the import of MS Project files and integration with PM Canvas APP. It was observed that among the benefits of using tools project management is the possibility of controlling the cost, time, scope, risks, including the life cycle of the project, improving the performance of the projects in the organization, obtaining a better maturity in the project management of the organization.

Keywords: Project management. Management tools. Management.

1 INTRODUÇÃO

O termo gestão de projetos existe há mais de trinta anos, porém muitas pessoas não valorizam ou até mesmo desconhecem os aspectos positivos que esse tema proporciona. Gerir projetos é considerado uma habilidade que os gestores de projetos necessitam ter para alcançar a maturidade em seus projetos. Sendo assim, para tornar a vida dos gerentes de projetos mais fácil e dinâmica existem diversas ferramentas de apoio que auxiliam em uma melhor gestão. Desempenhar uma boa gestão sobre os projetos dentro das organizações é muito relevante, pois no momento em que as empresas investem capital em novas atividades ou projetos elas querem segurança e qualidade no que está sendo executado e para isso é preciso que haja de forma clara e sucinta o controle sobre essas operações.

Com a alta necessidade de buscar a excelência nos projetos executados, muitas organizações estão percebendo a importância e as vantagens que existem em gerenciar projetos, sabendo que, ao possuir uma visão mais precisa sobre o projeto é possível minimizar assim o máximo de impactos improváveis, obter um melhor controle para a tomada de decisões entre outras facilidades que podem ser usufruídas pela equipe envolvida no projeto. Sendo assim, o problema percebido na empresa em questão é: Qual a contribuição do uso de ferramentas na gestão de projetos em uma empresa de prestação de serviços de TIC?

Para responder à questão de pesquisa, define-se o objetivo geral do estudo em propor uma nova metodologia de gerenciamento de projetos em uma empresa de prestação de serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) localizada na cidade de Santa Rosa, região noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

A gerência de projetos faz com que a empresa comece a organizar melhor seus processos e sucessivamente passe a controlar melhor o prazo, custo, escopo e a qualidade dos projetos que estão sendo executados e isso pode ser controlado através de ferramentas de apoio para a gestão de projetos.

Diante do cenário atual, as empresas prestadoras de serviços de TIC tem assumido um importante papel no mercado, já que as atividades estão relacionadas ao setor que envolve consultoria em tecnologia da informação, manutenção, suporte técnico, equipamentos de telecomunicações assim como internet e novos periféricos, dessa maneira, com as constantes inovações que o mercado está oferecendo é necessário que haja empresas e profissionais habilitados para prestar serviços com qualidade suprimindo as reais necessidades dos clientes.

Portanto, principalmente em empresas voltadas para a prestação de serviços de TIC com alto grau de complexidade de seu operacional, torna-se necessário que haja a utilização de ferramentas de apoio para a contínua expansão de seus projetos, obtendo assim de maneira facilitada, acompanhar e coordenar os trabalhos das equipes, controlar fluxos de informação, os prazos de entrega e os custos.

O estudo está estruturado em cinco seções. A primeira é a introdução, onde o tema é apresentado, demonstrando a sua relevância e suas principais diretrizes; a segunda traz o referencial teórico, a terceira explicita os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. Por fim, a próxima etapa é as recomendações, momento em que se propõe a melhoria dos processos atuais e a apresentação da proposta, seguida das considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa seção são abordados o referencial teórico que embasam este estudo e que se compõe dos seguintes itens: Tecnologia da Informação e Comunicação, a importância da gestão de projetos, tipos de ferramentas para gestão de projetos.

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Nos dias atuais o uso da Tecnologia da Informação (T.I), torna-se um fator indispensável para as organizações, pois é um apoio aos negócios e responsável por armazenar e gerenciar toda a informação da organização.

Segundo Pacievitch (2016), a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pode ser definida como um conjunto de recursos tecnológicos, utilizadas de forma integrada, com um objetivo comum.

Para Vargas (2009), a operação de ferramentas computacionais e *software* de gerenciamento de projetos é de primordial apoio para uma boa gestão de projetos, por existirem aplicativos especificamente projetados para auxiliar a equipe de projeto, no planejamento, monitoramento e controle do mesmo, obtendo dessa forma, estimativas sobre custo, tempo, comando dos documentos e registros sobre o que foi efetuado.

Com a acelerada alteração nos aspectos tecnológicos, é possível perceber que as organizações necessitam cada vez mais estarem integradas com o mundo digital. Deste modo, pode ser assimilado o quão importante é a tecnologia da informação para auxiliar as empresas e processos, pelo fato de fornecer um apoio gerencial, tecnológico e estratégico para as organizações.

Sendo assim, percebe-se que a tecnologia é uma grande aliada na gerência de projetos pelo fato de tornar os projetos mais dinâmicos e progressivos, devido à facilidade de utilizar ferramentas tecnológicas que são responsáveis por manter a informação organizada.

2.2 GESTÃO DE PROJETOS

A gestão de projetos pode ser considerada como a habilidade de gerir, administrar, coordenar e controlar os processos referentes aos projetos executados, ou aqueles que estão em fase de planejamento e iniciação.

Logo para Martins (2010), projeto é a criação de um produto ou a execução de um serviço específico, temporário, não repetitivo e que envolve certo grau de incerteza na realização. O PMI (*Project Management Institute*, 2014), Instituto sem fins lucrativos que engloba vários profissionais da gestão de projetos, visa disseminar as melhores práticas de gerenciamento de projetos em todo o mundo, fomentando o debate sobre o tema por meio de publicações, eventos e reuniões, projeto é único no sentido de que não se trata de uma operação de rotina, mas um conjunto específico de operações destinadas a atingir um objetivo.

Um projeto se torna um empreendimento não repetitivo, que possui características de sequências claras e lógicas de eventos tendo um início, um meio e um fim, para verificar a viabilidade de atingir um objetivo claro, sendo conduzido por pessoas com conhecimentos sobre tempo, custo, recursos (humanos e financeiros) e qualidade (VARGAS, 2009).

Portanto, pode ser definido como um projeto toda ou qualquer tarefa que ainda não foi executada, realizada por um determinado tempo com início, meio e fim pré-definido.

Conforme Vargas (2009), os projetos podem ser aplicados em quase todas as áreas de conhecimento, incluindo, trabalhos administrativos, estratégicos, operacionais e na vida pessoal.

De acordo com Roldão (2012), a gestão de projetos condiz com a combinação de planejamento, execução e controle de um projeto, desde seu início até sua conclusão, para que assim sejam cumpridos os prazos, cronograma e conseqüentemente os objetivos preestabelecidos.

A gestão de projetos é um termo que aborda o gerenciamento de qualquer tipo de projeto, desde a construção de uma casa até a definição de uma lei, é necessário ter o controle e o planejamento de todos os itens que foram definidos inicialmente, para que assim seja não ocorra problemas durante sua execução.

Portanto, sabendo que um projeto pode ser definido como único e temporário, pois possui um início e fim determinado, é possível considerar que o gerenciamento de projetos é de suma importância em qualquer tipo de execução de projeto, sendo dessa forma assegurado que será realizado o que foi definido nos objetivos e cronogramas iniciais.

2.2.1 Benefícios do Gerenciamento de Projetos

Comenta-se, com muita frequência, a respeito das vantagens de ter um plano de gestão de projetos, obtendo dessa maneira um melhor desempenho, gerenciamento e organização dos projetos.

Segundo Trentim (2011), o projeto é composto por uma série de atividades com intuito de resultar em um produto ou serviço final e bem-sucedido, porém, para que isso aconteça deve ser gerido por alguém, nesse caso é o gestor de projetos.

Vargas (2009) destaca que a importância de gerenciar projetos, traz claros benefícios à organização. Dentre os principais podem-se destacar, evitar surpresas durante a execução dos trabalhos, permite uma visão macro do andamento do projeto, antecipar situações desfavoráveis para que se possa tomar ações preventivas e corretivas antes de consolidarem como problema, disponibiliza os orçamentos antes do início dos gastos, agiliza as decisões, aumenta o controle gerencial de todas as fases a serem implementadas devido ao detalhamento ter sido realizado, facilita e orienta as revisões da estrutura do projeto, melhorando a capacidade de adaptação, otimiza a alocação de pessoas, equipamentos e materiais necessários, documenta e facilita as estimativas para futuros projetos. Lacruz (2014) tem a concepção de que, falar em benefícios do gerenciamento de projetos é necessário apresentar os ganhos para a organização, justificando dessa forma a implantação. Com tantos benefícios que existe pelo fato de se gerenciar projetos, por que ainda falham? Para Vargas (2009), mesmo existindo grande quantidade de benefícios gerados pelos projetos, boa parte deles falha ou não atinge o resultado esperado, pois muitas falhas são decorrentes de obstáculos naturais ou externos que estão fora do controle da organização, particularmente mudança na estrutura organizacional da empresa, riscos elevados no meio ambiente, mudança de tecnologia disponível, evolução de preços e prazos.

Ainda, nas palavras do referido autor, a maioria de insucessos é também chamada de falhas gerenciais, que na verdade são definidas como, as metas e os objetivos mal estabelecidos, projeto inclui muitas atividades e pouco tempo para realiza-las, as estimativas financeiras são pobres e incompletas, o projeto é baseado em dados insuficientes, ou inadequados, o projeto não teve um gerente de projeto, ou teve vários, falta de liderança. Portanto, o gerenciamento de projetos traz diversos benefícios, porém é necessário que haja total controle sobre o mesmo, respeitando dessa forma tudo que foi acordado no início do

mesmo.

Todo projeto possui um ciclo a ser seguido, sendo esse também chamado de ciclo de vida do projeto sendo responsável por apresentar cada fase existente no projeto e suas funções, para que dessa maneira se tenha benefícios sobre o que está sendo executado.

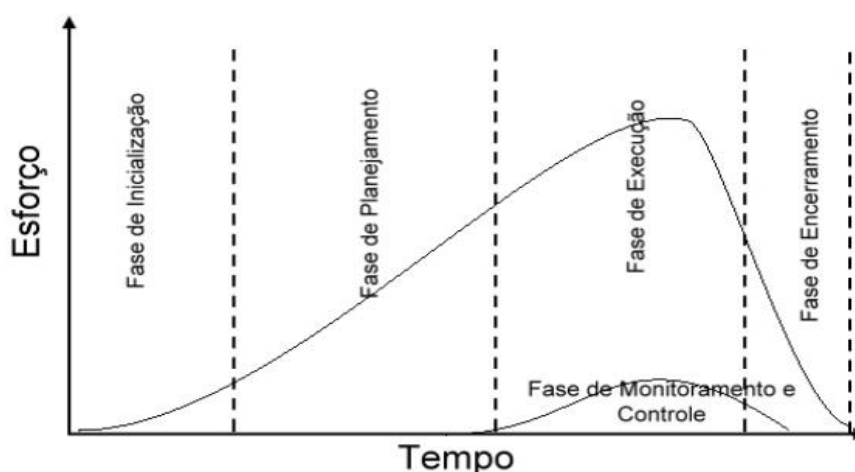
2.2.2 Ciclo de Vida e Fases de um projeto

Ciclo de vida de um projeto é o estabelecimento de uma sequência de fases com o objetivo de realizar o projeto, garantindo assim um bom gerenciamento. “Em geral os projetos são divididos em fases para facilitar o controle gerencial e permitir uma melhor sintonia com os processos gerenciais.” (MENEZES, 2009, p.5).

O ciclo de vida de um projeto é responsável por definir como e quando cada fase será iniciada, como a entrega será realizada, qual será o próximo passo, quem estará envolvido em cada fase, os responsáveis e assim por diante. Com isso, percebe-se que o projeto é dividido em diversas fases e que este conjunto se torna o ciclo de vida de um projeto, possibilitando assim ter um melhor controle gerencial sobre o projeto.

A Figura 1 apresenta a divisão do projeto em cinco fases, onde cada uma delas é definida de acordo com as características específicas e as necessidades do projeto.

Figura 1 - Ciclo de vida do projeto subdividido em fases.



Fonte: Vargas (2009, p.49)

Para Vargas (2014), cada fase do projeto é caracterizada pela entrega, ou finalização de um determinado trabalho e que toda entrega precisa ser tangível, pois dessa forma a facilita a identificação, tendo por exemplo, um relatório, um cronograma estabelecido ou um conjunto de atividades realizado.

As fases são divididas em dois grupos, fase da concepção e a fase de implementação, na concepção está incluso a iniciação e o planejamento do projeto, tendo como objetivo identificar as necessidades, definir o estudo do mercado, escolha da tecnologia, definição de custos, estudo das condições de exploração, planejamento sobre a implementação e dos principais eventos, análise das condições legais de realização, estudo de financiamento e análise de risco. Já a implementação está composta por execução, monitoramento e controle, que tem por objetivo desenvolver o projeto dentro dos parâmetros acordados de tempo, custo e qualidade (ROLDÃO, 2012).

Conhecer as fases do ciclo de vida, segundo Vargas (2014), proporciona diversos benefícios para qualquer tipo de projeto como, determinar o que foi ou não feito, como ele

está progredindo até o momento e em que ponto exato o projeto se encontra. Nas palavras de Molinari (2010, p. 32):

Para efeito de controle e planejamento cada fase é caracterizada por completar um ou mais marcos, os pontos de controle e monitoração. Os marcos são resultados de trabalho, obtendo-se um ou mais produtos intermediários que podem ser verificados e medidos, como um estudo de viabilidade ou a elaboração de um protótipo. A conclusão de uma fase é caracterizada pela revisão dos trabalhos e dos padrões de desempenhos, para determinar se o projeto terá continuidade, além de detectar e corrigir os desvios.

Neste contexto, pode ser considerado que cada projeto possui suas respectivas fases, possibilitando assim um melhor gerenciamento, conectando o início ao seu final e oferecendo um melhor controle sobre as fases do ciclo de vida, também é válido considerar que o projeto se divide em fases aonde cada uma compreende um conjunto de atividades, técnicas e as pessoas que serão envolvidas. Ainda, para manter uma sequência clara e objetiva na gestão de projetos temos como base o PMBOK (Guia de Gerenciamento de Projetos) que é um guia de gerenciamento de projetos e será detalhando no decorrer do projeto.

2.3 PMBOK E AS BOAS PRÁTICAS EM GESTÃO DE PROJETO

Com a evolução da Gestão de Projetos fez com que se concebesse uma nova maneira de visão sobre projetos, do jeito que, na década de 1990 se buscou estruturar o gerenciamento de projetos, com foco nas boas práticas de gestão.

Para Carvalho e Rabechini Junior (2011), nesse período, proliferaram os guias de conhecimento, em geral proposto por institutos ou associações de profissionais ligados à área de Gestão de projetos. O guia mais difundido é o PMBOK, que embora seja conhecido como uma abordagem americana está presente em mais de 100 países e é o mais expandido no Brasil.

Molinari (2010) concluiu sua tese a partir de uma pesquisa realizada pela consultoria *The Standish Group*, sobre projetos e aplicações de tecnologia da informação em grandes empresas do *EUA*, dessa maneira ele considera que pode ser considerado dois tipos de cenários que comprovam a evolução da Gerência de Projetos devido a exploração das boas práticas de gestão de projetos.

No estudo citado foi identificado que o primeiro cenário mostra uma realidade dos anos 1990 por conta de não dar muita importância na gestão de projetos, já o segundo cenário demonstra a década de 2000 de maneira que existe a percepção das vantagens em gerenciar projetos.

Portanto, o PMBOK é um guia de conhecimento sobre as melhores práticas de gerenciamento de projetos, possui informações identificadas pelos profissionais da área de gestão de projetos e que se usadas, amentam as chances de sucesso dos projetos.

O guia foi desenvolvido pelo PMI (2014), visando a pesquisa, a sistematização e a divulgação dos conceitos relativos à administração de projetos. Possui um conjunto de diretrizes que servem de apoio para a gestão de projetos em relação ao ciclo de vida, gerenciamento e aos processos de um projeto.

Atualmente o PMBOK está em sua 5ª edição, e está dividido em 10 áreas de conhecimento e 47 processos, oferecendo dessa maneira, não só apenas um melhor gerenciamento, mas também um apoio da parte inicial, desenvolvimento e término do projeto. As áreas estão caracterizadas como os principais aspectos envolvidos em um projeto e no seu gerenciamento, são elas, integração, escopo, tempo, custo qualidade, recursos humanos, comunicações, riscos, aquisições e as partes interessadas. (PMI, 2014 *Apud* VARGAS, 2014).

A Figura 2 apresenta as 10 áreas do conhecimento.

Figura 2 - As dez áreas de conhecimento segundo PMBOK.



Fonte: PMI *apud* D'ÁVILA (2015).

O conjunto das 10 áreas de conhecimento possibilitam um controle e monitoramento completo. Também cada área é responsável por controlar todas as entradas, as ferramentas e as técnicas, bem como as saídas do gerenciamento do projeto.

O PMBOK não pode ser tratado apenas como uma metodologia de gerenciamento de projetos, mas sim como uma definição de diversas teorias envolvendo o assunto, sendo identificados todos os processos, técnicas, regras, métodos e áreas do conhecimento. Todos aqueles que trabalham com gerenciamento de projetos, possuem um entendimento sobre o mesmo. Além disso, o PMBOK também introduz conceitos da gestão de projetos, afinando todos os seus processos, entradas e saídas, consequentemente fornece ainda diretrizes.

A incorporação entre os processos e área do conhecimento é efetuada através do ciclo de vida do projeto, como foi mencionado. Desta forma, o guia PMBOK propõe as melhores práticas de gerenciamento de projetos, procurando utilizar as suas 10 áreas do conhecimento aplicadas com seus 47 processos, dividindo-as dessa maneira de acordo com as fases do ciclo de vida do projeto.

2.4 FERRAMENTAS PARA GERENCIAR PROJETOS

Fazer uma gestão de projetos de qualidade demanda tempo e dedicação por parte do gerente de projetos. Entretanto, hoje existem diversas soluções para tornar a vida dos gerentes de projetos mais fácil e dinâmica. De acordo com Reis (2016), algumas ferramentas são mais genéricas, outras específicas para quem trabalha com gestão de projetos ou lidera um escritório de projetos, mas todas podem ajudar os gerentes de projetos a ganhar tempo, eficiência no controle de seus projetos e na evolução da maturidade da organização. A principal função de utilizar ferramentas para gerência de projetos é obter total administração de forma mais organizada e eficiente dos processos de um projeto e consequentemente sua gestão como um todo.

Prado (2009) ainda salienta que, nem sempre devemos substituir o conhecimento e aplicações técnicas por ferramentas, pois essas podem não possuir recursos necessários para uma gestão completa, que não permitem a visualização de um projeto como um todo. Dessa

forma, é sempre necessário prover garantia de obtenção das metas das organizações.

Existem diversas ferramentas no mercado que podem dar suporte ao gerenciamento de projetos, mas foi optado em falar de algumas tais como *Microsoft Project*, GP3 (Gestão de Projetos, Processos e Pessoas), PM Canvas (*Project Model Canvas*) e *Project Builder*. A descrição dessas ferramentas é apresentada a seguir.

Um dos fatores interessantes em relação às ferramentas que serão apresentadas é de que todas elas trabalham de alguma maneira com o gráfico de Gantt, gráfico o qual é responsável por apresentar o acompanhamento das etapas do projeto, podendo informar data de início e término de atividades.

Para Reis (2016), o principal objetivo do gráfico de Gantt é mostrar de maneira visual o cronograma completo das atividades do projeto. Reis ainda comenta que a história começou em meados de 1800 quando Karol Adamiecki engenheiro polonês elaborou um documento para acompanhar o fluxo de trabalho de uma maneira visual, e assim na época originou o nome dessa ferramenta de harmonogram. Em 1910 mais de um século depois, Henry Gantt aproveitou para reformular esse modelo e criou então o chamado Gráfico de Gantt, uma ferramenta cujo objetivo era de acompanhar o trabalho dos supervisores das fábricas evitando dessa maneira atraso na produção.

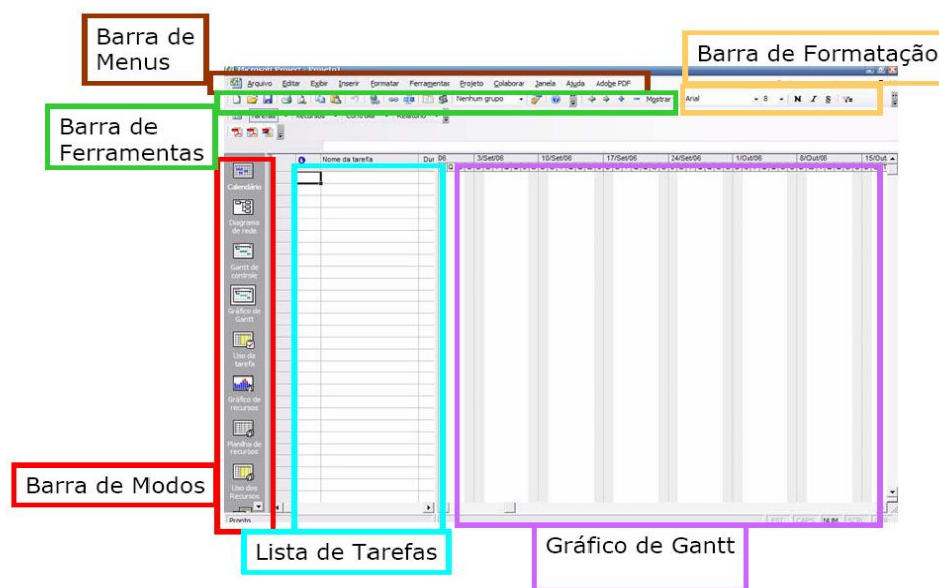
O gráfico de Gantt pode ser desenvolvido a partir de planilhas de *excel*, *softwares*, aplicativos e outras ferramentas. Para criá-lo é necessário primeiramente listar as atividades do projeto, logo após deve partir para o detalhamento já que cada atividade pode ser desmembrada em tarefas menores, após isso, é necessário identificar quais atividades ou tarefas que sejam interdependentes, ou seja, que podem ser executadas paralelamente com as demais desde que haja recursos necessários, essas atividades não necessitam da finalização de uma tarefa para a sua sequência, então logo após coletar essas informações e organiza-las, já é possível estruturar o Gantt utilizando ferramentas de apoio e logo após compartilhar esse com toda equipe envolvida no projeto. (REIS, 2016).

O gráfico ou diagrama de Gantt como também é conhecido, é uma das diversas facilidades que as ferramentas de gestão de projetos proporcionam e que podem ser utilizadas pelos os gestores de projetos, obtendo assim um melhor sucesso no seu trabalho, as ferramentas servem como apoio em uma melhor maturidade no quesito projetos e pensando nisso que dessa maneira será descrito a seguir algumas ferramentas que podem ser utilizadas no momento em que for gerenciar projetos.

2.4.1 Microsoft Project

O *Microsoft Project* é um software proprietário de gestão de projetos. É muito utilizado em diversos ramos de mercado. Com ele é possível gerenciar recursos (humanos ou materiais), fazer alocação de tarefas, gerenciamento de tempo, custo, relacionar tarefas, obter caminho crítico, gerar relatórios, entre outras funcionalidades. A Figura 3, apresenta como é o ambiente do Microsoft Project.

Figura 3 - Tela do Microsoft Project.



Fonte: FIOROTI; GEROSA (2007, p.10).

As exigências mínimas do sistema para rodar o *Microsoft Project* é usar computador com *Microsoft Windows XP* Profissional, processador *Pentium III*, 256 megabytes (MB) de memória RAM ou superior. (MICROSOFT, 2016).

Microsoft (2016) ainda afirma que o *Microsoft Project* também proporciona a criação do compartilhamento de recursos e/ou tarefas, para que dessa maneira todos os envolvidos no projeto possam estar a par do desenvolvimento ocorrente.

A Microsoft disponibiliza mais de uma versão para a utilização do *Project*, desse modo pode ser encontrado o *Project Lite*, sendo específico a membros de equipe, *Project for Office 365* e *Standard* usado por gerentes de projetos, assim como o *Project Online* e *Project Server*, para executivos e escritórios de projetos. Ambos dispõem de diversos benefícios como, solução online, gerência de tarefas, quadro de horários, acesso em praticamente qualquer lugar, software mantido atualizado automaticamente dentre outros benefícios. Tendo um custo variável a partir de R\$: 30,60 a 145,00 usuário/mês. (MICROSOFT, 2016).

Neste sentido, fica evidenciado que a ferramenta em questão possui diversas opções para se trabalhar, oferecendo recursos, flexibilidade e facilidades de uso.

2.4.2 GP3 Software de Gestão de Projetos, Processos e Pessoas

O GP3 (Gestão de Projetos, Processos e Pessoas) é um *software* proprietário de gerenciamento de projetos, baseado totalmente na *WEB* e serve para controle e gerenciamento de projetos e atividades, podendo ser desenvolvido por pessoas de diversos locais. É possível efetuar o controle de prazos das atividades, tomando-se também um gerenciador de processos.

Apresenta um controle e transparência para os projetos, podendo acompanhar em tempo real o portfólio de projetos da empresa, assegurando que os custos e prazos estão sobre controle, acessado pela internet o GP3 ajuda desde fase de planejamento até a execução de e o controle dos projetos, nele são registradas todas as atividades, redes de precedência, caminhos críticos e locação de recursos sejam eles humanos ou financeiros. (GP3, 2016).

No GP3 é possível escolher o pacote que mais se encaixa com a necessidade da empresa, em razão de que o mesmo prove versões do tipo, Grátis, Profissional, empresarial e Corporativo.

Dentre elas, é possível perceber diferentes funcionalidades, serviços, plug-ins e módulos são oferecidos. (GP3, 2016). A tela inicial é demonstrada na Figura 4.

Figura 4 - Tela Principal do GP3

The screenshot displays the main interface of the GP3 software. At the top, there is a header with the GP3 logo and the text 'Gestão dos PROCESSOS | PROJETOS | PESSOAS'. Below this, user information is shown: 'Usuário: Daniel Lopes (DLopes)', 'Último acesso: 06/12/2010 09:09', and the date 'Segunda-Feira, 6 / Dezembro / 2010'. A 'Desempenho do Programa' section shows 'Programa Consultorias em Gerenciamento de Projetos' with 'SPI= 89.53%' and 'CPI= -'. The main area is a table of project activities with columns for status, description, responsible person, start/end dates, and action icons. Red arrows point to various UI elements: 'Cabeçalho personalizável' (header), 'Identificação do Usuário' (user info), 'Identificação do Programa' (program name), 'Status e identificação do Projeto' (project status), 'Status e identificação da atividade' (activity status), 'Ações do Usuário' (user actions), 'Ações do Programa' (program actions), 'Ações do Projeto' (project actions), and 'Ações da Atividade' (activity actions).

Status	Projeto	Atividade	Responsável	Início	Fim	Ações
3%	1. Avaliando Estratégia de Offshoring para Funções de RH - Sem Precedências	1. Receber aviso para começar e assinar contrato	DLopes	13/10/10	28/01/12	[Icons]
30%	2. Implantação de IE na Genesis RH	2. Submeter documentos de títulos e seguro	DLopes	30/08/10	30/03/11	[Icons]
13%	3. Prédio comercial de três andares	3. Preparar e submeter cronograma do projeto	DLopes	18/10/10	04/08/11	[Icons]
100%		4. Preparar e submeter cronograma de valores	GHRamos	18/10/10	03/12/10	[Icons]
60%		5. Obter permissão para construção	GHRamos	19/10/10	06/12/10	[Icons]
20%		6. Submeter projetos de compras preliminares	DLopes	01/12/10	09/12/10	[Icons]
0%			GHRamos	10/12/10	23/12/10	[Icons]
0%			DLopes	24/12/10	06/01/11	[Icons]
0%			GHRamos	07/01/11	25/04/11	[Icons]

Fonte: GP3 (2016).

Desse modo, é possível compreender que o software dispõe de diferentes vantagens, como especificado previamente, gerência mais de um projeto ao mesmo tempo, possui um controlador de usuários, onde cada um pode ver o andamento de todas as atividades, mas só podem alterar as suas. É possível programar para envio de mensagens de e-mail automaticamente para a equipe de projeto avisando quais as atividades que devem começar ou terminar e quais estão atrasadas.

2.4.3 Project Model Canvas

O PM Canvas APP é baseado na metodologia *Project Model Canvas*, que permite planejar e gerenciar seus projetos online. De uma forma que pode ser integrado a padrões já utilizados simplificando seus projetos. A época em que se criava solitariamente planos de projetos com múltiplas páginas para depois envia-los aos demais *stakeholders* passou.

De acordo com Reis (2016), o usuário poderá organizar seu Canvas como se fosse um aplicativo de rede social, de modo participativo. Os usuários poderão compartilhar seus argumentos e juntos escolher quais entram ou não no Canvas. Disponível para os sistemas operacionais mobile, o *app* pode ser baixado gratuitamente.

A seguir a Figura 5 do *PM Canvas*, demonstra a tela de coleta de dados sobre o projeto.

Figura 5 - Tela de coleta de dados do projeto.



Fonte: Adaptado FINOCCHIO (2016).

Conforme exposto na figura anterior, é possível entender mais sobre o ambiente de coleta de dados do *PM Canvas*, observando-se todas as etapas da ferramenta que precisa ser alimentada, dividindo-as em grupos de perguntas: por quê? o quê? quem? como? quando e quanto?. Dessa maneira, torna-se necessário que os responsáveis pelo projeto façam as devidas atribuições para cada processo, para que desse modo haja uma maior transparência em todas as informações já que essas podem ser compartilhadas.

Após o preenchimento de todas as perguntas, o *app* permite uma visualização gráfica em tempo real de todo o projeto. A Figura 6 exibe a visão de como é a estrutura do *PM Canvas*.

Figura 6 - Estrutura do PM Canvas



Fonte: Adaptado FINOCCHIO (2016).

Com o PM Canvas, possível desenhar o modelo mental do projeto, visualizando suas ligações e dependências em uma única página. E o fato do mesmo ser um aplicativo, torna-se um grande benefício para os envolvidos no projeto, dessa maneira quando os participantes estiverem na mesma sala, todas as informações ficam salvas digitalmente e podem ser compartilhadas entre ambos.

2.4.4 Project Builder

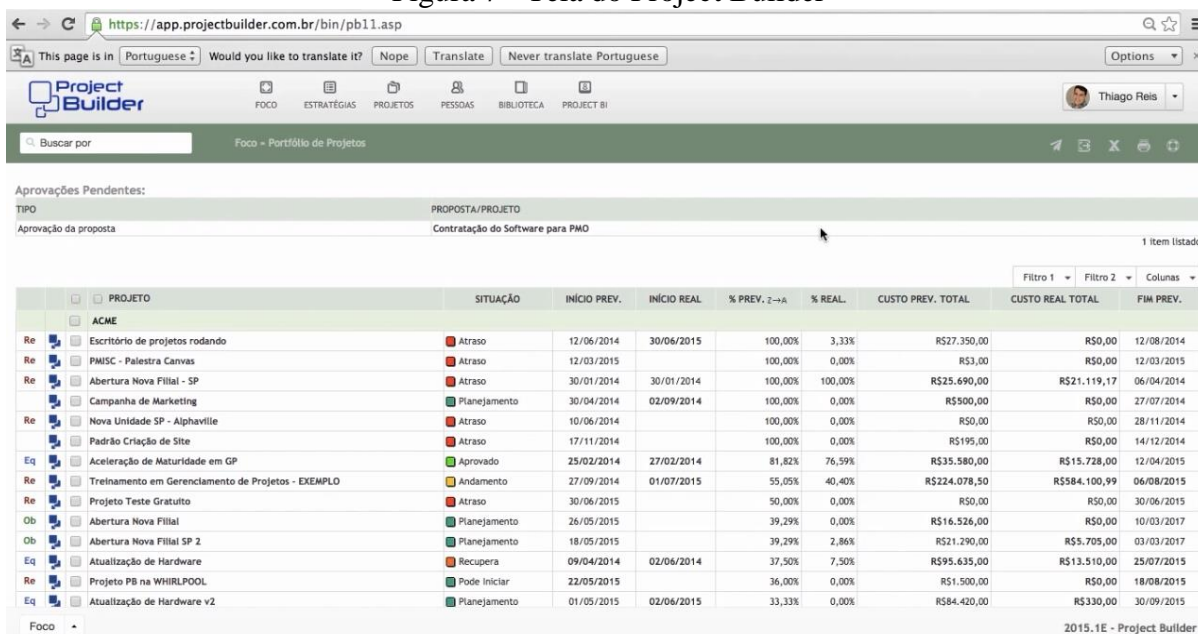
Project Builder é um *software* proprietário, com ele é possível cadastrar as áreas da empresa, atividades, usuários, compartilhar arquivos. Permite gerenciar tempo, define pessoas como responsável, cadastro de clientes e fornecedores, é possível importar arquivos do *MS Project* e *PM Canvas*, ambiente WEB.

Para Reis (2016), o *Project Builder* trabalha com perfil de acesso, define o que cada um consegue e não consegue fazer, no perfil de acesso, é configurado as autorizações e permissões de maneira que se possa distribuir o acesso a ferramenta, mas sem perder a governança e ao mesmo tempo garantindo que cada usuário consiga ver aquilo que precisa.

O autor afirma que o software é um excelente facilitador pronto para aumentar a produtividade e elevar o nível de planejamento e a eficiência dos negócios, ele facilita obter a definição dos perfis de acesso e estrutura organizacional, criação de processos padrão para gerenciar projetos. Alinhando dessa forma, os projetos da organização com as melhores práticas do mercado, dando sustentação estratégica da companhia, abordando as principais áreas de gestão de projetos.

A Figura 7 demonstra a interface do *Project Builder*.

Figura 7 - Tela do *Project Builder*



The screenshot shows the Project Builder web application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for FOCO, ESTRATÉGIAS, PROJETOS, PESSOAS, BIBLIOTECA, and PROJECT BI. Below the navigation bar is a search bar and a filter section. The main content area displays a table of projects with columns for PROJETO, SITUAÇÃO, INÍCIO PREV., INÍCIO REAL, % PREV., % REAL, CUSTO PREV. TOTAL, CUSTO REAL TOTAL, and FIM PREV. The table lists various projects such as 'Escritório de projetos rodando', 'PMISC - Palestra Canvas', 'Abertura Nova Filial - SP', and 'Treinamento em Gerenciamento de Projetos - EXEMPLO'.

PROJETO	SITUAÇÃO	INÍCIO PREV.	INÍCIO REAL	% PREV. z→A	% REAL	CUSTO PREV. TOTAL	CUSTO REAL TOTAL	FIM PREV.
ACME								
Re	Atraso	12/06/2014	30/06/2015	100,00%	3,33%	R\$27.350,00	R\$0,00	12/08/2014
Re	Atraso	12/03/2015		100,00%	0,00%	R\$3,00	R\$0,00	12/03/2015
Re	Atraso	30/01/2014	30/01/2014	100,00%	100,00%	R\$25.690,00	R\$21.119,17	06/04/2014
Re	Planejamento	30/04/2014	02/09/2014	100,00%	0,00%	R\$500,00	R\$0,00	27/07/2014
Re	Atraso	10/06/2014		100,00%	0,00%	R\$0,00	R\$0,00	28/11/2014
Re	Atraso	17/11/2014		100,00%	0,00%	R\$195,00	R\$0,00	14/12/2014
Eq	Aprovado	25/02/2014	27/02/2014	81,82%	76,59%	R\$35.580,00	R\$15.728,00	12/04/2015
Re	Andamento	27/09/2014	01/07/2015	55,05%	40,40%	R\$224.078,50	R\$584.100,99	06/08/2015
Re	Atraso	30/06/2015		50,00%	0,00%	R\$0,00	R\$0,00	30/06/2015
Ob	Planejamento	26/05/2015		39,29%	0,00%	R\$16.526,00	R\$0,00	10/03/2017
Ob	Planejamento	18/05/2015		39,29%	2,86%	R\$21.290,00	R\$5.705,00	03/03/2017
Eq	Recupera	09/04/2014	02/06/2014	37,50%	7,50%	R\$95.635,00	R\$13.510,00	25/07/2015
Re	Pode Iniciar	22/05/2015		36,00%	0,00%	R\$1.500,00	R\$0,00	18/08/2015
Eq	Planejamento	01/05/2015	02/06/2015	33,33%	0,00%	R\$84.420,00	R\$330,00	30/09/2015

Fonte: Reis (2016)

No *Project Builder* é possível escolher um plano que mais se adapte com o perfil da empresa, já que nele está disponível diferentes versões, como, *Start*, *Professional*, *Business* e *Enterprise*. Aonde em cada uma está associado diversas funcionalidades, proporcionando dessa maneira, um modelo mais apropriável para qualquer organização.

Com o intuito de mapear a metodologia atual de gerência de projetos que a empresa LOGG utiliza, iniciou-se então a coleta de dados, analisando assim os aspectos positivos e

negativos dos processos de gestão de projetos que são realizados no cotidiano da empresa, verificando junto às teorias citadas pelos autores pesquisados quais as possibilidades de alterações visando melhorias na organização.

3 ESTUDOS RELACIONADOS

Vargas (2009) destaca que a importância de gerenciar projetos, traz claros benefícios à organização. Nos estudos publicados por esse autor, ele destaca que dentre os principais benefícios podem-se destacar, evitar surpresas durante a execução dos trabalhos, permite uma visão macro do andamento do projeto, antecipar situações desfavoráveis para que se possa tomar ações preventivas e corretivas antes de consolidarem como problema, disponibiliza os orçamentos antes do início dos gastos, agiliza as decisões, aumenta o controle gerencial de todas as fases a serem implementadas devido ao detalhamento ter sido realizado, facilita e orienta as revisões da estrutura do projeto, melhorando a capacidade de adaptação, otimiza a alocação de pessoas, equipamentos e materiais necessários, documenta e facilita as estimativas para futuros projetos.

Para os autores Tinoco e Araújo (2016), o uso de ferramentas de gestão de projetos torna-se indispensável para garantir resultados positivos no desenvolvimento de um projeto, pois permite saber quais métodos e processos de trabalhos utilizados, e visualizar informações em tempo real ao alcance de toda a equipe envolvida. O estudo publicado na revista de Engenharia de Software ainda mostra que os autores chegaram a conclusão de que o gerenciamento de projetos deve ser feito com a aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas. Com o uso de metodologias, a implantação da cultura de projetos pode ser realizada para garantir a aplicação dos princípios de gerenciamento de projetos de forma padronizada, buscando atender da melhor forma às necessidades das organizações.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo apresenta uma proposta do uso de ferramentas de gerenciamento de projeto para uma empresa de prestação de serviços de TIC localizada na cidade de Santa Rosa, região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

A categorização da pesquisa permite ao usuário definir qual o melhor método utilizado para a execução do projeto, e quais são os métodos utilizados. Quanto à natureza da pesquisa, foi considerada aplicada, por razão de buscar solução no problema de gerência de projetos em uma empresa de tecnologia da informação e comunicação.

Dessa maneira no período de agosto a setembro de 2016 foi aplicado o plano de coleta de dados, foi realizada uma entrevista com os diretores da empresa para coleta de dados e informações a respeito da atual metodologia de gerenciamento de projetos, como a análise dos processos internos e quais projetos já foram executados.

Posteriormente, para obter uma melhor base de informações em relação aos projetos que já haviam sido executados, analisaram-se os documentos da empresa como as ordens de serviços, os relatórios de chamados, os orçamentos e os condicionais dos clientes.

Partindo do plano de coletas, foi realizada uma análise dos dados obtidos para verificar a possibilidade de melhorias ou implantação de um sistema de gerenciamento mais eficiente, desenvolvendo assim uma proposta de utilização de ferramentas de gestão de projetos que mais se enquadre ao perfil da empresa.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Pela coleta de informações na empresa, objeto de estudo, identificou-se que possui um portfólio de mais de cinquenta clientes no estado do Rio Grande do Sul, sendo que em alguns clientes existe mais de um projeto em andamento ou que já foi executado, porém o controle é considerado de certo modo despercebido, dessa maneira foi possível entender que é imprescindível a existência de um método mais eficaz para a gerência de seus projetos. Sendo assim, a coleta de dados foi abordada em dois momentos, o primeiro como é realizada atualmente a gestão de projetos, contendo documentos analisados e no segundo momento a entrevista que foi aplicada aos diretores da empresa.

Atualmente durante o andamento dos projetos a empresa não consegue mensurar de forma precisa o que já foi gasto de tempo, com o custo e o cronograma, enfim todas as atividades relacionadas ao projeto no momento de sua execução e só após o término que será possível ter uma avaliação do que foi realizado com o que foi previsto.

Percebe-se que o método aplicado pela empresa não lhe oferece vantagens para a tomada de decisão, visto que, durante a execução do projeto não é possível avaliar se os critérios estão sendo atendidos conforme o planejado, também é preciso destacar que o monitoramento e controle das atividades no momento da execução do projeto facilitam ao gerente de projetos a evitar situações de adversas.

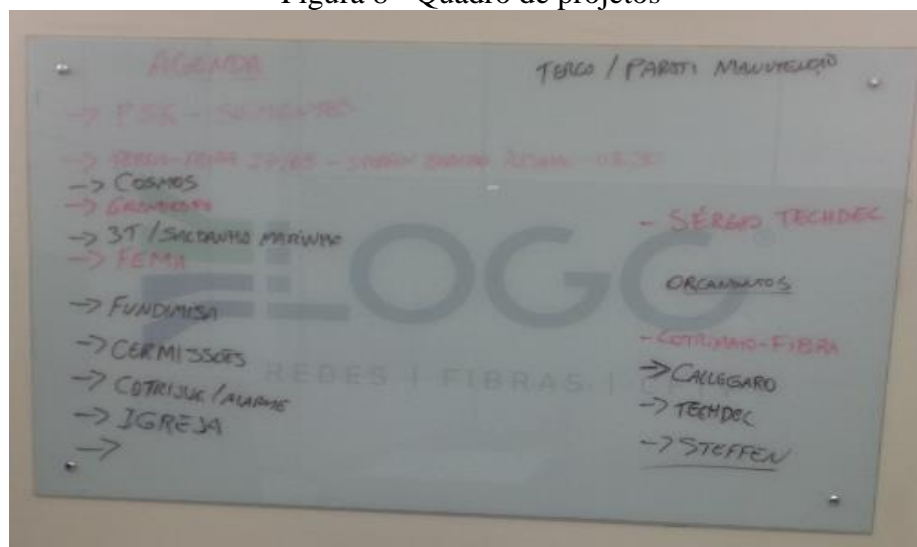
Vargas (2009) destaca que a importância de gerenciar projetos traz claros benefícios à organização. Dentre os principais podem-se destacar, evitar surpresas durante a execução dos trabalhos, permite uma visão macro do andamento do projeto, antecipar situações desfavoráveis para que se possa tomar ações preventivas e corretivas antes de consolidarem como problema, disponibiliza os orçamentos antes do início dos gastos, agiliza as decisões, aumenta o controle gerencial de todas as fases a serem implementadas devido ao detalhamento ter sido realizado, facilita e orienta as revisões da estrutura do projeto, melhorando a capacidade de adaptação, otimiza a alocação de pessoas, equipamentos e materiais necessários, documenta e facilita as estimativas para futuros projetos.

A realização da comunicação dos projetos funciona da seguinte maneira: o cliente entra em contato com a empresa através de um telefonema, *e-mail*, *Skype* ou até mesmo via mensagem de *WhatsApp*, solicitando a prestação de serviço, podendo ser de um reparo simples ou até mesmo um novo projeto, a empresa por sua vez após ouvir a solicitação do cliente agenda uma visita no local sendo essa conduzida pelo departamento comercial juntamente com o diretor operacional, e é nesse momento que será sanada as dúvidas de ambas as partes e entendido a real necessidade do cliente para projetar o que será realizado.

O canal de comunicação entre o cliente e a empresa é uma das principais bases para novos negócios e por isso é de suma importância que haja um registro desses contatos, para assim ter como base a relação de chamados atendidos dos clientes.

Após entender as necessidades e agora com as informações necessárias é o momento em que é realizado o orçamento e repassado ao cliente, logo quando esse é aprovado será destacado em um quadro de vidro que fica na sala da direção da empresa ficando assim nas pendências, como mostra a Figura 8.

Figura 8 - Quadro de projetos



Fonte: LOGG (2016).

Todos os projetos, orçamentos, pendências a serem realizadas são destacados no quadro algumas vezes com datas de quando serão iniciadas as atividades, quando for atendida são removidas do mesmo, melhor dizendo apagadas para a inclusão de novos projetos.

A base de informações dos projetos atuais da empresa pode ser considerada de certo modo vulnerável, visto que qualquer pessoa pode ter acesso à sala da direção e simplesmente apagar os dados destacados no quadro, ocasionando assim um transtorno na gestão dos projetos.

Diante dessa situação é visível a necessidade da aquisição de um novo formato de registro para a fase de inicialização dos projetos, podendo ser definido como um termo de abertura do projeto, ou seja, um documento formal que relaciona todos os objetivos, justificativas e benefícios do projeto, identificando também as partes interessadas.

Para Vargas (2014, p.69), “desenvolver o termo de abertura do projeto é o processo de desenvolver um documento que formalmente autoriza a existência de um projeto e dá ao gerente do projeto a autoridade necessária para aplicar recursos organizacionais as atividades do projeto.”

A maioria das informações do que deverá ser realizado nos projetos ficam apenas com o diretor operacional e só então repassadas para o coordenador e a equipe apenas no dia da execução.

Nessa segunda etapa recebe o auxílio de outro quadro que fica no setor da área técnica, como apresenta a Figura 9.

Figura 9 - Quadro área técnica



Fonte: LOGG (2016).

Através de uma breve reunião é utilizado esse quadro para realizar o planejamento com os técnicos responsáveis em atuar no projeto para então esses ficarem a par do que será executado, é nesse momento que ocorre uma troca de ideias entre os envolvidos para sanar todas as dúvidas e esclarecer os objetivos, chegando assim a um consenso de como deverá ser conduzido o projeto.

O não envolvimento dos responsáveis por conduzir o projeto durante o planejamento torna-se de certa maneira um inimigo do sucesso, visto que, o planejamento é o processo realizado para identificar, esclarecer objetivos e o escopo do projeto, definindo métricas e desenvolvendo planos para a execução. Para Vargas, nessa fase do planejamento é importante que seja feito o detalhamento de tudo o que será utilizado no projeto, para que ele seja executado sem dificuldades e imprevistos (VARGAS, 2014).

Portanto, o momento em que a informação fica apenas centralizada com o diretor de operações sendo esse responsável por planejar mais de um projeto em paralelo, corre-se o risco de omissão em relação alguma atividade que deveria ter sido planejada e acabou ficando de fora e a grande consequência será a existência de futuras falhas durante a execução do projeto.

O auxílio de uma ferramenta de gestão de projetos possibilitará o envolvimento para o planejamento, controle e monitoramento dos projetos não apenas do diretor de operações, mas principalmente do coordenador responsável pelas equipes técnicas, existindo dessa maneira a percepção clara sobre as atividades antes mesmo de serem executadas. Além disso o coordenador saberá o dia exato que precisa ser iniciado o projeto no cliente, prevendo assim a equipe responsável por conduzi-lo e ganhando desse modo tempo.

Assim sendo, o diretor de operações poderá nomear o coordenador como o gerente de projetos fazendo com que o mesmo assuma mais responsabilidades e cobrando diretamente desses os resultados dos projetos, será ele o responsável por alimentar a ferramenta a cada etapa concluída e manter informado a todos os *stakeholders* se o projeto está percorrendo como o planejado.

Atualmente durante a execução do projeto a comunicação entre a diretoria e a área técnica é realizada através de ligações via celular, para obter informações de como está o projeto e o próximo ato de interação entre ambos será apenas no dia da conclusão do projeto. Quando não é possível concluir um projeto durante o tempo previsto é informado o diretor de

operações e esse novamente adicionará no quadro com uma nova data de execução das atividades no cliente.

É de suma importância que exista uma comunicação eficaz durante a execução do projeto. PMBoK diz que “O sucesso do gerenciamento de projetos em uma organização é altamente dependente de um estilo de comunicação organizacional eficaz.” (PMI, 2014, p.21).

Em relação ao cenário atual é possível perceber que durante a execução do projeto pode existir uma comunicação mais efetiva e segura entre as partes interessadas, sendo essa conduzida pelo gerente de projetos nesse caso o coordenador das equipes. Esse ficará responsável por ser o canal de comunicação entre a equipe técnica e o diretor de operações, além de alimentar a ferramenta com dados a cada contato efetuado com a equipe, facilitando dessa maneira que todos envolvidos do projeto saibam como está o *status* do projeto.

O coordenador deverá participar ativamente de todos os projetos, através de telefonemas e também pessoalmente no local da execução, para controlar, monitorar e registrar se está tudo ocorrendo como o planejado. Sobre os membros das equipes em caso de irregularidade ou houver algum imprevisto deve ser informado ao coordenador sobre as mudanças no projeto e esse por sua vez alinha com a direção sobre as alterações.

A cada finalização de projeto é realizado uma ordem de serviço e disponibilizado para a secretária da empresa. Hoje existe quatro equipes designadas para atender os projetos e em cada equipe existe um líder sendo esse responsável por conduzir o andamento das atividades e pela realização da ordem de serviço após a conclusão do projeto, na ordem deve constar: data, horário, nome do cliente, cidade, número de técnicos, descrição de todas as atividades realizadas e a lista de materiais utilizados.

Após o preenchimento da ordem de serviço é repassado para a secretária da empresa, ela por sua vez torna-se responsável por dar entrada em todo material que retornou e verificar se o que saiu do condicional do estoque fecha com o que foi utilizado e com o material que retornou. Posteriormente realiza o detalhamento das atividades de um modo mais formal que é via *e-mail* e só então é repassado para os dois diretores da empresa, do modo que nesse momento é comparado se o orçamento passado com o que foi executado está de acordo, então depois é repassada para o cliente a relação das atividades executadas.

O encerramento do projeto é o momento em que será possível avaliar se tudo ocorreu como o planejado, também é a hora de validar com o cliente se a sua necessidade alcançada. Vargas diz que essa é a fase em que podemos chamar de aprendizado, pois é nela que serão analisados e discutidos todos os erros, para que não sejam repetidos em novos projetos (VARGAS, 2009).

A partir disso é o momento de criar uma documentação do projeto ficando dessa maneira o registro de tudo o que foi executado, incluindo detalhamento de atividades, anexos contendo imagens do antes e o depois e as considerações finais do projeto, sendo que tanto a parte contratante pelo projeto quanto a empresa LOGG devem assinar esse documento ficando uma cópia para cada.

A vantagem de existir esse tipo de registro é importante, do modo que o cliente terá noção de tudo o que foi executado e assim quando surgir alguma dúvida de como foi feita a estrutura A ou B ele poderá consultar na documentação, logo para a empresa LOGG a satisfação de ter concluído o projeto como o que havia sido planejado.

Com base nas informações geradas pela ferramenta de gerência de projetos durante a execução será possível analisar se o orçamento entregue para o cliente está de acordo com o que foi executado. A operação de ferramentas computacionais e *softwares* de gerenciamento de projetos é de primordial apoio para uma boa gestão de projetos, por existirem aplicativos especificamente projetados para auxiliar a equipe de projeto, no planejamento, monitoramento e controle do mesmo, obtendo dessa forma, estimativas sobre custo, tempo, comando dos documentos e registros sobre o que foi efetuado (VARGAS, 2009).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A excelência dos projetos é o que as empresas buscam, mas para que isso aconteça é necessária uma boa gestão, que ocorre em todos os processos desde o planejamento até seu resultado final. Dessa maneira, como facilitador é possível aplicar métodos de gerenciamento que devem contribuir para alcançar o sucesso e reduzir índices de fracasso nos projetos.

Este estudo identificou que a empresa carece de uma ferramenta para auxiliar a gestão de seus projetos, atualmente apresenta dificuldades em cumprir os objetivos estabelecidos pelos clientes. Portanto, devido à atual situação da empresa, recomenda-se a utilização da ferramenta *Project Builder*, que servirá de apoio para uma melhor maturidade de seus projetos.

A ferramenta proposta, o *Project Builder*, atende melhor os requisitos da empresa em relação às demais que foram comparadas no referencial teórico, pois a mesma ainda abrange todas as áreas do conhecimento do PMBOK, tornando-a mais vantajosa sobre as demais. Também, proporciona a importação de arquivos do *MS Project* e também a integração com o *PM Canvas APP*, agregando as iniciativas que por ventura já tenham sido criadas em outras ferramentas.

Com o PB (*Project Builder*) a empresa pode criar o planejamento e gerenciamento de seus projetos de maneira simples e eficiente, sendo que cada projeto será cadastrado por nome e dentro desse existe um formulário que deve ser preenchido de acordo com suas necessidades, isto é, a definição de um simples nome até delegar tarefas para as pessoas envolvidas no projeto.

Com a utilização da ferramenta a empresa evitará surpresas durante a execução dos trabalhos, terá uma visão macro do andamento do projeto, podendo assim antecipar situações desfavoráveis encontrando ações preventivas e corretivas antes de consolidarem como problema, ajudando dessa maneira o gerente de projeto da empresa, pois este ganhará tempo, eficiência no controle de seus projetos.

Além disso, a contribuição da ferramenta proporciona uma melhor qualidade e facilidade ao acesso das informações dos projetos. Outra recomendação para aprimorar o gerenciamento de projetos, é de que além da utilização da ferramenta *Project Builder* versão Business a empresa deve utilizar os *templates* que foram desenvolvidos. Os modelos foram desenvolvidos a partir da necessidade encontrada na empresa, portanto, foi visando padronizar e documentar os projetos desde seu início até o encerramento que devem ser utilizados os *templates*, o relatório de andamento de projeto e o *template* da documentação, sendo que estes devem ser assinados tanto pelo responsável da empresa quanto pelo cliente. Portanto, com o alinhamento do *Project Builder* com os *templates* a empresa conseguirá gerenciar seus projetos com uma maior eficiência.

Dessa maneira, o estudo possibilitou um maior aprofundamento na área de gestão de projetos proporcionando assim conhecimento sobre os benefícios do gerenciamento de projetos, ciclo de vida de um projeto, as boas práticas em gestão de projetos e ferramentas que auxiliam os gerentes de projetos a ganhar tempo, eficiência no controle de seus projetos e na evolução da maturidade da organização.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Marly Monteiro de; RABECHINI JR. Roque. **Fundamentos em gestão de projetos: construindo competências para gerenciar projetos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

D'ÁVILA, Márcio. **PMBOK e Gerenciamento de Projetos**. Disponível em: <<http://mhavila.com.br/topicos/gestao/pmbok.html>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

GP3. **Solução para gestão de projetos** Online. Disponível em: <<http://www.gp3.com.br/>>. Acesso em: 25 jun. 2016.

LACRUZ, Adonai José. **Gestão de projetos no terceiro setor: uma aplicação prática**. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

MARCONI, Maria de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo, SP. Editora Atlas. 2003.

_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, José Carlos Cordeiro. **Gerenciando projetos de desenvolvimento de software com PMI, RUP E UML**. 5. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

MICROSOFT. **Exigências Mínimas de Sistema para *microsoft project standard e microsoft project professional***. Disponível em: <<https://support.microsoft.com/pt-br/kb/823433>>. Acesso em: 21 jun. 2016.

MICROSOFT. **Página inicial do *project***. Disponível em: <<https://products.office.com/pt-br/project/project-and-portfolio-management-software>>. Acesso em: 25 jun. 2016.

MENEZES, Luís César de Moura. **Gestão de projetos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MOLINARI, Leandro. **Gestão de projetos: teoria, técnicas e práticas**. 1. ed. São Paulo: Érica, 2010.

NBR ISO 10006. **Gestão da qualidade – Diretrizes para a qualidade no gerenciamento de projetos**. Disponível em: <<http://licenciadorambiental.com.br/wp-content/uploads/2015/01/NBR-10.006-Gest%C3%A3o-da-Qualidade-diretrizes-para-a-qualidade-no-gerenciamento-de-projetos.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2016.

PACIEVITCH, Thais. **Tecnologia da informação e comunicação**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>>. Acesso em: 26 de mai. 2016.

PRADO, Darci. **Maturidade em gerenciamento de projetos**. Disponível em: <<http://www.mundopm.com.br/noticia.jsp?id=259>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

PRODANOV, Cleber Cristiano, FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Rio Grande do Sul: Feevale, 2013.

REIS, Thiago. **As principais funcionalidades do *Project Builder***. Disponível em: <<http://www.projectbuilder.com.br/>>. Acesso em: 28 mai. 2016.

REIS, Thiago. **Gráfico de Gantt: como e por que utilizá-lo para gerenciar projetos?** Disponível em: <<http://www.projectbuilder.com.br/blog-pb/entry/conhecimentos/grafico-de-gantt-como-e-por-que-utiliza-lo-para-gerenciar-projetos>>. Acesso em: 18 de mai. 2016.

RODRIGUES, Ana Flavia. *et al.* **Gestão de projeto para leigos: uma síntese para fácil compreensão**. Disponível em: <<http://faflor.com.br/revistas/nativa/index.php/revistanativa/article/view/200/392>>. Acesso em: 26 jun. 2016

ROLDÃO, Victor Sequeira. **Gestão de projetos: uma perspectiva integrada**. 3. ed. São Paulo, SP Editora Edufscar. 2012.

SOTILLE, Mauro. **Fluxo resumido de processos do gerenciamento de projetos – Base: Guia PMBOK® 5 ° Edição**. Disponível em: <http://www.pmtech.com.br/artigos/Fluxo_PMBOK_5aEd_Mauro_Sotille.pdf>. Acesso em:

18 jun. 2016.

TINOCO Aline da Silva; ARAÚJO Marco Antônio Pereira. Ferramentas para Gestão de Projetos. In: **Revista engenharia de Software Magazine 45**. Disponível em: <<http://www.devmedia.com.br/ferramentas-para-gestao-de-projetos-revista-engenharia-de-software-magazine-45/23563>>. Acesso em: 25 jun. 2016.

TRENTIM, Mario Henrique. **Gerenciamento de projetos**: guia para as certificações CAPM e PMP. 1. ed. São Paulo, SP: Editora Atlas. 2011.

VARGAS, Ricardo Viana. **Gerenciamento de projetos**: estabelecendo diferenciais competitivos. 7 ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2009.