



Treinamento Scrum na prática

Apostila do treinamento – Formato Online

Versão 1.0

Benvindos à Portfólio Expert



Norberto Almeida
Portfolio Expert – CEO

Prezado(a)

É um grande prazer dar-lhe as boas vindas ao Treinamento Scrum na prática no formato online.

No mundo cada vez mais volátil, cheio de incertezas, altamente complexo e ambíguo, desenvolver uma cultura de agilidade, onde o foco é agregar valor ao cliente, no menor tempo possível, antecipando o retorno sobre o investimento e eliminando desperdícios torna-se questão de sobrevivência e sustentabilidades, pois empresas mais ágeis terão grande vantagem competitiva no mercado. A utilização das abordagens ágeis cresce a cada dia no Brasil e no mundo. O SCRUM é o framework ágil mais usado no mundo, visando antecipar retorno sobre o investimento e gerar valor aos clientes com a melhor utilização dos recursos organizacionais. Você aprenderá as técnicas e receberá as ferramentas necessárias para aplicar na sua organização imediatamente!

São aproximadamente 15 módulos e 70 aulas profissionais de curta duração, que podem ser vistos no seu computador, notebook, tablet ou smartphone, com exercícios, quizzes e atividades para reforçar seu aprendizado.

Treinamento desenvolvido com muito carinho e profissionalismo para você!

Segue abaixo uma breve descrição do que é a nossa empresa e desejo uma excelente experiência conosco.

Fique à vontade para entrar em contato comigo pelo email:
norberto.almeida@portfolioexpert.com.br.

Um forte abraço,

Norberto Almeida, PhD, PMP

Portfolio Expert – Juntos geramos conhecimento e um mundo de oportunidades

Diretor Executivo

+55 21 98799-0408



www.portfolioexpert.com.br

[Gerenciamento de Portfólio](#)

norberto.almeida@portfolioexpert.com.br

1. A Portfolio Expert

A Portfolio Expert atua nos pilares fundamentais do gerenciamento profissional de projetos, programas e portfólio: Pessoas Capacitadas, Metodologia, Sistema de Informações de Gerenciamento de Projetos (SIGP) e Governança.

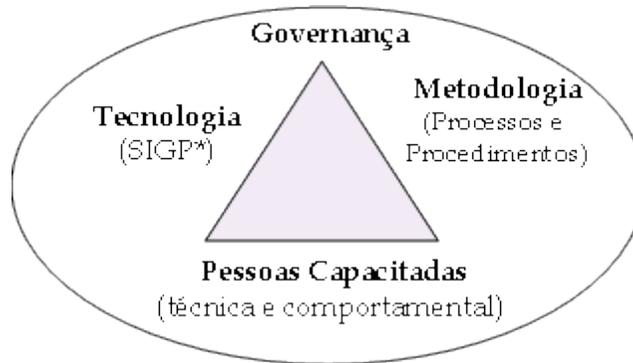


Figura 1: Pilares do Gerenciamento Profissional de Projetos
Fonte: Norberto Almeida, 2011

* Sistema de Informações de Gerenciamento de Projetos

Pessoas Capacitadas:

Fornecemos uma série de treinamentos, nos formatos presenciais e virtuais, que podem ser onsite ou turmas abertas. Todos os treinamentos alinham teoria à prática garantindo maiores resultados aos participantes. As linhas de treinamento envolvem gerenciamento de projetos, programa e portfólio, Microsoft Project e Habilidades Comportamentais, dentre outras.

Tecnologia:

Com seus especialistas, a Portfolio Expert provê serviços especializados para a utilização de uma solução de Sistema de Informações de Gerenciamento de Projetos, envolvendo a Implantação e Customização da Solução Microsoft Enterprise Project Management (EPM), a implantação da sua ferramenta própria de Gerenciamento de Portfólio, o PEX Portfolio, dentre outras soluções.

Metodologia:

A experiência de seus especialistas facilita o trabalho de implantação e/ou customização de metodologias de gerenciamento de projetos, programas e portfólio, baseadas em

referências consistentes e utilizadas mundialmente, customizando as necessidades de sua empresa.

Governança:

Governança Organizacional é extremamente importante para as empresas, pois funciona como um guia para a seleção e execução das atividades organizacionais. A Governança é responsável por estabelecer os limites de poder, regras de conduta e protocolos que as organizações usam para gerenciar o progresso das suas atividades em direção ao alcance dos seus objetivos estratégicos.

O Gerenciamento de Portfólio é a disciplina responsável por identificar, selecionar, avaliar, priorizar e balancear as iniciativas a serem implementadas nas empresas. A Portfolio Expert é uma empresa especialista em gerenciamento de portfólio.

Missão da Portfolio Expert:

Fornecer ao mercado soluções corporativas para o desenvolvimento dos pilares da gestão profissional de projetos, programas e portfólio, buscando o aperfeiçoamento constante das capacidades técnicas e comportamentais de seus colaboradores e clientes.

Alguns Clientes:

Prestamos serviços para diversas empresas, tais como: Celulose Irani, CPqD, Embraer, Fundação Dom Cabral (FDC), Fundação Getúlio Vargas (FGV), IAG PUC-RJ, JBS Foods, KeplerWeber, Morpho, Porto Seguro, Rumo Logística, Secretaria de Fazenda do Maranhão (SEFAZ-MA), Shell, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal Fluminense (UFF), dentre outros.

Participam dos treinamentos da Portfolio Expert, profissionais de diversas empresas, tais como: 3GEN, Braskem, Carioca Engenharia, DELL Computadores, Embraer, Energisa, FioCruz, IBM, Itaú Unibanco, MORPHO, MRS, Petrobras, Odebrecht, Porto Seguro, Samsung, SENAC, SERPRO, SHELL, Simm do Brasil, Vale, VolksWagen, dentre diversas outras empresas.

Treinamento Scrum na prática – Formato online

Autor: Norberto de Oliveira Almeida, PhD, PMP

Empresa: Portfolio Expert

Todos os direitos reservados – cópia e utilização fora do treinamento não autorizada

Estudo de Caso

A família Diego é muito tradicional em Petrópolis, Rio de Janeiro. O patriarca, o empresário espanhol Raul Diego, oriundo de Santa Maria de Tebra (Pontevedra), cidade vizinha de Vigo, noroeste da Espanha, visitou o Brasil de férias nos anos 70 e conheceu a bela portuguesa Maria Rosa, nascida em Lamas de Orelhão (Mirandela), cidade vizinha do Porto. Começaram a namorar e após 7 anos se casaram e vieram morar nesta histórica cidade imperial serrana, palco da moradia real portuguesa por muitos anos. O empreendedor Diego abriu uma franquia do famoso restaurante australiano OUTBACK STEAKHOUSE, junto com sócios espanhóis, italianos e alemães, localizado no centro de Petrópolis. Após alguns anos de casamento, nasceram suas duas filhas, a bela Amanda e a encantadora Celina, nascida 2 anos após a primeira.

O restaurante é um sucesso e é um dos mais procurados pelos moradores e visitantes que lotam a cidade em algumas épocas do ano, tais como no inverno e finais de semana de menores temperaturas.

Situação Atual

A crise econômica e política que acontece no Brasil desde 2015 fez com que o faturamento bruto do restaurante reduzisse 15% no ano de 2018.

Outro ponto que ajudou nos problemas foi o aumento da utilização dos aplicativos de compra de comida online, tais como iFood e Uber Eats, que não eram utilizados pelo restaurante.

Celina, a principal executiva da família fez uma pesquisa de satisfação com os clientes do restaurante e em uma escala de um 1 a 10 de satisfação, a avaliação média foi 7. Alguns pontos de reclamação foram:

1. Fila grande nos horários de pico;
2. Demora no atendimento;
3. Demora na entrega dos pedidos na mesa;
4. Demora no fechamento da conta;
5. Falta de local para as crianças.

Celina contratou vocês para encontrar e implementar soluções inovadoras para aumentar a satisfação dos clientes pelo menos para 9 e reverter esta redução do faturamento para um aumento de pelo menos 10% no faturamento bruto dentro de um ano. Outro ponto solicitado foi criar um novo plano de marketing para o restaurante, incluindo toda a reformulação da marca, logo, folders, cardápio, etc.

Definições e Requisitos

1. Criar marca e/ou logotipo;
2. Criar slogan para o restaurante;
3. Definir a política de qualidade do restaurante;
4. Esboçar o cardápio básico com categoria (entrada, prato principal, sobremesa, etc.), itens, descrição e preço;
5. Definir o tamanho da área e os brinquedos que ficarão na área reservada para as crianças;
6. Escrever depoimentos de clientes satisfeitos;
7. Elaborar biografia da equipe (Função, background, treinamentos, interesses);
8. Definir o que será enviado aos clientes via redes sociais e qual a periodicidade;
9. Definir os eventos que o restaurante terá promoções e quais promoções;
10. Definir quais produtos serão vendidos via aplicativos, tipo iFood, Uber Eats, etc.;
11. Definir quais treinamentos os colaboradores terão e quando;
12. Elaborar uma pesquisa de satisfação dos clientes e qual será a recompensa por responder;
13. Definir a estratégia de marketing, incluindo marketing digital;
14. Definir os requisitos do software para a fila virtual do restaurante;
15. Definir os requisitos do software para realização do pedido e pagamento de conta via dispositivos móveis.

Foram definidos quatro produtos para este projeto:

1. **Remodelagem do restaurante** – compreende os requisitos 3, 4, 5, 7 e 11;
2. **Identidade visual + Pesquisa de satisfação** – compreende os requisitos 1, 2, 6 e 12;
3. **Marketing digital** – compreende os requisitos 8, 9, 10 e 13;
4. **Aplicativo** – compreende os requisitos 14 e 15.