REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS E ATRIBUIÇÕES DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS, COM BASE NAS EXPECTATIVAS E PERCEPÇÃO DE VALOR DOS STAKEHOLDERS: O CASO DO METRÔ DE SÃO PAULO

RESTRUCTURING THE SERVICES AND RESPONSIBILITIES OF THE PROJECT MANAGEMENT OFFICE, BASED ON THE EXPECTATIONS AND PERCEIVED VALUE OF THE STAKEHOLDERS: THE CASE OF THE SÃO PAULO METRO

LUIZ CLAUDIO DIDIO BRIANI
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

ROQUE RABECHINI JUNIOR
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Comunicação:
O XIV SINGEP foi realizado em conjunto com a 14th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) e com a SPARK (Society for Promoting Academic Research and Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS E ATRIBUIÇÕES DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS, COM BASE NAS EXPECTATIVAS E PERCEPÇÃO DE VALOR DOS STAKEHOLDERS: O CASO DO METRÔ DE SÃO PAULO

Objetivo do estudo
Apresentar um roteiro de reestruturação de serviços e atribuições de PMO, ancorado nas expectativas e na percepção de valor dos stakeholders, tendo como referência empírica o projeto de revisão de serviços e atribuições conduzido pelo PMO Corporativo do Metrô de São Paulo.

Relevância/originalidade
O processo, com instrumento de coleta, critérios de classificação de serviços e sequenciamento de etapas, fornece um roteiro replicável para reestruturação dos serviços do PMO, com base nas expectativas e percepção de valor dos stakeholders.

Metodologia/abordagem
Estudo de caso qualitativo, descritivo, de caso único. Como fontes de evidências, foram utilizados documentos primários do projeto, que contou com a participação do pesquisador como integrante e líder da equipe de implantação, composta por outros membros do PMO.

Principais resultados
A revisão resultou em um novo catálogo de serviços, além da revisão completa da missão e das atribuições do PMO. A racionalização de serviços de baixo valor percebido viabilizou a incorporação da gestão da estratégia, ampliando o escopo de atuação do escritório.

Contribuições teóricas/metodológicas
O relato demonstra como as expectativas e o valor percebido pelos stakeholders se aplicam à reestruturação dos serviços e atribuições de um PMO, contribuindo com um roteiro de implantação detalhado, do diagnóstico de valor à revisão das atribuições.

Contribuições sociais/para a gestão
O roteiro possui potencial de replicação por outros PMOs que necessitem revisar suas atribuições, incorporar novas funções ou demonstrar valor à alta administração.

Palavras-chave: Escritório de Gerenciamento de Projetos, PMO, Reestruturação organizacional, Proposta de valor, Percepção de stakeholders ?

RESTRUCTURING THE SERVICES AND RESPONSIBILITIES OF THE PROJECT MANAGEMENT OFFICE, BASED ON THE EXPECTATIONS AND PERCEIVED VALUE OF THE STAKEHOLDERS: THE CASE OF THE SÃO PAULO METRO

Study purpose
To present a roadmap for restructuring PMO services and responsibilities, grounded in stakeholders' expectations and perceived value, using as empirical reference the project to review services and responsibilities conducted by the Corporate PMO of the São Paulo Metro.

Relevance / originality
The process, including a data collection instrument, service classification criteria, and the sequencing of stages, provides a replicable roadmap for restructuring PMO services based on stakeholders' expectations and perceived value.

Methodology / approach
A qualitative, descriptive, single-case study. The sources of evidence were primary project documents; the researcher took part in the project as a member and leader of the implementation team, which was composed of other PMO members.

Main results
The review resulted in a new service catalog, as well as a complete revision of the PMO's mission and responsibilities. The rationalization of services with low perceived value made it possible to incorporate strategy management, expanding the office's scope of action.

Theoretical / methodological contributions
The account demonstrates how stakeholders' expectations and perceived value apply to the restructuring of a PMO's services and responsibilities, contributing a detailed implementation roadmap, from the value diagnosis to the revision of responsibilities.

Social / management contributions
The roadmap has the potential to be replicated by other PMOs that need to review their responsibilities, incorporate new functions, or demonstrate value to senior management.

Keywords: Project Management Office, PMO, Organizational restructuring, Value proposition, Stakeholder perception