

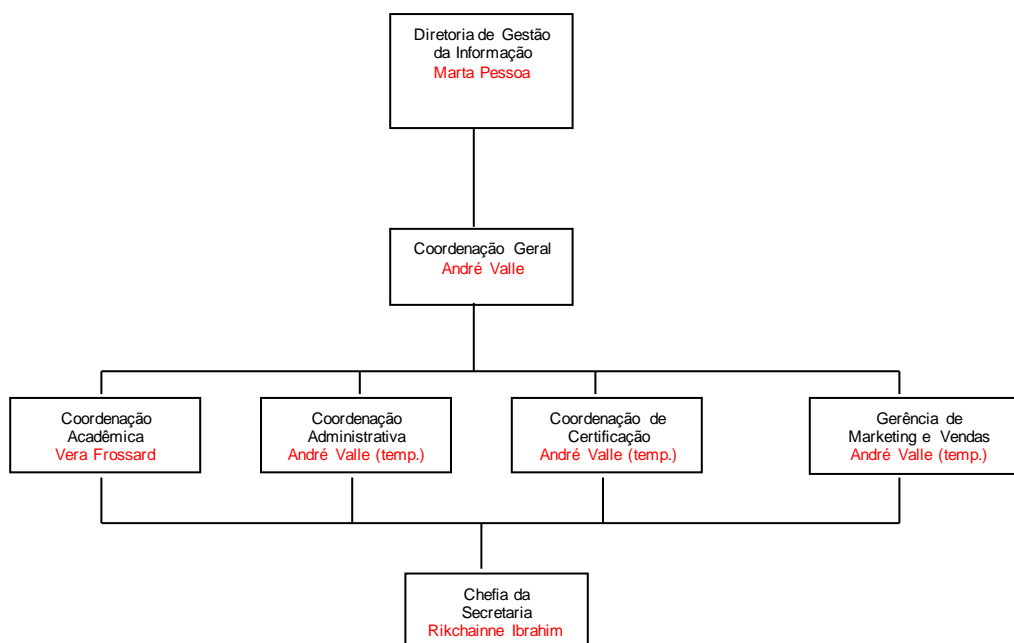
Apresentação

O objetivo deste relatório é proporcionar à Diretoria da RNP uma visão gerencial das ações realizadas referentes à implementação do Centro de Treinamento e Certificação.

O relatório foi dividido em tópicos, e estes serão detalhados a seguir.

1. Infraestrutura de Recursos Humanos

A seguinte estrutura foi aprovada pela Diretoria de Gestão da Informação, e os cargos principais foram alocados. Deu-se preferência à utilização de recursos humanos da própria RNP, neste primeiro momento, dada à familiariedade com o tema e com o uso da estratégia de proporcionar a estas pessoas um novo “desafio pessoal”, importante em toda organização.



2. Infraestrutura Lógica

2.1 Contact Center: para o atendimento às ligações telefônicas dos interessados em nosso programa, será necessária a contratação de uma infraestrutura de Contact Center. A empresa ContactCeres já foi visitada pela nossa equipe, possui um corpo gerencial altamente qualificado, boa escalabilidade, bons preços e por estes motivos é a indicada para nos prestar este serviço. A proposta já foi encaminhada à Diretoria de Gestão da Informação, e estaremos contactando outras empresas para benchmarking e análise de custos.

2.2 Software de Gestão Acadêmica: para o gerenciamento da Secretaria Acadêmica, será necessária a aquisição de um Software de Gestão Acadêmica. Foram realizadas reuniões de apresentação das empresas:

- Techne
- Softlex
- Tecnotrends
- C&C

Estará sendo realizado um relatório comparativo sobre os softwares, o valor das respectivas licenças e para as empresas que passarem para a segunda-fase, será solicitada a criação de um demo funcional, a partir de um caso de uso especificado pela RNP.

2.3 Website: deverá proporcionar várias funções, como a de divulgação dos programas, apoio às atividades acadêmicas dos alunos, e como instrumento auxiliar para ensino à distância. Foi produzida uma especificação funcional inicial do website, tendo este sido entregue ao designer especificado para o seu desenvolvimento, Guilherme Capilé. No entanto, as funcionalidades do website são intrinsecamente ligadas ao Software de Gestão Acadêmica, sendo necessária a sua definição para o prosseguimento desta tarefa.

3. Coordenação Geral

3.1 Coordenação Acadêmica: a Coordenação Acadêmica, chefiada por Vera Frossard, está definindo os programas iniciais, para validação junto aos colaboradores da RNP.

3.2 Secretaria: a Chefia da Secretaria, coordenada por Rikchainne Ibrahim, está concentrando os trabalhos administrativos já existentes, bem como analisando uma versão inicial do regulamento do Centro de Treinamento e Certificação enviada pela Coordenação Geral.

3.3 Pesquisa de Mercado: a Pesquisa de Mercado encomendada pela RNP está sendo acompanhada pela Coordenação Geral, através de reuniões e contatos com o seu elaborador, o Consultor Nicolau Meisel.