

Plano de gerenciamento das comunicações	
Nome do Projeto	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão

1 Sumário

1OBJETIVO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES	2
2PROCESSOS DO GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES	2
3ENTRADAS E FERRAMENTAS PARA OS PROCESSOS	2
3.1REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS.....	2
3.2INFORMAÇÕES A SEREM COMUNICADAS	3
3.3TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS USADOS PARA COMUNICAR	3
4DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS USADOS PARA COMUNICAR.....	3
4.1COMUNICAÇÃO GERAL	3
4.2STATUS REPORT / RELATÓRIO DE DESEMPENHO	4
4.3GERÊNCIA DE REUNIÕES	5
4.4GERÊNCIA DE QUESTÕES E PROBLEMAS	5
4.5PLANO DE ESCALONAMENTO	6
5EVENTOS DA COMUNICAÇÃO	6
6ANEXOS	7

2 Objetivo do Plano de gerenciamento das comunicações

[Descreva o objetivo do [Plano de gerenciamento das comunicações](#)]

Gerenciar as comunicações do projeto requer um plano de gerenciamento das comunicações desenvolvido e aprovado durante a fase de planejamento do projeto englobando os processos necessários para assegurar que as informações do projeto sejam geradas, coletadas, distribuídas, armazenadas, recuperadas e organizadas de maneira oportuna e apropriada.

O plano de gerenciamento das comunicações descreve de forma clara como as comunicações do projeto serão planejadas, estruturadas, monitoradas e controladas e guia a equipe em relação a todo o ciclo de vida das informações usadas no projeto (da sua geração e coleta até o seu armazenamento e possível descarte).

Abaixo estão descritos os processos usados para atender esses objetivos.

3 Processos do Gerenciamento das Comunicações

[Descreva os processos de [Gerenciamento das comunicações do projeto](#) a serem adotados no projeto.]

Planejar o gerenciamento das comunicações

Processo de descrever de forma detalhada e clara neste plano como as comunicações do projeto serão planejadas, estruturadas, monitoradas e controladas com base nas necessidades de informação, requisitos das partes interessadas e os ativos organizacionais disponíveis.

Gerenciar as comunicações

Processo de colocar as informações necessárias à disposição das partes interessadas no projeto, conforme descrito neste plano.

Controlar as comunicações

Processo de monitorar e controlar as comunicações para garantir que as necessidades de informação das partes interessadas sejam atendidas, conforme descrito neste plano.

4 Entradas e Ferramentas para os Processos

4.1 Requisitos de comunicação das partes interessadas

[Defina os requisitos de comunicação das partes interessadas individualmente e/ou por grupo]

[Exemplo:

Os requisitos de comunicações estão documentados no [Registro das partes interessadas](#) em anexo.

]

4.2 Informações a serem comunicadas

[Determine como as informações do projeto serão geradas, coletadas, distribuídas, armazenadas, recuperadas e organizadas de maneira oportuna e apropriada.]

[Exemplo:

As informações a serem disponibilizadas estão detalhadas na [Matriz de Comunicação](#) em anexo.

]

4.3 Tecnologias e Ferramentas usados para comunicar

[Determine as tecnologias e as ferramentas usadas para comunicar. Descreva como serão usadas.]

5 Diretrizes e procedimentos usados para comunicar

[Quando existirem diretrizes e procedimentos específicos para comunicar, descreva-os abaixo:]

[Abaixo algumas seções sugeridas com seus respectivos exemplos]

5.1 Comunicação geral

Todos os procedimentos relacionados a comunicação devem seguir as políticas e procedimentos adotados pela empresa e pelo seu Escritório de Projetos. Normalmente, estas políticas e procedimentos estão documentados no sistema de gestão da qualidade ou na metodologia de gerenciamento de projetos.

A comunicação tem como principais objetivos:

- Conectar as diversas partes interessadas apesar de seus diferentes interesses e culturas para atender os objetivos do projeto;
- Fornecer as ligações críticas entre pessoas e informações necessárias para comunicações bem-sucedidas;
- Garantir a geração, disseminação, armazenamento, recuperação e descarte de informações do projeto;
- Manter as partes interessadas “alinhadas”.

Os documentos devem ser classificados conforme tabela abaixo para habilitar o acesso a somente as pessoas autorizadas:

Classificação	Pessoas autorizadas	Comentários
Confidencial-GP	Equipe de gerenciamento do projeto	
Confidencial	Equipe do projeto	
Privada	Toda empresa	
Pública	Sem restrição	

5.2 Status Report / Relatório de desempenho

O Status Report é um documento ou apresentação que demonstra as informações mais relevantes sobre o projeto para as partes interessadas.

Tem como principais objetivos:

- Informar: Deixar todos na mesma página. Pode conter:
 - Sumário Executivo
 - Indicadores (Prazo, Custos, Escopo, Comunicação, ...)
 - Atividades realizadas no período do Status Report;
 - Atividades em andamento;
 - Atividades a serem concluídas no próximo período;
 - Atividades a serem iniciadas no próximo período;
 - Previsões
- Tomar decisões: Resolver as questões que estão impactando no andamento do projeto. Pode conter:

- Pontos de atenção e ações ou alternativas para resolvê-los.

Os seguintes documentos podem ser anexados ao Status Report:

- Planos de recuperação para atividades com atraso;
- Planos de ação corretiva para problemas esperados;
- Resolução para itens de ação associados;
- Issues Log

5.3 Gerência de reuniões

Toda reunião do projeto deverá ser planejada, executada e monitorada seguindo as boas práticas abaixo:

Prepare-se - Planejamento-Pré:

- Definir pauta (objetivos e tópicos a serem discutidos)
- Escolher participantes (somente os necessários) e convocá-los com a pauta
- Preparar a reunião (Identificar as informações necessárias e providenciar)

Realização-Durante

- Esclarecer quem conduz, quem faz a ata, e critérios de tomada de decisão
- Registrar principais decisões, ações c/ responsável e prazo
- Determinar data da próxima reunião quando necessário

Acompanhamento-Pós

- Distribuir ata rapidamente
- Monitorar as ações e comunicar correções de desvios, progressos, ...

Para evitar problemas nas conferências via vídeo e áudio, verifique os itens abaixo:

- Deixe muito claro no convite os procedimentos e pré-requisitos
- Teste antes e solicite o mesmo para os participantes
- Certifique que os participantes possuem os pré-requisitos

5.4 Gerência de questões e problemas

O gerente de projeto (GP) deve registrar todas as questões e problemas ocorridos no projeto no registro das questões, mais conhecido pelo termo em inglês, Issues Log.

O GP usa o Issues Log para documentar e monitorar sua solução, e deve, inicialmente, definir e classificar as questões com base na urgência e no impacto potencial.

Depois, para cada problema ou questão do projeto, o GP deve:

- Identificar alternativas e pessoas envolvidas com base no plano de escalonamento descrito abaixo;
- Selecionar a melhor solução;
- Gerar as ações com responsável e data de término;
- Acompanhar o andamento das ações;
- Divulgar a solução e garantir o alinhamento dos envolvidos na solução;
- Facilitar a comunicação;
- Manter relacionamentos bons e construtivos entre as diversas partes interessadas;

Sempre lembrando de envolver os responsáveis para tomar as decisões e para executar as ações.

As questões não resolvidas ou mal resolvidas são fontes de conflitos e de atrasos no projeto e muitas vezes, causa do cancelamento ou suspensão do projeto.

Além disso, serão feitas reuniões de lições aprendidas para analisar as soluções dos problemas de modo a garantir que o problema não se repita o que pode implicar em atualizar procedimentos, capacitar as pessoas, entre outras atividades.

As lições aprendidas ocorrerão no término de cada fase do projeto e sempre que o gerente de projeto julgar necessário.

5.5 Plano de Escalonamento

Criado para agilizar as decisões determinando níveis de alçada dentro da hierarquia do projeto e de determinados assuntos específicos.

O Plano de escalonamento também é usado para reunir agilmente as pessoas envolvidas na tomada de decisão.

O gerente de projeto é o responsável por acionar os envolvidos para solucionar as questões.

Nível de Escalonamento	Cargo/Função	Nome	Quando acionar
Até R\$500,00/Mês	Gerente de Projeto	Eduardo Montes, PMP	Aprovação de orçamento adicional
Até R\$1.000,00/Mês	Cliente	João Montes	Aprovação de orçamento adicional
Até R\$5.000,00/Mês	Patrocinador do Projeto	Alessandra Montes	Aprovação de orçamento adicional
Acima de R\$5.000,00	Comitê do Projeto		Aprovação de orçamento adicional

6 Eventos da comunicação

[Descreva os principais eventos de comunicação do projeto. Caso eles já estiverem detalhados na matriz de comunicação, exclua a seção ou redunde caso queira enfatizá-los.

Para um melhor detalhamento incluir um cronograma com os eventos da comunicação.]

7 Anexos

Matriz de Comunicação

Templates usados de acordo com a matriz de comunicação

Templates de e-mails

Glossário do Projeto

Aprovações		
Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do Projeto		
Gerente do Projeto		