

Plano de Comunicação

O plano de comunicação é um componente essencial para o sucesso da implementação do Data App na CPTM. Ele visa garantir que todos os stakeholders estejam informados de maneira eficaz ao longo do processo, utilizando canais adequados e uma abordagem clara e eficiente. Este plano define os responsáveis e os métodos de comunicação a serem utilizados, incluindo reuniões, e-mails e plataformas online, com uma frequência ajustada conforme a necessidade do grupo. A execução desse plano não só facilita a fluidez da comunicação, como também ajuda a monitorar o progresso e ajustar estratégias conforme necessário, assegurando o alcance e cumprimento do plano de trabalho.

Objetivo

Estabelecer e consolidar a comunicação com todos os stakeholders envolvidos no projeto, garantindo alinhamento, colaboração e execução dentro do padrão estabelecido para o módulo. O plano abrange a troca de informações essenciais, como progresso do projeto, dúvidas, requisição de documentos e validação de entregas.

Identificação dos Stakeholders

Uma etapa essencial para qualquer projeto é o mapeamento de seus stakeholders. Eles são pessoas, grupos ou organizações que têm interesse ou estão envolvidos em um projeto, podendo ser impactados pelas decisões, resultados ou execução do projeto ([Brandão, 2024](#)).

Os stakeholders podem ser classificados em dois tipos:

- **Internos:** Membros da equipe, gerentes, diretores.
- **Externos:** Clientes, fornecedores, parceiros, governos, comunidades.

Considerando a definição apresentada, os stakeholders do projeto e seus tipos são:

- Gerente de Projeto: José Romualdo - Interno
- Líder Técnico: Afonso Brandão - Interno
- Usuários Finais: CPTM (analistas, gestores, etc.) - Externo
- Equipe de Desenvolvimento: Daniel Mendez, Daniel Zular, Enzo Boccia, Luiza Santana, Samuel Nascimento, Thiago Goulart - Interno
- Owner (Cliente Principal): Sara - Externo

Stakeholders Identificados

Stakeholder	Tipo	Interesse	Expectativa	Impacto	Influência (poder de influência de 1 a 5)
Gerente do Projeto	Interno	Coordenação geral e acompanhamento do progresso	Atualizações regulares e entregas pontuais	Em poucos casos, pode influenciar nas decisões dos grupos e agir sobre pedidos do Owner	5
Líder Técnico	Interno	Supervisão técnica e orientação	Suporte ao projeto	Faz parte de grande parte do desenvolvimento, tendo grande influência nas decisões da equipe de desenvolvimento	4
Equipe de Desenvolvimento	Interno	Criação do DataApp	Direcionamento claro, execução eficaz do projeto e colaboração eficaz entre os stakeholders	Estando no escopo, tem poder de decisão no que envolve o projeto e desenvolve-o	3
Owner (Cliente Principal)	Externo	Relatórios claros para tomada de decisão	Entregáveis alinhados às necessidades da CPTM	Faz os pedidos de features, ajustes, correções e sugestões de melhoria (se dentro do escopo, tem grande poder de influenciar o caminho de desenvolvimento do projeto)	5

Usuários	Externo	Acesso fácil a dados e relatórios para melhoria nas operações	Interface intuitiva, dados atualizados e confiabilidade nas informações	Vão usar a solução final em seu dia a dia	2
Finais					

Mensagens-Chave

- 1. **Progresso do Projeto:** Atualizações sobre etapas concluídas, próximos passos e desafios enfrentados.
 - 2. **Dúvidas e Sugestões:** Comunicação aberta para resolver questionamentos e discutir melhorias.
 - 3. **Requisição de Documentos:** Solicitação de informações e materiais relevantes para o desenvolvimento.
 - 4. **Validação do Progresso:** Feedback regular sobre os resultados entregues e próximos passos.
-

Canais de Comunicação

Canal	Público-Alvo	Objetivo	Frequência
Reuniões Presenciais (Reviews)	Todos os stakeholders	Alinhar progresso e validar entregas	Quinzenal
Reuniões Diárias (Daily/Dev)	Equipe de Desenvolvimento	Sincronizar tarefas, atualizar desenvolvimento e desempenho, e resolver bloqueios	Diária
Slack	Devs, Líder Técnico e Gerente	Comunicação rápida e discussões técnicas (dúvidas e tópicos extras)	Contínuo
E-mail/Slack	Owner, Gerente e Líder Técnico	Troca de informações e documentos	Contínuo

Plano de Implementação

O plano de comunicação já está implementado e tem sido a base do funcionamento do projeto desde seu início. O procedimento padrão envolve:

1. **Planejar a Comunicação:** Identificar o público-alvo, definir mensagens-chave e objetivos específicos.
 2. **Utilizar os Canais:** Estabelecer os canais apropriados para cada tipo de interação.
 3. **Definir Cronograma de Comunicação:** Especificar prazos e frequência de contatos.
 4. **Monitorar a Execução:** Verificar impacto e alcance das ações realizadas.
-

Medidas de Sucesso

Indicador	Meta
Participação em Reviews	≥ 80% de presença dos stakeholders
Engajamento no Slack	Resposta a mensagens dentro de 4h
Entrega Validada	≥ 90% de aceitação nos Reviews
Resolução de Dúvidas	≥ 80% de resolução no prazo acordado
Satisfação dos Stakeholders	≥ 80% de satisfação nas interações e métodos de comunicação
Clareza na Comunicação	≥ 75% de troca direta e clara na comunicação, sem necessidade de repetir redundância

Feedback e Ajustes

1. **Efetividade da Comunicação:** Avaliar regularmente se as mensagens estão sendo compreendidas e atingindo os objetivos.
 2. **Coleta de Feedback:** Realizar sessões formais (durante Reviews) e informais (via Slack) para ouvir as partes interessadas.
 3. **Análise de Impacto:** Revisar o impacto e efetividade das ações comunicativas no desempenho do projeto e ajustá-las quando necessário.
-

A implementação bem-sucedida do plano de comunicação depende de um monitoramento contínuo e ajustes constantes, com o objetivo de verificar a efetividade das mensagens, coletar feedback e analisar o impacto das ações tomadas. Este processo garante

que as informações circulem de maneira fluida, promovendo um senso de colaboração entre a equipe de desenvolvimento, os gestores e os usuários finais.