



Plano de Gerenciamento das Comunicações	 INSTITUTO DE INFORMÁTICA UFG
Locar	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
0.1	30/05/2017	Gabriel Nuñez	Início do Documento
0.2	01/06/2017	João Vitor Santillo	Alterações no documento
1.0	02/06/2017	Gabriel Nuñez e João Vitor Santillo	Finalização da primeira versão do documento.

Sumário

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

Plano de Gerenciamento das Comunicações	 INSTITUTO DE INFORMÁTICA UFG
Locar	

1 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 das equipes 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).

É importante frisar que as comunicações entre os envolvidos de um projeto é crucial para o sucesso do mesmo. Abaixo estão descritos os processos usados para atender esses objetivos.

2 Processos do Gerenciamento das Comunicações

Planejamento 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.

3 Entradas e Ferramentas para os Processos

3.1 Requisitos de comunicação das partes interessadas


Plano de Gerenciamento das Comunicações	 INSTITUTO DE INFORMÁTICA UFG
Locar	

Requisitos das partes interessadas:

	Gerente do projeto	Líder da equipe A	Líder da equipe B	DBA	Interlocutor dos clientes
Nome	João Vitor	David Matheus	Gabriel Nunez	Gabriel Martins	Marcus Mitra
Informações de contato	jvsantillo@gmail.com	davidmatheuss@gmail.com	g.nunez.coutinho@gmail.com	gabrielhmartins23@gmail.com	mitra.mmi@gmail.com
Principais expectativas	<p>Saber dos principais assuntos discutidos pelas equipes do projeto;</p> <p>Poder tomar decisões com base em nas comunicações mais recentes do projeto;</p>	<p>Ter conhecimento do andamento das atividades de sua equipe;</p> <p>Conhecer melhor os integrantes da equipe através das comunicações que os envolvem;</p>	<p>Ter conhecimento do andamento das atividades de sua equipe;</p> <p>Conhecer melhor os integrantes da equipe através das comunicações que os envolvem;</p>	<p>Ter conhecimento do atual estado dos itens de configuração;</p> <p>Saber das necessidades de todos os envolvidos no projeto</p>	<p>Manter contato com os atuais clientes;</p> <p>Minerar possíveis clientes (prospects) através de ações objetivas de comunicação;</p>
Grau de influência no projeto	Alto	Médio	Médio	Médio	Alto
Fase de maior interesse no projeto	Planejamento	Implementação	Implementação	Operação	Implantação

3.2 Informações a serem comunicadas

Geração de informações: Através dos membros das equipes envolvidas no projeto, dos líderes das equipes e do gerente do projeto.

Plano de Gerenciamento das Comunicações	 INSTITUTO DE INFORMÁTICA UFG
Locar	

Coleta de informações: Todas as informações que forem transmitidas por meio de e-mails, conversas formais em reuniões e grupo de mensagens em redes sociais serão devidamente coletadas.

Armazenamento de comunicações: As comunicações serão armazenadas no repositório do projeto, localizado em um servidor local da empresa.

Recuperação das informações: As informações serão recuperadas por meio de buscas realizadas no repositório do projeto.

Organização das informações: Se dará por meio de uma estrutura de pastas no repositório, sendo que cada pasta será derivada de um marco do projeto.

3.3 Tecnologias e Ferramentas usados para comunicar

As tecnologias e ferramentas utilizadas para comunicação são:

- E-mail (eletrônico)
- Telefone (eletrônico)
- Comunicação Formal (eletrônico e verbal)
- Grupos de comunicadores instantâneos (eletrônico)
- Trello (eletrônico)

4 Diretrizes e procedimentos usados para comunicar


4.1 Comunicação geral

Todos os procedimentos relacionados a comunicação devem seguir as políticas e procedimentos adotados pela empresa e pelo seu departamento que cria e gerencia os 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;

Plano de Gerenciamento das Comunicações	 INSTITUTO DE INFORMÁTICA UFG
Locar	

- Garantir a geração, disseminação, armazenamento, recuperação e descarte de informações do projeto;
- Manter as partes interessadas “alinhas”.

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	Documentos que envolvem comunicação de informações críticas para a saúde dos projetos da organização.
Confidencial	Equipe do projeto	Documentos que contém informações sensíveis para os demais departamentos da empresa.
Privada	Toda empresa	Documentos que circulam por toda a empresa. Geralmente, estão localizados em um portal do conhecimento da organização.
Pública	Sem restrição	Documentações geradas pela equipe de marketing e comunicação da organização que são divulgados para o grande público.

4.2 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;

Plano de Gerenciamento das Comunicações	 INSTITUTO DE INFORMÁTICA UFG
Locar	

- 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

4.3 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


4.4 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

Plano de Gerenciamento das Comunicações	 INSTITUTO DE INFORMÁTICA UFG
Locar	

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.

4.5 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

5 Eventos da comunicação

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

Plano de Gerenciamento das Comunicações	 INSTITUTO DE INFORMÁTICA UFG
Locar	

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

6 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		