|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Versões** | | | |
| **Versão** | **Data** | **Autor** | **Notas da Revisão** |
| 1.0 | 08/11/2019 | Edgard Pontes | Elaboração Inicial – primeiro rascunho |
|  |  |  |  |

Sumário

[**Objetivo do Plano de gerenciamento das comunicações**](#_heading=h.gjdgxs) **2**

[**Processos do Gerenciamento das Comunicações**](#_heading=h.30j0zll) **2**

[**Entradas e Ferramentas para os Processos**](#_heading=h.3znysh7) **2**

[Requisitos de comunicação das partes interessadas](#_heading=h.2et92p0) 2

[Informações a serem comunicadas](#_heading=h.tyjcwt) 2

[Tecnologias e Ferramentas usados para comunicar](#_heading=h.3dy6vkm) 2

[**Diretrizes e procedimentos usados para comunicar**](#_heading=h.1t3h5sf) **3**

[Comunicação geral](#_heading=h.4d34og8) 3

[Status Report / Relatórios de desempenho](#_heading=h.2s8eyo1) 3

[Gerência de reuniões](#_heading=h.17dp8vu) 3

[Gerência de questões e problemas](#_heading=h.3rdcrjn) 4

[Plano de Escalonamento](#_heading=h.26in1rg) 5

[**Anexos**](#_heading=h.35nkun2) **5**

[Matriz de Comunicação e Templates usados](#_heading=h.1ksv4uv) 5

[Templates de e-mails](#_heading=h.44sinio) 5

[Para convocar para o Kick-off](#_heading=h.2jxsxqh) 5

[Para solicitar aprovação de ata de reunião](#_heading=h.z337ya) 6

[Glossário do Projeto](#_heading=h.3j2qqm3) 6

# 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.

# Processos do Gerenciamento das Comunicações

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.

# Entradas e Ferramentas para os Processos

## Requisitos de comunicação das partes interessadas

Os requisitos de comunicações estão documentados no [Registro das partes interessadas](https://drive.google.com/open?id=1fmC0HuVUZf_99TqzUdDYYY8i144mB-GW8xuqY-0Kf4s) em anexo.

## Tecnologias e Ferramentas usados para comunicar

Ferramentas oficiais para comunicação no projeto: E-mail e Ofício.

# Diretrizes e procedimentos usados para comunicar

## Comunicação geral

Todos os procedimentos relacionados à 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 |  |

## Status Report / Relatórios de desempenho

O Status Report detalha a seguinte informação:

* Atividades Concluídas no período
* Atividades em andamento
* Atividades iniciadas no próximo período
* Pontos de Atenção

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

## 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

(\*) O Gerente do Projeto fará ata de reunião em até 24 horas da reunião e enviará para validação dos participantes da reunião. (Vide template de e-mail [Para solicitar aprovação de ata de reunião](#_heading=h.z337ya))

A validação deverá ocorrer em até 72 horas do envio da ata.

A ausência de resposta será considerada aceite da mesma.

## 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.

## 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 | Edgard Pontes | Aprovação de orçamento adicional |
| Até R$1.000,00/Mês | PMO | Flávio Izo | Aprovação de orçamento adicional |
| Até R$5.000,00/Mês | Banco de Alimentos | Gerente | Aprovação de orçamento adicional |
| Acima de R$5.000,00 | Prefeitura Municipal | Prefeito | Aprovação de orçamento adicional |

# Anexos

## Templates de e-mails

### Para convocar para o Kick-off

Srs,

Aguardo vocês para a reunião de Kick-off do projeto onde apresentaremos o projeto em detalhe e as responsabilidades do time do projeto.

Caso alguém não possa participar, peço que envie um representante já que o projeto poderá impactar sua área.

Segue o Termo de Abertura para validação do grupo.

Cordialmente,

### Para solicitar aprovação de ata de reunião

Srs,

Segue ata formalizando os pontos discutidos na nossa reunião.

Publicarei a Ata em 72 horas caso não exista nenhuma ressalva.

Cordialmente,

## Glossário do Projeto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Termo | Descrição | Informações adicionais / Referências |
| Projeto | Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo |  |
| Gerenciamento de projetos | Aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto a fim de atender aos seus requisitos |  |
| Gerente de Projetos | Pessoa responsável pela realização dos objetivos do projeto |  |
| Entrega | Qualquer produto ou serviço gerado pelo projeto e que seja verificável (critérios de aceitação) |  |
| Estrutura analítica do projeto | Decomposição hierárquica orientada à entrega do trabalho a ser executado pela equipe do projeto para atingir os objetivos do projeto e criar as entregas necessárias. Ela organiza e define o escopo total do projeto. |  |
| Modelo / Template | Um documento parcialmente completo em um formato predefinido, que fornece uma estrutura definida para coletar, organizar e apresentar informações e dados. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aprovações** | | |
| **Participante** | **Assinatura** | **Data** |
| Patrocinador do Projeto |  |  |
| Gerente do Projeto |  |  |