

[Inserir Logotipo do cliente]



[Descrição do projeto] para [Nome do Cliente]
Plano de Projeto

Preparado por:

[nome do GP]

Gerente de Projeto

E-mail: [xxxxxxxxxxx]

Projeto_Documento_Id: [inserir ID do projeto]

Data Elaboração:[xxxxxxx]

Logotipo do cliente	Plano de Projeto [Nome do Projeto]	
	Cód No.: [xxxxx]	

Informações sobre o Documento

Nome do Projeto: Gerente de Projeto: Fase: Revisão de Qualidade: Preparado Por: Revisado Por:	Versão do Documento: Data da Versão: Data da Preparação: Data da Revisão:
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Lista de Distribuição

De	Data	Fone/Fax

Para	Ação*	Data Esperada	Fone/Fax

* Tipos de Ação: Aprovar, Revisar, Informar, Arquivar, Necessita Ação, Participar de Reunião, Outros (por favor especificar)

Histórico da Versão

Ver. Nº.	Ver. Data	Revisado Por	Descrição	Nome do Arquivo
1.0				
2.0				

Índice

1. Aviso de Propriedade.....	6
2. Introdução	7
3. Amplitude do Plano de Projeto	8
4. Missão e Objetivo do Projeto	9
5. Premissas Gerais	10
6. Declaração de Escopo	11
6.1 Resultados Principais	11
6.1.1 Marco 1 – [Inserir nome do Marco]	11
6.1.2 Marco 2 - [Inserir nome do Marco]	12
6.1.3 Marco 3 - [Plano de Testes]	12
7. Estrutura Analítica do Projeto.....	14
8. Cronograma do Projeto	15
9. Plano de Recursos	16
9.1 Equipe de Trabalho	16
9.2 Equipe PM TECH	16
9.3 Equipe [inserir nome do cliente]	16
9.4 Responsabilidades	16
9.5 Organograma Administrativo para Gestão.....	20
10. Plano de “Entregas” dos Principais Resultados	21
10.1 Resumo	21
10.2 Verificação.....	21
10.3 Responsabilidades	21
10.4 Assinaturas.....	22
10.5 Critérios de Aceitação e Provas	22
10.6 Calendário das Datas de Entrega.	23
11. Plano de Gerenciamento de Mudanças	25
11.1 Resumo	25
11.2 Pedido de Mudanças.....	25
11.3 Início das Mudanças	26
11.3.1 Autorização para Iniciar o Processo do Pedido de Mudanças	26
11.3.2 Processo de Início das Mudanças	26
11.4 Avaliação das Mudanças	27
11.5 Aprovação das Mudanças.....	27
11.6 Implantação das Mudanças	28
11.7 Verificação e Aceite das Mudanças	28
11.8 Registros	28
12. Plano de Garantia	29
12.1 Resumo	29
12.2 Início da Garantia	29
12.3 Cobertura da Garantia.....	29
12.4 Processo de Garantia.....	29
12.5 Exclusões de Garantia	29
12.6 Processo de Escalação.....	30

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

12.7 Encerramento do Processo de Garantia “com Notificação”	30
12.8 Encerramento do Processo de Garantia “sem Notificação”	30
12.8 Suporte/ Extensão de Garantia	30
13. Plano de Comunicação	31
13.1 Formatos	31
13.2 Frequência.....	31
13.3 Conteúdo	31
13.4 Distribuição	31
13.5 Retenção	32
13.6 Reuniões	32
13.7 Comunicações Internas.....	32
13.8 Meios de Comunicação.....	32
14. Fatores Críticos para o Sucesso do Projeto.....	33
15. Plano de Escalação	34
16. Plano de Gerenciamento de Riscos	37
17. Plano de Qualidade	39
17.1 Qualidade	39
17.2 Critérios de Qualidade.....	39
17.3 Controle de Qualidade	39
17.4 Controle do Planejamento.....	40
17.5 Pesquisa de Satisfação	40
17.6 Garantia da Qualidade	40
17.7 Responsabilidades	41
18. Plano de Testes	42
18.1 Procedimentos dos Testes	42
19. Exclusões	44
20. Abreviações Utilizadas	45
21. Glossário	46
22. Anexos.....	47
23. Aceitação do Plano de Projeto.....	48

Índice de Tabelas

Tabela 1 -	Estrutura Analítica do Projeto	Erro! Indicador não definido.
Tabela 2 -	Cronograma do Projeto.....	15
Tabela 3 -	Equipe PM TECH.....	16
Tabela 4 -	Equipe [inserir o nome do cliente]	16
Tabela 5 -	Responsabilidades PM TECH e [inserir nome do cliente].....	18
Tabela 6 -	Organograma do Projeto	20
Tabela 7 -	Calendário das Datas de Entrega.....	24
Tabela 8 -	Fluxo de Pedidos de Mudança	26
Tabela 9 -	Fluxo – Plano de Escalação	34
Tabela 10 -	Riscos do Projeto.....	38
Tabela 11 -	Elementos de Controle da Qualidade.....	40
Tabela 12 -	Responsáveis pelo Monitoramento da Qualidade.....	41
Tabela 13 -	Abreviações Utilizadas neste documento.....	45
Tabela 14 -	Glossário	46
Tabela 15 -	Formulários	47

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

1. Aviso de Propriedade

Este documento é de propriedade da PM Tech Consultoria e Assessoria Empresarial Ltda.. Todas as informações contidas aqui são confidenciais, conforme contrato e, não devem ser copiadas ou divulgadas sem antes o consentimento formal, por escrito, da PM TECH, podendo somente ser utilizada dentro do [inserir nome do cliente], para os seus funcionários e terceiros que estejam diretamente envolvidos nas atividades, o qual este documento relata.

A [inserir nome do cliente] será solenemente responsável por assegurar que todos seus funcionários e terceiros envolvidos estejam de acordo e acatem estas condições e ainda, está autorizada para usar as informações contidas neste documento, somente para propósitos de avaliação e acompanhamento.

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

2. Introdução

O Plano de Projeto é uma série de documentos ou uma coletânea lógica de documentos compilados pelo Gerente de Projetos para planejar, controlar, executar e encerrar um projeto com sucesso.

Quanto maior e mais complexo for o Projeto, mais estruturado será os processos e exigências para gerenciá-lo.

Este Plano de Projeto incorpora as melhores práticas de mercado quanto ao gerenciamento de atividades, sendo estruturado de acordo com a metodologia da PM TECH - baseada nas melhores práticas adotadas pelo “*PMI – Project Management Institute®*”, dos Estados Unidos, reconhecido mundialmente como formulador dos mais altos padrões de qualidade na gestão de projetos e, de acordo com a ISO 9001 – versão 2000.

Portanto, este Plano incorpora “Qualidade e Metodologia à Gestão do Projeto”, uma abordagem necessária para assegurar que todas as atividades serão desenvolvidas para satisfação da expectativa da (o) [inserir nome do cliente] e, que todos os serviços do Projeto atinjam as exigências aqui estabelecidas, bem como os planos adicionais necessários para o desenvolvimento da solução e os mecanismos de entrega e aceitação.

Este é um documento de trabalho dos Gerentes de Projetos [inserir nome do cliente] e PM TECH, o qual será atualizado ao longo do Projeto através de revisões periódicas acordadas pelas partes.

O Plano de Projeto pode, também, ser atualizado em decorrência da solicitação de alteração formal. Tais alterações serão negociadas e aprovadas pela [inserir nome do cliente] / PM TECH e, serão conduzidas de acordo com o Plano de Gerenciamento de Mudanças descritas neste Documento.

O Plano de Projeto será assinado pelas partes e fará parte integrante do presente contrato No. XXXXXXXX.

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

3. Amplitude do Plano de Projeto

As informações contidas na totalidade neste Plano de Projeto são:

- Missão e Objetivo do Projeto;
- Premissas Gerais;
- Declaração de Escopo;
- Principais Resultados;
- Estrutura Analítica do Projeto;
- Cronograma do Projeto;
- Plano de Recursos;
- Plano de “Entregas”;
- Plano de Gerenciamento de Mudanças;
- Plano de Garantia;
- Plano de Comunicação;
- Fatores Críticos para o Sucesso do Projeto;
- Plano de Escalação;
- Plano de Gerenciamento de Riscos;
- Plano de Testes;
- Exclusões;
- Glossário;
- Anexos; e
- Aceitação do Plano de Projeto.

Logotipo do cliente	<p>Plano de Projeto [Nome do Projeto]</p> <p>Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

4. Missão e Objetivo do Projeto

[Descrever de forma sucinta a missão e objetivo do projeto, de acordo com a proposta técnica]

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

5. Premissas Gerais

As seguintes premissas foram consideradas pela PM TECH na preparação dos custos, tempo, “Principais Resultados” e nas estimativas de recursos contidos neste Documento:

[descrever todas as premissas gerais consideradas para preparação de custos, cronograma e recursos]

A [inserir o nome do cliente] aceita como válidas as premissas gerais acima descritas neste Plano de Projeto.

Se alguma das premissas gerais anteriores não se cumprir, poderá haver alterações no preço e/ ou no cronograma do projeto.

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

6. Declaração de Escopo

O escopo deste Projeto considera os trabalhos necessários e descritos neste Plano, para completar de forma bem sucedida [inserir o nome do projeto] na(o) [inserir o nome do cliente].

Adicionalmente, os serviços referentes à Gerência deste Projeto estão incluídos no escopo deste projeto.

Qualquer mudança neste Escopo, deve ser tratada pelo Plano de Gerenciamento de Mudanças, descrito neste Documento.

6.1 Resultados Principais

Compreendem todas “Entregas” consideradas no escopo total do projeto:

6.1.1 Entrega 1 – [Inserir nome do Marco]

- Reunião de *Partida* do Projeto: Reunião inicial do projeto para explicação da metodologia de gerência de projetos da PM TECH e revisão do Plano de Projeto.
- Levantamento de Informações: Levantamento de todas as informações da situação atual da [inserir nome do cliente e descrever quais informações serão consultadas].
- Preparar Plano de Projeto: Elaboração do presente documento.
- Aceite Marco 1

- **Recursos:**

[descrever os recursos da PM TECH e do cliente que serão necessários para realização deste Marco]

- **Responsabilidades da(o) [inserir nome do cliente]:**

[descrever as responsabilidades do cliente para que o Marco possa ser cumprido]

- **Responsabilidades da PM TECH**

[descrever as responsabilidades da PM TECH para que o Marco possa ser cumprido]

- **Premissas Específicas**

[descrever as premissas consideradas para que o Marco possa ser cumprido]

- **Critérios de Aceitação:**

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

A aceitação desta tarefa ocorrerá após a realização da reunião inicial do projeto e será efetuada através da assinatura pela (o) [inserir nome do cliente] do Plano de Projeto.

6.1.2 Entrega 2 - [Inserir nome do Marco]

- [descrever todas as atividades que compõem este Marco]
- **Recursos:**
[descrever os recursos da PM TECH e do cliente que serão necessários para realização deste Marco]
- **Responsabilidades da(o) [inserir nome do cliente]:**
[descrever as responsabilidades do cliente para que o Marco possa ser cumprido]
- **Responsabilidades da PM TECH**
[descrever as responsabilidades da PM TECH para que o Marco possa ser cumprido]
- **Premissas Específicas**
[descrever as premissas consideradas para que o Marco possa ser cumprido]
- **Critérios de Aceitação:**
[descrever o critério de aceitação para este Marco]

6.1.3 Entrega 3 - [Plano de Testes]

- [descrever todas as atividades que compõem este Marco]
- **Recursos:**
[descrever os recursos da PM TECH e do cliente que serão necessários para realização deste Marco]
- **Responsabilidades da(o) [inserir nome do cliente]:**
[descrever as responsabilidades do cliente para que o Marco possa ser cumprido]

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- **Responsabilidades da PM TECH**

[descrever as responsabilidades da PM TECH para que o Marco possa ser cumprido]

- **Premissas Específicas**

[descrever as premissas consideradas para que o Marco possa ser cumprido]

- **Procedimentos de Teste**

[descrever os procedimentos de testes que serão utilizados para cada “Principal Resultado”, registrando os resultados no formulário apropriado..

- **Critérios de Aceitação:**

[descrever o critério de aceitação para este Marco]

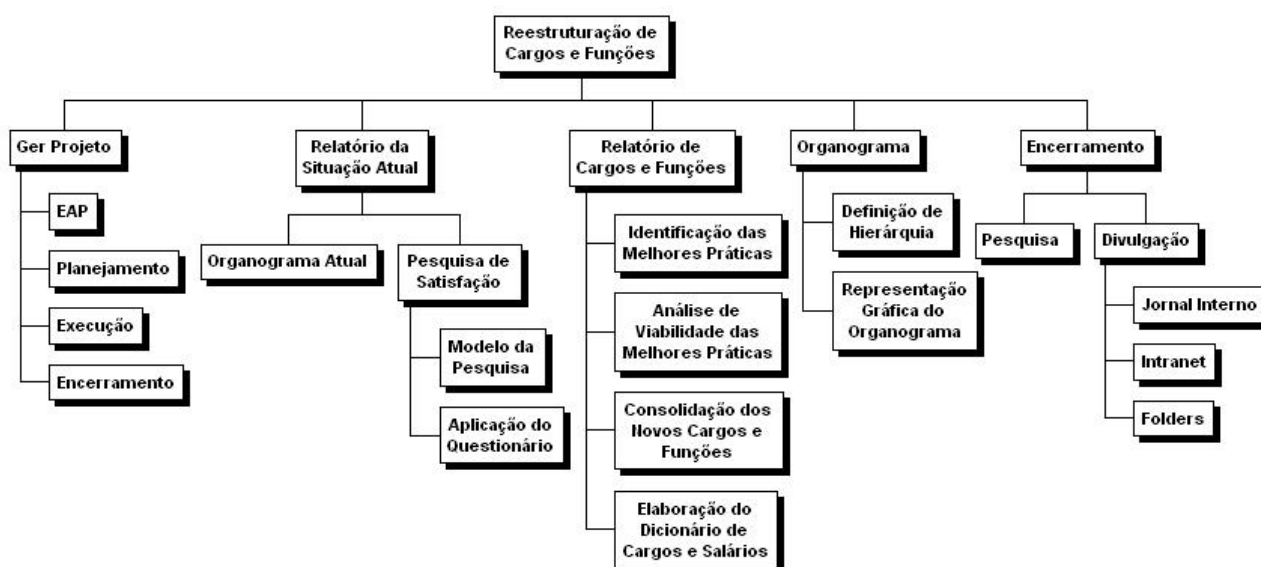
[incluir todos os demais Marcos existentes no projeto em questão, seguindo o mesmo modelo descrito anteriormente]

7. Estrutura Analítica do Projeto

Resume-se a uma visão analítica do Projeto. Todas os *Principais Resultados* descritos no Capítulo “Declaração de Escopo” estão representados no EAP (Estrutura Analítica do Projeto) a seguir:

[inserir a figura EAP do projeto neste capítulo]

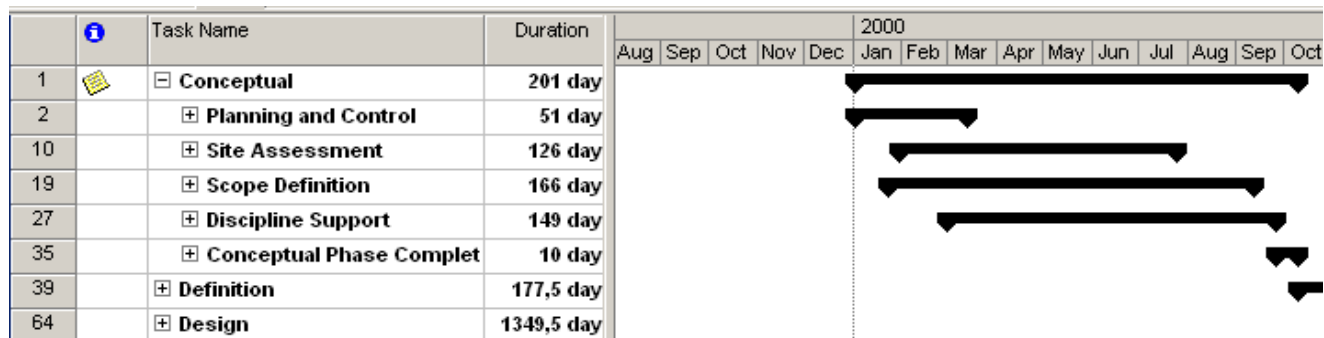
Tabela 1 - Estrutura Analítica do Projeto



8. Cronograma do Projeto

[inserir a figura do cronograma do projeto até o nível de “Entrega” - não apresentar no nível de detalhes]

Tabela 2 - Cronograma do Projeto



Logotipo do cliente	Plano de Projeto [Nome do Projeto]	
	Cód No.: [xxxxx]	

9. Plano de Recursos

Inclui os processos necessários para definir e alocar o efetivo uso das pessoas envolvidas no Projeto, tais como: Comitês, Patrocinador, Contribuidores individuais e Equipe do Projeto.

9.1 Equipe de Trabalho

Será alocada pelo Gerente do Projeto da PM TECH, conforme as necessidades, através do seu Plano de Mobilização - não integrante deste Documento, para execução do escopo definido.

A Equipe de Trabalho é multidisciplinar, integrada por Consultores e Especialistas da PM TECH e seus parceiros.

Nesta Equipe de Trabalho estarão, também, alocados recursos da [inserir nome do cliente], com funções específicas no Projeto.

9.2 Equipe PM TECH

A Equipe Técnica da PM TECH será composta por funcionários e parceiros tecnológicos conforme segue:

Função	Nome	Telefone	e-mail

Tabela 3 - Equipe PM TECH

9.3 Equipe [inserir nome do cliente]

A Equipe Técnica da [inserir o nome do cliente] será composta por seus funcionários e/ou parceiros nas seguintes funções:

Função	Nome	Telefone	E-mail

Tabela 4 - Equipe [inserir o nome do cliente]

9.4 Responsabilidades

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Papel	Responsabilidades
Gerência do Projeto PM TECH [inserir nome do PM PM TECH]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planejar o projeto; ✓ Preparar e manter do Plano de Projeto; ✓ Coordenar as atividades do dia-a-dia visando cumprimento dos prazos estabelecidos; ✓ Realizar Reunião de Revisão de Status periódica para acompanhamento do cronograma; ✓ Comunicar a [inserir nome do cliente] de quaisquer desvios no cronograma e adoção de medidas corretivas; ✓ Aplicar a metodologia Global Method para a implementação do projeto; ✓ Atuar como ponto único de contato para a [inserir nome do cliente] em todas as atividades PM TECH; ✓ Gerenciar os recursos humanos necessários para a realização das atividades PM TECH; ✓ Gerenciar a qualidade do projeto; ✓ Solicitar “Pesquisa de Satisfação do Cliente”; ✓ Gerenciar os procedimentos de Requisição de Mudança.

Logotipo do cliente	<p style="text-align: center;">Plano de Projeto [Nome do Projeto]</p> <p style="text-align: center;">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Gerência do Projeto [inserir nome do cliente] [inserir nome do PM do cliente]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerenciar o projeto e as atividades sob sua responsabilidade; ✓ Aprovar o Plano de Projeto e gerenciar as Requisições de Mudança; ✓ Obter as informações que se façam necessárias para o bom andamento do projeto; ✓ Participar ativamente das reuniões de revisão do programa; ✓ Informar eventuais desvios no cronograma do projeto e adotar medidas corretivas; ✓ Atuar como ponto único de contato para a PM TECH e outros fornecedores, que vierem a ser envolvidos nesse projeto ou em atividades correlatas; ✓ Gerenciar os recursos humanos do projeto; ✓ Gerenciar e prover os testes de aceitação previstos; ✓ Proporcionar os recursos necessários para a implementação da solução; ✓ Responder a “Pesquisa de Satisfação do Cliente”; ✓ Aprovar os “<i>Principais Resultados</i>” nos prazos estabelecidos.
Coordenação Técnica PM TECH [inserir nome do Líder Técnico PM TECH]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar e manter juntamente com o Gerente de Projeto o Plano de Projeto; ✓ Analisar os Requerimentos da Solução; ✓ Coordenar as atividades do dia-a-dia visando cumprimento dos prazos estabelecidos; ✓ Fazer reunião de Revisão de Status periódica para acompanhamento do cronograma;
Consultor (PM TECH) [inserir nome do Consultor PM TECH]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analisar os requerimentos referentes aos sistemas; ✓ Desenvolver a solução; ✓ Instalar, configurar e customizar os produtos que compõem a solução, de acordo com o escopo; ✓ Executar os testes; ✓ Preparar a documentação técnica; ✓ Garantir a qualidade da solução implementada.

Tabela 5 - Responsabilidades PM TECH e [inserir nome do cliente]

[inserir quantos recursos forem necessários utilizando o formato da tabela acima]
[a descrição das responsabilidades citadas acima é apenas uma sugestão. Favor, rever cada uma delas e adequar ao escopo do projeto em questão]

Logotipo do cliente	Plano de Projeto [Nome do Projeto]	
	Cód No.: [xxxxx]	

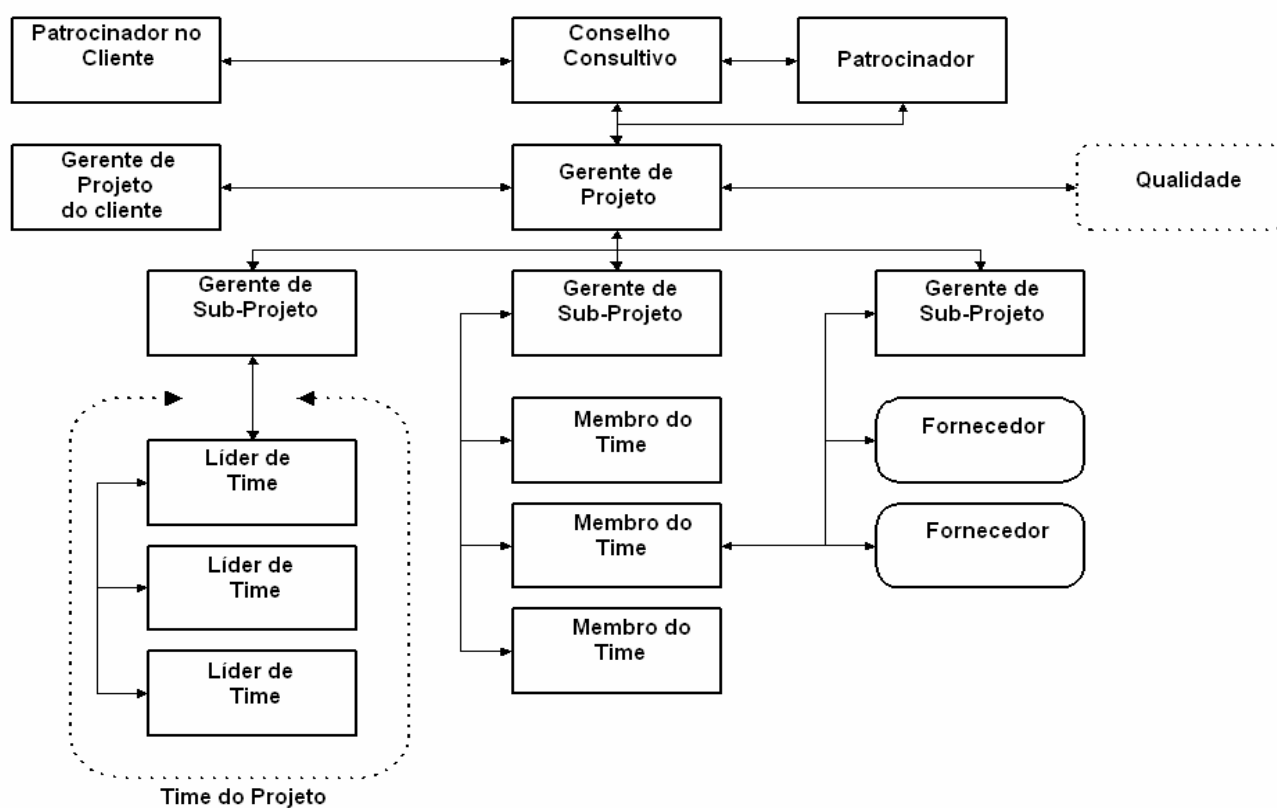
EAP	Tarefa	Papel*: Nome:	Recursos do Projeto					
			Consultor	Gerente de Fábrica	Arquiteto	Analista RH	Gerente de Projeto	Gerente de Recursos
			João	Pedro	Simone	Martha	Cecilia	Gabriel
1.2	Preparar Proposta							
1.2.1	Revisar Proposta		F	F	F		F	
1.3	Identificar Solução		F	A	F		R	
1.4	Desenvolver a EAP				F		F	
1.5	Estimar Recursos e Tarefas			R		R	F	R
1.6	Desenvolver plano de riscos							F
1.7	Identificar e selecionar subcontratados					R	F	R
1.8	Desenvolver orçamento			A			F	
1.9	Preparar o plano do Projeto			A			F	
1.10	Preparar Proposta para o cliente		F	R			F	

* (F) Fazer, (R) Revisar, (A) Aprovar

9.5 Organograma Administrativo para Gestão

[inserir um organograma do grupo de trabalho]

Tabela 6 - Organograma do Projeto



Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

10. Plano de “Entregas” dos Principais Resultados

10.1 Resumo

Cada um dos “Marcos” (*Principais Resultados*) descritos, conforme item “Declaração de Escopo”, deve estar associado ao aceite formal por parte da(o) [inserir nome do cliente], emitida pelo Gerente do Projeto PM TECH.

A aceitação formal, item “Calendário das Datas de Entrega” se realizará através da revisão das funcionalidades e performance.

É de responsabilidade da (o) [inserir nome do cliente] proporcionar os recursos necessários para a realização conjunta com a PM TECH das provas de aceitação, de acordo com o planejamento, cronograma e requerimentos especificados no documento de aceitação que se elabore para cada “Principal Resultado”.

Todos “Marcos” descritos neste documento, serão considerados aceitos após assinatura do formulário de Aceitação dos Principais Resultados do Projeto pelo(a) [inserir nome do cliente]. Este aceite deverá ocorrer em até xx (xxxxxxx) dias úteis [fica à critério de cada PM definir este período]; findo este prazo será considerado, para todos efeitos, como trabalho realizado e aceito.

10.2 Verificação

Uma vez efetuada a apresentação do Principal Resultado (“Entrega”), revisada a documentação associada (se aplicável) e efetuadas as provas, deve ser formalizado o Aceite, mediante assinatura por parte da (o) [inserir nome do cliente] no(s) documento(s) de aceite(s) correspondente(s).

Após este Aceite, por escrito, ficam cumpridas todas obrigações da PM TECH relacionadas a este “Principal Resultado”.

Se no prazo de 3 (três) dias úteis, uma vez realizada a entrega, a (o) [inserir nome do cliente] não expressar sua “Não-Conformidade” com o “Principal Resultado”, a PM TECH considerará aceita a entrega para todos os efeitos, não cabendo nenhum tipo de reclamação por parte da (o) [inserir nome do cliente].

A falta do “Aceite” ou “Não-Conformidade” implicará em atraso das atividades dependentes programadas. A sua falta implica que nenhuma outra atividade poderá ser desenvolvida. O Cronograma do Projeto deverá ser reprogramado em função da falta deste “Aceite” ou “Não-Conformidade”, bem como todas as demais atividades relacionadas. Eventuais prejuízos em função deste atraso serão cobrados da (o) [inserir nome do cliente].

10.3 Responsabilidades

PM TECH

Tem as seguintes responsabilidades no processo de aceitação:

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- Garantir a disponibilidade dos elementos necessários para a realização das provas de aceitação e revisão dos “Principais Resultados” nos prazos acordados conforme planejamento neste Plano de Projeto.
- Elaborar os documentos de especificação das provas de aceitação.
- Executar em conjunto com a (o) [inserir nome do cliente] as provas de aceitação;
- Apresentar os documentos de aceitação dos “*Principais Resultados*”;
- Apresentar os documentos de Gerência de Mudanças; e
- Participar na revisão, em conjunto com a (o) [inserir nome do cliente], dos documentos entregues, quando aplicável.

[inserir nome do cliente]

Tem as seguintes responsabilidades no processo de aceitação:

- Garantir a disponibilidade dos elementos necessários para a realização das provas de aceitação e revisão dos “*Principais Resultados*” nos prazos acordados conforme planejamento neste Plano de Projeto.
- Executar, em conjunto com a PM TECH, as provas de aceitação apresentadas.
- Revisar os documentos entregues pela PM TECH no prazo definido no planejamento.
- Revisar e assinar os documentos de aceitação dos “*Principais Resultados*”.
- Revisar e assinar os documentos de Gerência de Mudanças.
- Intermediar entre a Equipe da PM TECH e os membros de todos os outros departamentos/setores da (o) [inserir nome do cliente] que estejam diretamente ou indiretamente relacionados ao projeto, para a solução de dúvidas, se existentes.
- Ter autoridade para tomar decisões sobre algum ponto do projeto quando requisitado pela PM TECH.
- Aceitar o projeto.

10.4 Assinaturas

O formulário PJM5301T será usado como documento formal de aceitação de todas os “*Principais Resultados*” do Projeto.

Os Gerentes de Projeto da PM TECH e [inserir nome do cliente] são os responsáveis pelas assinaturas; em caso de indisponibilidade, deverá ser formalmente designada outra pessoa com poderes para tal, respeitando o prazo estabelecido.

10.5 Critérios de Aceitação e Provas

A aceitação de cada “*Principal Resultado*” deste Projeto, por parte da (o) [inserir nome do cliente], se efetuará após cada atividade, vide o item Calendário das Datas de Entrega.

Esta aceitação significa a certificação da validade dos trabalhos. Ou seja, o “*Principal Resultado*” encontra todas condições e critérios, plenamente, atendidos por parte da (o) [inserir nome do cliente].

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Se algum “*Principal Resultado*” não atender os critérios de aceitação, descritos neste Capítulo, a (o) [inserir nome do cliente] elaborará “Relatório de Não-Conformidades” e remeterá a PM TECH, a qual deverá reapresentar novas provas em substituição, sem custo para a (o) [inserir nome do cliente].

Os responsáveis pelo Projeto por parte da (o) [inserir nome do cliente] e PM TECH analisarão as causas das “Não-Conformidades”, e, estarão escalando, se proceder, os mecanismos estabelecidos para este item e controle do Projeto, especialmente quando for afetado o planejamento inicial e o alcance do Projeto.

Em qualquer caso, se não cumprirem os critérios de aceitação reiteradamente, no máximo de 3 (três) revisões do “*Principal Resultado*” do item e a execução das provas de aceitação, deverá ser escalado esta circunstância mediante os mecanismos estabelecidos para controle do Projeto.

As “Não-Conformidades” detectadas na revisão do “*Principal Resultado*” e execução de provas de aceitação podem ser classificadas como:

- **"Não-Conformidades Maiores"**, caso um problema impossibilite o funcionamento do projeto [ou descrever o nome da solução] da (o) [inserir nome do cliente] e, impeça que se continue com as provas de aceitação do projeto [ou descrever o nome da solução]. Neste caso deve-se interromper as provas, devendo a PM TECH resolver o problema e, proceder a repetição das provas.
- **"Não-Conformidades Menores"**, caso um problema não impossibilite o funcionamento do projeto [ou descrever o nome da solução] e, não impeça a continuidade das provas de aceitação. Neste caso, continuarão as provas de aceitação, devendo a PM TECH resolver os problemas e, proceder à repetição das provas através de cronograma estabelecido entre as partes.

10.6 Calendário das Datas de Entrega.

O propósito deste calendário é relacionar, em ordem cronológica, os “Marcos” importantes no que tange aos “*Principais Resultados*”.

Este calendário é uma ferramenta dinâmica a qual será atualizada ao longo do Projeto, em comum acordo com as partes.

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Número da Entrega	Descrição	Data Programada
1	Aceitar Marco 1 – [Inserir nome do Marco]	[inserir data de entrega do Marco]
2	Aceitar Marco 2 - [Inserir nome do Marco]	[inserir data de entrega do Marco]
3	Aceitar Marco 3 – [Inserir nome do Marco]	[inserir data de entrega do Marco]

Tabela 7 - Calendário das Datas de Entrega

Logotipo do cliente	<p align="center">Plano de Projeto [Nome do Projeto]</p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

11. Plano de Gerenciamento de Mudanças

11.1 Resumo

No contexto deste Projeto, “Mudanças” podem ocorrer por diversos motivos. Os fatores que originam estas “Mudanças” podem ser:

- Mudanças na legislação;
- Mudanças solicitadas pela (o) [inserir nome do cliente] para incrementar ou reduzir funcionalidades na solução desenvolvida;
- Mudanças solicitadas pela (o) [inserir nome do cliente] para responder às necessidades ou direcionamento de negócios;
- Mudanças propostas pela PM TECH a fim de atender as particularidades técnicas que podem surgir durante o desenvolvimento do projeto;
- Para introduzir/alterar um novo componente (software ou hardware) a fim de atender as necessidades do negócio.

Estas alterações impactam diretamente no escopo, tempo e qualidade do Projeto. A fim de estabelecer procedimentos claros e formais, se faz necessário a criação do processo de Gerenciamento de Mudanças.

Este processo é uma coleção de procedimentos documentados que definem os passos através dos quais os documentos oficiais do Projeto podem ser alterados. Este processo inclui os papéis de trabalho, sistemas de acompanhamento, escopo, solicitações diversas e, os níveis de aprovação necessários para autorizar as mudanças.

Neste processo de Gerenciamento de Mudanças estão definidos os procedimentos para tratar as mudanças que podem ser aprovadas com/sem autorização prévia. Tipicamente, o processo de Gerenciamento de Mudanças tem uma forma “automática” de aprovação de categorias específicas de mudanças. Estas “Mudanças” devem, ainda, ser documentadas de forma a não causarem problemas posteriores ao Projeto.

11.2 Pedido de Mudanças

É o processo utilizado quando se identifica uma “Mudança”, a qual necessita de aprovação para ser executada.

O Pedido de Mudanças é usado sempre que se identifica uma “Mudança” e, que pode ser incorporada ao Projeto.

O propósito deste documento é registrar a totalidade da “Mudança”, identificar o impacto, tempo, custos, determinar a melhor alternativa para efetuar a mudança e, obter a aprovação das partes implicadas previamente, antes de iniciar qualquer ação associada.

[o fluxo abaixo é uma sugestão, podendo ser alterado conforme necessidade do projeto]

Logotipo do cliente	<div style="text-align: center;"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] Cód No.: [xxxxx] </div>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

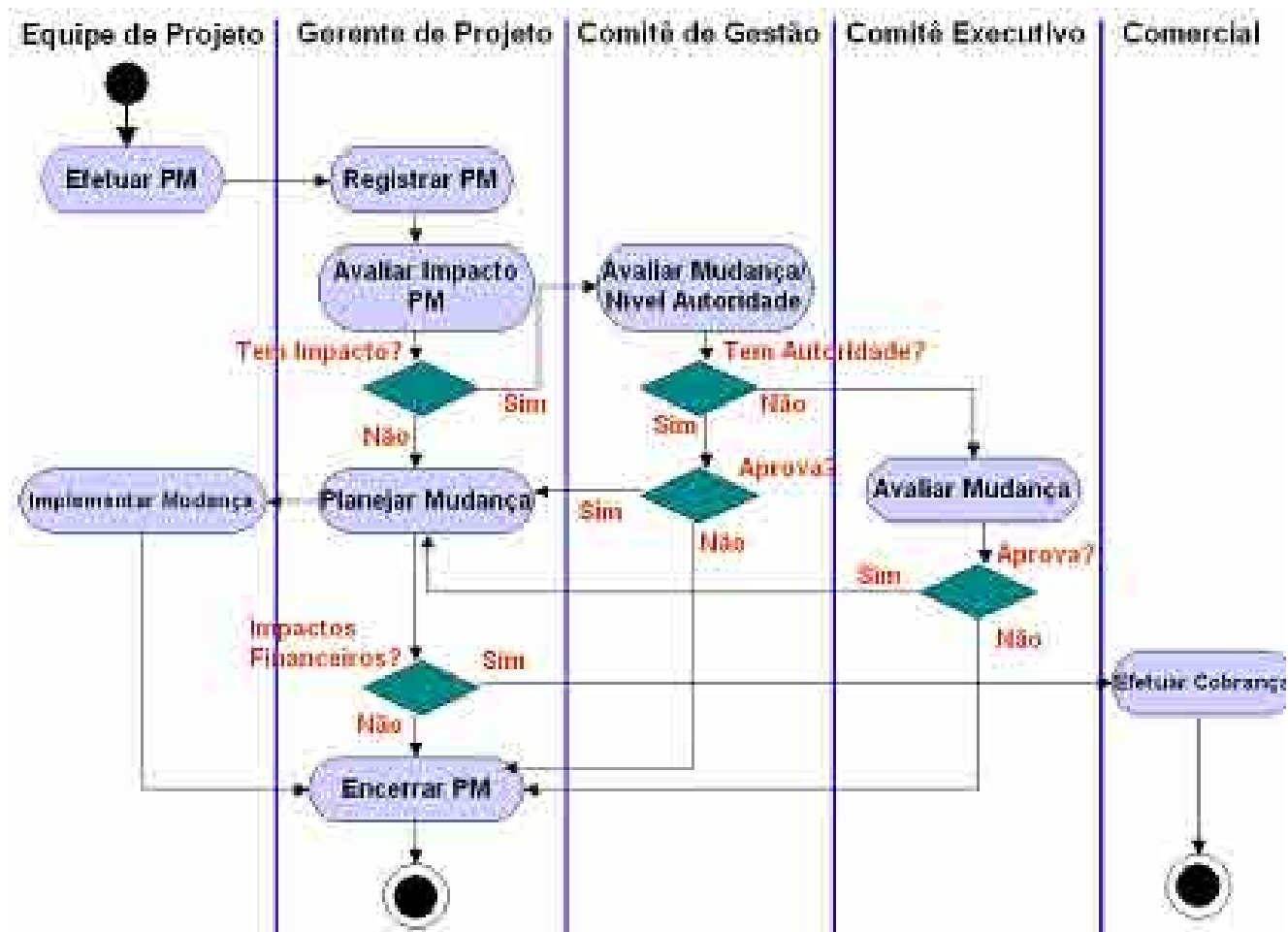


Tabela 8 - Fluxo de Pedidos de Mudança

11.3 Início das Mudanças

11.3.1 Autorização para Iniciar o Processo do Pedido de Mudanças

Os Gerentes de Projetos da PM TECH e [inserir nome do cliente] serão os responsáveis por iniciar o processo do Pedido de Mudanças.

11.3.2 Processo de Início das Mudanças

Qualquer membro da Equipe de Trabalho da PM TECH e da (o) [inserir nome do cliente] poderá detectar uma necessidade de “Mudança”. Em quaisquer dos casos, os Gerentes de Projetos PM TECH e [inserir nome do cliente] serão responsáveis pela elaboração do formulário de Solicitação de Alteração.

Cabe aos Gerentes de Proejtos avaliarem o impacto das mudanças, acordarem e, buscarem a melhor forma para sua implantação.

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

As informações mínimas que devem constar no formulário são:

- Em caso de “Não-Conformidades”, a descrição das mesmas ou os detalhes que identifiquem problemas que o módulo ou sistema estão apresentando;
- Em caso de melhorias, a descrição detalhada da mesma; e
- O grau de prioridade em que as correções / melhorias deverão ser realizadas.

A PM TECH não tomará nenhuma ação sem a devida aprovação formal.

11.4 Avaliação das Mudanças

Uma vez detectada a “Mudança”, apresentada no formulário, o Gerente de Projeto PM TECH avaliará o impacto no Projeto.

O Gerente de Projeto PM TECH terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para realizar a análise da “Mudança”, apresentando o prazo de entrega da mesma.

No processo de avaliação será observado o seguinte:

- Alteração nos trabalhos que foram realizados até o momento;
- Alteração nos prazos de entrega acordados;
- Recursos necessários para realizar as mudanças; e
- Precificação das mudanças, refletida no formulário.

É neste processo de avaliação que o Gerente de Projetos PM TECH decidirá se a mudança implicará numa modificação de alguma das funções definidas no escopo inicial ou trata-se de alguma nova função que poderá ser incorporada ao Projeto.

Para funcionalidades novas, incorrerá em custos, devidamente valorados financeiramente, os quais dependem de aprovação por parte da (o) [inserir nome do cliente] para sua realização.

11.5 Aprovação das Mudanças

O Gerente de Projetos PM TECH preparará os documentos de Gerenciamento de Mudanças conforme as solicitações, dependendo do impacto, poderá:

- Assumir a mudança quando não afetar os prazos de entrega e custos do Projeto. Para tanto, basta obter a aprovação, formal, das partes.
- Negociar sua implantação como parte do Projeto, quando impactar nos prazos de entrega e nos custos. Nestes casos, a decisão deverá ser escalada utilizando os mecanismos estabelecidos para a continuidade e controle do Projeto.
- Para funcionalidades novas, deverão ter a aprovação formal da (o) [inserir nome do cliente], com os devidos valores, os quais serão negociados.

Importante: Nenhuma “Mudança” será implementada sem a aprovação formal da (o) [inserir nome do cliente], validando o prazo e custo.

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

11.6 Implantação das Mudanças

Dependendo das “Mudanças” e dos impactos na implantação, deverá ser observado:

- preparar e implantar alguma funcionalidade nova;
- criar anexos da documentação funcional e técnica a ser entregue.

Em qualquer dos casos, o Gerente de Projetos PM TECH deverá planejar as ações necessárias e implementar as mudanças nos prazos acordados.

11.7 Verificação e Aceite das Mudanças

Uma vez aprovada a “Mudança”, a mesma será inserida no escopo, bem como no cronograma do Projeto. Desta forma, sua verificação e aceitação seguirá o curso normal que se aplica ao resto das funções que serão implementadas neste Projeto.

11.8 Registros

O Gerente de Projetos PM TECH será responsável pelo registro de todas mudanças apresentadas.

O Plano de Gerenciamento de Mudanças oferece os procedimentos para administrar as alterações e novas funcionalidades, pelo Gerente de Projetos PM TECH, que apareçam no Projeto.

A ferramenta destinada para o registro das mudanças é o formulário apropriado.

Logotipo do cliente	<p align="center">Plano de Projeto [Nome do Projeto]</p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

12. Plano de Garantia

12.1 Resumo

O Gerente de Projetos PM TECH e [inserir nome do cliente] são os Representantes de Garantia do Projeto, mesmo após o último “Principal Resultado”.

12.2 Início da Garantia

Será a partir do primeiro dia seguinte a data de assinatura do formulário apropriado, por “Marco” pela PM TECH e [inserir nome do cliente].

12.3 Cobertura da Garantia

Os serviços implementados, conforme Declaração de Escopo, serão garantidos contra falhas de implementação, por um período de 90 (noventa) dias corridos, a contar do primeiro dia seguinte a data de assinatura de cada aceite, formulário apropriado, pela PM TECH e [inserir nome do cliente].

Caso seja encontrada qualquer “Não-Conformidade”, dentro do período de garantia e no escopo, a PM TECH se compromete em efetuar a correção sem ônus para a (o) [inserir nome do cliente]. Está “Não-Conformidade” não gera uma extensão do prazo de garantia original.

12.4 Processo de Garantia

Caso a (o) [inserir nome do cliente] verifique que o “Principal Resultado” não atende às especificações, o Gerente de Projeto PM TECH deve ser informado de sua insatisfação para as devidas ações.

Todas notificações durante o período de garantia devem ser feitas pelo Gerente de Projeto [inserir nome do cliente], por e-mail, o qual deve constar: descrição do problema e impactos de qualidade.

A (o) [inserir nome do cliente] receberá da PM TECH uma resposta da sua notificação em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento do e-mail.

Para situações críticas e urgentes (ex.: o sistema está “parado”), o Gerente de Projeto PM TECH deve ser informado imediatamente por telefone para providenciar as devidas ações. Para estas situações, caberá à PM TECH estabelecer um plano de ação para resolução do problema.

12.5 Exclusões de Garantia

Logotipo do cliente	<p align="center">Plano de Projeto [Nome do Projeto]</p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

A partir do nonagésimo primeiro dia, qualquer solicitação da (o) [**inserir nome do cliente**] será atendida através da emissão pela PM TECH de uma Proposta Comercial; portanto tal(is) solicitação(ões) não se enquadra (m) no escopo deste projeto.

Essa garantia cessará se forem constatadas quaisquer alterações no(s) “Principal(is) Resultado(s)” que não tenham sido realizadas por profissionais da PM TECH.

12.6 Processo de Escalação

O processo de escalação definido, em Capítulo específico neste Plano, é aplicável ao período de garantia.

12.7 Encerramento do Processo de Garantia “com Notificação”

A notificação durante o processo de garantia será encerrada a partir da aceitação, por e-mail, pela (o) [**inserir nome do cliente**], em até 3 (três) dias úteis, após a formalização pela PM TECH das correções solicitadas no item Processo de Garantia deste plano; findo este prazo será considerado, para todos efeitos, como trabalho realizado e aceito.

12.8 Encerramento do Processo de Garantia “sem Notificação”

O encerramento do processo de garantia do projeto se dará automaticamente ao final do nonagésimo dia sem nenhuma comunicação por parte da PM TECH.

12.8 Suporte/ Extensão de Garantia

Após o término da garantia, ou seja, a partir do nonagésimo primeiro dia, o projeto passará a ser atendido pela Equipe de Suporte da PM TECH, caso [**inserir nome do cliente**] tenha contratado específico firmado para este serviço junto a PM TECH.

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

13. Plano de Comunicação

Inclui os processos requeridos para garantir a geração apropriada e oportuna, a coleta, a distribuição, o armazenamento e o controle básico das informações do Projeto.

O Plano de Comunicação, também, identifica o nível da informação, o formato e a frequência da comunicação necessária para todos envolvidos do Projeto.

13.1 Formatos

[este item é opcional dependendo da complexidade do projeto]

Os formatos dos documentos a serem gerados no decorrer do Projeto deverão atender aos níveis organizacionais descritos acima, sendo:

- Comitê Executivo: apresentações e atas de reuniões;
- Comitê Gestor: apresentações, cronogramas, planilhas e atas de reuniões; e
- Comitê Gerência de Projeto: cronogramas, planilhas e atas de reuniões.

13.2 Frequência

[este item é opcional dependendo da complexidade do projeto]

A frequência da comunicação também está relacionada com os níveis definidos, onde:

- Comitê Executivo: [definir a frequência necessária];
- Comitê Gestor: [definir a frequência necessária];
- Comitê Gerência de Projeto: [definir a frequência necessária].

13.3 Conteúdo

[este item é opcional dependendo da complexidade do projeto]

- Comitê Executivo: atas, progressos, estratégias, necessidades e problemas;
- Comitê Gestor: atas, progressos, planejamento, necessidades e problemas; e
- Comitê Gerência de Projeto: atas, progressos, cronogramas e comunicados diversos.

13.4 Distribuição

[este item é opcional dependendo da complexidade do projeto]

- Comitê Executivo: após 48h após cada reunião;
- Comitê Gestor: até 48h após cada reunião; e
- Comitê Gerência de Projeto: até 24h após cada reunião.

Importante:

- Todas Atas devem ser assinadas pelos Gerentes de Projeto PM TECH e [inserir nome do cliente] ou seu representante designado.

Logotipo do cliente	<p align="center">Plano de Projeto [Nome do Projeto]</p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- Toda distribuição será por email pelo Gerente de Projeto PM TECH ou representante designado.

13.5 Retenção

[este item é opcional dependendo da complexidade do projeto]

Todos documentos do Projeto serão retidos em até 2 (dois) anos após o término do Contrato de Prestação de Serviços.

13.6 Reuniões

Todas reuniões serão consolidadas em Atas, definindo a Informação, Decisão, Ação e Pendências.

[informar a frequência das reuniões durante o projeto, participantes e objetivos]

13.7 Comunicações Internas

Serão considerados como comunicações internas do Projeto:

- Formulário de Atas de reuniões;
- Formulário de "Issue Report".

13.8 Meios de Comunicação

Os meios de comunicação a serem usados são:

telefones (incluindo o uso de sistema de voice-mail);
fax (enviar e receber);
e-Mail;
cartas formais.

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

14. Fatores Críticos para o Sucesso do Projeto

- Comprometimento de todos envolvidos no Projeto;
- Os recursos de pessoal da (o) [inserir nome do cliente] envolvidos com o Projeto, devem estar disponíveis para prover informações quando solicitados;
- Cumprimento dos prazos acordados com a (o) [inserir nome do cliente];
- Agilidade nas decisões;
- Agilidade no processo de homologações dos “Principais Resultados” pela (o) [inserir nome do cliente].

[incluir outros FCS limitados a 7 (sete) itens].

15. Plano de Escalação

A PM TECH tem uma abordagem positiva e proativa no processo de Gerência de Projetos, planejando e estruturando o trabalho. Porém, há determinadas circunstâncias que não podem ser antecipadamente previstas e devidamente endereçadas, o que pode gerar problemas que venham afetar o bom andamento do Projeto. Nesse caso, faz-se necessário a existência de um Plano de Escalação envolvendo a atuação da PM TECH e [inserir nome do cliente] de forma conjunta.

O propósito do Plano de Escalação, portanto, é assegurar que assuntos e problemas não detectados antecipadamente ou endereçados sejam plenamente resolvidos de forma eficiente e no devido tempo.

Tanto a Equipe da PM TECH quanto da (o) [inserir nome do cliente] podem detectar e informar problemas relacionados ao Projeto.

Inicialmente, o assunto poderá ser escalado ao(s) Gerente(s) de Projeto(s). Se o assunto não for resolvido dentro de um período pré-determinado ou se estiver fora da autoridade do(s) Gerente(s) de Projetos, será necessário acionar os níveis superiores de escalação na PM TECH e/ou [inserir nome do cliente] para resolução.

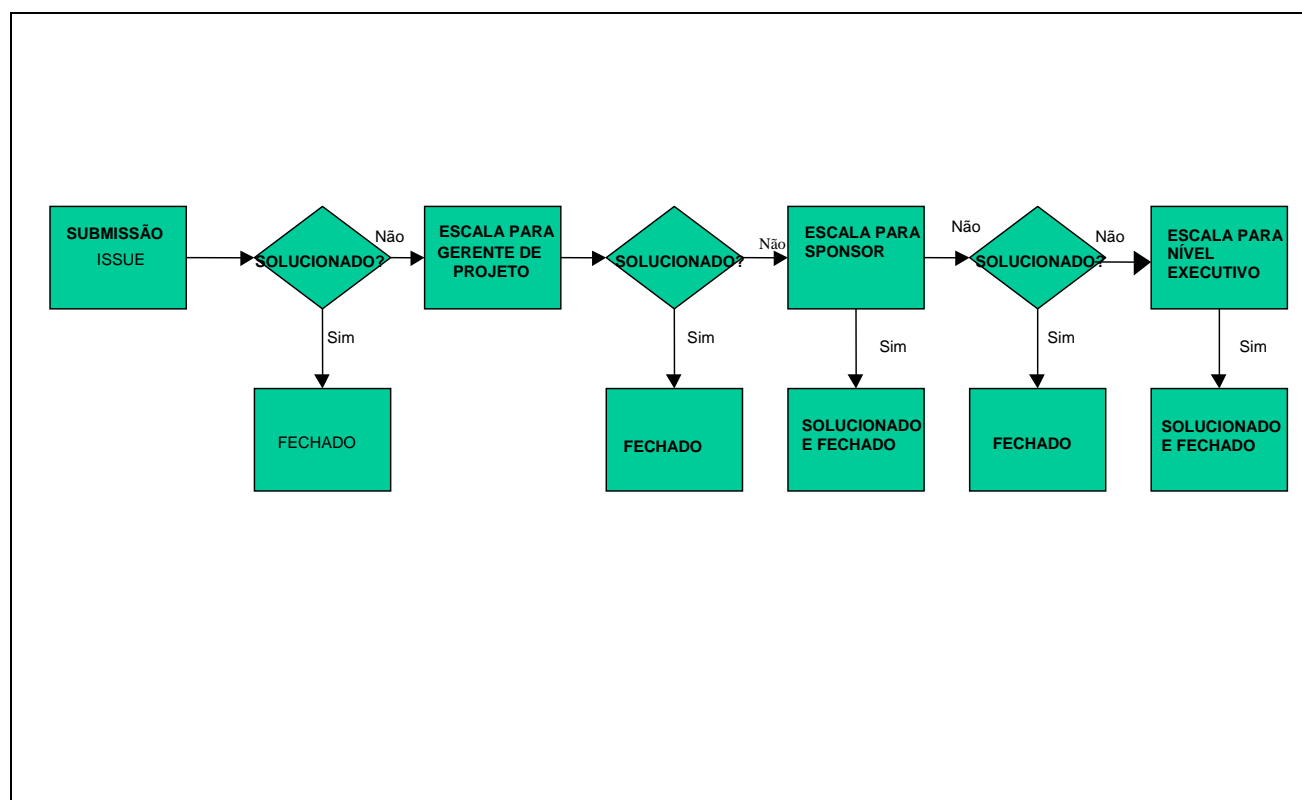


Tabela 9 - Fluxo – Plano de Escalação

Logotipo do cliente	Plano de Projeto [Nome do Projeto] Cód No.: [xxxxx]	
--------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Para qualquer uma das situações, deve-se utilizar a seguinte ordem de escalação:

PM TECH

1. [inserir nome do PM responsável pelo projeto]
2. [inserir nome do PMO]
3. [inserir nome do Diretor]

[inserir nome do cliente]

1. [inserir o responsável pelo projeto no cliente]
2. [inserir o responsável pelo projeto no cliente]

16. Plano de Gerenciamento de Riscos

Este Plano tem por objetivo identificar, controlar e reduzir, na medida do possível, os riscos associados ao Projeto, definindo estratégias de abordagem para cada um dos riscos conhecidos do Projeto.

A base de uma gestão de riscos eficiente reside na completa e correta identificação dos problemas (tipo de risco, probabilidade, impacto sobre o custo e planejamento do Projeto), assim como o estabelecimento de tempo das estratégias de prevenção.

Este Plano permite monitorar os riscos em potencial, minimizando a incidência da sua ocorrência. Caso ocorra um risco, o Plano deve definir os procedimentos para iniciar a estratégia de correção, avaliando se a mesma é correta, bem como atentando para os efeitos de desempenho decorrentes.

Deve-se realizar o controle, mediante os procedimentos periódicos estabelecidos, de todos riscos que se identifiquem durante o desenvolvimento do Projeto, com objetivo de:

- Revisar a lista de riscos vigentes;
- Revisar as ações corretivas e aplicar, se proceder, as estratégias preventivas de Gerência de Mudanças; e
- Reavaliar o risco do Projeto completo.

No que tange a atualização deste Plano, os Gerentes de Projeto PM TECH e [inserir nome do cliente] devem identificar, mensurar e registrar os pontos necessários, bem como tomar as medidas pró-ativas necessárias para minimizar os riscos no Projeto.

Os itens constantes neste Plano podem ser discutidos nas reuniões de “status” do Projeto e nos seus respectivos Comitês.

A tabela a seguir, mostra os riscos que foram identificados neste Projeto, a probabilidade de ocorrer, seu impacto no Projeto e as estratégias de prevenção que podem ser tomadas a fim de minimizar os problemas:

Risco	Probabilidade	Impacto	Estratégia de Prevenção
Ampliação dos requerimentos e funcionalidades	ALTA	Não cumprimento nos prazos estabelecidos de entrega / implantação	Envolvimento mais “forte” de todos no Projeto Estudo e avaliação do impacto, mediante o procedimento estabelecido para Gerência de Mudanças.
Escopo da Equipe de Análise não claramente definido	MÉDIA	Direcionamento incorreto dos recursos alocadosplanejamento inadequado das atividades	Definição clara do escopo antes do início de qualquer Fase do Projeto.


Logotipo do cliente	<div> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </div> <div>Cód No.: [xxxxx]</div>		
Suporte no desenvolvimento	BAIXA	Suporte não adequado ao desenvolvimento e implantação do sistema	<p>Capacitação de outro Especialista na PM TECH.</p> <p>Dedicação do Arquiteto de Solução na especialização dos produtos.</p>

Tabela 10 - Riscos do Projeto

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

17. Plano de Qualidade

Este Plano expõe os procedimentos que devem ser seguidos no decorrer do Projeto para controlar e assegurar a qualidade de cada um dos “*Principais Resultados*” que se realizarem durante o ciclo de vida do Projeto.

Em função da magnitude, complexidade e características do projeto, se faz necessário estabelecer procedimentos que verifiquem a qualidade e controle do risco operacional do Projeto, para garantir a eficiência final da solução, a rentabilidade e eficiência do investimento e, a consecução dos objetivos propostos.

Para determinar a qualidade final dos produtos e serviços a desenvolver no Projeto, é fundamental fixar os padrões mínimos de qualidade ou de nível de serviço que serão exigidos.

17.1 Qualidade

A qualidade de cada um dos “*Principais Resultados*” do Projeto, em termos de adequação aos requerimentos funcionais e técnicos, é crítica para a (o) [inserir nome do cliente]. Deverão, portanto, ser definidos alguns procedimentos de seguimento e controle que garantam a entrega dos produtos com os requerimentos de qualidade exigidos pela(o) [inserir nome do cliente].

17.2 Critérios de Qualidade

Os critérios de qualidade podem variar em função do tipo de cada “*Principal Resultado*”:

- Documentação: será verificado pela PM TECH e/ou [inserir nome do cliente] se a documentação entregue está completa e de acordo com os padrões definidos para o Projeto;
- Sistema (desenvolvimento e implementação): será definido, no decorrer de sua construção, um Plano de Testes detalhado e consensual com a [inserir nome do cliente] que permita verificar o cumprimento da especificação (adequação aos requerimentos funcionais e técnicos) definida a partir dos casos de uso.

17.3 Controle de Qualidade

Os elementos que serão contemplados para controlar e garantir a qualidade do Projeto são:

Provisão	Mecanismo de Controle	Critério de Qualidade
Documentação Entregue	Revisão dos documentos (Peer Review)	Ajuste às especificações e à abrangência do Projeto.
Sistemas Implantados e Solução Entregue	Testes de Aceitação	Correta execução dos casos de teste (de acordo com o documento de

Logotipo do cliente	<p align="center">Plano de Projeto [Nome do Projeto]</p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
		Plano de Testes).

Tabela 11 - Elementos de Controle da Qualidade

17.4 Controle do Planejamento

Será realizado através das reuniões de seguimento periódicas, onde será controlado o avanço do Projeto com relação ao plano inicial estabelecido (baseline). Os imprevistos que surgirem durante a realização do Projeto que afetarem o cumprimento dos prazos de entrega definidos, deverão ser abordados nestas reuniões, estabelecendo os correspondentes planos de ações, acordados com a [inserir nome do cliente], que deverão ser executados para minimizar o impacto destes imprevistos sobre o planejamento inicial.

17.5 Pesquisa de Satisfação

PM TECH a fim de medir a qualidade durante os “*Principais Resultados*” e, também, no encerramento do projeto, a seu critério, a partir do seu Gerente de Projetos, solicitará a condução a uma empresa independente de uma “Pesquisa de Satisfação do Cliente”.

Esta pesquisa tem o objetivo, medir a qualidade dos serviços previstos neste Plano; os quais serão avaliados pelo nosso Escritório de Gerência de Projetos (Project Management Office), o qual tomará as devidas ações que julgar necessárias.

Para tanto, o Gerente de Projetos da PM TECH estará fornecendo, periodicamente, os dados dos “*Principais Resultados*” para a condução desta pesquisa, a qual deve ser respondida pelo Gerente de Projetos da [inserir nome do cliente].

17.6 Garantia da Qualidade

Se dará através de reuniões periódicas, conforme os respectivos Grupos / Comitês – Plano de Comunicação - com o objetivo de revisar e reavaliar se o atingimento da qualidade está satisfazendo os objetivos estabelecidos.

Fatores como: gerenciamento de cronograma, custo, comunicação, pendências e escopo, merecem destaque e atenção especial por parte do controle de qualidade realizado pela PM TECH.

Para atender a esses requisitos, a PM TECH fará uso de metodologia de gerenciamento de Projeto (*Global Method*) e de ferramentas específicas para realização deste controle, conduzidas pelo seu Gerente de Projeto.

A (o) [inserir nome do cliente], a seu critério, poderá efetuar revisões de qualidades em itens a serem definidos, desde que devidamente agendadas, formalmente, com o Gerente de Projeto da PM TECH.

Essas reuniões de revisão irão auxiliar a PM TECH a atingir os seguintes objetivos:

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- Melhorar a satisfação do cliente;
- Manter a reputação de qualidade da PM TECH;
- Gerenciar e monitorar a qualidade e desempenho das “Principais Resultados”;
- Utilizar com eficiência os recursos do Projeto;
- Reduzir o índice de retrabalhos;
- Reduzir perdas do Projeto;
- Promover a satisfação e capacitação do time de Projeto da PM TECH;
- Incrementar a reutilização de capital intelectual;
- Estar aderente com o método e ISO.

17.7 Responsabilidades

Na tabela a seguir, identifica os integrantes do Projeto e suas responsabilidades no monitoramento da qualidade:

Papel/Nome	Responsabilidade
Gerente de Sistemas [inserir nome do cliente]	Monitorar e aprovar
Gerente de Sistemas [inserir nome do cliente]	Monitorar e aprovar
Gerência do Projeto (PM TECH) [inserir nome do PM]	Liderar o Controle de Qualidade e garantir os processos

Tabela 12 - Responsáveis pelo Monitoramento da Qualidade

Logotipo do cliente	<p align="center">Plano de Projeto [Nome do Projeto]</p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

18. Plano de Testes

Este Plano descreve os procedimentos de testes necessários para validar cada “Principal Resultado” deste Projeto para a (o) [inserir nome do cliente].

Este documento é uma descrição definitiva dos testes que devem ser executados de modo que as potencialidades e as características do [inserir nome do projeto] possam ser demonstradas e verificados.

As mudanças realizadas no sistema ou a neste documento não podem ser feitas sem acordo escrito expresso da PM TECH e da [inserir nome do cliente]. Tais mudanças são passíveis de mudanças na data e o preço deste Projeto.

Este documento foi preparado com base na compreensão da PM TECH dos requerimentos da (o) [inserir nome do cliente].

18.1 Procedimentos dos Testes

Todos procedimentos de testes, por “Principal Resultado”, são descritos no Capítulo “Declaração de Escopo”. Entretanto, todos tipos de testes e resultados, descritos a seguir, serão registrados detalhadamente no formulário – Registro de Qualidade, o qual será “aceito” pela [inserir nome do cliente] desde que atingindo as suas especificações.

- Teste de Processo: para executar o processamento lógico do sistema a fim submetê-lo a erros nas atualizações na base de dados, cálculos e edições, e para assegurar que o sistema entregue atenda todas funcionalidades especificadas;
- Teste de Interface: para descobrir erros associados com interfaces de módulos;
- Teste de Volumes: para submeter o sistema a volumes de dados esperados na produção;
- Teste de Armazenamento: para alocar dados nos volumes (tamanho) de produção a fim de verificar a execução de rotinas;
- Teste de Recuperação: para validar o backup do sistema / procedimentos de recuperação;
- Teste de Segurança: para assegurar que a segurança do sistema esteja dentro das especificações;
- Teste de Conversão: para assegurar que os dados existentes estejam corretamente convertidos;
- Teste de Interface Humana: para assegurar que a interface humana (telas e relatórios) sejam simples, amigáveis, consistentes e aderentes aos padrões estabelecidos;
- Teste de Documentação: para assegurar que a documentação (incluindo o help) seja exata e atualizada; e

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- Teste de Formulários: para testar os formulários e os procedimentos a serem usados na produção.

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

19. Exclusões

- Software, Hardware, “*Principais Resultados*”, Atividades e Responsabilidades não descritas neste Documento.

[incluir neste capítulo os itens que não serão entregues para o cliente ou que não fazem parte do escopo deste projeto, caso o item acima já não seja suficiente]

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

20. Abreviações Utilizadas

Abreviações	Palavras ou Termos não Abreviados
PM TECH	

Tabela 13 - Abreviações Utilizadas neste documento

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

21. Glossário

[incluir os termos que cada PM julgar necessário]

Item	Definição
<i>Principal Resultado</i>	Consiste em um produto disponível, o qual pode ser uma alteração no sistema, um documento etc.
Não-Conformidade	Questões de qualidade detectadas nas “ <i>Principais Resultados</i> ”

Tabela 14 - Glossário

Logotipo do cliente	<p align="center">Plano de Projeto [Nome do Projeto]</p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

22. Anexos






Nome do Apêndice	Nome do Formulário	Arquivo
PJM1451T	Solicitação para Alteração	 "PJM1451T Change Request.doc"
PJM5101L	Registro de Qualidade	 "PJM5101L Quality Log.doc"
PJM5301T	Aceitação dos Principais Resultados do Projeto	 "PJM5301T Deliverable Acceptan
PJM7351T	Atas de Reuniões	 "PJM7351T Meeting Agenda & Minutes.dc
PJM7353T	<i>"Issue Report"</i>	 "PJM7353T Issue Report.doc"

Tabela 15 - Formulários

Logotipo do cliente	<p align="center"> Plano de Projeto [Nome do Projeto] </p> <p align="center">Cód No.: [xxxxx]</p>	
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

23. Aceitação do Plano de Projeto

As partes a seguir relacionadas, concordam com o conteúdo deste Plano de Projeto, que a partir de agora passa a ser o Documento **Oficial** do Projeto.

Quaisquer verificações de Escopo, Premissas e Produtos Finais deverão ter como base este Documento.

Este Plano entra em vigor a partir da data de sua assinatura.

[nome da cidade] xx, de [mês] de 200x.

[inserir nome do cliente]

[inserir nome do responsável pelo projeto no cliente]
[inserir cargo do responsável citado acima]

[inserir nome do sponsor pelo projeto no cliente]
[inserir cargo do sponsor citado acima]

PM TECH

[inserir nome do PM responsável pelo projeto]
Gerente de Projeto