|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Versões** | | | |
| **Versão** | **Data** | **Autor** | **Notas da Revisão** |
|  |  |  |  |

Sumário

[1 Objetivo do Plano de gerenciamento das comunicações 2](#_Toc482732719)

[2 Processos do Gerenciamento das Comunicações 2](#_Toc482732720)

[3 Entradas e Ferramentas para os Processos 2](#_Toc482732721)

[3.1 Requisitos de comunicação das partes interessadas 2](#_Toc482732722)

[3.2 Informações a serem comunicadas 2](#_Toc482732723)

[3.3 Tecnologias e Ferramentas usados para comunicar 3](#_Toc482732724)

[4 Diretrizes e procedimentos usados para comunicar 3](#_Toc482732725)

[4.1 Comunicação geral 3](#_Toc482732726)

[4.2 Status Report / Relatório de desempenho 3](#_Toc482732727)

[4.3 Gerência de reuniões 4](#_Toc482732728)

[4.4 Gerência de questões e problemas 4](#_Toc482732729)

[4.5 Plano de Escalonamento 5](#_Toc482732730)

[5 Eventos da comunicação 5](#_Toc482732731)

[6 Anexos 5](#_Toc482732732)

# Objetivo do Plano de gerenciamento das comunicações

[Descreva o objetivo do [Plano de gerenciamento das comunicações](https://escritoriodeprojetos.com.br/plano-de-gerenciamento-das-comunicacoes). ]

Gerenciar as comunicações do projeto requer um [Plano de gerenciamento das comunicações](https://escritoriodeprojetos.com.br/plano-de-gerenciamento-das-comunicacoes) 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](https://escritoriodeprojetos.com.br/plano-de-gerenciamento-das-comunicacoes) 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

[Descreva os processos de [Gerenciamento das comunicações do projeto](https://escritoriodeprojetos.com.br/gerenciamento-das-comunicacoes-do-projeto) a serem adotados no projeto. ]

[Planejar o gerenciamento das comunicações](https://escritoriodeprojetos.com.br/planejar-o-gerenciamento-das-comunicacoes)

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](https://escritoriodeprojetos.com.br/gerenciar-as-comunicacoes)

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

[Controlar as comunicações](https://escritoriodeprojetos.com.br/controlar-as-comunicacoes)

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

[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](https://escritoriodeprojetos.com.br/registro-das-partes-interessadas) em anexo.

]

## 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](https://escritoriodeprojetos.com.br/component/jdownloads/send/89-exemplos-de-projetos-com-seus-templates/81-matriz-das-comunicacoes) em anexo.

]

## Tecnologias e Ferramentas usados para comunicar

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

# 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]

## 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 |  |

## 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

## 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

## 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 | 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 |

# 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. ]

# 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 |  |  |