



**PLANO AUXILIAR DE  
GERENCIAMENTO DAS  
COMUNICAÇÕES**

AMOSTRA - NÃO IMPRIMIR

## Sumário

IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO.....	1
HISTÓRICO DE REGISTRO.....	1
1. OBJETIVO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES .....	2
2. GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES .....	2
2.1 Processos de Gerenciamento das Comunicações .....	2
2.2 Ferramentas das Comunicações .....	2
2.3 Documentos das Comunicações .....	3
3. Diretrizes e procedimentos .....	3
3.1 Comunicação Geral .....	3
3.2 Status Report / Relatório de desempenho .....	4
3.3 Gerência de Reuniões .....	5
3.4 Gerência de Questões e Problemas .....	5
3.5 Plano de Escalonamento .....	6
4. Eventos da Comunicação .....	6
5. Anexos .....	6
APROVAÇÃO .....	7

### IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Nome do Projeto:		
Cliente:		
Patrocinador do Projeto:		
Gerente do Projeto:		
Previsão de Início e Término:		
Frequência de atualização do Plano das Comunicações:		

### HISTÓRICO DE REGISTRO

Versão	Data	Descrição	Autor

## 1. OBJETIVO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES

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).

## 2. 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.

### 2.1 Processos de 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.

### 2.2 Ferramentas das Comunicações

### 2.3 Documentos das Comunicações

Ferramenta	Descrição	Responsável
<b>Registro das partes interessadas</b>		
<b>Matriz de Comunicação</b>	Como informações do projeto são geradas, coletadas, distribuídas, armazenadas, recuperadas e organizadas.	

### 3. Diretrizes e procedimentos

Quando existirem diretrizes e procedimentos específicos para comunicar, descreva-os conforme exemplo abaixo.

#### 3.1 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	

### 3.2 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;
  - 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

### 3.3 Gerência de Reuniões

Toda reunião do projeto deverá ser planejada, executada e monitorada seguindo as boas práticas abaixo:

Prepare-se – Planejamento

- Definir pauta (objetivos e tópicos a serem discutidos)
- Escolher participantes (somente os necessários) e convoca-los com a pauta
- Preparar a reunião (identificar informações e providenciar recursos necessários)

Realização - Durante

- Esclarecer quem conduz, quem faz a ata e critérios de tomada de decisão
- Registrar principais decisões, ações com responsável e prazo
- Determinar data da próxima reunião (follow up) se necessário

Acompanhamento-Pós

- Distribuir ata rapidamente
- Monitorar as ações e comunicar correções, desvios, progressos e interrupções.

Para evitar problemas nas conferências de áudio e/ou vídeo, verificar 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

### 3.4 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. ( .docx / .xlsx)

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 de acordo com o plano de escalonamento 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.

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.

### 3.5 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	Mauricio Abib, PMP	Aprovação de orçamento adicional
Até R\$1.000,00/Mês	Cliente	ABC	Aprovação de orçamento adicional
Até R\$5.000,00/Mês	Patrocinador	XYZ	Aprovação de orçamento adicional
Acima de R\$5.000,00	Comitê do Projeto		Aprovação de orçamento adicional

### 4. Eventos da Comunicação

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

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

### 5. Anexos

Matriz de Comunicação

Templates diversos (e-mails, atas, pautas)

Glossário do Projeto

## APROVAÇÃO

Elaboração	Data	Nome / Assinatura
Gerente do Projeto	Data	Nome / Assinatura
Aprovação do Plano	Data	Nome / Assinatura

AMOSTRA - NAO IMPRIMIR