

# Partes Interessadas

## Stakeholder



Como identificar as principais partes interessadas e suas necessidades de comunicação

# Definição

## PMBOK

São as pessoas, grupos ou organizações que podem impactar ou serem impactadas pelo projeto.

**"(...) o processo de identificação e engajamento das partes interessadas deve começar assim que possível depois que o termos de abertura do projeto tiver sido aprovado, o gerente do projeto tiver sido designado e a equipe começar a ser formada".  
(Guia PMBOK)**

# Entendendo seus stakeholders

- Que interesse eles têm no resultado do seu projeto/produto?
- O que os mantém acordados à noite?
- O que os motiva?
- Por quem eles são influenciados atualmente?
- Como é o seu relacionamento atual?
- Se o relacionamento está tenso, como você pode torná-lo melhor?

# 3 Tipos de stakeholders

## **Primary Stakeholders**

Pessoas diretamente afetadas pelo projeto. Elas geralmente são as beneficiárias.

## **Secondary Stakeholders**

Pessoas indiretamente afetadas pelo projeto. Geralmente são as pessoas que apoiam o projeto e as que são impactadas pelo resultado.

## **Key Stakeholders**

Pessoas com forte influência sobre o projeto. Elas têm interesse no sucesso do projeto.

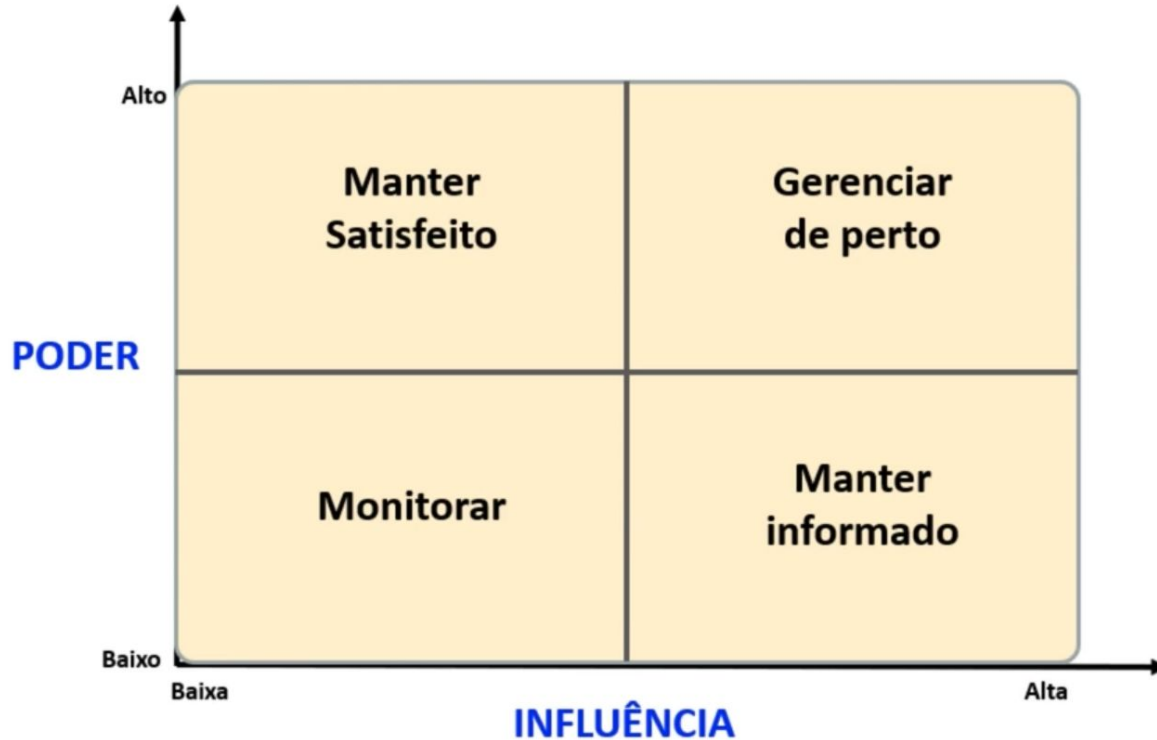
# Análise Interesse x Influência

(Exemplo 1)



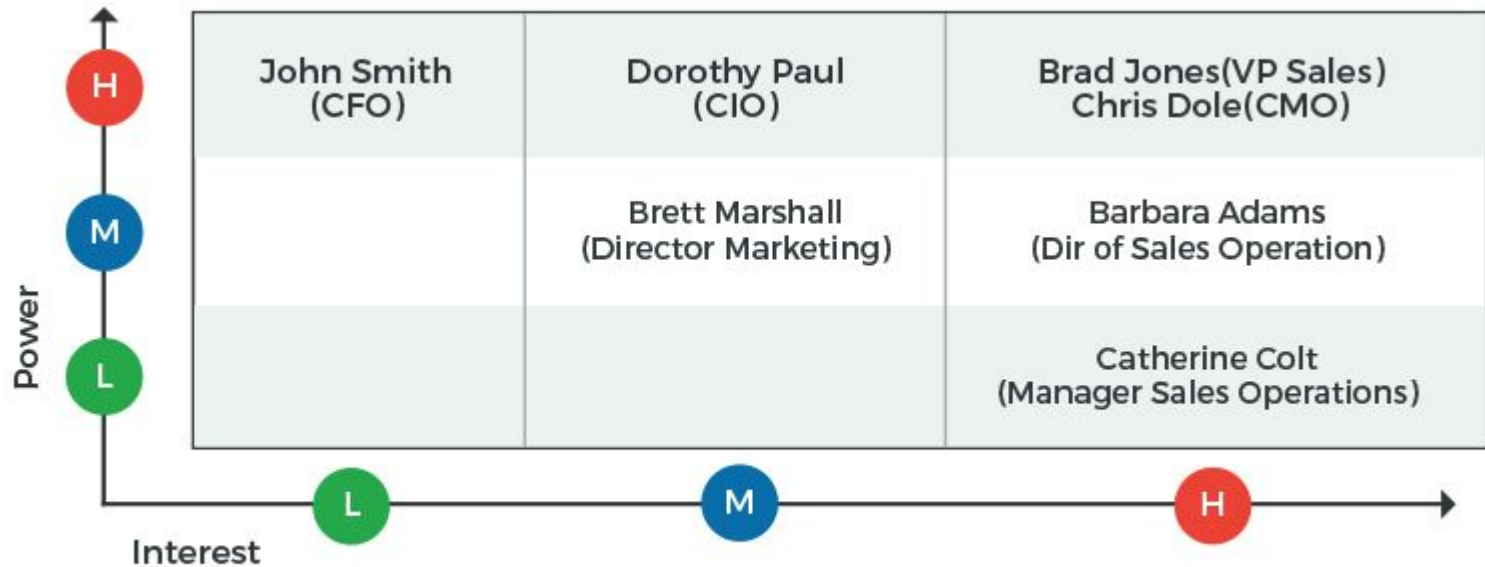
# Análise Poder x Influência

(Exemplo 2)



# Análise Poder x Interesse

(Exemplo 3)



STAKEHOLDER POWER - INTEREST GRID



# Stakeholders Register

## (Exemplo 1)

Nome	Cargo	Nível de influência (H/M/L)	Nível de interesse (H/M/L)	Nível de suporte atual	Nível de suporte necessário	Nível de risco (H/M/L)	Stakeholders relacionados	Questões e Alertas	Estratégia e táticas de engajamento
João da Silva	GPM (Group Product Manager)	Alta	Alta	Supports	Supports Actively	Alta	Gerente de produto, gerente de marketing de produto, gerente de sucesso do cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>O produto está dentro do orçamento, do cronograma e dos requisitos?</li> <li>O produto atende às necessidades dos clientes? O produto é competitivo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construir relações com stakeholders.</li> <li>Comunicar de forma eficaz com os stakeholders e gerenciar expectativas.</li> </ul>
Maria da Costa	PMM (Product Marketing Manager)	Média	Alta	Supports	Supports	Média	Gerente de produto, gerente de sucesso do cliente, fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>O produto está sendo comercializado de forma eficaz?</li> <li>O produto está alcançando seu público-alvo? O produto está gerando receita?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser criativo e inovador na forma de comercializar o produto.</li> <li>Construir relações com stakeholders.</li> <li>Comunicar de forma eficaz com os stakeholders e gerenciar expectativas.</li> </ul>
Pedro da Souza	CS Lead (Customer Success)	Média	Alta	Neutral	Supports	Baixa	Gerente de produto, gerente de marketing de produto, equipe de produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os clientes estão satisfeitos com o produto?</li> <li>Os clientes estão usando o produto?</li> <li>Os clientes estão recomendando o produto para outras pessoas?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser proativo em resolver problemas e atender às necessidades dos clientes.</li> <li>Construir relações com stakeholders.</li> <li>Comunicar de forma eficaz com os stakeholders e gerenciar expectativas.</li> </ul>

# Stakeholders Register

## (Exemplo 2)

Nome	Organização	Cargo / Função	Papel no Projeto	Frente do Projeto	Nível de poder	Nível de influência
Sérgio	XPT	Diretor de Operações	Patrocinador	Gestão	9	9
João Pedro	XPT	Supervisor de Projetos de TI	Gerente do Projeto	Gestão	7	8
José	XPT	Gerente de Manutenção	Especialista	Técnica	5	9
Edson	XPT	Técnico I	Especialista	Técnica	4	7
Horácio	XPT	Técnico II	Especialista	Técnica	4	7
Henrique	XPT	Analista de Projetos de TI	Equipe do Projeto	Tecnologia	3	5
Paulo	XPT	Analista de Infra	Equipe do Projeto	Tecnologia	3	5
A Definir	Implementadora	Gerente da Implementadora	Fornecedor	Tecnologia	3	7
Luciano	XPT	Coordenador do Escritório de Processos	Interface	Mapeamento de Processos	2	4

# Identificação das Partes Interessadas

- O mapeamento de partes interessadas deve ter seu uso e divulgação ocorrendo sempre em caráter bem restrito ao gerente de projeto e time de projeto, devido ao fato do mesmo conter informações sensíveis resultantes de comportamentos x influências de envolvidos no projeto.

# Engajamento das Partes Interessadas

- **Partes interessadas podem ser:**
  - Resistente
  - Neutro
  - Apoiador
- **Essa classificação pode mudar ao longo do projeto.**
- **As partes interessadas podem afetar positivamente ou não as outras áreas do projeto.**
- **As partes interessadas, além de pessoas podem ser:**
  - Entidades,
  - Funções,
  - Organizações internas e externas ao projeto.



# Exercício

## Criação de uma Matriz de Partes Interessadas para o seu projeto.

### Como Criar Sua Matriz de Partes Interessadas:

1. **Identifique as Partes Interessadas:** Enumere todas as pessoas, grupos ou organizações que podem impactar ou ser impactados pelo projeto.
2. **Análise os Interesses e Influências:** Avalie o nível de interesse e a influência de cada parte interessada no projeto.
3. **Classifique as Partes Interessadas:** Organize-as em categorias baseadas em seu interesse e influência, como alta influência/alto interesse, alta influência/baixo interesse, etc.
4. **Elabore Estratégias de Engajamento:** Desenvolva táticas específicas para gerenciar e envolver cada grupo de partes interessadas de acordo com suas características.

Use esses exemplos como guia para adaptar e aplicar a matriz de partes interessadas no contexto do seu próprio projeto:

- [Exemplo 1](#)
- [Exemplo 2](#)
- [Exemplo 3](#)

Como identificar os  
canais de  
comunicação mais  
adequados para  
alcançar cada grupo  
de stakeholders

# Matriz de comunicação

Os gerentes de projeto passam 90% do seu tempo comunicando-se com os membros da equipe e as partes interessadas.

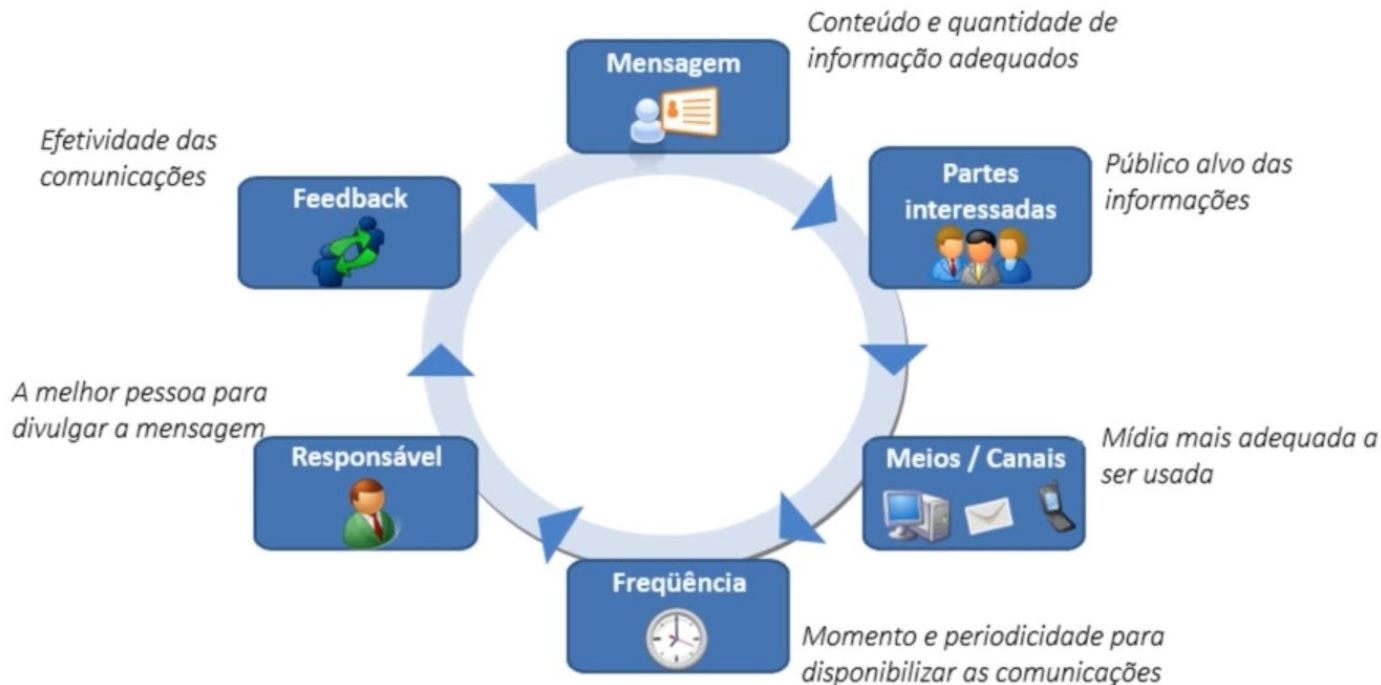
A **Matriz de comunicação** é um elemento facilitador desse processo. Ela tem por objetivo disponibilizar informações relevantes de forma adequada, ao público correto.

# Matriz de comunicação

- Ela é definida no início do projeto, na fase de planejamento, e pode ser atualizada ao longo do projeto.
- A matriz define o que será comunicado, como será comunicado, quando, em que periodicidade, e para quem essa comunicação será feita.
- Define o que será comunicado, como, quando e para quem.



# Matriz de comunicação



Comunicação direcional  
X  
Comunicação difusa



# Exercício

Crie uma matriz de comunicação

1. [Exemplo 1](#)

Envio do documento pelo formulário:

<https://forms.gle/rh2DxUpK5R324aWq7>