

Disciplina: Gestão de Projetos		
Prof. Rika Luz	<a href="mailto:prof.rikaluz@gmail.com">prof.rikaluz@gmail.com</a>	Aula 08

## GERENCIAMENTO DA COMUNICAÇÃO EM PROJETOS

*“Eu sei que você acredita que entendeu o que você pensa que eu disse,  
mas eu não estou certo de que você compreendeu  
que o que você ouviu não é o que eu o quis dizer”.*

Autor anônimo

## IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NOS PROJETOS

Uma das áreas mais importantes em Gerenciamento de Projetos é a Gestão da Comunicação. Por isto mesmo, trata-se de uma área onde qualquer deslize pode levar um projeto ao fracasso.

Qualquer equipe de projetos é formada por pessoas, cada uma com uma formação, cultura e expectativas distintas. A missão do Gerente de Projetos é conseguir nivelar a comunicação de forma que todos consigam receber as mensagens e por conseguinte, retransmiti-las ou respondê-las de forma correta.

O conflito irá existir e deve ser gerenciado. Qualquer negligência ao abordar a comunicação é sinal de desleixo por parte do Gerente de Projetos e deve ser evitada a todo custo. Sua missão é ser o facilitador da comunicação entre todos, assegurando assim o sucesso do projeto.

De forma conceitual, podemos dizer que o gerenciamento da comunicação em projetos inclui um conjunto de processos exigidos para assegurar geração, coleta, disseminação e armazenamento apropriado e no prazo, das informações do projeto

O processo de comunicação NÃO É simplesmente “levar” uma mensagem, ele também é uma fonte de controle.

### Gerenciamento da Comunicação segundo o PMI

Segundo o Project Management Institute (PMI), 90% do trabalho de um Gerente de Projetos está ligado com as atividades através da comunicação pois, ela é a base e essência para o sucesso do Projeto. A comunicação é fundamental para integrar todas

Disciplina: Gestão de Projetos		
Prof. Rika Luz	<a href="mailto:prof.rikaluz@gmail.com">prof.rikaluz@gmail.com</a>	Aula 08

as partes envolvidas os chamados stakeholders (envolvidos no projeto) e atender as expectativas de cada uma das partes no gerenciamento de um Projeto.

Esta área de conhecimento utiliza os processos necessários para garantir a geração, coleta, distribuição, armazenamento, recuperação e destinação final de todas as informações sobre o projeto de forma oportuna e adequada.

Também irá fornecer as ligações muitas vezes conturbadas e críticas entre pessoas afins de atender a uma expectativa real em busca do objetivo comum do projeto.

O gerente de projetos deverá ser a pessoa mais comunicativa podendo utilizar-se de um tempo excessivo para isto, a fim de alinhar a comunicação através das informações, necessidades e expectativas do seu cliente e do sponso (patocinador), filtrando e repassando na linguagem comum aos analistas e desenvolvedores, ou seja, ligação direta com todas as partes interessadas.

Todos os envolvidos no projeto devem entender a real importância da comunicação e como ela afeta diretamente o projeto como um todo.

Para isso, vamos citar alguns processos que podem ajudar no gerenciamento das comunicações do projeto, tais como:

- **Planejamento das comunicações:** servirá para determinar as necessidades de informações e comunicações das partes interessadas no projeto.
- **Distribuição das informações:** atribuir, controlar e disponibilizar as informações necessárias as partes interessadas no projeto no momento adequado.
- **Relatório de desempenho:** coletar e distribuir as informações em todo o ciclo de vida do projeto. Isto inclui o relatório de andamento e acompanhamento do projeto, medição do progresso e previsão através de baselines enviados periodicamente.
- **Gerenciar as partes interessadas:** principal forma de gerenciamento das comunicações satisfazendo os requisitos das partes interessadas, gerenciando possíveis conflitos no projeto. Lembre-se que o GP deve ser o facilitador e principal comunicador durante o projeto como um todo para obtenção do sucesso dele.

Disciplina: Gestão de Projetos		
Prof. Rika Luz	<a href="mailto:prof.rikaluz@gmail.com">prof.rikaluz@gmail.com</a>	Aula 08

### **Modelo de Comunicação do PMI:**

- Comunicador: quem origina e codifica a mensagem
- Mensagem: pensamentos, sentimentos ou ideais reduzidas em código que possa ser compreensível pelo emissor e pelo receptor
- Meio: o veículo ou método que porta a mensagem
- Receptor: pessoa a qual uma mensagem é dirigida

Quaisquer eventos baseados na comunicação, positivos ou negativos, são fatores determinantes para o sucesso ou fracasso do projeto. Desta forma, todos estão cientes de como a comunicação irá fluir, sem gerar surpresas a cada contato entre os envolvidos no projeto.

### **Barreiras típicas na troca de mensagens:**

- objetivos da comunicação
- habilidade de comunicação
- relacionamento existente com o receptor
- credibilidade do emissor
- necessidades
- personalidade e interesses
- sensibilidade interpessoal
- atitude, emoção e autointeresses
- posição e status
- pressuposições (sobre o receptor)

### **Dicas facilitadoras:**

- Obtenha feedback, se possível de mais de uma forma
- estabeleça múltiplos canais de comunicação
- utilize comunicação face-a-face
- determine quão sensível à sua mensagem é o receptor
- esteja atento às expressões faciais
- comunique-se no momento adequado
- reforce as palavras com ações

Disciplina: Gestão de Projetos		
Prof. Rika Luz	<a href="mailto:prof.rikaluz@gmail.com">prof.rikaluz@gmail.com</a>	Aula 08

### Regras importantes num plano de comunicações

1. Alta gerência requer informações agregadas e com menor frequência
2. A alta gerência prefere visões gerais do progresso do projeto e apresentação de problemas isolados com as possíveis soluções recomendadas.
3. Os gerentes funcionais exigem detalhes imediatos com informações sobre o progresso do projeto, o impacto sobre as projeções e atualização de recursos.
4. Os membros da equipe precisam de informações detalhadas uns dos outros que orientem sua tomada de decisões. Informações semanais são suficientes.
5. Os clientes e grupos de usuários devem ser informados do progresso e questões específicas do projeto regularmente.
6. Os grupos de apoio e representantes externos devem compreender como seus papéis e tarefas influenciam o projeto.
7. O gerente do projeto deve estar atento ao equilíbrio do fluxo de informações.
8. Quando houver dúvidas, os membros da comunidade devem ser inquiridos sobre o tipo de informações que necessitam e como preferem recebê-las.

Identifica os processos que gerenciam a devida comunicação com as partes interessadas do projeto

Iniciação	Planejamento	Execução	Monitoramento & Controle	Encerramento
10.1 Identificar as partes interessadas	10.2 Planejar as comunicações	10.3 Distribuir as informações	10.5 Reportar o desempenho	
		10.4 Gerenciar as expectativas das partes interessadas		

Disciplina: Gestão de Projetos		
Prof. Rika Luz	<a href="mailto:prof.rikaluz@gmail.com">prof.rikaluz@gmail.com</a>	Aula 08

### **Identificar as Partes Interessadas**

- é “o processo de identificar todas as pessoas ou organizações que podem ser afetadas pelo projeto e de documentar as informações relevantes relacionadas aos seus interesses, envolvimento e impacto no sucesso do projeto.”

### **Planejar as Comunicações**

- é “o processo de determinar as necessidades de informação das partes interessadas no projeto e definir a abordagem de comunicação.”

### **Distribuir as Informações**

- é “o processo de colocar as informações necessárias à disposição das partes interessadas no projeto, conforme planejado.”

### **Gerenciar as Expectativas das Partes Interessadas**

- é “o processo de comunicação e interação com as partes interessadas para atender às suas necessidades e solucionar questões à medida que ocorrerem.”

### **Reportar o Desempenho**

- é “o processo de coleta e distribuição de informações sobre o desempenho, inclusive relatórios de andamento, medições de progresso e previsões.”