



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Catanduva



GESTÃO DE PROJETOS

GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES DO PROJETO

- O gerenciamento das comunicações do projeto inclui os processos necessários para **assegurar que as informações do projeto sejam planejadas, coletadas, criadas, distribuídas, armazenadas, recuperadas, gerenciadas, controladas**, monitoradas e finalmente **dispostas de maneira oportuna e apropriada**.
- Os gerentes de projetos passam a maior parte do tempo se comunicando com os membros da equipe e outras partes interessadas do projeto, quer sejam internas (em todos os níveis da organização) ou externas à organização.

GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES DO PROJETO

- A comunicação eficaz **cria uma ponte entre as diversas partes interessadas do projeto**, que podem ter diferenças culturais e organizacionais, diferentes níveis de conhecimento, e diversas perspectivas e interesses que **podem impactar ou influenciar a execução ou resultado do projeto**.

GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES DO PROJETO

- **Escutar** ativamente e de modo eficaz;
- **Perguntar**;
- **Educar** a fim de aumentar o conhecimento da equipe;
- **Levantar dados** para identificar ou confirmar as informações;
- **Definir e administrar as expectativas**;
- **Persuadir** uma pessoa ou equipe a executar uma ação;
- **Motivar** para encorajar ou reassegurar;
- **Orientar** para melhorar o desempenho;
- **Negociar** para conseguir acordos;
- **Solucionar conflitos**.

GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES DO PROJETO

1. Planejar o gerenciamento das comunicações
2. Gerenciar as comunicações
3. Controlar as comunicações

PLANEJAR O GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES

- Planejar o gerenciamento das comunicações é o processo de **desenvolver uma abordagem apropriada e um plano de comunicação do projeto com base nas necessidades de informação e requisitos das partes interessadas e nos ativos organizacionais disponíveis.**
- O principal benefício deste processo é a **identificação e a documentação da abordagem de comunicação mais eficaz e eficiente com as partes interessadas.**

PLANEJAR O GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES

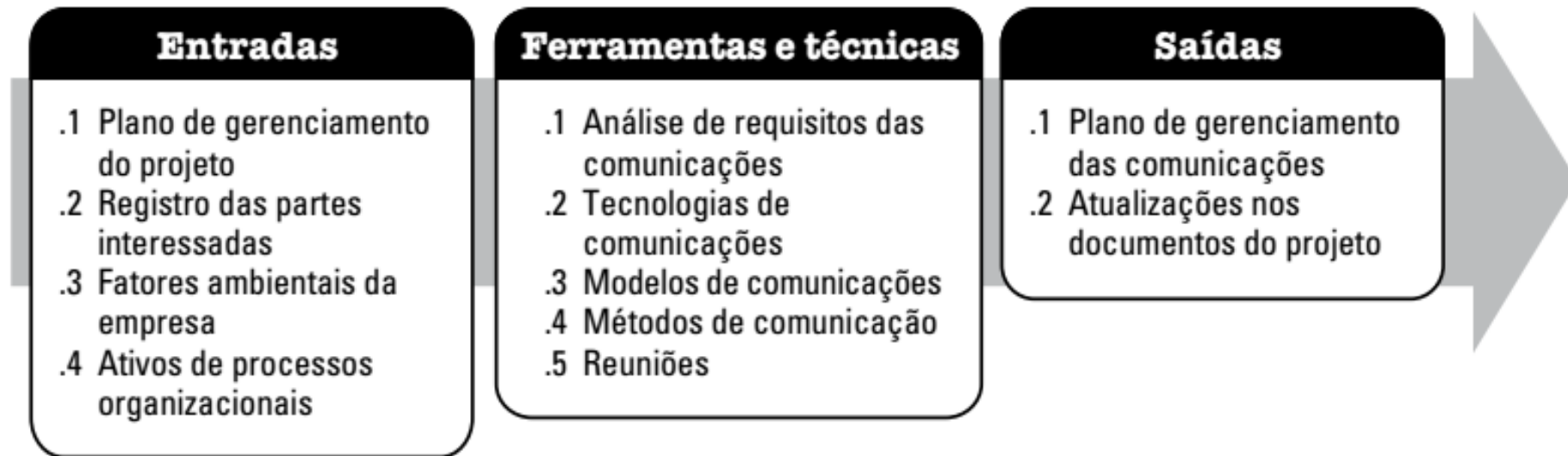


Figura 10-2. Planejar o gerenciamento das comunicações: entradas, ferramentas e técnicas, e saídas

PLANEJAR O GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES – FERRAMENTAS E TÉCNICAS

A análise de requisitos das comunicações:

- Determina as **necessidades de informações das partes interessadas** do projeto.
- O gerente de projetos também **deve considerar o número de canais ou caminhos de comunicação** em potencial como um indicador da complexidade de comunicações do projeto.

Tecnologia de comunicações:

- Diversas técnicas, **desde conversas rápidas a reuniões longas**, ou desde simples documentos escritos **a materiais extensos (por exemplo, cronogramas, bancos de dados e websites)**, que podem ser acessados online como métodos de comunicação.

PLANEJAR O GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES – FERRAMENTAS E TÉCNICAS

Modelos de comunicações:

- Codificação: A mensagem é codificada.
- Transmissão da mensagem: As informações são então enviadas pelo emissor usando o canal de comunicação (mídia).
- Decodificação: A mensagem é reconvertida.
- Confirmação: O receptor sinaliza (confirma) o seu recebimento.
- Feedback/Resposta: Receptor transmite mensagem ao emissor original.

GERENCIAR AS COMUNICAÇÕES

- Gerenciar as comunicações é o **processo de criar, coletar, distribuir, armazenar, recuperar, e de disposição final das informações do projeto** de acordo com o plano de gerenciamento das comunicações.
- O principal benefício desse processo é **possibilitar um fluxo de comunicação eficiente e eficaz entre as partes interessadas do projeto.**

GERENCIAR AS COMUNICAÇÕES



Figura 10-5. Gerenciar as comunicações: entradas, ferramentas e técnicas, e saídas

GERENCIAR AS COMUNICAÇÕES – FERRAMENTAS E TÉCNICAS

Métodos de comunicação

- Comunicação interativa: Entre duas ou mais partes que estão realizando uma troca de informações multidirecional. Inclui reuniões, telefonemas, mensagens instantâneas, videoconferências, etc.
- Comunicação ativa: Destinatários que precisam receber as informações. Garante que as informações sejam distribuídas mas não que tenham realmente chegado. Inclui cartas, memorandos, relatórios, emails, etc.
- Comunicação passiva: Volumes muito grandes de informações. Requer que os destinatários acessem o conteúdo da comunicação a seu próprio critério. Incluem sites de intranet, bancos de dados, repositórios de conhecimentos, etc.

GERENCIAR AS COMUNICAÇÕES – FERRAMENTAS E TÉCNICAS

Sistemas de gerenciamento de informações:

- Gerenciamento de documentos impressos: cartas, memorandos, etc;
- Gerenciamento de comunicações eletrônicas: email, fax, telefone, Internet, etc;
- Ferramentas eletrônicas de gerenciamento de projetos: interfaces web, software de apoio a reuniões, portais e ferramentas colaborativas de gerenciamento de trabalho.

CONTROLAR AS COMUNICAÇÕES

- Controlar as comunicações é o processo de **monitorar e controlar as comunicações no decorrer de todo o ciclo de vida do projeto** para assegurar que as **necessidades de informação das partes interessadas do projeto sejam atendidas**.
- O principal benefício deste processo é a **garantia de um fluxo ótimo de informações entre todos os participantes das comunicações**, em qualquer momento.

CONTROLAR AS COMUNICAÇÕES

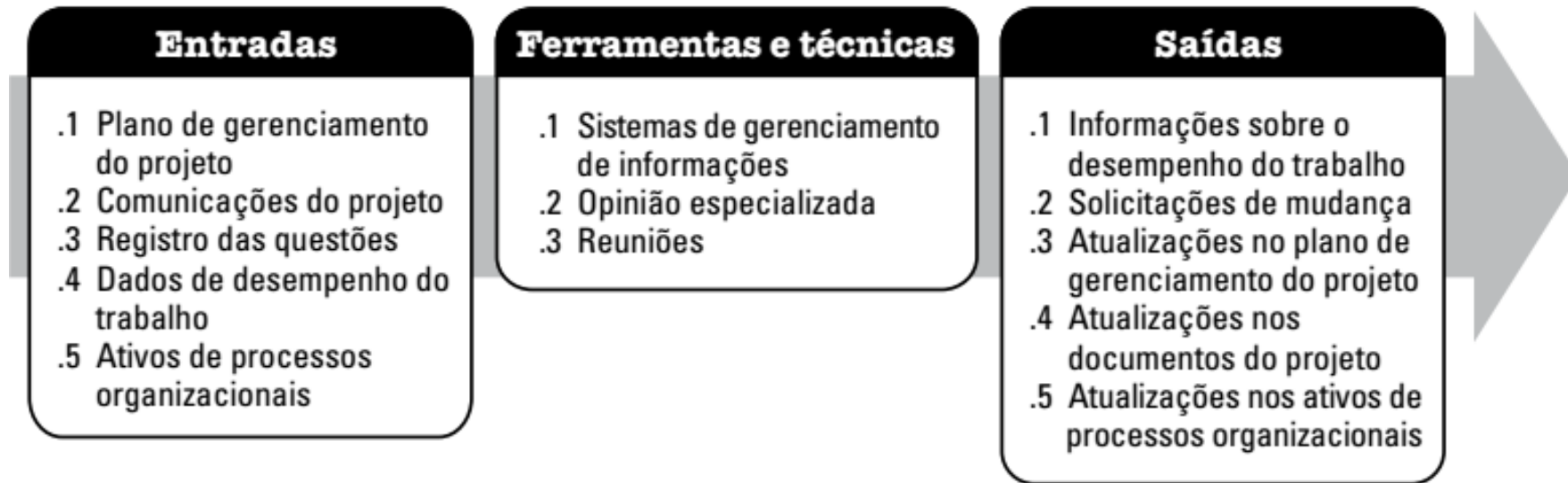


Figura 10-7. Controlar as comunicações: entradas, ferramentas e técnicas, e saídas

CONTROLAR AS COMUNICAÇÕES – FERRAMENTAS E TÉCNICAS

Sistemas de gerenciamento de informações

- Fornece um conjunto de ferramentas padrão para que o gerente de projetos possa coletar, armazenar e distribuir as informações para as partes interessadas sobre os custos, o andamento do cronograma e o desempenho do projeto.
- Exemplos: tabelas, análise de planilhas e apresentações.

Atividade

Criar Plano de Comunicação do Projeto:

Um parágrafo descrevendo como serão as comunicações no projeto.

- Métodos de Comunicação;
- Sistemas de Comunicação;
- Sistemas de Gerenciamento e Comunicação.

REFERÊNCIAS

- MARTINS, J. C. C.. Gerenciando projetos de desenvolvimento de software com PMI, RUP e UML. 5. ed. São Paulo: Brasport, 2011. 316p.
- PORTNY, S. E.. Gerenciamento de projeto para leigos. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2012. 400p.
- PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos: guia PMBOK. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 496p.