

Gestão das Comunicações



Prof. Jeferson Souza, MSc. (thejefecomp)

jeferson.souza@udesc.br



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA

JOINVILLE
CENTRO DE CIÊNCIAS
TECNOLÓGICAS

AFINAL, O QUE É GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES?

Definição

A gestão das comunicações pode ser definida como uma atividade responsável por gerir todos os processos de comunicação do projeto, os quais contribuem direta ou indiretamente para o progresso do mesmo.

OS PROCESSOS DA GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES

Processos

Os seguintes processos fazem parte da gestão das comunicações:

- ▶ Plano de gestão das comunicações;
- ▶ Gestão das comunicações;
- ▶ Controle das comunicações.

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES

Definição

Engloba o planejamento e definição das atividades necessárias, para o desenvolvimento de uma abordagem eficaz de comunicação para o projeto.

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - ENTRADAS

- ▶ Plano de gestão do projeto;
- ▶ Registro dos *stakeholders*;
- ▶ Fatores ambientais da organização [não limitado a] tais como cultura, infraestrutura, e administração de pessoal;
- ▶ Processos organizacionais [não limitado a] tais como políticas e procedimentos internos, bem como base de conhecimento de informação histórica e lições aprendidas.

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES -

ENTRADAS

REGISTRO DOS *Stakeholders*

Registro dos *Stakeholders*

O registro dos *stakeholders* tem o objetivo de agregar informações acerca das pessoas chaves envolvidas nos processos decisórios do projeto. Esse registro permite que o gestor de projetos utilize informações acerca dos *stakeholders*, com intuito de desenhar a melhor estratégia possível para estabelecer uma comunicação eficiente com cada um deles.

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - FERRAMENTAS/TÉCNICAS

- ▶ Análise dos requisitos de comunicação;
- ▶ Tecnologia de comunicação;
- ▶ Modelos de Comunicação;
- ▶ Métodos de comunicação;
- ▶ Reuniões.

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - FERRAMENTAS/TÉCNICAS

ANÁLISE DOS REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO

Análise dos Requisitos de Comunicação

A análise dos requisitos de comunicação permite avaliar as necessidades impostas pelos *stakeholders* em relação às comunicações. Essa análise é fundamental para compreender como as informações serão disseminadas, interna e externamente, pelos membros do projeto.

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - FERRAMENTAS/TÉCNICAS

ANÁLISE DOS REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO: CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Complexidade dos canais de comunicação

A complexidade dos canais de comunicação pode ser avaliada por meio da seguinte fórmula:

$$n(n - 1)/2$$

onde n é o número de *stakeholders*. A referida fórmula fornece uma estimativa do potencial número de canais de comunicação necessários para o projeto.

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - FERRAMENTAS/TÉCNICAS TECNOLOGIA DE COMUNICAÇÃO

Tecnologia de comunicação

A tecnologia de comunicação define o meio pelo qual uma dada informação será disseminada pelo projeto. O principais fatores a influenciar na escolha de uma dada tecnologia são:

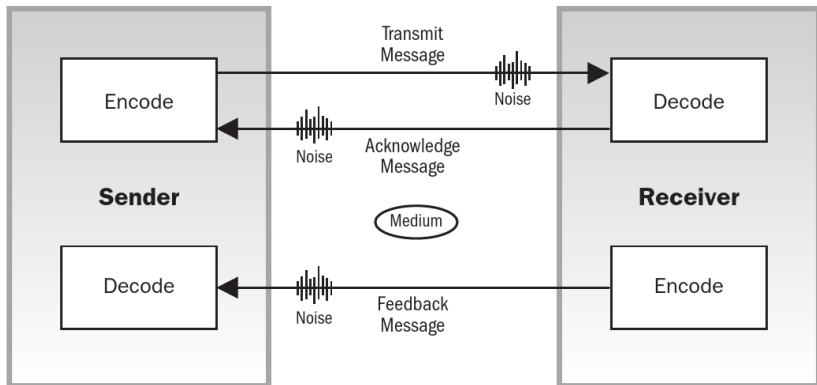
- ▶ Nível de urgência da informação;
- ▶ Disponibilidade da tecnologia;
- ▶ Facilidade de uso;
- ▶ Ambiente do projeto;
- ▶ Sensibilidade e confidencialidade da informação.

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - FERRAMENTAS/TÉCNICAS MODELOS DE COMUNICAÇÃO

Modelos de comunicação

Os modelos de comunicação têm o objetivo de estabelecer um protocolo comum de comunicação dentro do projeto. Cada projeto pode estabelecer o seu próprio protocolo de comunicação, com base nas necessidades observadas na etapa de planejamento das comunicações.

MODELOS DE COMUNICAÇÃO



Fonte: [PMI, 2013]

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - FERRAMENTAS/TÉCNICAS MÉTODOS DE COMUNICAÇÃO

Métodos de comunicação

Os métodos de comunicação complementam os modelos de comunicação, a definir aspectos específicos a serem utilizados na disseminação da informação. Os métodos de comunicação podem ser classificados em 3 [três] tipos:

- ▶ Comunicação interativa;
- ▶ Comunicação “transmitida” [*push communication*];
- ▶ Comunicação “disponibilizada” [*pull communication*].

PLANO DE GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - RESULTADOS

- ▶ Plano de gestão das comunicações;
- ▶ Atualizações nos documentos do projeto.

GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES

Definição

O processo de gestão das comunicações tem o objetivo de estabelecer a forma mais eficaz de gestão das comunicações do projeto, de acordo com informação estratégica oriunda do plano de gestão das comunicações.

GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - ENTRADAS

- ▶ Plano de gestão das comunicações;
- ▶ Relatórios de desempenho do trabalho;
- ▶ Fatores ambientais da organização [não limitado a] tais como cultura, infraestrutura, e administração de pessoal;
- ▶ Processos organizacionais [não limitado a] tais como políticas e procedimentos internos, bem como base de conhecimento de informação histórica e lições aprendidas.

GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - FERRAMENTAS/TÉCNICAS

- ▶ Tecnologia de comunicação;
- ▶ Modelos de comunicação;
- ▶ Métodos de comunicação;
- ▶ Sistemas de gestão de informação;
- ▶ Relatórios de desempenho.

GESTÃO DAS COMUNICAÇÕES - RESULTADOS

- ▶ Comunicações do projeto [i.e. criação, distribuição, recepção, confirmação, e entendimento];
- ▶ Atualizações no plano de gestão do projeto;
- ▶ Atualizações nos demais documentos do projeto;
- ▶ Atualizações nos processos organizacionais.

CONTROLE DAS COMUNICAÇÕES

Definição

É o processo de controlar e monitorar todas as comunicações do projeto, durante todo o seu ciclo de vida, a garantir os requisitos de comunicação dos *stakeholders*.

CONTROLE DAS COMUNICAÇÕES - ENTRADAS

- ▶ Plano de gestão do projeto;
- ▶ Projeto das comunicações;
- ▶ Log dos “problemas” [*issues*];
- ▶ Dados acerca do desempenho do trabalho;
- ▶ Processos organizacionais [não limitado a] tais como políticas e procedimentos internos, bem como base de conhecimento de informação histórica e lições aprendidas.

CONTROLE DAS COMUNICAÇÕES - FERRAMENTAS/TÉCNICAS

- ▶ Sistemas de gestão de informação;
- ▶ Julgamento/opinião de especialistas;
- ▶ Reuniões.

CONTROLE DAS COMUNICAÇÕES - RESULTADOS

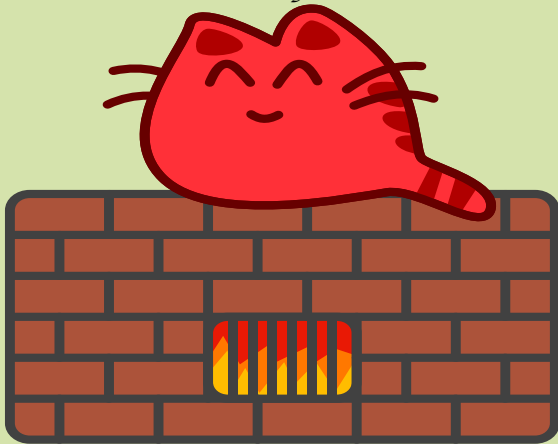
- ▶ Informação sobre o desempenho do trabalho;
- ▶ Solicitações de mudanças;
- ▶ Atualizações no plano de gestão do projeto;
- ▶ Atualizações nos demais documentos do projeto;
- ▶ Atualizações nos processos organizacionais.

BIBLIOGRAFIA



Project Management Institute, Inc.
“A Guide To The Project Management Body Of Knowledge”. 5th Edition. 2013.

That's it folks!



Thank you for your attention!