

# Gestão das Comunicações



Jeferson Souza (thejefecomp), Ph.D. Candidate  
[thejefecomp@neartword.com](mailto:thejefecomp@neartword.com)



# 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.



# 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

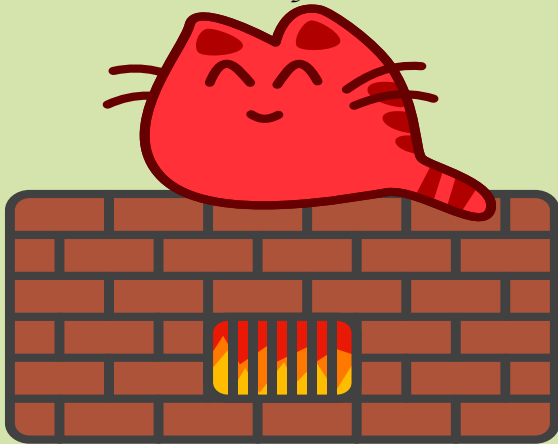
- ▶ Informação sobre o desempenho do trabalho;
- ▶ Solicitações de mudanças;
- ▶ Atualizações no plano de gestão do projeto;
- ▶ Atualizações nos demais documentos do projeto;
- ▶ Atualizações nos processos organizacionais.

# 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!*