



# Gerência de Projetos de SW

## Gerenciamento das Partes Interessadas

Luiz Mauricio Martins  
[luizmauricio@dcx.ufpb.br](mailto:luizmauricio@dcx.ufpb.br)

# Questão Chave



Como posso melhorar o engajamento das partes interessadas de forma a melhorar o resultado de um projeto de TI?

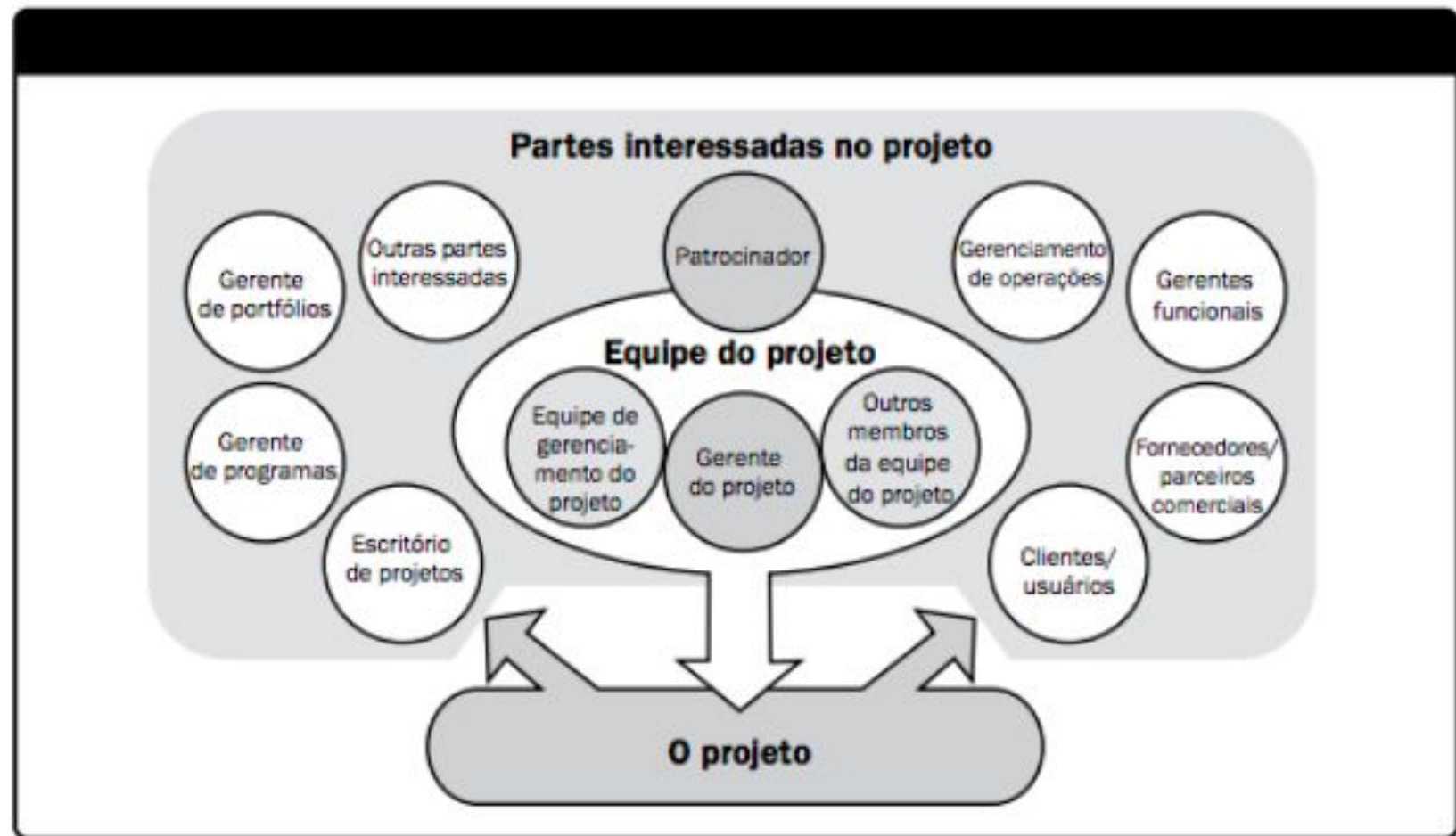
# Partes Interessadas (P.I.)?

- indivíduo, grupo ou organização que pode afetar, ser afetada ou sentir-se afetada por uma decisão, atividade ou resultado de um projeto
- podem estar ativamente envolvidas no projeto ou ter interesses que possam ser positiva ou negativamente afetados pelo desempenho ou término do projeto

# Exemplos de P.I.

- Desenvolvedor
- Patrocinador
- Cliente
- Usuário Final
- Fornecedor
- Diretor
- Concorrentes
- Gerentes Funcionais

As partes interessadas incluem todos os membros da equipe do projeto, assim como todas as entidades interessadas dentro ou fora da organização.



**Figura 2-7. Relação entre as partes interessadas e o projeto**

# Gestão das Partes Interessadas

- O gerenciamento das partes interessadas do projeto inclui processos exigidos para
  - **identificar todas as pessoas, grupos ou organizações que podem impactar ou serem impactados pelo projeto;**
  - **analisar** as expectativas **das partes interessadas e seu impacto no projeto;**
  - e **desenvolver** estratégias de gerenciamento apropriadas para o engajamento eficaz das partes interessadas nas decisões e execução do projeto.

# Importância

- **comunicação contínua** com as partes interessadas para entender suas necessidades e expectativas;
- incentivando o comprometimento das partes interessadas com as decisões e atividades do projeto
- é crítico para a administração bem sucedida do envolvimento das partes interessadas e o alcance dos objetivos organizacionais

# Identificar as partes interessadas



**Figura 13-2. Identificar as partes interessadas: entradas, ferramentas e técnicas, e saídas**



# Gerenciamento das partes interessadas

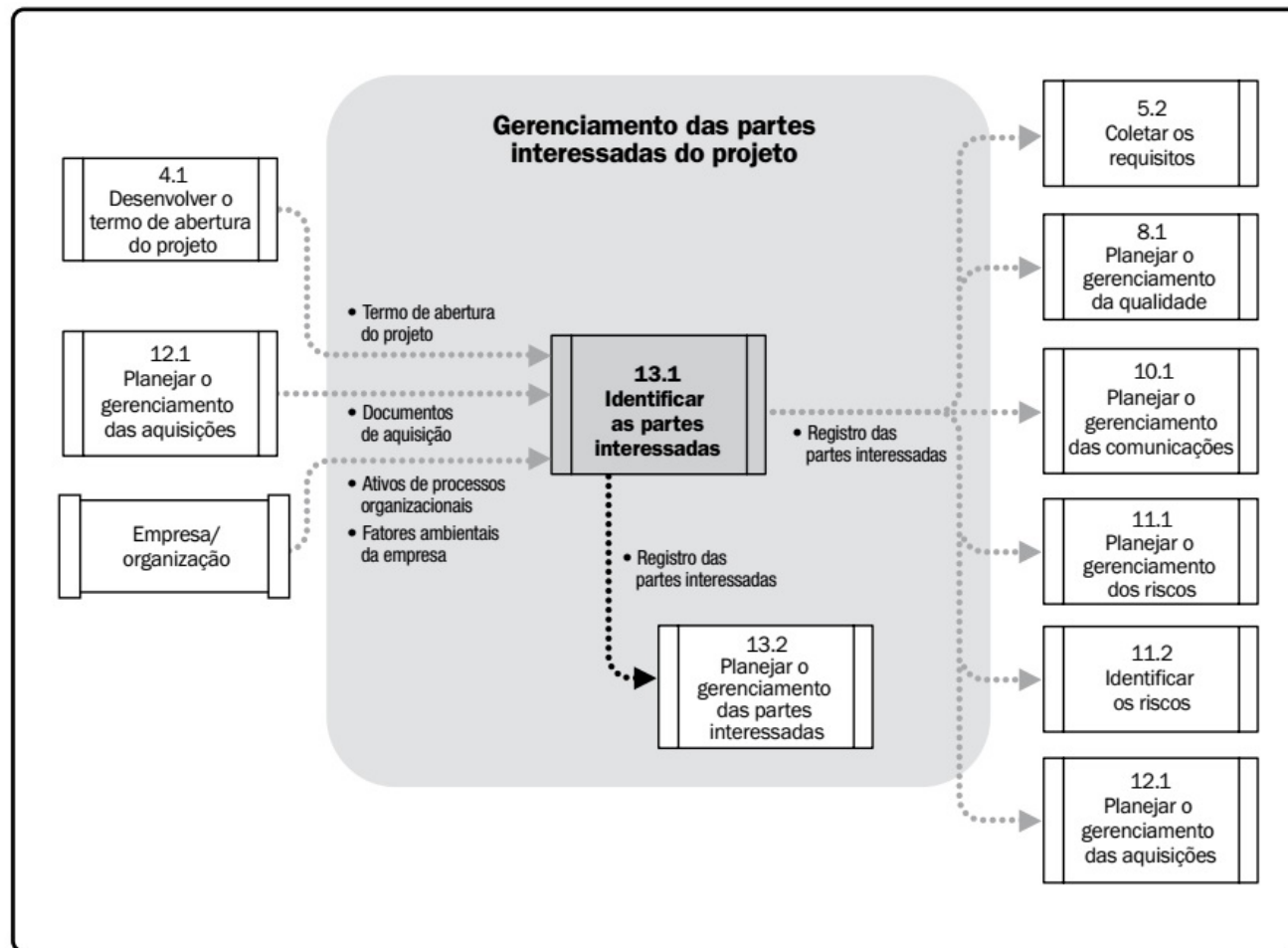


Figura 13-3. Diagrama do fluxo de dados do processo Identificar as partes interessadas

# Métodos



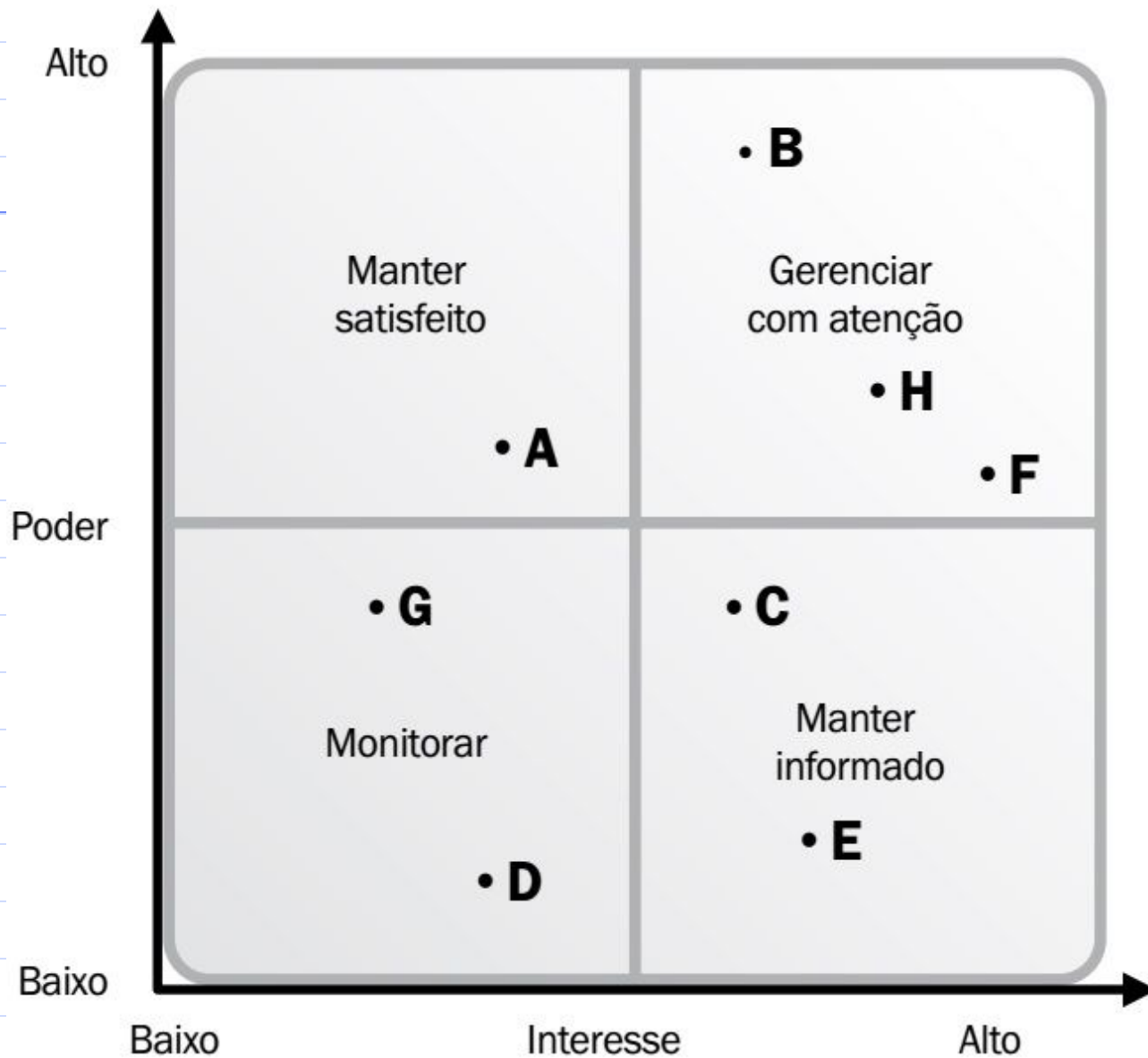
- É fundamental para o sucesso do projeto identificar as partes interessadas desde o início do projeto ou fase e analisar seus níveis de interesse, expectativas individuais, assim como sua importância e influência.
- A análise inicial deve ser revista e atualizada regularmente. A maioria dos projetos tem um número variado de partes interessadas, dependendo do seu tamanho, tipo e complexidade.

## **13.1.2 Identificar as partes interessadas: ferramentas e técnicas**

- Identificar todas as potenciais partes interessadas do projeto e as informações relevantes, como papéis, departamentos, interesses, conhecimentos, expectativas e níveis de influência.
- Identificar o impacto ou apoio potencial que cada parte interessada poderia gerar e classificá-los a fim de definir uma estratégia de abordagem.
- Avaliar como as principais partes interessadas provavelmente reagirão ou responderão em várias situações, a fim de planejar como influenciá-las para aumentar seu apoio e mitigar os impactos negativos em potencial.

# Modelo classificatório usado na análise das partes interessadas

- ***Grau de poder/interesse***, que agrupa as partes interessadas com base no seu nível de autoridade (“poder”) e seu nível de preocupação (“interesse”) em relação aos resultados do projeto;
- ***Grau de poder/influência***, que agrupa as partes interessadas com base no seu nível de autoridade (“poder”) e no seu engajamento ativo (“influência”) no projeto;
- ***Grau de influência/impacto***, que agrupa as partes interessadas com base no seu engajamento ativo (“influência”) no projeto e na sua habilidade de efetuar mudanças no planejamento ou na execução do projeto (“impacto”);
- ***Modelo de relevância***, que descreve os tipos de partes interessadas com base no seu poder (capacidade de impor sua vontade), na urgência (necessidade de atenção imediata) e na legitimidade (seu envolvimento é apropriado).



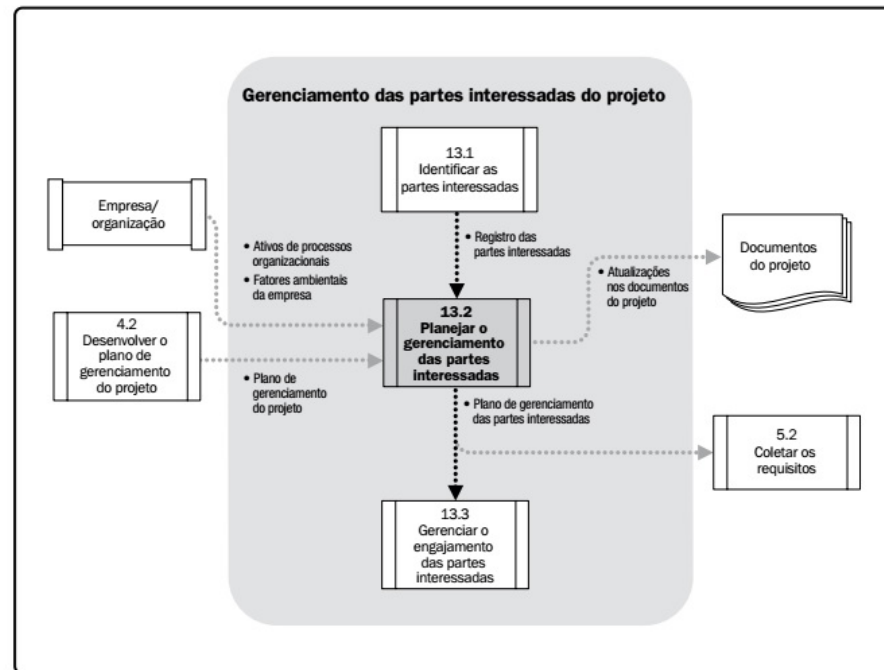
**Figura 13-4. Exemplo de rede de poder/interesse com as partes interessadas**

# Planejar o gerenciamento das partes interessadas.



**Figura 13-5. Planejar o gerenciamento das partes interessadas: entradas, ferramentas e técnicas, e saídas**

# Planejar o gerenciamento das partes interessadas.



**Figura 13-6. Diagrama de fluxo de dados do processo Planejar o gerenciamento das partes interessadas**

# Técnicas analíticas

- O nível de engajamento das partes interessadas pode ser classificado como se segue
  - **Desinformado.** Sem conhecimento do projeto e impactos potenciais.
  - **Resistente.** Ciente do projeto e dos impactos potenciais e resistente à mudança.
  - **Neutro.** Ciente do projeto e mesmo assim não dá apoio ou resiste.
  - **Dá apoio.** Ciente do projeto e dos impactos potenciais e dá apoio à mudança.
  - **Lidera.** Ciente do projeto e dos impactos potenciais e ativamente engajado em garantir o êxito do projeto.



# Técnicas analíticas

Parte interessada	Não informado	Resistente	Neutro	Dá apoio	Lidera
Parte interessada 1	C			D	
Parte interessada 2			C	D	
Parte interessada 3				D C	

**Figura 13-7. Matriz de avaliação do nível de engajamento das partes interessadas**

C - Current

D - Desired

# Habilidades interpessoais

- Estabelecimento de confiança,
- Solução de conflitos
- Escuta ativa, e
- Superação da resistência à mudança.

# Habilidades de gerenciamento

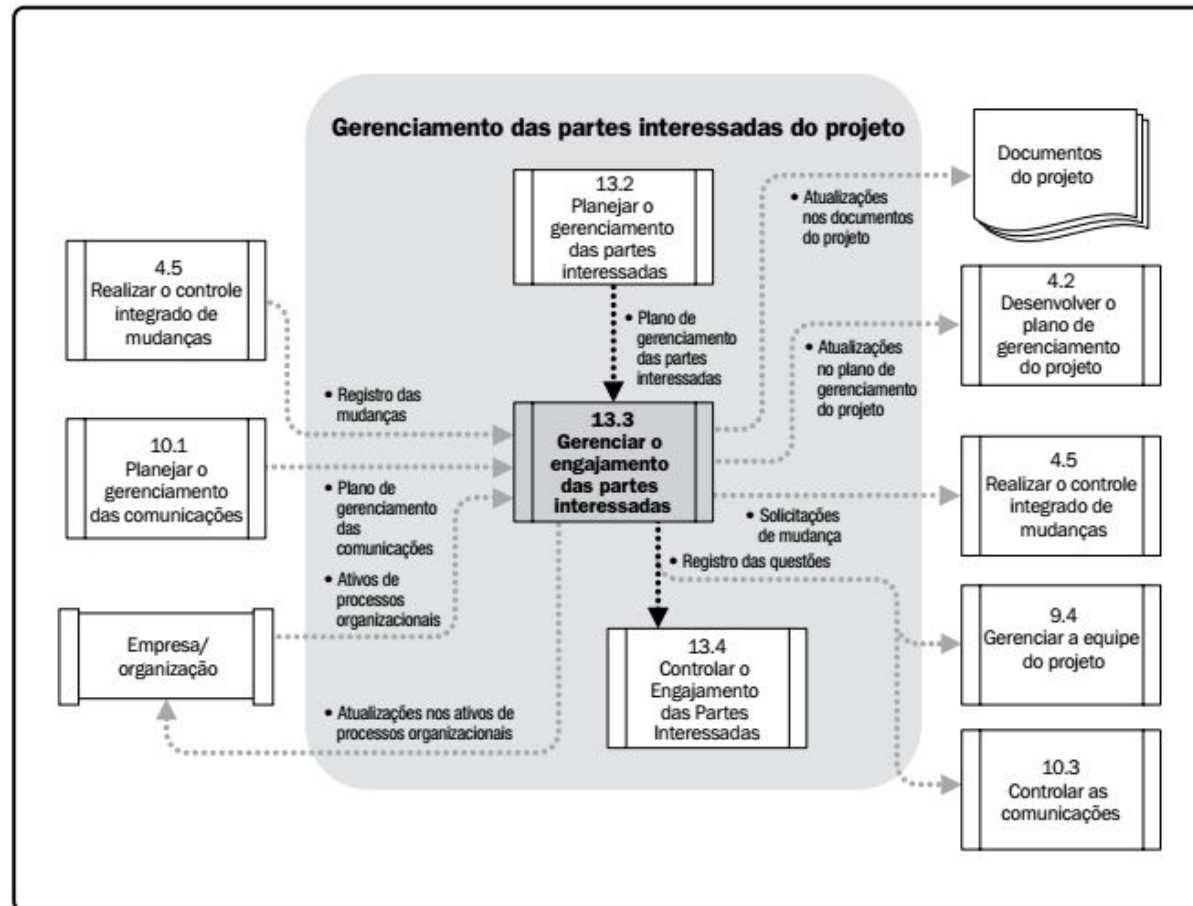
- Facilitar o consenso para alcançar os objetivos do projeto,
- Influenciar as pessoas a apoiar o projeto,
- Negociar acordos para atender às necessidades do projeto, e
- Modificar o comportamento organizacional para aceitar os resultados do projeto

# Gerenciar o engajamento das partes interessadas



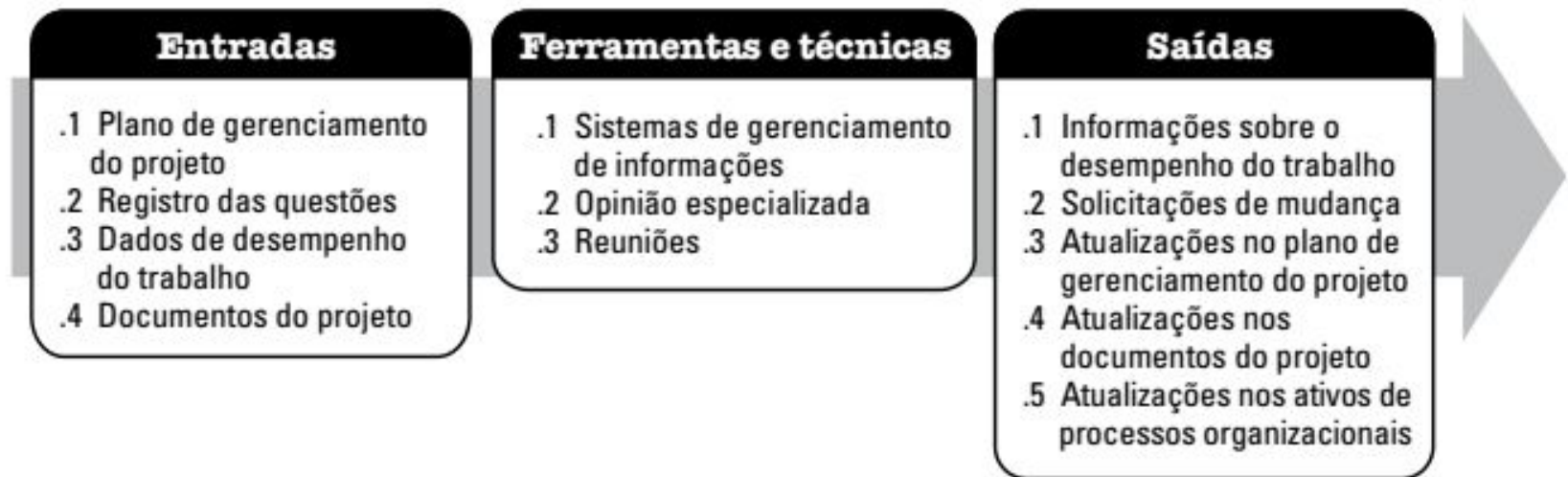
**Figura 13-8. Gerenciar o engajamento das partes interessadas: entradas, ferramentas e técnicas, e saídas**

# Gerenciar o engajamento das partes interessadas



**Figura 13-9. Diagrama do fluxo de dados do processo Gerenciar o engajamento das partes interessadas**

# Controlar o engajamento das partes interessadas



**Figura 13-10. Controlar o engajamento das partes interessadas: entradas, ferramentas e técnicas, e saídas**

# Controlar o engajamento das partes interessadas: saídas

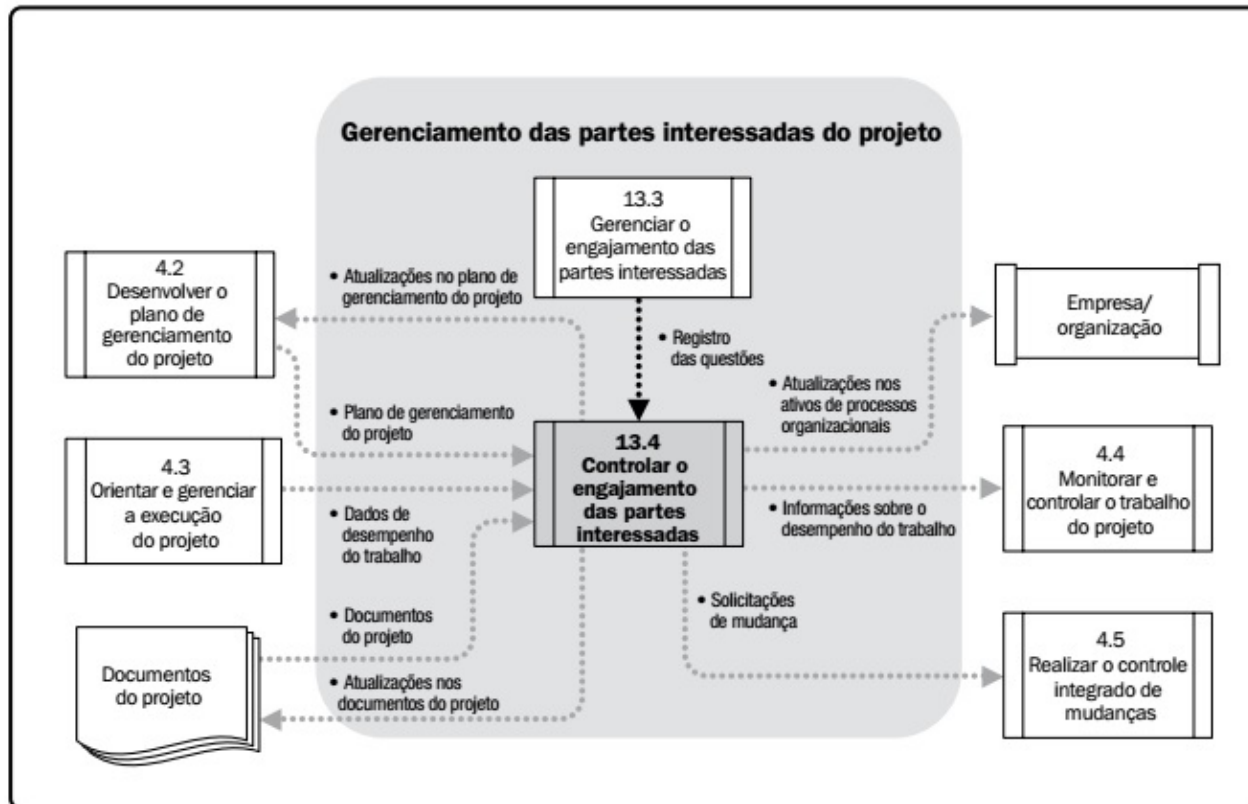
- Informações sobre o desempenho do trabalho
- Solicitações de mudança
- Atualizações no plano de gerenciamento do projeto
- Atualizações nos documentos do projeto
- Atualizações nos ativos de processos organizacionais

# Como faço isso na prática?

- Horas trabalhadas efetivamente
  - Sugestões de melhoria
  - Índice de abstenção
  - Entregas feitas em tempo
  - Produtividade por código / ???
- 
- FELICIDADE DÁ RESULTADO
    - Clima e cultura organizacional
    - Teoria do fluxo positivo



# Controlar o engajamento das partes interessadas: saídas



**Figura 13-11. Diagrama do fluxo de dados do processo  
Controlar o engajamento das partes interessadas**

# Questão Chave

A faint, grayscale background image showing two people in a meeting. One person is in the foreground, looking down at a device, while another person is behind them, looking towards the camera. The image is overlaid with a blue grid pattern.

Como posso melhorar o engajamento das partes interessadas de forma a melhorar o resultado de um projeto de TI?