

Gerenciamento de Riscos em Product Management

Comunicação de riscos para stakeholders



Plataforma completa de aprendizado
contínuo em programação.

#BoostingPeople

rocketseat.com.br

Todos os direitos reservados © Rocketseat S.A.

Aula 4

Comunicação de riscos para
stakeholders

A comunicação eficaz de riscos aos **stakeholders** (partes interessadas) é crucial para garantir transparência, alinhamento de expectativas e tomada de decisão colaborativa.

Stakeholder	Interesses Principais	Nível de Detalhe Necessário
Alta Direção (C-Level)	Impacto financeiro e estratégico	Visão macro, KPIs de risco
Equipe de Projeto	Riscos operacionais e prazos	Detalhes técnicos e ações práticas
Investidores	Riscos que afetam ROI e valor da empresa	Dados financeiros e mitigação
Clientes	Impacto na entrega ou qualidade	Linguagem simples, foco em soluções
Reguladores	Conformidade e riscos legais	Relatórios formais, evidências
Fornecedores/Parceiros	Riscos na cadeia de suprimentos	Informações colaborativas

Métodos de comunicação adequados

A forma de comunicar deve variar conforme o stakeholder:

Para Liderança e Investidores

- **Relatórios Executivos:** Dashboards com métricas-chave (ex.: VaR, custo de riscos).
- **Apresentações Objetivas:** Gráficos, matrizes de risco e planos de ação.
- **Reuniões Trimestrais:** Discussão de riscos críticos e estratégias.

Para Equipes Internas

- **Reuniões de Alinhamento:** Discussão de riscos operacionais e responsabilidades.
- **Alertas em Tempo Real:** Ferramentas como Slack, Microsoft Teams ou e-mails para riscos urgentes.
- **Treinamentos:** Capacitação sobre riscos específicos (ex.: segurança, compliance).

Para Clientes e Parceiros

- **Comunicação Proativa:** Informe sobre possíveis atrasos ou mudanças com antecedência.
- **Relatórios Simplificados:** Linguagem não técnica, focada em impactos e soluções.
- **Canais de Feedback:** Pesquisas ou canais de atendimento para dúvidas.

Para Reguladores e Auditores

- **Documentação Formal:** Relatórios de compliance, planos de contingência.
- **Evidências de Controle:** Registros de auditorias e ações corretivas.

Elementos-chave na mensagem

Para garantir clareza e utilidade, toda comunicação de riscos deve incluir:

- **Descrição do Risco:** O que é, causas e consequências.
- **Nível de Criticidade:** Probabilidade x impacto (usar matriz de riscos).
- **Ações em Curso:** O que está sendo feito para mitigar.
- **Próximos Passos:** Planos de contingência ou decisões necessárias.
- **Responsáveis:** Quem está gerenciando o risco?

Exemplo de Estrutura para um E-mail/Relatório:

- **Assunto:** Atualização sobre Risco de Atraso no Fornecimento de Componentes
- **Impacto:** Potencial atraso de 2 semanas no lançamento do Produto X.
- **Causa:** Problemas na cadeia de suprimentos do Fornecedor Y.
- **Ações Imediatas:** Contratação de fornecedor alternativo em andamento.
- **Decisão Solicitada:** Aprovação para aumento de 5% no orçamento de logística.

Ferramentas para apoiar a comunicação

- **Dashboards de GRC** (ex.: Power BI, Tableau) para visualização de dados.
- **Sistemas de Gestão de Riscos** (ex.: SAP GRC, ServiceNow) para relatórios automatizados.
- **Plataformas de Colaboração** (ex.: Microsoft Teams, Trello) para acompanhamento em tempo real.
- **Relatórios de Compliance** (ex.: ISO 31000, LGPD) para auditorias.

Melhores práticas

- **Seja Proativo:** Comunique riscos antes que se tornem crises.
- **Adapte a Linguagem:** Técnica para especialistas, simples para clientes.
- **Mantenha Frequência:** Atualizações regulares evitam surpresas.
- **Documente Tudo:** Registros formais protegem em disputas ou auditorias.
- **Incentive Feedback:** Stakeholders podem identificar riscos não mapeados.

Uma comunicação eficaz de riscos **aumenta a confiança dos stakeholders, minimiza surpresas e facilita respostas rápidas.**

Personalize a abordagem conforme o público, mantenha transparência e use ferramentas adequadas para garantir que a mensagem seja clara e açãoável.

OBRIGADO! :)