

## PMBOK CAPÍTULO 10:

### GERENCIAMENTO DAS COMUNICAÇÕES DO PROJETO

Tabela de integrantes do grupo:

Dados do coordenador do grupo			
Número USP	Nome	e-mail	Telefone
8991992	Breno Avancini	breno.avancini@usp.br	(11) 95451-1682
Número USP	Nome		
8991561	Fabio Sirota		
8991619	João Vitor Fraga		
7705284	Marcelo Mori		
8991842	Rafael Nass de Andrade		
8988981	Victor Eduardo Staconovexe		

São Paulo

2017

## Resumo

O gerenciamento das comunicações do projeto deve assegurar o bom funcionamento de todo o ciclo relacionado à informação, do seu planejamento e coleta, à distribuição e armazenamento. A comunicação eficaz cria uma ponte entre as diversas partes interessadas do projeto, independentemente das suas diferenças culturais, organizacionais e de interesse.

As atividades de comunicação precisam ser analisadas em diversos aspectos e podem ser agrupadas em classes excludentes duas a duas, como por exemplo:

- Interna ou externa;
- Formal ou informal;
- Vertical ou horizontal;
- Oficial ou não oficial;
- Escrita ou oral;

Quem ocupa posição de gerência tem que ser capaz no âmbito das comunicações, entre outras coisas de:

- Escutar ativamente e de modo eficaz;
- Perguntar, para assegurar um entendimento melhor;
- Aumentar o conhecimento da equipe para que ela seja mais eficaz;
- Levantar dados para confirmar as informações;
- Definir e administrar as expectativas;
- Persuadir uma pessoa, equipe ou organização a executar uma ação;
- Motivar para encorajar ou reassegurar;
- Orientar para melhorar o desempenho e alcançar os resultados desejados;
- Negociar para conseguir acordos mutuamente aceitáveis entre as partes;
- Solucionar conflitos para evitar impactos negativos; e
- Resumir, recapitular e identificar as etapas seguintes.

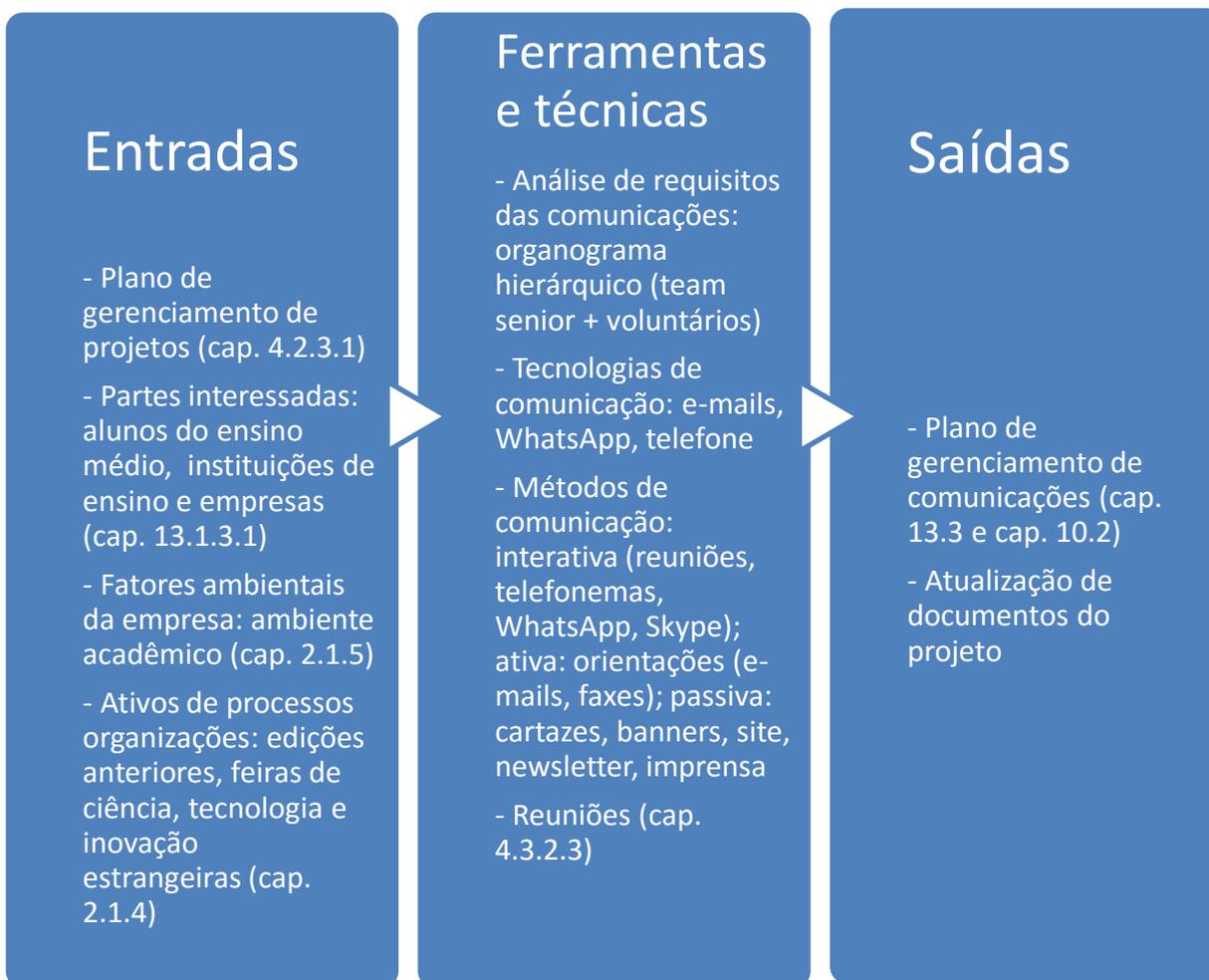
Mesmo que um indivíduo possua todas as características necessárias, ainda é essencial que o processo de gerenciamento da comunicação siga alguns pontos essenciais, caso contrário alguma das partes envolvidas no processo podem não ser totalmente contemplados pelo processo. Isso pode causar atrasos e até erros mais graves dentro da conjuntura de um projeto.

Sendo assim, é essencial compreender o processo de gerir a comunicação de forma clara e objetiva, passando por 3 etapas principais, **Identificar as partes interessadas**, **Planejar as comunicações** e **Distribuir informações**, e duas de “controle”, **Gerenciar as expectativas** e **Reportar o desempenho**. Cada uma dessas etapas possuem saídas e entradas distintas, que visam sempre a melhor objetividade e fluidez da informação dentro de um projeto.

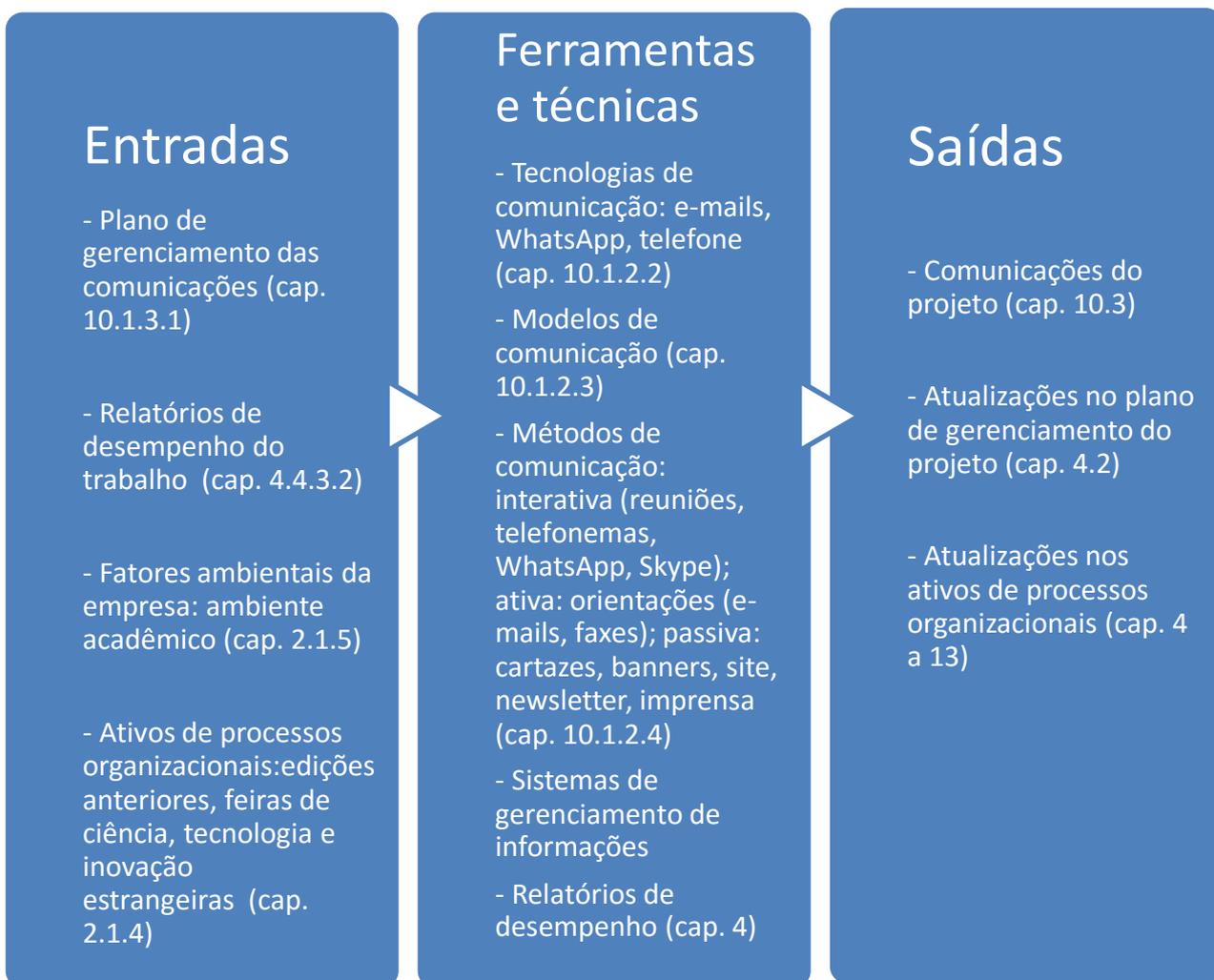
- 1. Identificar as partes interessadas** : É essencial compreender quais são os *stakeholders* que estão envolvidos no projeto, indo desde os analistas e gerentes até o usuário final. Cada um dos *stakeholders* necessita uma abordagem diferente, já que diferentes informações são úteis para cada um deles. Logo, é tão importante identificar os *stakeholders* quanto conhecê-los e entender suas demandas, para que seja possível traçar estratégias e caminhos mais bem definidos para a informação fluir.
- 2. Planejar as comunicações**: Tendo em mente para quem devo informar e o que devo informar, é imprescindível criar meios de comunicação eficientes para cada um dos *stakeholders*, para que o trabalho da gerência do projeto seja otimizado e não perca recursos durante o projeto. Abordar um cliente, abordar um superior, abordar um analista de projeto, cada uma dessas ações requer estratégias diferentes, e é essencial compreender as diferenças e peculiaridades para alcançar da melhor forma os *stakeholders*.
- 3. Distribuir informações**: É, em suma, a execução de todo o planejamento realizado nas etapas anteriores. Com a aplicação das estratégias para cada uma das personas envolvidas dentro do projeto, é esperado que a informação flua da melhor maneira possível dentro do projeto, porém a realidade se mostra mais complexa que o planejamento realizado. Para minimizar os problemas, diversas ferramentas de comunicação, desde técnicas de apresentação até modelos de emissão-recepção das informações, são utilizadas para potencializar a comunicação entre as partes envolvidas.
- 4. Gerenciar as expectativas**: Não basta somente compreender as personas que estão envolvidas, já que é essencial entender e acompanhar as expectativas dos *stakeholders*. Por exemplo, é essencial que o cliente ou usuário final esteja sempre bem informado do andamento do projeto, assim como é essencial que analistas tenham acesso às informações necessárias para o trabalho. É necessário priorizar as informações e os fluxos de acordo com as expectativas de cada uma das partes, para que todas as partes estejam alinhadas com o andamento e resultados do projeto, evitando desencontros e problemas futuros.
- 5. Reportar o desempenho**: Como já foi supracitado, podem existir falhas durante o planejamento ou até mesmo durante a execução dos planos de comunicação traçados. Tendo isso em mente, para não só transmitir informações gerais (que variam em profundidade e no próprio caráter conforme o *stakeholder*), mas também apontar possíveis falhas (seja por meio de indicadores ou de constatações) para que o gerenciamento da comunicação seja sempre revisto e aprimorado. É primordial que tais reportes sejam feitos de maneira periódica, para que se tenha bases de comparação e uma melhor compreensão de como o projeto e a transmissão de informações vêm ocorrendo dentro do projeto.

## Fluxograma com os processos correspondentes ao capítulo

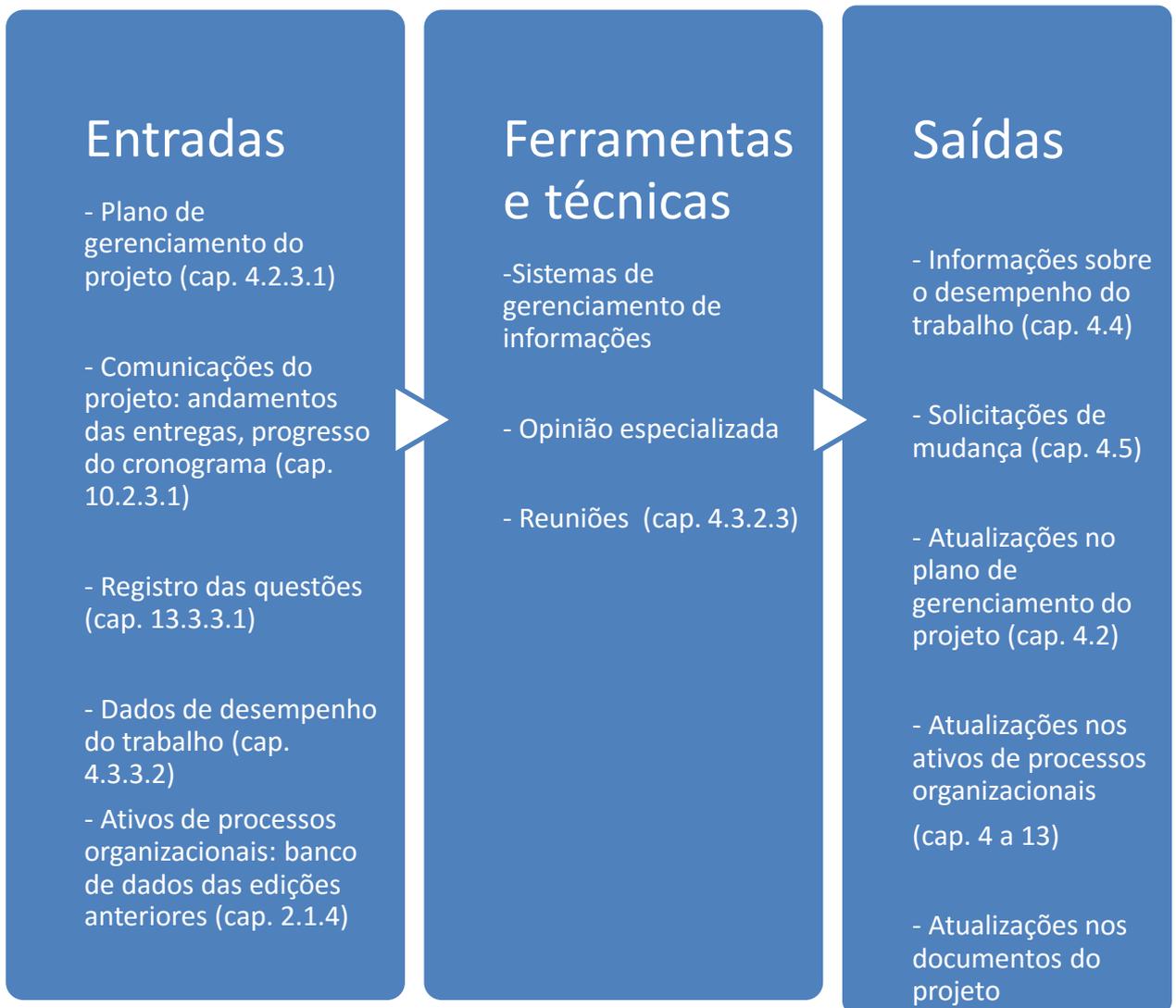
### 10.1 Planejar o gerenciamento das comunicações



## 10.2 Gerenciar as comunicações



### 10.3. Controlar as comunicações



#### **Entradas:**

- Plano de gerenciamento de projetos: é um documento central que define toda a base de trabalho do projeto. Este documento dará diretrizes para o planejamento da comunicação do projeto.

- Registro de partes interessadas: registro de todas as partes interessadas, desde dos alunos e professores participantes até patrocinadores e fornecedores.

- Estudantes do ensino fundamental e do ensino médio
- Professores do ensino básico e superior
- Organizadores e voluntários

- Comunidade da USP
- Patrocinadores e colaboradores: Votorantim, 3M, Revistas Pesquisa, Petrobrás, Samsung, Programaê, Manual do mundo, NuminaLabs, Globo, ARede, FAPESP, CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico), UNESCO, SECIS (Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social)
- Fatores ambientais da empresa: ambiente acadêmico, instituição pública.
- Ativos de processos organizacionais: banco de dados de 14 edições anteriores, além do acesso a informações de feiras similares de ciências, tecnologia e inovação de outros países.
- Relatórios de desempenho e dados de desempenho do trabalho: relatórios que informam sobre o andamento do projeto que servem como base para a tomada de decisões.

### **Saídas**

- Atualizações nos ativos de processos organizacionais
- Atualizações nos planos de gerenciamento do projeto: plano de como funcionará a comunicação interna e externa e gerenciar o nível de comprometimento das partes interessadas.

## **Base de conhecimento (mídias)**

### **1. Arquivo PDF**

Site: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008\\_tn\\_sto\\_076\\_538\\_11596.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_tn_sto_076_538_11596.pdf)

Data de consulta: 28/03/2017

Descrição: O documento apresenta uma análise do gerenciamento da comunicação aplicada a empresas de grande porte de Pernambuco, identificando semelhanças e diferenças nos modelos de comunicação adotados para cada uma. Também aponta as diferenças quanto ao tipo de ferramentas de comunicação utilizadas e levanta pontos que poderiam ser melhorados.

### **2. Arquivo PPT**

Site:

[http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/oliveira/materiais/Gerenciamento\\_das\\_Comunica\\_\\_es\\_do\\_projeto\\_\\_2\\_.pptx](http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/oliveira/materiais/Gerenciamento_das_Comunica__es_do_projeto__2_.pptx)

Data de consulta: 28/03/2017

Descrição: No arquivo apresentado são introduzidas ferramentas, modelos e planos de comunicação. Também é exposto como esses conceitos podem ser aplicados no gerenciamento de projetos para que sejam obtidos resultados satisfatórios.

### **3. Vídeo**

Site: <https://www.youtube.com/watch?v=6ljvk9nWHol>

Data de consulta: 28/03/2017

Descrição: Uma aula explicativa sobre a comunicação em um projeto. É apresentado o que se espera de um gerente de projeto em relação aos vários aspectos do gerenciamento da comunicação, tanto entre as partes da equipe de projeto quanto entre a equipe e o cliente.