



Análise das Necessidades de Informações de Riscos dos Stakeholders

© Junho 2006, Dr David Hillson PMP FAPM

david@risk-doctor.com

Albert Einstein disse “O maior problema da comunicação é a ilusão de que ela ocorreu.” Comunicação é o elemento chave da gestão de riscos, mas é geralmente uma área fraca em termos de habilidades pessoais e estruturas organizacionais. Se ninguém conhece os resultados dos processos de risco, nada poderá ser feito para gerenciar o risco. É comum o Registro de Riscos ser distribuído para todo mundo, mas nem todo mundo precisa deste nível de informação.

Uma *análise das necessidades de informações de riscos dos stakeholders* pode ajudar a garantir que as saídas dos processos de risco sejam comunicadas de maneira específica e precisa, de tal forma que cada stakeholder obtenha o que realmente precisa, quando e como eles necessitam das informações. Isso começa com dois passos bem simples:

1. Identificar todos os stakeholders, incluindo seus “bifes” ou interesses, nível de comprometimento e grau de influência.
2. Para cada stakeholder, defina o tipo e o nível de informação de risco que ele necessita, o propósito para cada necessidade, o tempo necessário e a frequência da comunicação, e seu meio preferido ou formato de entrega.

Uma gama de saídas dos processos de risco deve então ser elaborada, com as seguintes considerações:

- *Conteúdo.* Várias saídas de riscos podem ser produzidas em níveis diferentes de detalhes, elaboradas de maneira hierárquica, de tal forma que as saídas de alto nível possam ser produzidas como sumários de relatórios mais detalhados, para evitar excesso de produção de múltiplas saídas.
- *Método de entrega.* Alternativas podem incluir relatórios escritos em capa dura ou em formato eletrônico (e-mail, intranet, website, banco de dados) relatórios verbais (briefings, apresentações, reuniões de progresso), gráficos ou saídas numéricas (tabelas, gráficos, pôsteres) etc.
- *Responsabilidades.* Cada saída necessita de uma pessoa responsável pela sua produção, e uma autoridade de aprovação. Isso pode também ser útil para identificar aquelas contribuições que são necessárias, e quem receberá a saída da informação. Um gráfico RACI (Responsável, Aprovação, Contribuinte, Informado) pode ser útil para definir e documentá-las.

As várias saídas dos processos de risco devem então ser mapeadas para as necessidades de informações dos stakeholders, para garantir que todas as necessidades possam ser atendidas pelas saídas planejadas. Com isso é possível decidir quais saídas serão necessárias para os respectivos stakeholders. Alguns stakeholders podem solicitar somente uma cópia do Registro de Riscos atual, ou um trecho relevante de informação do mesmo. Outros podem solicitar o Registro de Riscos mais uma narrativa explanatória, ou um relatório completo de riscos. Um relatório resumo pode ser o suficiente para outros stakeholders que não necessitam de informações detalhadas. Em alguns casos uma simples saída de gráfico ou um painel pode ser apropriado.

Os stakeholders possuem necessidades diferentes de informações relacionadas ao risco, e os processos de risco devem reconhecê-las e entregar as informações consistentes no tempo certo e em um nível adequado de detalhe para atender as necessidades de cada stakeholder. Quando todos os stakeholders obtiverem as informações necessárias dos processos de riscos, eles serão capazes de exercer seus papéis para garantir que o risco será gerenciado de forma eficaz.

Traduzido por Marconi Fábio Vieira, PMP – marconi@infochoice.com.br