



RISK DOCTOR BRIEFING



COMUNICANDO RISCOS PARA ATENÇÃO E AÇÃO

© Novembro 2016, Dr David Hillson FIRM, HonFAPM, PMI Fellow

david@risk-doctor.com

A comunicação é difícil, especialmente quando estamos lidando com incertezas que importam. As pessoas precisam saber quais são as incertezas mais importantes e o que pode ser feito para gerenciá-las de forma eficaz e proativa. A comunicação de risco tem duas finalidades:

1. **Atenção.** Diga às pessoas as coisas que precisam saber que elas não sabem.
2. **Ação.** Incentivar as pessoas a fazerem coisas que precisam fazer que ainda não estão fazendo.

É realmente importante comunicar claramente sobre o risco, e isso não deve ser deixado ao acaso. Seguir uma abordagem simples e estruturada para a comunicação de riscos ajudará a garantir que cada pessoa ou grupo receba informações de risco que permita então prestar atenção e agir. A comunicação de risco eficaz requer três etapas:

1. *Análise – Quem precisa de quê?* Responda às seguintes perguntas para cada pessoa ou grupo:

- Quais as informações de risco que elas precisam?
- O que elas precisam para, e como elas vão usá-la?
- Que nível de detalhe e precisão requerem?
- Quando elas precisam de informações de risco a serem fornecidas?
- Com que frequência elas precisam de atualizações?

2. *Design – O que devemos produzir?* Considere os seguintes fatores:

- *Conteúdo.* Projetar saídas que atendam às necessidades identificadas na primeira etapa. Pode ser necessária uma gama de saídas de risco em diferentes níveis de detalhe e é mais eficiente conceber saídas de uma forma hierárquica, se possível, para evitar a sobrecarga de produção de múltiplas versões. Por exemplo, relatórios de alto nível podem ser gerados como resumos de relatórios de baixo nível.
- *Método de entrega.* Tipos alternativos de comunicação devem ser identificados, permitindo-nos escolher um método que seja apropriado para cada pessoa. Podem incluir relatórios escritos em papel ou em formato eletrônico (e-mail, intranet, site, bancos de dados acessíveis), relatórios verbais (briefings, apresentações, reuniões de progresso), resultados gráficos ou digitais (tabelas, gráficos, cartazes) etc.
- *Responsabilidades.* Para cada saída, identifique quem será responsável pela sua produção e quem a aprovará. Uma análise RACI também pode ser útil (Responsável, Aprovação, Colaborador, Informações).

3. *Entrega - está funcionando?* A abordagem deve ser documentada no Plano de Gestão de Riscos ou Plano de Comunicação e, em seguida, pode ser implementada, fornecendo as saídas de risco definidas. Após um ou dois ciclos de notificação de risco, o processo deve ser revisado e validado com aqueles que recebem as informações de risco, para verificar se suas necessidades estão sendo atendidas, ou se os ajustes são necessários. Também devem ser planejadas revisões periódicas da abordagem de comunicação de risco, uma vez que as necessidades de informação de risco das pessoas tendem a mudar com o tempo.

A primeira razão pela qual precisamos de comunicação de risco é levar os riscos à atenção das pessoas que precisam saber sobre eles. Mas consciência e conhecimento não são suficientes. A maioria dos riscos também exige ações para garantir que eles sejam devidamente gerenciados. Como consideramos a melhor maneira de comunicar a informação de risco, devemos nos certificar de que nossas comunicações ajudam as pessoas a **prestar atenção** aos riscos mais importantes, bem como incentivá-los a **tomar medidas** para gerenciá-los de forma eficaz.

Para opinar sobre este artigo, ou para maiores detalhes como desenvolver uma gestão de riscos eficaz, contate Doctor Risk (info@risk-doctor.com), ou visite o web site do Doctor Risk (www.risk-doctor.com).

Traduzido voluntariamente desde 2007 por Marconi Fábio Vieira, PMP – marconi@infochoice.com.br