



Plano de gerenciamento dos riscos	
Chatbot para help desk 1º nível	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	29/10/2020	João Uchoas	Inclusão de conteúdo
1.0	01/11/2020	Bruna Totti	Revisão
1.0	10/11/2020	João Uchoas	Inclusão de Conteúdo e Revisão
1.0	19/11/2020	João Uchoas	Inclusão de Conteúdo, Revisão e Fechamento

Sumário

OBJETIVO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DOS RISCOS	2
GERENCIAMENTO DOS RISCOS	2
PROCESSOS DE RISCOS.....	2
DOCUMENTOS PADRONIZADOS DE RISCO	2
RESPONSABILIDADES DOS RISCOS DA EQUIPE DO PROJETO.....	3
IDENTIFICAR OS RISCOS	3
EAR (ESTRUTURA ANALÍTICA DOS RISCOS)	3
RISCOS.....	4
ANÁLISE QUALITATIVA DOS RISCOS.....	4
DEFINIÇÕES DE PROBABILIDADE E IMPACTO DOS RISCOS	5
ANÁLISE QUANTITATIVA DOS RISCOS.....	6
PLANO DE AÇÕES E RESPOSTAS AOS RISCOS.....	6
RESERVAS DE CONTINGÊNCIA.....	8
CONTROLAR OS RISCOS	8

Plano de gerenciamento dos riscos	
Chatbot para help desk 1º nível	

Objetivo do Plano de gerenciamento dos riscos

Gerenciar os riscos do projeto requer um plano de gerenciamento dos riscos descrevendo como os processos de riscos serão estruturados e executados iniciando pela identificação dos riscos, suas análises qualitativa e quantitativa, seu plano de respostas e concluindo com a forma que os riscos serão controlados e monitorados.

O plano de gerenciamento dos riscos é desenvolvido e aprovado durante a fase de planejamento do projeto e é um plano auxiliar do Plano de Gerenciamento de Projetos.

Tem como objetivo aumentar a probabilidade e o impacto dos eventos positivos, reduzir a probabilidade e o impacto dos eventos negativos no projeto e orientar a equipe do projeto sobre como os processos de riscos serão executados.

Gerenciamento dos riscos

Processos de Riscos

Identificar os riscos

Determinar quais riscos podem afetar o projeto e documentar suas características.

Realizar a análise qualitativa dos riscos

Avaliar a exposição ao risco para priorizar os riscos que serão objetos de análise ou ação adicional.

Realizar a análise quantitativa dos riscos

Efetuar a análise numérica do efeito dos riscos identificados nos objetivos gerais do projeto.

Planejar as respostas aos riscos

Desenvolver opções e ações para aumentar as oportunidades e reduzir as ameaças aos objetivos do projeto.


Controlar os riscos

Monitorar e controlar os riscos durante o ciclo de vida do projeto.

Documentos padronizados de risco

As documentações a serem utilizadas serão o plano de gerenciamento dos riscos e o registro dos riscos.

Documento	Descrição
Plano de Gerenciamento dos riscos	O Plano de Gerenciamento dos riscos tem como objetivo aumentar a probabilidade e o impacto dos eventos positivos, reduzir a probabilidade e o impacto dos eventos negativos no projeto e orientar a equipe do projeto sobre como os processos de riscos serão executados.
Registro dos riscos	O registro dos riscos é iniciado no processo Identificar os riscos e é atualizado conforme os outros processos de gerenciamento dos riscos (análise qualitativa, quantitativa, planejar as respostas aos riscos e monitorar e controlar os riscos) são conduzidos, resultando em um aumento no nível e no tipo de informações contidas no registro dos riscos ao longo do tempo.

Plano de gerenciamento dos riscos	
Chatbot para help desk 1º nível	

Responsabilidades dos riscos da Equipe do Projeto

Membro da Equipe	Responsabilidades
GP	Certificar que os riscos foram identificados e tratados de modo a aumentar a probabilidade e o impacto dos eventos positivos, reduzir a probabilidade e o impacto dos eventos negativos no projeto. Monitorar os riscos conforme descrito neste plano. Divulgar informações pertinentes aos riscos do projeto
Advogado	Assessorar juridicamente o GP em relação às decisões contratuais relacionadas aos riscos
Patrocinador/Comitê do Projeto	Aprovar o plano de gerenciamento de riscos e suas reservas de contingências. Aprovar o uso das reservas de contingência.

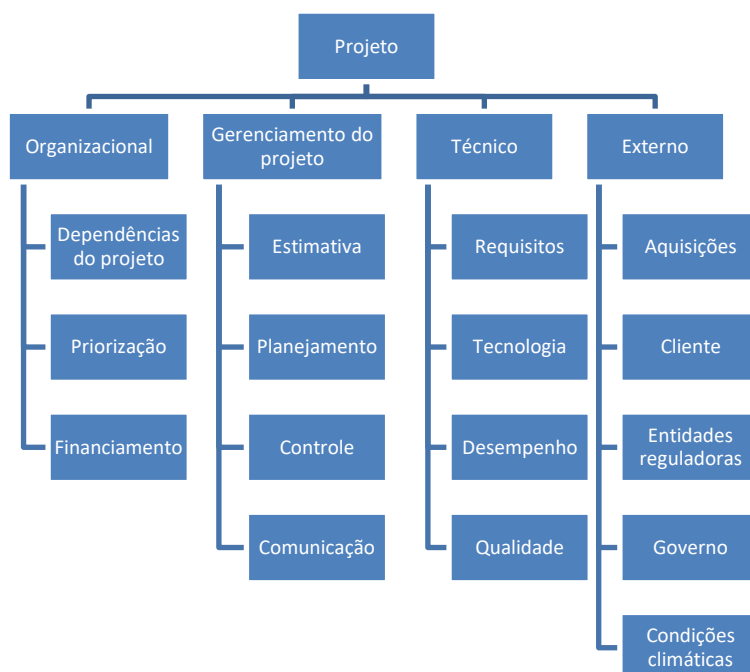
Identificar os riscos


Os riscos são identificados previamente e conforme ocasionados no projeto.

EAR (Estrutura Analítica dos Riscos)

[Determinar as categorias e subcategorias de riscos e melhor forma de agrupá-las de modo a facilitar seu gerenciamento.]

[Exemplo:



Plano de gerenciamento dos riscos	
Chatbot para help desk 1º nível	

Riscos

Risco 001 – Não cumprimento dos prazos estabelecidos em cronograma (por erro de planejamento);

Risco 002 – Não cumprimento dos prazos estabelecidos em cronograma (por atraso na execução);

Risco 003 – Não conformidade de funcionalidades (por briefing mal realizado);

Risco 004 – Reajuste dos custos do projeto;

Risco 005 – Reuniões improdutivas;

Risco 006 – Falta de comprometimento da equipe;

Risco 007 – Conflitos entre a equipe;

Risco 008 – Saída de especialistas da equipe;

Risco 009 – Indisponibilidade de caixa;

Risco 010 – Problemas com energia elétrica ou internet para os desenvolvedores;

Risco 011 – Perda de arquivos importantes para o projeto;

Risco 012 – Inconsistências na persistência dos dados no banco;

Risco 013 – Problemas na autenticação do usuário;

Risco 014 – Encontrar novos problemas no momento de refatorar o código;

Risco 015 – O bot ser deficitário na qualidade de respostas da IA;

Risco 016 – O produto não possuir uma publicidade vendável.

Análise qualitativa dos riscos


Para realizar a análise qualitativa dos riscos, será considerado:

MEDIDAS QUALITATIVAS DE CONSEQUÊNCIA OU IMPACTOS		
NÍVEL	DESCRIPTOR	EXEMPLO
1	INSIGNIFICANTE	SEM LESÕES, PEQUENA PERDA FINANCEIRA
2	MENOR	PEQUENAS LESÕES, MÉDIA PERDA FINANCEIRA
3	MODERADO	MÉDIAS LESÕES, ALTA PERDA FINANCEIRA
4	MAIOR	GRAVES LESÕES, GRAVE PERDA FINANCEIRA
5	PROBLEMÁTICO	LESÕES FATAIS E ENORME PERDA FINANCEIRA

Agora, com relação a probabilidade:

MEDIDAS QUALITATIVAS DE PROBABILIDADE		
NÍVEL	DESCRIÇÃO	EXEMPLO
A	QUASE CERTO	ESPERA-SE QUE ACONTEÇA NA MAIORIA DAS VEZES
B	PROVÁVEL	ESPERA-SE QUE ACONTEÇA ALGUMAS VEZES
C	POSSÍVEL	DEVE OCORRER ALGUMAS VEZES
D	IMPROVÁVEL	PODE OCORRER ALGUMAS VEZES
E	RARO	PODE OCORRER SOMENTE EM CIRCUNSTÂNCIAS EXCEPCIONAIS

MATRIZ DE ANÁLISE QUALITATIVA DE RISCOS					
PROBABILIDADE	CONSEQUÊNCIA				
	INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAIOR	PROBLEMÁTICO
QUASE CERTO	A	A	D	D	D
PROVÁVEL	C	A	A	D	D
POSSÍVEL	B	C	A	D	D
IMPROVÁVEL	B	B	C	A	D
RARO	B	B	C	A	A

Plano de gerenciamento dos riscos	
Chatbot para help desk 1º nível	

Legenda:

A – RISCO ALTO
B – RISCO BAIXO
C – RISCO MODERADO
D – RISCO EXTREMO

Definições de probabilidade e impacto dos riscos

Para realizar uma análise quantitativa dos riscos, serão impostos alguns parâmetros.

MATRIZ DE PARÂMETROS			
CLASSIFICAÇÃO	PROBABILIDADE	% DE CERTEZA	IMPACTO
1	MUITO BAIXA	0 A 20%	MUITO BAIXO
2	BAIXA	20 A 40%	BAIXO
3	MÉDIA	40 A 60%	MÉDIO
4	ALTO	60 A 80%	ALTO
5	MUITO ALTO	80% +	MUITO ALTO


	Muito baixo (Nota = 1)	Baixo (Nota = 2)	Médio (Nota = 3)	Alto (Nota = 4)	Muito alto (Nota = 5)
Custo	Até 2% no orçamento	De 2 a 5% no orçamento	De 5 a 8% no orçamento	De 8 a 10% no orçamento	Acima de 10% no orçamento
Tempo	Até 2% no prazo total	De 2 a 5% no prazo	De 5 a 8% no prazo	De 8 a 10% no prazo	Acima de 10% no prazo
Escopo		Mudança impactará no custo	Mudança impactará no custo e no tempo	Mudança impactará no custo, tempo e qualidade	

Matriz de Probabilidade x Impacto

Probabilidade					
5	5	10	15	20	25
4	4	8	12	16	20
3	3	6	9	12	15
2	2	4	6	8	10
1	1	2	3	4	5
Impacto	1	2	3	4	5

Os graus de riscos serão priorizados da seguinte forma:

- Vermelho: risco elevado;
- Amarelo: risco médio;
- Verde: risco baixo.


Plano de gerenciamento dos riscos	
Chatbot para help desk 1º nível	

Análise quantitativa dos riscos


RISCO	PROB.	IMPACTO		
		CUSTO	TEMPO	ESCOPO
NÃO CUMPRIMENTO PRAZOS (ERRO CRONOGRAMA)	1	5	5	5
NÃO CUMPRIMENTO PRAZOS (ATRASO EXECUÇÃO)	3	3	4	1
NÃO CONFORMIDADE NAS FUNCIONALIDADES (ERRO BRIEFING)	2	4	4	5
REAJUSTES NOS CUSTOS	2	5	2	2
REUNIÃO IMPRODUTIVA	4	2	3	1
FALTA DE COMPROMETIMENTO DA EQUIPE	3	3	5	1
CONFLITOS NA EQUIPE	3	2	4	1
SAÍDA DE ESPECIALISTAS DA EQUIPE	2	3	3	1
INDISPONIBILIDADE DE CAIXA	2	3	3	1
PROBLEMAS COM ENERGIA ELÉTRICA OU INTERNET PARA OS DEVS	2	1	4	1
PERDA DE ARQUIVOS IMPORTANTES AO PROJETO	1	3	5	1
INCONSISTÊNCIAS NA PERSISTÊNCIA DE DADOS NO BANCO	2	4	4	1
PROBLEMAS NA AUTENTICAÇÃO DO USUÁRIO	3	4	4	1
ENCONTRAR NOVOS PROBLEMAS NA REFATORAÇÃO DO CÓDIGO	3	3	4	4
A IA APRESENTAR DEFICIÊNCIA NA INTELIGÊNCIA	1	1	5	2
A PUBLICIDADE DO PRODUTO NÃO ESTAR VENDÁVEL	2	1	5	3

Plano de ações e respostas aos riscos

RISCO	ABORDAGEM	GATILHO	CUSTO DA AÇÃO
NÃO CUMPRIMENTO PRAZOS (ERRO CRONOGRAMA)	ACEITAÇÃO	RENEGOCIAR PRAZOS COM O CLIENTE	PREJUÍZO DE 10% A 100% DO PROJETO – VARIA CONFORME O TEMPO
	MITIGAÇÃO	REFATORAR OS PRAZOS PARA ATENDER A DEMANDA DO CLIENTE	-
NÃO CUMPRIMENTO PRAZOS (ATRASO EXECUÇÃO)	MITIGAÇÃO	REFATORAR OS PRAZOS PARA ATENDER A DEMANDA DE ENTREGA DO CLIENTE	POSSÍVEL 5% - 10% DO VALOR PARA CONTRATAÇÃO DE EQUIPE EXTRA
NÃO CONFORMIDADE (ERRO BRIEFING)	EVITAR O RISCO	APLICAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO CORRETA DE BRIEFING	-
REAJUSTES NOS CUSTOS	EVITAR O RISCO	BUSCAR MANTER OS CUSTOS SEMPRE MAPEADOS E MONITORADOS PARA EVITAR REAJUSTES	-
REUNIÃO IMPRODUTIVA	EVITAR O RISCO	MAPEAR SEMPRE OS ASSUNTOS A SER TRATADOS ANTES DA REUNIÃO E BUSCAR OBJETIVIDADE NA MESMA	-

Plano de gerenciamento dos riscos	
Chatbot para help desk 1º nível	

FALTA DE COMPROMETIMENTO DA EQUIPE	MITIGAÇÃO	BUSCAR, JUNTO AO RH, MEIOS DE MOTIVAÇÃO	CUSTO DE PROFISSIONAL COACH
CONFLITOS NA EQUIPE	MITIGAÇÃO	ACIONAR DEPARTAMENTO DE RH PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	-
SAÍDA DE ESPECIALISTAS DA EQUIPE	MITIGAÇÃO	CONTRATAÇÃO IMEDIATA DE OUTRO PROFISSIONAL	CUSTO RESCISÓRIO + CUSTO DE CONTRATAÇÃO
INDISPONIBILIDADE DE CAIXA	ACEITAÇÃO	NEGOCIAR COM O CLIENTE AUMENTO DO SERVIÇO OU BUSCAR SOLUÇÕES BANCÁRIAS	JUROS EM CASO DE EMPRÉSTIMO
PROBLEMAS COM ENERGIA ELÉTRICA OU INTERNET PARA OS DEVS	TRANSFERÊNCIA	COBRAR DAS PRESTADORAS DE SERVIÇO	CUSTOS ADVOCATÍCIOS
PERDA DE ARQUIVOS IMPORTANTES AO PROJETO	EVITAR O RISCO	FAZER BACKUPS CONSTANTES DOS ARQUIVOS DO PROJETO	-
INCONSISTÊNCIAS NA PERSISTÊNCIA DE DADOS	EVITAR O RISCO	VERIFICAR CONSTANTEMENTE O BACKUP DOS DADOS E TER BACKUP DOS ARQUIVOS	-
PROBLEMAS DE AUTENTICAÇÃO DO USUÁRIO	EVITAR O RISCO	CERTIFICAR-SE DA SEGURANÇA CONSTANTEMENTE	-
ENCONTRAR NOVOS PROBLEMAS NA REFATORAÇÃO DO CÓDIGO	EVITAR O RISCO	SEMPRE MANTER BOAS PRÁTICAS DE PROGRAMAÇÃO NO MOMENTO DO DESENVOLVIMENTO	-
	MITIGAÇÃO	SOLUCIONAR OS ERROS E RESULTAR EM UM CÓDIGO EFICIENTE	CUSTO DE TEMPO
A IA APRESENTAR DEFICIÊNCIA NA INTELIGÊNCIA	EVITAR O RISCO	SEMPRE PROGRAMAR DIVERSAS POSSIBILIDADES PARA A IA	-
	MITIGAÇÃO	INSERIR MAIS RESPOSTAS E POSSIBILIDADES PARA O AGENTE	CUSTO DE TEMPO
PUBLICIDADE NÃO VENDÁVEL	EVITAR O RISCO	DESENVOLVER CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS BEM ESTRUTURADAS	-
	MITIGAÇÃO	REESTRUTURAR A CAMPANHA PUBLICITÁRIA COM MELHOR ESTRATÉGIA	CUSTO DE TEMPO E DINHEIRO JÁ INVESTIDO NAS CAMPANHAS INEFICIENTES

Plano de gerenciamento dos riscos	
Chatbot para help desk 1º nível	

Reservas de contingência

O projeto detém de reserva de contingência, que será usada conforme as regras:

- Riscos não identificados: orçamento e prazo aumentados em 10%;
- Riscos identificados a tempo hábil de resolução: não haverá aumento de orçamento e prazo;
- Riscos identificados sem tempo hábil de resolução: aumento do tempo em 5%;

Todo uso de reserva de contingência deverá ser discutido em comitê de membros da empresa, realizado toda segunda feira às 10h via plataforma MICROSOFT TEAMS.

Controlar os riscos

O monitoramento e controle de riscos será feito com base em duas frentes:

MONITORAMENTO PREVENTIVO

O monitoramento preventivo está pautado em:

- Monitorar os riscos identificados;
- Para cada mudança de cenário, nova avaliação de riscos;
- Ter um plano de ação e respostas rápido.

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS (CONTROLE CORRETIVO)

Caso a ameaça se torne realidade, os passos a serem tomados são:

- Verificar a documentação para entender qual o risco que ocorreu e quais são os passos para resolvê-lo;
- Documentar todas as ações tomadas, de acordo com as atitudes realizadas e seus respectivos custos para a empresa;
- Atualização do plano de riscos, com base em novas informações;
- Identificação das ações corretivas e elaboração de novas ações preventivas.

Aprovações		
Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do Projeto		
Gerente do Projeto		