

Plano de gerenciamento de riscos: Site de venda de ingressos para cinema

Carlos¹, Daniela¹, Danilo¹, Gabriel Augusto R. dos Reis¹, Giovani¹, Guilherme¹,
Indianara Santos Rodrigues¹, Luiz¹

¹ Departamento de Computação e Sistemas
Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) – João Monlevade, MG

Abstract. *General overview of work.*

Resumo. *Síntese geral do trabalho.*

1. Objetivo do Plano de gerenciamento de riscos

Este plano de gerenciamento tem como objetivo identificar todos os riscos associados ao projeto, assim como entendê-los afim de evitá-los e caso eles ocorram saber como corrigir a falha. A identificação e avaliação desses riscos serão realizadas em um brainstorming, além de utilizar a análise SWOT, detalhada na figura 1, assim como checklists e as lições aprendidas com projetos anteriores.



Figura 1. Gráfico SWOT

2. Identificar riscos associados ao projeto

- Perda de dados.
- Layout ruim.
- Usabilidade confusa.
- Repostas erradas do Banco de dados.
- Erros de sincronização com os métodos de pagamento.
- Erros associados ao mecanismo de busca.
- Erros com editor de conteúdo.

- Erros relacionados a portabilidade.
- Número de usuários maior que o planejado.
- Usuários resistentes ao sistema.
- Ataque Hacker.
- Marketing ruim do site.
- Risco financeiro.
- Falta de atualização dos cinemas ou sessões.
- Preços não competitivos no mercado ou com o próprio cinema localmente.
- Satisfação do cliente.
- Inutilização dos cinemas.

3. Avaliar probabilidade de ocorrência

De acordo com a Figura 1, os riscos identificados serão qualificados de acordo com sua probabilidade de ocorrência.

- Probabilidade:
 - Baixa - A probabilidade de ocorrência do risco pode ser considerada pequena.
 - Média - Existe uma probabilidade razoável de ocorrer o risco.
 - Alta - O risco é iminente.
- Gravidade:
 - Baixa - O impacto do evento de risco é irrelevante, tanto em termos de custo, prazo, podendo ser resolvido facilmente.
 - Média - O impacto de evento de risco é relevante e necessita de gerenciamento mais preciso.
 - Alta - O impacto do evento de risco é elevado e, caso não haja uma interferência imediata e precisa, os resultados serão comprometidos.

Riscos	Probabilidade	Gravidade
Perda de dados	baixa	alta
Layout ruim	baixa	baixa
Usabilidade confusa	baixa	média
Repostas erradas do Banco de dados	baixa	alta
Métodos de pagamento	baixa	alta
Mecanismo de busca	média	baixa
Portabilidade	média	alta
Número de usuários maior que o planejado	baixa	baixa
Ataque Hacker	média	alta
Marketing ruim do site	média	baixa
Risco financeiro	baixa	alta
Falta de atualização dos cinemas ou sessões	alta	alta
Preços não competitivos no mercado ou com o próprio cinema localmente	alta	alta
Satisfação do cliente	baixa	média
Inutilização dos cinemas	baixa	alta

Tabela 1. Probabilidade e gravidade dos riscos

4. Estimar impacto

Riscos	Descrição	Probabilidade	Impacto	Gravidade
Perda de dados	Devido a problemas no banco de dados, os dados podem ser momentaneamente perdidos	baixa	O software pode ficar inoperante até que o problema seja resolvido.	alta
Layout ruim	Caso o site não funcione corretamente não irá proporcionar uma experiência agradável ao usuário	baixa	Perda de usuários e consequentemente perda de lucro	baixa
Usabilidade confusa	Uma navegação complexa pode fazer com que o visitante abandone o site.	baixa	Perda de visitantes	média
Repostas erradas do Banco de dados	Banco de dados retornam ingressos ou dados relativos ao ingressos ou sessões de forma errada	baixa	Gera compras erradas, inesperadas ou inexistentes, causando transtorno aos clientes, prejuízo ao site e má reputação perante os clientes	alta
Métodos de pagamento	Método de pagamento para de responder como o esperado, deixando de efetuar ou confirmar as transações	baixa	Parada nas vendas, gerando prejuízos até que o sistema retorne ao normal	alta
Mecanismo de busca	Campos de busca são áreas bastante utilizadas para encontrar o conteúdo do site o mais rápido possível.	média	Visitante frustrado e consequentemente perda de visitantes	baixa
Portabilidade	Site funciona de forma inesperada em browsers ou dispositivos diferentes	média	Usabilidade ruim do site	alta

Continua na próxima página

Tabela 2 – continuação da última página

Riscos	Descrição	Probabilidade	Impacto	Gravidade
Número de usuários maior que o planejado	Número de usuários acessando simultaneamente o site é maior que o esperado	baixa	Clientes ativos não terão problemas, a medida que os novos visitantes não conseguirão acessar até que um antigo saia e libere o recurso	baixa
Ataque Hacker	Devido a uma falha de segurança em qualquer parte da infraestrutura, uma pessoa mal-intencionada, pode invadir o servidor e ter acesso a dados privados, podendo alterá-los ou divulgá-los de forma indevida.	média	A empresa pode sofrer processos legais caso os dados privados sejam descobertos ou o site pode ficar temporariamente inoperante.	alta
Marketing ruim do site	divulgação de forma errada, sem alcance ou desinteressante aos possíveis clientes	média	Desinteresse de novos clientes	baixa
Risco financeiro	Incerteza sobre futuro financeiro da empresa	baixa	Revisão nos planos da empresa	alta
Falta de atualização dos cinemas ou sessões	Não atualizar os dados dos cinemas ou sessões de filmes	alta	Compras erradas ou falta de opções de compra	alta
Preços não competitivos no mercado ou com o próprio cinema localmente	Preços mais caros ou não vantajosos quando comparado com concorrentes ou o próprio cinema	alta	Não serão realizadas novas vendas	alta
Continua na próxima página				

Tabela 2 – continuação da última página

Riscos	Descrição	Probabilidade	Impacto	Gravidade
Satisfação do cliente	reclamações sobre o site, principalmente nas redes sociais	baixa	danos à identidade digital	média
Inutilização dos cinemas	Tecnologia ficar ultrapassada ou ser substituída	baixa	Adequação ao novo mercado ou tecnologia	alta

Tabela 2: Descrição dos riscos e seus Impactos

4.1. Estabelecer plano de contingência

- Perda de dados: A melhor forma de evitar a perda de dados é fazer backups periódicos ou sistemas distribuídos.
- Layout ruim: Para que o site funcione corretamente e proporcione uma experiência agradável ao usuário é necessário que a parte visual/estética estejam alinhados. Caso haja exagero nas cores, tamanho de imagem inadequado que atrapalhe a qualidade visual da tela é necessário que o layout seja refeito.
- Usabilidade confusa: É necessário que parte do site seja refeito de maneira simples, inidentificável e direta, seguindo o padrão na construção das páginas, agrupar o conteúdo do site em categorias lógicas fazendo com que a resposta por uma procura seja mais direta possível.
- Respostas erradas do banco de dados: Caso seja identificado um método de pesquisa que gere uma resposta errada, um desenvolvedor de manutenção do software deve ser chamado para que possa ser analisado o motivo do erro e então liberada uma versão de correção do software o mais rápido possível.
- Métodos de pagamento: Contactar imediatamente a empresa terceirizada responsável pelo pagamento para que seja reparado ou se necessário, efetuar a troca da empresa terceirizada.
- Mecanismo de busca: Caso as buscas gerem resultados inesperados, as consultas feitas no banco de dados devem ser repensadas para que os erros não se repitam.
- Portabilidade: Caso seja identificado um dispositivo ou browser que gere um layout método de pesquisa que gere um layout "quebrado", deve-se verificar quais as características do dispositivo para que possa ser corrigido e então liberar uma versão de correção do software o mais rápido possível.
- Número de usuários maior que o planejado: Caso o site não suporte a quantidade de usuários, será necessário aumentar a capacidade do servidor.
- Ataque Hacker: Verificar em qual área o ataque foi feito, caso sejam dados privados, alertar a todos os envolvidos imediatamente, caso dados sejam modificados, o backup deverá ser consultado e restaurado, caso contrário reestabelecer o servidor para que o site volte a operar normalmente.
- Marketing ruim do site: Após verificar a efetividade do marketing atual (cruto, médio e longo prazo), refazer todo o conceito de divulgação do site.

- Risco financeiro: Revisão constante das finanças e planejamento financeiro futuro detalhado e discutido com os administradores da empresa.
- Falta de atualização dos cinemas ou sessões: contratar novo funcionário para tal função ou integrar banco de dados do site com o do cinema.
- Preços não competitivos no mercado ou com o próprio cinema localmente: Revisão na metodologia financeira da empresa, afim de diminuir os preços.
- Satisfação do cliente: Para evitar esse risco, um SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) precisa ser colocado em prática na estratégia de marketing digital. Reclamações de qualquer natureza devem ser respondidas.
- Inutilização dos cinemas: Adequação a nova tecnologia existente e/ou mercado.

5. Riscos de projeto

Carlos

6. Riscos técnicos

Carlos

7. Riscos de negócio

Giovani

8. Risco de marketing

Daniela

9. Risco gerencial

Giovani

10. Risco orçamentário

Daniela

11. Mitigação

Guilherme

12. Monitoramento

??????????????

13. Gerência de riscos

??????????????

14. Conclusão

??????????????

Referências

- [1] C. Casarotto, “Aprenda o que é análise swot,” rockcontent, 2018. [Online]. Available: <https://rockcontent.com/blog/como-fazer-uma-analise-swot/>
- [2] G. A. de Melo C. Costa, “Plano de gerenciamento de riscos de projeto - fgv,” Fundação Getulio Vargas, 2013. [Online]. Available: http://moodle.fgv.br/Uploads/JOGPEAD_T0072_0512/E97_Grupo1_-_GED_-_02_-_Plano_de_Gerenciamento_de_Riscos.pdf
- [3] “Aprenda a montar (e seguir) um plano de contingência de ti,” Kalendae, 2017. [Online]. Available: <https://www.kalendae.com.br/blog/plano-de-contingencia-de-ti/>
- [4] C. de Tecnologia da Informação – Senac GO, “Plano de contingência - exercício 2016-2017,” SENAC, 2016. [Online]. Available: <https://www.go.senac.br/portal/uploads/55ab546001d619281db65a6aed4d37c2.pdf>
- [5] H. Curto, “5 etapas para calcular e sanar os riscos em um projeto,” Net Project. [Online]. Available: <https://netproject.com.br/blog/5-etapas-para-calcular-e-sanar-os-riscos-em-um-projeto/>
- [6] R. V. R. Seiji Isotani, “Gestão de riscos em projetos de software,” edisciplinas. [Online]. Available: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3385127/mod_resource/content/1/Aula10-GerenciaProjeto-Riscos.pdf