

Exercício: Plano de Gerenciamento de Riscos

Gerenciamento de Riscos

Nome: **Matheus Filipe Alves**RA: **322125849**

Nome:

RA:

Nome:

RA:

Nome:

RA:

Nome:

RA:

Nome:

RA:

- Após terminar a atividade:
 - Adicione esse arquivo e apresentação de slides no formato PDF no repositório;
 - Cada integrante do grupo, poste o endereço do repositório no ulife.

Nesta atividade iremos detalhar a lista dos 10 principais riscos identificados na atividade do Plano de Gerenciamento de Risco. Então, para cada risco você deverá especificar:

1. **Importância ou Ordenação do Risco:** um indicador da importância do risco para ajudar a ordenar os riscos, desde os riscos que são mais perigosos para o projeto aos que têm menor relevância;
2. **Descrição:** uma breve descrição do risco;
3. **Impactos:** liste os impactos no projeto ou produto;

4. **Indicadores:** descreva como monitorar e detectar que o risco ocorreu ou está prestes a ocorrer. Por exemplo, através de métricas e limites, resultados de teste, eventos específicos etc;
5. **Estratégias de Diminuição (Mitigação):** descreva o que está sendo feito no projeto, no momento, para reduzir o impacto do risco;
6. **Plano de Contingência:** descreva que ação será executada se o risco realmente se materializar: solução alternativa, redução da funcionalidade etc.

Exemplo: Sistema de Paginação de Esportes Universitários

Esse sistema permite que os assinantes sejam notificados sobre eventos esportivos universitários ou sobre as equipes (times) às quais se inscreveram para receber as suas últimas atualizações.

Risco Técnico: Capacidade e Recurso

- **Descrição:** As áreas de risco incluem a incapacidade de fornecer uma solução que atenda aos requisitos de capacidade ou de emitir uma página para um dispositivo de paginação. Embora exista uma tecnologia que forneça tal recurso, a capacidade de enviar até 500.000 páginas em 5 minutos precisará ser comprovada.
- **Impactos:** Sistema não funcional, provavelmente resultante da perda dos usuários assinantes.
- **Indicadores:** Entrega de mensagens com falha ou atraso dentro do período de tempo estabelecido de 5 minutos.
- **Estratégia de Mitigação:** A equipe de desenvolvimento implementou uma funcionalidade de paginação semelhante para outros projetos; portanto, essa área de risco técnico é relativamente baixa. A equipe deve fornecer uma estimativa de tempo necessária para processar e enviar informações aos assinantes com base nas cargas de trabalho projetadas médias e máximas, que atualmente são de 200.000 a 500.000 assinantes. Os desenvolvedores implementarão um sistema escalável, no entanto, será necessário fornecer recursos de hardware necessários para atender aos requisitos de processamento. Pois, a equipe de desenvolvimento não pode garantir a capacidade de

cada serviço de gateway de paginação de fornecer os níveis de serviço dentro das especificações desejadas.

- **Plano de Contingência:** A tentativa de localizar um serviço que pode, no momento de processamento de pico, aceitar e enviar até 500.000 pedidos de página.

-

Risco de Planejamento: Implantação Atrasada do Sistema Ultrapassando Março de 2020

- **Gravidade do Risco:** Danos Maiores
- **Descrição:** A não implantação por parte da WebNewsOnline de seu sistema dentro do planejamento estabelecido é considerada pelo gerenciamento uma falha e pode resultar no cancelamento do projeto.
- **Impactos:** O projeto será cancelado.
- **Indicadores:** Falha ao implantar antes de março de 2020.
- **Estratégia de Mitigação:** A linha de tempo do projeto deve ser cuidadosamente calculada e, se for limitada pelo tempo, o planejamento distribuível deve conduzir à redução do escopo ou da escala, como um exemplo: a WebNewsOnLine pode optar por não implementar alguma funcionalidade definida na primeira liberação para atingir a data de entrega.
- **Plano de Contingência:** Nenhum.

Risco Técnico: Interoperabilidade com a Plataforma Existente

- **Gravidade do Risco:** Baixa

- **Descrição:** O Web site existente do WebNews Online é baseado em IIS; será necessário fornecer um meio de capturar imediatamente cada artigo recém-publicado e transferi-lo para o sistema para análise e avaliação dos assinantes.
- **Impactos:** A quantidade de codificação que fornece as interfaces deve aumentar.
- **Indicadores:** Nenhum
- **Estratégia de Mitigação:** A equipe de desenvolvimento precisará trabalhar com a equipe técnica para determinar o nível de integração que está disponível com o sistema existente de edição de conteúdo.
- **Plano de Contingência:** Desenvolva um processo baseado em Windows que detecte os documentos residentes no IIS recém-publicados e os transfira para o servidor.

1. Lista de Riscos

1. Risco Técnico: O sistema é focado em auxílio de pequenas empresas. Risco econômico no público alvo.

Gravidade do Risco: Baixo

Descrição: Devido à situação atual do Brasil, onde economicamente se torna cada vez mais difícil para um investidor, manter uma empresa, o público alvo se faz instável.

Impactos: Se torna um negócio menos lucrativo com menos demanda.

Indicadores: Redução de novas empresas ou inovações no mercado.

Estratégia de Mitigação: Investir em processos que tragam sensação de segurança ao cliente.

Marketing e condições acessíveis, economicamente falando.

Plano de Contingência: Desenvolver uma ramificação do sistema para atender a outro tipo de viés de cliente.

2. **Risco Técnico:** Complexidade dos processos (Aumento na chance de erros)

Gravidade do Risco: Médio

Descrição: Se tratam de processo ligados ao fiscal, financeiro e cadastral de clientes, portanto, por serem complexos os processos, as chances de termos um erro e levar um tempo para localizar, são maiores.

Impactos: Tempo de resolução de erros e bugs, redução na lucratividade do cliente caso tenhamos constância de erros do tipo.

Indicadores: Abertura constante de chamados.

Estratégia de Mitigação: Treinamento de qualidade e processo de revisão minuciosa para evitar confusão e erro de ambas as partes. Familiaridade com o processo.

Plano de Contingência: Manter o implantador bem treinado e com contato direto com o cliente, tendo reuniões constantes para reduzir a chance do aumento da estranheza do cliente com o sistema.

3. Risco Técnico: Comunicação com a SEFAZ (A integração deve estar em dia)

Gravidade do Risco: Alto

Descrição: Como dito anteriormente, se trata de um sistema ligado ao fiscal, onde o mesmo deve estar integrado ao sistema da SEFAZ e portanto, caso percamos esta conexão ou estabeleçamos padrões incorretos, teremos problemas com o rendimento da empresa ou geraremos desgaste entre a empresa e a SEFAZ.

Impactos: Problemas com o rendimento da empresa e desgaste entre a empresa e a SEFAZ.

Indicadores: Dificuldade na parametrização fiscal e erros de comunicação com a SEFAZ.

Estratégia de Mitigação: Revisão do processo e parâmetros fiscais.

Plano de Contingência: Avaliação do processo após emissão da NF por parte do cliente e em como é feita a comunicação junto à SEFAZ. Procedimento desmembrado e por partes, para redução das chances de erro por parte dos clientes e por incoerências fiscais.

4. Risco Técnico: Erros fiscais (Os parâmetros devem se comunicar bem para que saída esteja correta)

Gravidade do Risco: Alto

Descrição: Uma emissão de NF incorreta, impacta na situação do cliente da empresa usuária do sistema, ou seja, a outra ponta (distribuidores) é afetada pela emissão da NF incoerente, o que pode gerar incoerências do cliente junto à SEFAZ do estado dele. Como por exemplo, nosso cliente realiza uma venda para um distribuidor de SP, são gerados títulos (GNRE) para pagamento das obrigações fiscais da ponta junto ao Estado, portanto, se nosso cliente o emitir incorretamente, o distribuidor é afetado. Dessa forma, a precisão das formulas de geração de valores à partir das alíquotas deve ser coerente.

Impactos: Desgaste do cliente junto ao distribuidor.

Indicadores: Abertura de chamados referente ao processo de parametrização fiscal

Estratégia de Mitigação: Alinhamento do Implantador e do cliente quanto ao processo fiscal feito pela empresa. Conhecimento fiscal de ambas as partes. Barramento da emissão por informações incoerentes nos parâmetros (CFOP, configuração de clientes, NCM, Alíquotas e etc).

Plano de Contingência: Análise de chamados realizados ao fiscal junto à revisão dos parâmetros para sanar problemas relacionados. Analista fiscal que atue juntamente com o implantador para revisão dos dados.

5. Risco Técnico: Lançamento devido de informações

Gravidade do Risco: Médio

Descrição: O lançamento das informações solicitadas deve ser coerente, como por exemplo o lançamento em um pedido de venda, onde ele deve puxar os produtos corretos, já que por exemplo, se o sistema perde a ordem de lançamento dos produtos, isso confunde o responsável pelo lançamento de pedidos, aumentando a chance de erros por parte do usuário. O lançamento cadastral do distribuidor também deve ser correto, como informações de CNPJ e Inscrição Estadual,

já que dependendo da parametrização de lançamento, o fiscal vai definir o perfil do cliente e realizar a emissão e cobrança à partir dessa informação.

Impactos: Erro no lançamento do pedido ou na geração da nota fiscal.

Indicadores: Abertura de chamados referente às informações de cliente ou lançamentos de produtos.

Estratégia de Mitigação: Alinhamento do Implantador e do cliente quanto ao processo de cadastro de informações e lançamentos de pedidos, feito pela empresa. Diagnóstico da melhor forma de execução.

Plano de Contingência: Geração de ferramentas que melhor se adequam à forma que a empresa faz para lançamento e registro de clientes. (Como por exemplo, campo de definição de venda para consumidor final ou não contribuinte, que corrige a possibilidade do distribuidor ter ou não inscrição estadual e a geração de sua NF ser baseada nisso, reduzindo os erros.)

6. Risco Técnico: Invasão do sistema / proteção de dados (Formula e produção dos produtos devem estar

devidamente protegidos).

Gravidade do Risco: Alto

Descrição: A empresa armazena dados de diversos clientes, informações financeiras e processos de produção da própria empresa.

Impactos: Acesso de terceiros à informações privadas do cliente.

Indicadores: Nenhum.

Estratégia de Mitigação: Revisão e monitoramento de segurança constantes.

Plano de Contingência: Backup das informações (Sistema espelho), para correção e não impactação no processo do cliente. Bloqueio imediato de usuários não cadastrados no sistema por parte da segurança (verificação automática do processo).

7. Risco Técnico: Precisão no cálculo e parametrização correta de formulas

Gravidade do Risco: Média

Descrição: Na geração de ordem de produção para a fábrica, as unidades de medida, cálculo de quantidade e verificação dos produtos devem estar corretas, para que não gere confusão no processo da produção da empresa. Além disso, o cálculo de pesagem quanto à finalização dos pedidos para geração de NF, devem calcular corretamente, já que a transportadora que fará a verificação dos volumes e do peso, não transportarão a carga caso estejam incoerentes com o que fora recebido.

Impactos: Produção incorreta dos produtos; perda de tempo na expedição dos pedidos. Redução dos lucros da empresa.

Indicadores: Abertura de chamados devido à informações incorretas.

Estratégia de Mitigação: Alinhamento do Implantador e do cliente quanto ao processo fiscal feito pela empresa. Conhecimento fiscal de ambas as partes.

Plano de Contingência: Análise de chamados realizados ao fiscal junto à revisão dos parâmetros para sanar problemas relacionados. Analista fiscal que atue juntamente com o implantador para revisão dos dados.

8. Risco Técnico: Queda ou instabilidade sistêmica

Gravidade do Risco: Alto

Descrição: Sistema instável e não salvando as informações, ou fechando após um tempo.

Impactos: Perda de tempo no desenvolvimento de processos, perda de lucro x tempo.

Indicadores: Abertura de chamados referente à instabilidade do sistema.

Estratégia de Mitigação: Manutenção constante do sistema e otimização do mesmo.

Plano de Contingência: Executar diversos processos de acordo com o que o cliente produz, em um ambiente de testes (homologação), incluindo testes de estresse no sistema, para verificar seus

limites e tentativas de otimização constante do sistema à partir das informações de erros e bugs que o cliente trazer.

9. **Risco Técnico:** Adaptação de informações e ferramentas para melhor atender ao cliente (garantir estabilidade.)

Gravidade do Risco: Baixo

Descrição: O cliente irá solicitar mudança de processos (melhorias) na intenção de otimizar o procedimento da sua rotina.

Impactos: Caso não seja feito em tempo hábil ou de maneira incoerente com a solicitação do cliente, iremos gerar desgaste junto ao cliente.

Indicadores: Solicitações de melhoria.

Estratégia de Mitigação: Rápido atendimento e alinhamento da solicitação junto ao cliente para validação do que deve ser feito.

Plano de Contingência: Uma boa equipe de programadores e analistas para que seja feita a geração de ferramentas de acordo com o que o cliente precisa de forma rápida e de qualidade

10. **Risco Técnico:** Erros e bugs devido à quantidade de processos que são feitos

Gravidade do Risco: Alto

Descrição: A sobrecarga do servidor é um cenário não muito incomum, o que pode gerar aumento de bugs e erros, até a queda do sistema como dito anteriormente.

Impactos: Redução do Lucro x Tempo do cliente.

Indicadores: Sobrecarga devido ao uso de muitos processos ou muitos usuários.

Estratégia de Mitigação: Manutenção e adaptação/otimização dos servidores e arquitetura do sistema para redução das possibilidades de falhas.

Plano de Contingência: Manter parte da equipe técnica voltada somente para esse tipo de cenário referente à sobrecarga dos servidores ou situações relacionadas (manutenção, análise, correção e testes durante o uso).