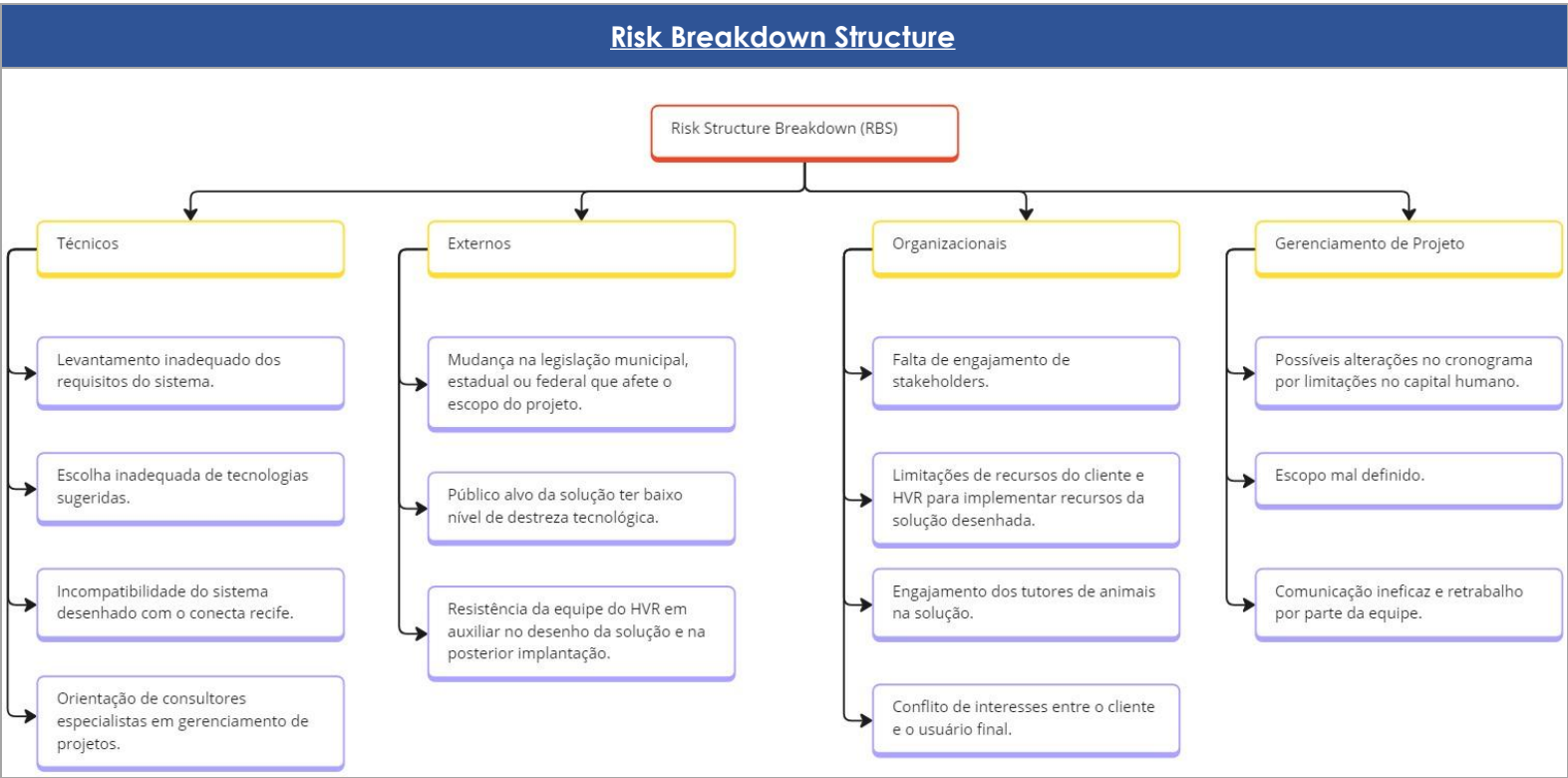


# Lista de Riscos e Plano de Gestão de Riscos

Nome do Projeto	HVR	
Cliente	Prefeitura Municipal do Recife	
Representante do Cliente	Pedro Augusto Casé	
Gerente do Projeto	Mateus Guerra de Souza	
Equipe do Projeto	3º Time de Projetos - SI CIn UFPE 2024.2	
Versão do Documento	1	
Data: 09/02/2025		Autores: Lucas Lima e Ismael Henrique

Objetivo
Este plano tem como objetivo identificar, analisar e definir estratégias de mitigação para os riscos associados à idealização e posterior implantação do sistema de agendamento online do Hospital Veterinário Municipal. O gerenciamento adequado desses riscos garantirá que o projeto seja concluído dentro do prazo, orçamento e requisitos estabelecidos.

## Qualificação dos riscos



Escala de Impacto		
Categoria de Impacto	Valores	Descrição
Muito Baixo	1	Impacto insignificante, sem efeitos relevantes em prazos, qualidade, orçamento ou operação.

Baixo	2	Impacto leve, com efeitos limitados em uma área específica (pequenos atrasos, ajustes simples ou aumento mínimo de custos).
Médio	3	Impacto moderado, afetando mais de uma área, podendo causar atrasos, retrabalho ou necessidade de ajustes operacionais.
Alto	4	Impacto significativo, com riscos de comprometer prazos críticos, qualidade do serviço ou aumento considerável de custos.
Muito Alto	5	Impacto severo, com potencial de paralisar operações, causar grandes perdas financeiras, ou comprometer a viabilidade do projeto.

Escala de probabilidades		
Categoria de Risco	Porcentagem	Descrição
Muito Baixa	Até 20%	A probabilidade de ocorrência do risco é improvável ou quase imperceptível.
Baixa	21% a 40%	A probabilidade de ocorrência do risco é pequena, mas não pode ser descartada.
Média	41% a 70%	A probabilidade de ocorrência do risco é razoável, com uma boa chance de acontecer.
Alta	Acima de 70%	O risco é iminente, com alta probabilidade de ocorrer.

Legenda Magnitude	
Magnitude = Impacto * Probabilidade	
Risco Baixo	Até 1
Risco Médio	1 a 1.9
Risco Alto	Acima de 1.9

Lista de Riscos Negativos		
Descrição	Tipo	Impacto

Resistência à mudança: Profissionais do hospital podem resistir à adoção dos novos processos, dificultando a implementação e reduzindo a eficiência do sistema.	Riscos Organizacionais	3
Interrupções nos serviços durante a transição: Alterações nos sistemas de agendamento e triagem podem causar instabilidade temporária no atendimento, prejudicando os serviços.	Riscos Organizacionais	4
Ineficiência do novo fluxo de trabalho: O novo processo pode não atingir o desempenho esperado, resultando em atrasos, retrabalho e necessidade de ajustes contínuos.	Riscos Organizacionais	5
Dependência excessiva de processos manuais: A falta de automação pode limitar a eficiência do novo sistema, aumentando o tempo de execução de tarefas e a chance de erros humanos.	Riscos Organizacionais	2
Mudanças na legislação ou políticas públicas: Alterações em normas de saúde pública ou regulamentos de atendimento veterinário podem impactar diretamente o escopo e as práticas do projeto.	Riscos Externos	3
Problemas técnicos no sistema de agendamento: Bugs, falhas de integração ou instabilidades podem afetar o agendamento de consultas.	Riscos Tecnológicos	3
Baixa usabilidade das ferramentas digitais: Se o sistema for difícil de usar, tanto para a equipe quanto para os cidadãos, o engajamento e a adoção da tecnologia serão prejudicados.	Riscos Tecnológicos	4
Falhas de comunicação entre sistemas: Incompatibilidades entre o novo sistema de triagem e os sistemas legados do hospital podem causar inconsistências.	Riscos Tecnológicos	3
Problemas de planejamento: Definição inadequada de prazos, metas ou recursos pode levar a atrasos, retrabalho e desperdício de recursos.	Riscos de Gerenciamento do Projeto	3
Gestão ineficaz de stakeholders: Falhas na comunicação com médicos, tutores e outros envolvidos podem gerar desalinhamento de expectativas, afetando o apoio ao projeto.	Riscos de Gerenciamento do Projeto	4

Falta de clareza nas responsabilidades: A indefinição de papéis e responsabilidades pode gerar confusão entre as equipes, afetando a execução das atividades.	Riscos de Gerenciamento do Projeto	2
Problemas de comunicação interna: Informações críticas podem não ser compartilhadas de forma eficaz, levando a erros de execução e falta de alinhamento entre equipes.	Riscos de Gerenciamento do Projeto	2
Mudanças de escopo sem controle: Alterações frequentes ou não planejadas no escopo do projeto podem comprometer o cronograma.	Riscos de Gerenciamento do Projeto	3
Baixo engajamento da população: A falta de entendimento por parte dos cidadãos em relação às novas ferramentas pode limitar o impacto positivo das mudanças.	Riscos Organizacionais	4
Falta de feedback contínuo dos usuários: A ausência de retorno dos usuários dificulta a identificação de problemas e oportunidades de melhoria no sistema.	Riscos Organizacionais	2
Conflitos de interesse: Divergências entre os objetivos da gestão do hospital e as expectativas da equipe ou dos tutores podem gerar resistência e dificultar decisões estratégicas.	Riscos de Gerenciamento do Projeto	3
Demora na resposta a emergências críticas: Falhas na priorização de atendimentos emergenciais podem colocar em risco a vida dos pacientes em estado grave.	Riscos Organizacionais	4

Redução temporária da qualidade do atendimento: Durante o período de transição para o novo sistema, a qualidade do atendimento pode ser afetada até que todos estejam adaptados.	Riscos Organizacionais	4
---	------------------------	---

Lista de Riscos Positivos		
Descrição	Tipo	Impacto
Uma relação mais forte com a prefeitura, como principal stakeholder, é fundamental para o sucesso do projeto. O apoio institucional facilita a tomada de decisões estratégicas, promove a integração do novo sistema com políticas públicas e garante o alinhamento das ações.	Riscos Organizacionais	5
O desenvolvimento de uma solução eficaz para o projeto pode despertar o interesse da Prefeitura do Recife em implementar a iniciativa, provendo investimentos, infraestrutura e tecnologia para a solução	Riscos Externos	4
A presença de profissionais de diferentes áreas no grupo, com conhecimentos complementares, pode enriquecer o processo de tomada de decisão, trazendo perspectivas variadas que contribuem para soluções mais criativas, abrangentes e eficazes.	Riscos de Gerenciamento do Projeto	3
O engajamento de médicos veterinários, tutores de animais, gestores do hospital e parceiros institucionais desempenha um papel crucial na adoção das mudanças. A participação ativa desses grupos contribui com insights valiosos para o aprimoramento contínuo do sistema, além de facilitar a identificação de desafios operacionais e o alinhamento das expectativas entre as partes envolvidas.	Riscos Organizacionais	4

Frequência de avaliação dos riscos
Os riscos serão reavaliados quinzenalmente, durante as reuniões síncronas da equipe do projeto. Para a reavaliação, serão consideradas as informações obtidas nas interações com todos os stakeholders externos no período desde a última reavaliação e as atualizações da equipe sobre o andamento das tarefas necessárias para o andamento do projeto.

Frequência e critérios para atualização deste plano
---

Dado o caráter acadêmico do projeto, este plano poderá ser ajustado a qualquer momento conforme a necessidade da equipe e validação e dos stakeholders.

Os critérios para a atualização deste plano incluem: Descoberta de novos riscos, alteração acentuada nos parâmetros dos riscos anteriormente identificados, ultrapassagem do orçamento reservado à contenção dos riscos ou intervenção dos orientadores do projeto.

**Aprovador por**

Gerente do Projeto: Mateus Guerra

Representante do Cliente: Pedro Cazé



Probabilidade	Magnitude	Estratégia de Contenção



30,00%	0,9	Conscientizar os profissionais do HVR sobre os benefícios do novo sistema por meio de uma comunicação clara e implementar uma estratégia de onboarding estruturada, incluindo suporte e acompanhamento para facilitar a transição e reduzir resistências.
40,00%	1,6	Manter o sistema antigo (telefone) operando paralelamente ao novo durante o período de transição. Realizar testes de carga e simulações de cenários críticos para garantir a estabilidade antes da implementação total.
35,00%	1,75	Conduzir ciclos curtos de testes com feedback direto dos principais stakeholders (médicos, tutores, administração) e ajustar o fluxo com base nesses feedback reais.
20,00%	0,4	Mapear processos críticos para identificar oportunidades de automação. Implementando soluções de forma incremental, avaliando o impacto na eficiência de cada etapa.
15,00%	0,45	Manter uma comunicação contínua com órgãos reguladores e adaptar rapidamente processos e sistemas conforme novas exigências.
45,00%	1,35	Realizar testes automatizados e manuais frequentes. Criar um protocolo de resposta rápida para falhas críticas.
45,00%	1,8	Aplicar testes de usabilidade com diferentes grupos (médicos, cidadãos, administrativos), ajustando o design com base no feedback. Priorizar interfaces intuitivas e acessíveis.
30,00%	0,9	Verificar a compatibilidade entre sistemas novos e legados. Ter um plano de contingência caso ocorram falhas de sincronização.
30,00%	0,9	Revisar o cronograma periodicamente com a equipe e stakeholders, ajustando prazos e recursos conforme necessário. Estabelecer marcos de controle para avaliar o progresso de forma contínua.
50,00%	2	Utilizar o plano de comunicação com atualizações regulares, reuniões de alinhamento e canais dedicados para dúvidas e feedback. Utilizar a matriz de stakeholders para priorizar ações de engajamento.

15,00%	0,3	Utilizar a matriz RACI para definir claramente quem é responsável, quem deve ser consultado e informado em cada atividade do projeto. Revisar periodicamente para garantir a clareza contínua.
15,00%	0,3	Utilizar ferramentas colaborativas (Notion, Discord) para centralizar informações e decisões importantes. Promover reuniões regulares e documentar todas as decisões críticas para fácil acesso.
35,00%	1,05	Fazer o gerenciamento de escopo, garantindo que todas as solicitações de mudança sejam analisadas com base nas necessidades dos stakeholders, no impacto no cronograma e na viabilidade do projeto, mantendo uma comunicação transparente para alinhar expectativas e evitar alterações descontroladas.
70,00%	2,8	Implementar um plano de comunicação eficaz para engajar a população, divulgando as mudanças no sistema com antecedência por meio de campanhas informativas e redes sociais, garantindo que os cidadãos compreendam e saibam utilizar as novas ferramentas, além de oferecer suporte e canais para esclarecimento de dúvidas.
40,00%	0,8	Criar canais dedicados para feedback (formulários online, e-mail), com ciclos regulares de coleta e análise de dados. Implementar melhorias rápidas com base nos insights recebidos.
45,00%	1,35	Gerenciar os interesses dos stakeholders por meio de reuniões de alinhamento, garantindo que as expectativas da gestão, da equipe e dos tutores sejam consideradas. Buscar soluções equilibradas que atendam às necessidades das partes, promovendo transparência e comunicação eficaz para reduzir conflitos e facilitar a tomada de decisões
40,00%	1,6	Implementar um protocolo de triagem eficiente para priorizar atendimentos emergenciais, garantindo que casos críticos sejam identificados e atendidos

70,00%	2,8	Implementação de Estratégia de Onboarding e Comunicação Eficaz Durante a Transição para o Novo Sistema, Oferecendo suporte constante para minimizar a frustração e garantir que o processo de adaptação ocorra sem grandes contratempos. Além disso, manter a população bem informados sobre a transição é essencial para garantir que todos estejam preparados para as mudanças.
--------	-----	---

Probabilidade	Magnitude	Estratégia de Potencialização
30,00%	1,5	Para potencializar esse relacionamento, é importante realizar reuniões periódicas com representantes da prefeitura, apresentando resultados parciais e métricas de impacto que demonstrem o valor do projeto
40,00%	1,6	demonstrar o impacto positivo da solução, evidenciando ganhos em eficiência, redução de custos e melhoria na qualidade do atendimento.
40,00%	1,2	incentivar a colaboração interdisciplinar em todas as fases do projeto. Fomentar um ambiente de inovação aberta, onde todos os membros da equipe se sintam à vontade para contribuir com sugestões
60,00%	2,4	Criar canais de comunicação abertos e contínuos para facilitar o fluxo de informações e mantê-los todos atualizados sobre o progresso e os resultados alcançados.

1