

⚠ 03 - Riscos Técnicos e Operacionais (com mitigação)

Este documento existe para prevenir o que mais destrói ERP na prática: **uso errado + alteração manual + falta de backup**.

Se você ler e aplicar, você evita:

- estoque inconsistente
 - financeiro incoerente
 - perda de dados
 - “sistema não presta” (quando na real foi operação sem processo)
-

1) Riscos operacionais (usuário)

1.1 Finalizar venda sem revisar itens

Risco: estoque baixa errado e depois ninguém sabe corrigir sem bagunçar.

Mitigação:

- obrigar revisão do carrinho
- limitar edição de preço por perfil (se aplicável)
- usar o Guia de Decisão para correções

Checklist de finalização (mínimo)

- ☐ Itens e quantidades ok
 - ☐ Preço/desconto ok
 - ☐ Pagamento confirmado (PIX/dinheiro/cartão)
 - ☐ Cliente correto (ou consumidor padrão)
 - ☐ Confirmar e gerar comprovante
-

1.2 Devolução/estorno sem motivo (fraude e auditoria impossível)

Risco: prejuízo sem rastreio, disputa com cliente, “sumiu dinheiro”.

Mitigação:

- motivo obrigatório
 - revisão semanal por gerente
 - log/registro de usuário da ação
-

1.3 Ajuste de estoque como “borracheiro” do sistema

Risco: você “conserta” hoje e destrói seu histórico amanhã.

Mitigação:

- ajuste só com motivo
 - ajuste grande com autorização
 - relatório semanal de ajustes
-

2) Riscos de dados (integridade, backup, perda)

2.1 Sem backup = sem negócio

Risco: perder histórico e recomeçar do zero.

Mitigação:

- backup automático diário
- backup manual antes de mudanças grandes
- cópia externa (drive/pendrive/nuvem)

Teste de backup (uma vez por mês)

- ☐ localizar backup mais recente
 - ☐ restaurar em ambiente de teste
 - ☐ abrir sistema e validar dados
-

2.2 Mexer no banco na mão

Risco: quebra vínculo de tabelas, relatórios, histórico e consistência.

Mitigação:

- alteração manual só por TI
 - sempre com backup antes e depois
 - registrar o que foi feito (data + motivo + responsável)
-

3) Riscos de segurança (usuário e permissões)

3.1 Credenciais padrão

Risco: acesso total não autorizado.

Mitigação:

- trocar senha do admin no primeiro acesso
- criar usuários por função
- aplicar política de senha (mínimo 12-16 caracteres)

3.2 Estação compartilhada sem sessão

Risco: ações em nome do usuário errado.

Mitigação:

- login individual
- bloquear estação quando sair

- encerrar sessão no fim do turno
-

4) Riscos de performance (quando o volume cresce)

4.1 Relatórios com períodos gigantes ("desde 2018")

Risco: consultas ficam lentas e travam UI.

Mitigação:

- usar janelas de 30/90 dias
- separar análises por período
- arquivar dados antigos (quando a operação permitir)

4.2 Crescimento sem disciplina de cadastro

Risco: duplicidade de produtos, nomes inconsistentes, busca ruim.

Mitigação:

- padrão de nomenclatura
 - uso de código de barras quando disponível
 - treinamento de cadastro para equipe
-

5) Riscos de fiscal (quando aplicável)

Fiscal é onde a realidade dá tapa. Se você vai emitir documentos fiscais, a disciplina tem que ser maior.

Riscos comuns:

- NCM/CFOP/CSOSN incorretos
- ambiente de homologação vs produção confuso
- certificado vencido ou mal configurado

Mitigação:

- validação de campos obrigatórios
 - checklist de configuração fiscal
 - separar usuário "fiscal" com permissões
-

6) "Não mexa nisso sem saber" (regras de ouro)

- Não apague registros no banco para "sumir problema"
 - Não use ajuste para corrigir venda
 - Não finalize venda sem confirmar pagamento
 - Não faça estorno/devolução sem motivo
 - Não opere sem backup
-

7) Checklist de auditoria semanal (15 minutos)

- ☐ Ajustes de estoque: quantidade e motivo fazem sentido?
 - ☐ Estornos: foram autorizados?
 - ☐ Devoluções: batem com itens devolvidos?
 - ☐ Contas a receber: parcelas vencidas existem?
 - ☐ Backup: existe backup recente e acessível?
-

☒ Próximo: **04 - Guia definitivo de uso**