

**<HELPDESK>**

Plano de Gerenciamento de Risco

# Plano de Gerenciamento de Risco

## 1. Objetivo do Documento

Este documento descreve os riscos conhecidos do projeto <HELPDESK>, bem como gerenciá-los até uma possível solução.

## 2. Lista de Riscos

A seguir, são apresentados os riscos identificados.

### 2.1. <RISCO 01>

Número	Tipo	Probabilidade	Impacto
<1>	<Recursos>	<Alto>	<Alto>

#### 2.1.1. Descrição do Risco

A equipe não se reunir o suficiente, já que todos os componentes do grupo de GPP estagiam, as reuniões envolvendo todos os integrantes do grupo acabam sendo prejudicadas, pois é difícil alocar um horário disponível para todos.

### **2.1.2. Descrição do Impacto**

A integração envolvendo todos os integrantes do grupo é de grande importância, já que diversas atividades requerem um trabalho colaborativo. A equipe de trabalho é formada por integrantes de duas disciplinas, GPP e MDS, sendo que a primeira cuida da parte de gerenciamento e a segunda é focada na parte de desenvolvimento, caso essas duas responsabilidades não estejam bem alinhadas, ou seja, colaborando uma com a outra, os resultados podem ser catastróficos.

### **2.1.3. Indicadores**

- Número de reuniões ocorrentes na semana;
  - Reuniões Presenciais;
  - Reuniões Não Presenciais.
- Número de Integrantes Presentes nas Reuniões;
- Duração das Reuniões.

### **2.1.4. Estratégia de Diminuição**

Atualmente, a ferramenta Skype, através de suas conferências, e a rede social Facebook estão diminuindo esse impacto negativo, todos os componentes do grupo tem computador com internet, sendo assim em horários não convencionais, geralmente no período noturno, a equipe se reúne. Porém, isso não retira a importância dos encontros presenciais, todas as quintas-feiras a equipe se reuni no horário de almoço a fim de levantar o que foi feito durante a semana.

### 2.1.5. Plano de Contingência

Caso o risco de materialize, a equipe irá realizar reuniões de contingência aos domingos e feriados.

## 2.2. <RISCO 02>

Número	Tipo	Probabilidade	Impacto
<2>	<Recursos>	<Alto>	<Alto>

### 2.2.1. Descrição do Risco

A equipe de desenvolvimento, MDS, pode ter dificuldades na codificação do projeto, já que não possuem experiência em programação PHP.

### 2.2.2. Descrição do Impacto

A equipe de MDS não possui nenhuma experiência na linguagem PHP, isso implica que o processo de desenvolvimento pode ser atrasado, pois muitas vezes o desenvolvedor terá que estudar diversas propriedades da linguagem e o código pode ser mal feito, não seguindo certos padrões de qualidade.

### 2.2.3. Indicadores

- Número de linhas produzidas por dia;
- Padrões implementados no código;
- Número de defeitos encontrados.

#### **2.2.4. Estratégia de Diminuição**

Como os integrantes de GPP já tem experiência em PHP, serão realizados treinamentos para os integrantes de MDS e durante o desenvolvimento do projeto haverá duplas formadas entre componentes de GPP e MDS, visando o acompanhamento do processo de construção do software.

#### **2.2.5. Plano de Contingência**

Caso o risco de materialize, a equipe de GPP irá aumentar sua parcela de programação no projeto e oferecer mais treinamento aos integrantes de MDS.

### **2.3. <RISCO 03>**

Número	Tipo	Probabilidade	Impacto
<3>	<Negocio>	<Moderada>	<Alto>

#### **2.3.1. Descrição do Risco**

O projeto HELPDESK não ser utilizado pela FGA por falta de profissionais para atender as demandas do sistema.

#### **2.3.2. Descrição do Impacto**

Atualmente o CPD, o principal cliente, conta com poucos servidores e estagiários, como o sistema vai ser WEB, a quantidade de demandas pode ser muito alta impossibilitando o CPD de gerenciar todas.

### **2.3.3. Indicadores**

- Número de chamados por dia;
- Número de servidores e estagiários;
- Produtividade dos funcionários.

### **2.3.4. Estratégia de Diminuição**

O projeto proposto conta com um módulo de gerenciamento, ou seja, diversos relatórios que podem servir de insumo a uma requisição de novos funcionários junto ao diretor da FGA. Portanto o projeto pode ser um grande aliado na requisição de novos funcionários.

### **2.3.5. Plano de Contingência**

Caso o risco de materialize, a equipe de GPP irá disponibilizar o sistema apenas para servidores da UNB.