

Gerenciamento de Riscos em Product Management

Lições aprendidas e melhores práticas do mercado



Plataforma completa de aprendizado
contínuo em programação.

#BoostingPeople

rocketseat.com.br

Todos os direitos reservados © Rocketseat S.A.

Aula 3

Lições aprendidas e melhores práticas
do mercado

A gestão eficaz de riscos evolui com experiências reais e adaptações às mudanças do mercado. Abaixo, vamos estudar algumas **lições aprendidas** e **melhores práticas** validadas por empresas de sucesso, cobrindo desde produtos digitais até operações físicas.

Lições aprendidas (casos reais)

Falha em Antecipar Riscos Regulatórios

Caso: Uma fintech brasileira foi multada em R\$ 10 milhões por não se adequar à LGPD a tempo.

Lições:

- Monitorar mudanças legais desde o planejamento do produto.
- Incluir consultores jurídicos no time de desenvolvimento.

Negligência com Riscos de Supply Chain

Caso: Montadora parou produção por 3 semanas devido à falta de chips (crise global de semicondutores).

Lições:

- Diversificar fornecedores e manter estoque estratégico.
- Usar contratos com cláusulas de penalidade por atraso.

Subestimar Riscos de Segurança Digital

Caso: Varejista sofreu vazamento de dados de 2 milhões de clientes.

Lições:

- Adotar pentests anuais e criptografia end-to-end.
- Treinar colaboradores em phishing e segurança básica.

Erros na Priorização de Riscos

Caso: Startup focou em escalar e ignorou riscos de qualidade → recall de 30% dos produtos.

Lições:

- Usar matriz de criticidade (probabilidade x impacto) para priorizar.
- Testes rigorosos antes de scaling.

Melhores práticas do mercado

Para Produtos Digitais

1. Adote DevSecOps

- Integre segurança desde o desenvolvimento (ex.: scans automáticos de código).

2. Monitore KPIs de Risco em Tempo Real

- Ex.: % de downtime, vulnerabilidades críticas, taxa de churn por falhas.

3. Faça War Games

- Simule ataques cibernéticos para testar respostas.

Exemplo: Google usa "Project Zero" para caçar vulnerabilidades antes de hackers.

Para Produtos Físicos

1. **Aplique FMEA (Análise de Modo e Efeito de Falha)**
 - Avalie falhas potenciais em design, produção e logística.
2. **Estoque de Segurança para Componentes Críticos**
 - Ex.: Apple mantém reserva de chips mesmo com fornecedores globais.
3. **Parcerias com Fornecedores Locais**
 - Reduza dependência de cadeias internacionais frágeis.

Para Serviços

1. **Mapeie Pontos Críticos de Falha (PFMEA)**
 - Ex.: Se um consultor sai, quem assume o projeto?
2. **Padronize Processos**
 - Documente SOPs (Procedimentos Operacionais Padrão) para evitar erros humanos.
3. **Use IA para Prever Demandas**
 - Ex.: Bancos usam machine learning para antecipar picos no atendimento.

Técnicas comprovadas para evitar falhas

Técnica	Aplicação	Exemplo
Matriz de Riscos	Priorização visual	Risco "alta probabilidade + alto impacto" = ação imediata
5 Porquês	Encontrar causa-raiz	"O servidor caiu" → Falha no backup → Equipe não testou o DRP
Análise de Cenários	Preparar-se para múltiplos futuros	"E se nosso main supplier quebrar?"
Checklists	Evitar esquecimentos	Lista de verificação pré-lançamento de produto

Ferramentas Recomendadas

- **Digitais:** Jira (gestão de incidentes), PagerDuty (alertas em tempo real).
- **Físicos:** SAP IBP (planejamento integrado da cadeia), FMEA software (ReliaSoft).
- **Serviços:** Zendesk (gestão de crises), Process Street (checklists automatizados).

As melhores práticas em gestão de riscos surgem de **erros passados e adaptação contínua**. Para evitar repetir falhas:

1. **Documente lições aprendidas** após cada projeto/crise.
2. **Padronize o que funciona** (frameworks, checklists).
3. **Mantenha a equipe treinada** e aberta a feedbacks.

OBRIGADO! :)