

Gerenciamento de Riscos em Product Management

Análise de riscos em produtos digitais, físicos e serviços



Plataforma completa de aprendizado
contínuo em programação.

#BoostingPeople

rocketseat.com.br

Todos os direitos reservados © Rocketseat S.A.

Aula 2

Análise de riscos em produtos digitais,
físicos e serviços

A análise de riscos varia conforme o tipo de produto ou serviço, mas o objetivo é sempre o mesmo: **antecipar ameaças, minimizar impactos e garantir sucesso.**

Produtos Digitais (Apps, SaaS, Plataformas)

Principais Riscos:

- **Técnicos:** Falhas de código, vulnerabilidades de segurança, downtime.
- **Regulatórios:** Não conformidade com LGPD/GDPR, leis de acessibilidade.
- **Mercado:** Baixa adoção, concorrência agressiva.
- **Operacionais:** Dependência de fornecedores (ex.: AWS, APIs de terceiros).

Métodos de Análise:

- **Pentests e Análise de Vulnerabilidades** (ex.: OWASP Top 10)
- **MVP (Mínimo Produto Viável)** para testar riscos de mercado com baixo custo.
- **Matriz de Riscos** com foco em segurança e experiência do usuário (UX).

Exemplo:

Um app financeiro identifica risco de fraude por autenticação fraca → Implementa **biometria e 2FA** como mitigação.

Produtos Físicos (eletrônicos, bens de consumo, indústria)

Principais Riscos:

- **Supply Chain:** Atrasos na entrega de componentes, qualidade de matéria-prima.
- **Fabricação:** Defeitos no produto, recalls.
- **Logística:** Danos durante transporte, custos de armazenamento.
- **Regulatórios:** Normas de segurança (ex.: ANVISA, INMETRO).
- **Métodos de Análise:**
 - **FMEA (Análise de Modo e Efeito de Falha):** Para identificar falhas potenciais no design/produção.
 - **Análise de Fornecedores:** Due diligence para evitar riscos na cadeia.
 - **Testes de Estresse:** Simular condições extremas (ex.: temperatura, umidade).

Exemplo:

Uma montadora descobre risco de superaquecimento em baterias → Redesenha o sistema de refrigeração antes do lançamento.

Serviços (Consultoria, SaaS, Atendimento ao Cliente)

Principais Riscos:

- **Qualidade:** Insatisfação do cliente com o serviço prestado.
- **Operacionais:** Falha na entrega (ex.: atrasos, equipe despreparada).
- **Regulatórios:** Não cumprimento de contratos ou leis trabalhistas.
- **Reputação:** Críticas públicas, cancelamentos em massa.

Métodos de Análise:

- **Mapeamento de Processos (BPMN):** Identificar pontos críticos de falha.
- **Pesquisas de Satisfação:** NPS e CSAT para detectar riscos de churn.
- **Planos de Contingência:** Treinamento de equipes para crises (ex.: queda de sistema).

Exemplo:

Uma consultoria identifica risco de sobrecarga da equipe em picos de demanda →
Contrata freelancers como backup.

Tabela Comparativa: Riscos e Mitigações

Categoria	Risco Crítico	Ação de Mitigação
Digital	Vazamento de dados	Criptografia + testes de segurança
Físico	Recall por defeito	Controle de qualidade rigoroso
Serviço	Atendimento ineficiente	Treinamento + chatbots de suporte

Ferramentas Recomendadas por Tipo

- **Digitais:** Jira (gestão de bugs), Splunk (monitoramento), Burp Suite (segurança).
- **Físicos:** SAP SCM (supply chain), AutoCAD (análise de design), Minitab (controle estatístico).
- **Serviços:** Zendesk (atendimento), SurveyMonkey (feedback), Trello (gestão de processos).

Passo a passo para análise de riscos

1. **Identifique** riscos por categoria (use brainstorming ou checklists).
2. **Priorize** com matriz de probabilidade x impacto.
3. **Defina donos** para cada risco (RACI).
4. **Monitore** com KPIs (ex.: % de defeitos, tempo de resposta a incidentes).
5. **Atualize** o plano regularmente (revisões trimestrais).

Produtos digitais, físicos e serviços exigem **abordagens distintas** para análise de riscos, mas a estrutura básica é similar: **mapear, priorizar e mitigar**.

- **Digitais:** Foque em segurança e experiência do usuário.
- **Físicos:** Atenção a supply chain e qualidade.
- **Serviços:** Priorize satisfação do cliente e eficiência operacional.

OBRIGADO! :)