

Identificação de Riscos									
MACROPROCESSO:				NTI					
MAPEAMENTOS									
Processo de sítio									
Nº	EVENTO	RISCO	CAUSA (S) DO RISCO	IMPACTO DO RISCO	PROPRIETÁRIO DO RISCO	GRAU DE RISCO	PROBABILIDADE DE RISCO	MEDIDAS MITIGADORAS	RESPONSÁVEIS
1	Avaliação da solicitação do usuário	Não avaliar a solicitação.	Ausência de tempo hábil entre a solicitação e a necessidade do atendimento	BAIXO	GDGI	MÉDIO	ALTA	Conscientizar o usuário / Divulgar os processos internos da GDGI	Gerência da GDGI
			Falta de planejamento do usuário		GDGI				
2	Execução da manutenção solicitada	Não executar a manutenção solicitada.	Número reduzido de pessoal capacitado	ALTO	NTI / Alta Administração	ALTO	MÉDIA	Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
		Executar a manutenção solicitada fora do prazo.	Número reduzido de pessoal capacitado	MÉDIO	NTI / Alta Administração	ALTO	ALTA	Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
3	Planejamento da criação do novo sítio	Não planejar a criação do novo sítio.	Ausência de tempo hábil entre a solicitação e a necessidade do atendimento	BAIXO	GDGI	MÉDIO	ALTA	Conscientizar o usuário / Divulgar os processos internos da GDGI	Gerência da GDGI

			Falta de planejamento do usuário		GDGI				
4	Instalação do novo sítio	Não instalar o novo sítio.	Número reduzido de pessoal capacitado	ALTO	NTI / Alta Administração	ALTO	MÉDIA	Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários / Automatizar o Processo de Criação de Sítios	Direção do NTI / Gerência da GDGI
		Instalar o novo sítio fora do prazo.	Número reduzido de pessoal capacitado	MÉDIO	NTI / Alta Administração	ALTO	ALTA	Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários / Automatizar o Processo de Criação de Sítios	Direção do NTI / Gerência da GDGI
5	Treinamento do solicitante	Não treinar o solicitante.	Ausência de tempo hábil entre a solicitação e a necessidade do atendimento	MÉDIO	GDGI	BAIXO	BAIXA	Conscientizar o usuário / Elaborar Tutoriais Eficientes / Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo	Gerência da GDGI / Direção do NTI
			Indisponibilidade do usuário		GDGI				
			Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração				

Clique no "+" a esquerda para expandir o campo de preenchimento e "-" para retrainr o campo de preenchimento

Processo de software

Nº	EVENTO	RISCO	CAUSA (S) DO RISCO	IMPACTO DO RISCO	PROPRIETÁRIO DO RISCO	GRAU DE RISCO	PROBABILIDADE DE RISCO	MEDIDAS MITIGADORAS	RESPONSÁVEIS
----	--------	-------	--------------------	------------------	-----------------------	---------------	------------------------	---------------------	--------------

1	Levantamento e análise dos requisitos	Não levantar os requisitos.	Ausência de processos mapeados	ALTO	GDGI / Unidade demandante	ALTO	ALTA	Envolver e conscientizar o dirigente da unidade demandante sobre a importância dos processos mapeados	Equipe da GDGI / Unidade demandante do projeto
			Dificuldade do usuário em expor as necessidades		GDGI / Unidade demandante			Auxiliar o usuário na tarefa de apontar os requisitos do projeto	Equipe da GDGI / Usuário demandante do projeto
			Indisponibilidade do usuário para reuniões constantes		GDGI / Unidade demandante			Envolver e conscientizar o usuário sobre a sua importância no projeto	Equipe da GDGI / Unidade demandante do projeto / Usuário demandante do projeto
			Falta de uma definição clara de quem é o responsável pelo software		GDGI / Unidade demandante			Auxiliar a unidade demandante na definição do (s) responsável (is)	Equipe da GDGI / Unidade demandante do projeto
			Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração			Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
			Falta de planejamento do usuário		GDGI / Unidade demandante			Envolver e conscientizar o usuário sobre a sua importância no projeto	Equipe da GDGI / Usuário demandante do projeto
			Dimensionamento incompleto ou inexistente das necessidades do usuário		GDGI			Estabelecer um padrão para registro e análise de requisitos	Equipe da GDGI

Analisar os requisitos fora do prazo.	Definição incompleta ou inexistente de prazos e escopo do projeto	MÉDIO	GDGI	MÉDIO	MÉDIA	Estabelecer um documento padrão para prazos e escopos	Equipe da GDGI
	Aparecimento de requisitos não mencionados pelo usuário		GDGI / Unidade demandante			Envolver e conscientizar o usuário sobre a sua importância no projeto	Equipe da GDGI / Usuário demandante do projeto
	Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração			Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
Não implementar o código-fonte.	Levantamento e análise de requisitos incompleta ou inexistente	ALTO	GDGI	MÉDIO	BAIXA	Estabelecer um padrão para registro e análise de requisitos	Equipe da GDGI
	Dimensionamento incompleto ou inexistente das funcionalidades		GDGI			Estabelecer um padrão para dimensionamento de funcionalidade de software	Equipe da GDGI
	Análise de viabilidade incompleta ou inexistente		GDGI			Estabelecer um padrão para estudo de viabilidade	Equipe da GDGI
	Falha de comunicação interna da		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe	Equipe da GDGI
	Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração			Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI

2	Implementação e Controle da Versão do Código-fonte	Implementar fora do prazo.	Definição incompleta ou inexistente de prazos e escopo do projeto	BAIXO	GDGI	BAIXO	MÉDIA	Estabelecer um documento padrão para prazos e escopos	Equipe da GDGI
			Aparecimento de requisitos não mencionados pelo usuário		GDGI / Unidade demandante			Envolver e conscientizar o usuário sobre a sua importância no projeto	Equipe da GDGI / Usuário demandante do projeto
			Não estabelecimento de prioridades por parte do usuário		GDGI / Unidade demandante			Envolver e conscientizar o usuário sobre a sua importância no projeto	Equipe da GDGI / Usuário demandante do projeto
			Falha de comunicação interna da equipe		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI
			Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração			Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
		Não executar os testes.	Levantamento e análise de requisitos incompleta ou inexistente	MÉDIO	GDGI	ALTO	ALTA	Estabelecer um padrão para registro e análise de requisitos	Equipe da GDGI
			Implementação incompleta ou inexistente do código-fonte		GDGI			Fazer uso de metodologias de desenvolvimento que favoreçam o reaproveitamento de código-fonte	Equipe da GDGI
			Ausência de um plano de testes		GDGI			Estabelecer um padrão para planos de testes	Equipe da GDGI

3	Teste e Garantia a Qualidade		Falha de comunicação interna da equipe		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI
			Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração			Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
		Executar os testes fora do prazo.	Definição incompleta ou inexistente de prazos e escopo do projeto	BAIXO	GDGI	BAIXO	MÉDIA	Estabelecer um documento padrão para prazos e escopos	Equipe da GDGI
			Aparecimento de requisitos não mencionados pelo usuário		GDGI / Unidade demandante			Envolver e conscientizar o usuário sobre a sua importância no projeto	Equipe da GDGI / Usuário demandante do projeto
			Ausência de um plano de testes		GDGI			Estabelecer um padrão para planos de testes	Equipe da GDGI
			Falha de comunicação interna da equipe		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI
			Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração			Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
			Levantamento e análise de requisitos incompleta ou inexistente		GDGI			Estabelecer um padrão para registro e análise de requisitos	Equipe da GDGI

4	Implantação e Treinamento do Usuário	Não implantar o software.	Implementação incompleta ou inexistente do código-fonte	ALTO	GDGI	MÉDIO	BAIXA	Fazer uso de metodologias de desenvolvimento que favoreçam o reaproveitamento de código-fonte	Equipe da GDGI
			Execução incompleta ou inexistente de testes		GDGI			Estabelecer um padrão para planos de testes	Equipe da GDGI
			Falha de comunicação interna da equipe		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI
			Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração			Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
		Implantar o software fora do prazo.	Definição incompleta ou inexistente de prazos e escopo do projeto	MÉDIO	GDGI	ALTO	ALTA	Estabelecer um documento padrão para prazos e escopos	Equipe da GDGI
			Indisponibilida de da infraestrutura necessária		GDGI / NTI			Fazer reuniões periódicas entre a equipe de desenvolvimento e a equipe de infraestrutura	Equipe da GDGI / Equipe de Infraestrutura
			Aparecimento de requisitos não mencionados pelo usuário		GDGI / Unidade demandante			Envolver e conscientizar o usuário sobre a sua importância no projeto	Equipe da GDGI / Usuário demandante do projeto
			Falha de comunicação interna da equipe		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI

			Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração			Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
		Não treinar o usuário.	Indisponibilida de da infraestrutura necessária para treinamento	MÉDIO	GDGI / NTI	MÉDIO	MÉDIO	Fazer reuniões periódicas entre a equipe de desenvolvimento e a equipe de infraestrutura	Equipe da GDGI / Equipe de Infraestrutura
			Indisponibilida de do usuário em receber treinamento		GDGI / Unidade demandante			Envolver e conscientizar o usuário sobre a sua importância no projeto	Equipe da GDGI / Usuário demandante do projeto
			Falta de material de treinamento como manuais e tutoriais		GDGI			Estabelecer um padrão para criação de manuais e tutoriais	Equipe da GDGI
			Implantação incompleta ou inexistente		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI
			Número reduzido de pessoal capacitado		NTI / Alta Administração			Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI
Clique no "+" a esquerda para expandir o campo de preenchimento e "-" para retrainir o campo de preenchimento									
Suporte ao usuário									
Nº	EVENTO	RISCO	CAUSA (S) DO RISCO	IMPACTO DO RISCO	PROPRIETÁRIO DO RISCO	GRAU DE RISCO	PROBABILIDADE DE RISCO	MEDIDAS MITIGADORAS	RESPONSÁVEIS

1	Solicitação de suporte técnico pelo usuário	Não atendimento da solicitação no prazo adequado.	1 - Falta de pessoal para atendimento; 2 - Priorização inadequada do atendimento	BAIXO	Gerência de Suporte Técnico ao Usuário	MÉDIO	BAIXO	Solicitação de aumento do quadro / Definição adequada de atendimentos prioritários / Acompanhamento pelo Gerente de Suporte ao usuário	Direção do NTI / Gerente de Suporte ao usuário
2	Solicitação de suporte técnico pelo usuário	Erros na análise da solicitação.	Falta de capacitação / Falhas de comunicação entre a equipe	BAIXO	Gerência de Suporte Técnico ao Usuário	BAIXO	BAIXO	ao ingressar na equipe / Melhorar o acompanhamento feito pelos supervisores e pelo Gerente	Gerente de Suporte ao Usuário
3	Solicitação de suporte técnico pelo usuário	Não atendimento da solicitação.	Falta de material de consumo para atendimento das solicitações	MÉDIO	Núcleo de Tecnologia de Informação	ALTO	BAIXO	Melhoria contínua no processo de aquisição de materiais	NTI / Alta Administração
4	Solicitação de suporte técnico pelo usuário	Falta de <i>feedback</i> ao solicitante.	Cultura organizacional nessa área de atuação	BAIXO	Gerência de Suporte Técnico ao Usuário	BAIXO	MÉDIO	Desenvolvimento de uma política de comunicação do setor, com um	NTI
5	Solicitação de suporte técnico pelo usuário	Falha de comunicação entre o gerente e o atendente.	Cultura organizacional / Excesso de demandas	MÉDIO	Gerência de Suporte Técnico ao Usuário	MÉDIO	MÉDIO	Reuniões periódicas entre a equipe / Utilização de Sistema	NTI