

Núcleo de Tecnologia de Informação – UNIFAL-MG
Identificação de Riscos dos Processos Mapeados

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 Falta de planejamento do usuário	Baixo	GDGI GDGI	Médio	Alto	Conscientizar o usuário / Divulgar os processos internos da GDGI	Gerência da GDGI
2	Execução da manutenção solicitada	Não executar a manutenção solicitada Executar a manutenção solicitada fora do prazo	Número reduzido de pessoal capacitado Número reduzido de pessoal capacitado	Alto Médio	NTI / Alta Administração NTI / Alta Administração	Alto	Médio Alto	Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo / Definir adequadamente os atendimentos prioritários	Direção do NTI / Gerência da GDGI 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 Falta de planejamento do usuário	Baixo	GDGI GDGI	Médio	Alto	Conscientizar o usuário / Divulgar os processos internos da GDGI	Gerência da GDGI
4	Instalação do novo sítio	Não instalar o novo sítio	Número reduzido de pessoal capacitado	Alto	NTI / Alta Administração	Alto	Médio	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	Alto	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 Indisponibilidade do usuário Número reduzido de pessoal capacitado	Médio	GDGI GDGI NTI / Alta Administração	Baixo	Baixo	Conscientizar o usuário / Elaborar Tutoriais Eficientes / Solicitar aumento do quadro de pessoal efetivo	Gerência da GDGI / Direção do NTI

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	Alto	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
		Analisar os requisitos fora do prazo	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			
			Definição incompleta ou inexistente de prazos e escopo do projeto	GDGI	Estabelecer um documento padrão para prazos e escopos	Equipe da GDGI			
2	Implementação e Controle da Versão do Código-fonte	Não implementar o código-fonte	Levantamento e análise de requisitos incompleta ou inexistente	Alto	GDGI	Médio	Baixo	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 equipe		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI
		Implementar fora do prazo	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			
			Definição incompleta ou inexistente de prazos e escopo do projeto	GDGI	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			
3	Teste e Garantia a Qualidade	Não executar os testes	Número reduzido de pessoal capacitado	Médio	NTI / Alta Administração	Alto	Alto	Estabelecer um padrão para registro e análise de requisitos	Equipe da GDGI
			Levantamento e análise de requisitos incompleta ou inexistente		GDGI			Fazer uso de metodologias de desenvolvimento que favoreçam o reaproveitamento de código-fonte	Equipe da GDGI
			Implementação incompleta ou inexistente do código-fonte		GDGI			Estabelecer um padrão para planos de testes	Equipe da GDGI
			Ausência de um plano de testes		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI
		Executar os testes fora do prazo	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			
			Definição incompleta ou inexistente de prazos e escopo do projeto	GDGI	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	Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI			
4	Implantação e Treinamento do Usuário	Não implantar o software	Número reduzido de pessoal capacitado	Alto	NTI / Alta Administração	Médio	Baixo	Estabelecer um padrão para registro e análise de requisitos	Equipe da GDGI
			Levantamento e análise de requisitos incompleta ou inexistente		GDGI			Fazer uso de metodologias de desenvolvimento que favoreçam o reaproveitamento de código-fonte	Equipe da GDGI
			Implementação incompleta ou inexistente do código-fonte		GDGI			Estabelecer um padrão para planos de testes	Equipe da GDGI
			Execução incompleta ou inexistente de testes		GDGI			Fazer reuniões periódicas entre os membros da equipe de desenvolvimento	Equipe da GDGI
		Implantar o software fora do prazo	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			
			Definição incompleta ou inexistente de prazos e escopo do projeto	GDGI	Estabelecer um documento padrão para prazos e escopos	Equipe da GDGI			
			Indisponibilidade da infraestrutura necessária	GDGI / NTI	Estabelecer um documento padrão para prazos e escopos 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			
Não treinar o usuário	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					
	Indisponibilidade da infraestrutura necessária para treinamento	GDGI / NTI	Fazer reuniões periódicas entre a equipe de desenvolvimento e a equipe de infraestrutura	Equipe da GDGI / Equipe de Infraestrutura					
	Indisponibilidade 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	Médio	GDGI	Médio	Médio	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

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	Capacitar membros 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 plano de trabalho de conscientização	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 Informatizado (SOS) / Melhoria de definição de prioridades	NTI