

ETAPA 1: ANÁLISE DO RISCO						ETAPA 2: AVALIAÇÃO		ETAPA 3: CONTROLE DO RISCO									
IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DO RISCO						CLASSIFICAÇÃO		PLANO DE MITIGAÇÃO				NOVA CLASSIFICAÇÃO		PLANO DE CONTINGÊNCIA			
N.	PROCESSO	ORIGEM	DESCRIÇÃO DO RISCO	PROBABILIDADE *	IMPACTO **	CLASSIFICAÇÃO ***	CÓDIGO	AÇÃO DE CONTROLE E MITIGAÇÃO	DOC ASSOCIADO (P OU IT)	RESPONSÁVEL	NOVA PROBABILIDADE	NOVA CLASSIFICAÇÃO	NOVO CÓDIGO	PREFERENCIAL	SEGUNDA OPÇÃO	TERCEIRA OPÇÃO	
1	Qualidade	Planejamento Estratégico	Não revisar o PE dentro dos prazos estabelecidos, deixando o mesmo desatualizado	1	2	2		Criar IT para definição da forma de revisão do PE e estabelecer atividade dentro do SS que lembre a demanda de revisão. Treinar equipe de gestores sobre PE.	IT3.1 e SS	Pedro	0	0					
2			Falta de alinhamento entre as ações da empresa com as ações previstas no PE	2	2	4		Reunir-se com gestores mensalmente para alinhar ações do PE x cotidiano. Programar esta ação no sistema SS	IT3.1 e SS	Paulo	0	0					
3			PE pouco assertivo e aplicado	1	2	2		Revisar PE mensalmente verificando se o mesmo está alinhado com as expectativas da empresa e SGQ	IT3.1 e SS	João	0	0					
4		Gestão de Riscos	Não mapear e identificar todos os riscos possíveis	3	1	3		Criar IT sobre Gestão de Riscos e Treinar Gestores sobre sua aplicação.	IT3.2	João	2	2			Sempre que forem identificados novos riscos, inserir os mesmos nas ITs correspondentes		
5		ACPM	Perda de prazos das ações	2	1	2		Monitorar mensalmente sistema SS sobre prazos de ações. Criar atividade no SS para lembrar de avaliar mensalmente situação das ações.	IT3.3	João	1	1					
6			Falta de atuação na causa raiz dos problemas	2	3	6		Treinar gestores na abertura e preenchimento de planos de ação e disponibilizar IT de como trabalhar com ações	IT3.3	João	1	3		Caso ações forem mal preenchidas e a causa raiz não identificada, voltar a treinar gestores			
7		PNC / SNC	Colaboradores não identificarem e registrarem adequadamente PNC ou SNC	3	1	3		Monitorar registros de PNC / SNC no sistema SS, treinar gestores e disponibilizar instrução de trabalho para facilitar entendimento	IT3.4	Paulo	1	1					
8		Reclamações de Clientes	Não registrar reclamações de clientes	2	3	6		Monitorar registros de reclamações de clientes no SS, disponibilizar IT, treinar gestores	IT3.5	Paulo	1	3			Caso reclamações não forem registradas, voltar a treinar a equipe.		
9			Clientes insatisfeitos não reclamarem e avaliarem troca do serviço	1	3	3		Divulgar melhor aos clientes os canais para reclamações, via site, face e outros canais de comunicação. Avaliar a satisfação dos serviços através de pesquisas de satisfação	IT3.5	Paulo	2	6		Agendar visita ao cliente para avaliação e reversão do quadro	Avaliar as causas da ocorrência e abrir plano de ação no SS para evitar novos transtornos		
10		Auditoria Interna	Audidores não estarem qualificados	2	3	6		Avaliadores devem acompanhar auditores líderes contratados antes de realizarem auditorias. Auditores devem ser avaliados após cada auditoria realizada	IT3.6	Paulo	1	3			Caso auditorias não forem consistentes em virtude da equipe, treinar novos auditores e substituir os auditores com resultados insatisfatórios		
11		Indicadores	Indicadores ficarem desatualizados	2	2	4		Monitorar mensalmente grade de indicadores no sistema SS, disponibilizar instrução e treinamento para Gestores	IT3.7	Paulo	0	0					
12			Indicadores fora do limite permitido e sem reação dos gestores	2	3	6		Monitorar mensalmente resultados de indicadores e acionar gestores caso não tenham criticado adequadamente seus resultados, tomando ações de reversão dos mesmos	IT3.7	Paulo	1	3			Caso houverem indicadores com resultados ruins sem reação adequada de seus gestores, voltar a treinar a equipe		

13	Adm / Fin	Admissões	Colaborador começar a trabalhar sem estar devidamente registrado	2	3	6		Realizar todos os registros e somente então autorizar o início do trabalho do mesmo	IT2.1	Maria	1	3		Retreinar equipe caso algum colaborador inicie as atividades sem os registros formais			
14		Benefícios e Folha de Pagamento	Não disponibilizar os benefícios corretamente ou em tempo hábil	1	2	2		Estabelecer IT e preparar equipe para que possa realizar conferir adequadamente a folha de pagamento	IT2.2	Maria	0	0					
15		Aspectos Legais do Funcionário	Não cumprir aspectos legais relacionados ao ponto, jornada de trabalho e férias	2	3	6		Estabelecer IT e preparar equipe para que todos os aspectos legais do funcionário sejam atendidos	IT2.3	Maria	1	3		Caso for identificada alguma falha, corrigir imediatamente			
16		Afastamentos	Problemas junto ao INSS	1	3	3		Estabelecer IT e preparar equipe para que todos os aspectos legais do funcionário sejam atendidos	IT2.4	Maria	1	3		Caso for identificada alguma falha, corrigir imediatamente			
17			Reclamações trabalhistas	2	3	6		Estabelecer IT e preparar equipe para que todos os aspectos legais do funcionário sejam atendidos	IT2.4	Maria	1	3		Caso for identificada alguma falha, corrigir imediatamente			
18		PPRA / PCMSO	Não cumprir com obrigações legais descritas no PPRA e PCMSO	2	3	6		Quando for recebido PPRA e PCMSO abrir ação preventiva no SS com todas as ações que devem ser realizadas pela empresa	IT2.5	Maria	0	0					
19		Demissões	Gerar verbas rescisórias de forma incorreta	2	3	6		Calcular verbas e passar para conferência do contador	IT2.6	Maria	0	0					
20			Fazer a homologação da rescisão fora do prazo	2	3	6		Verificar prazos de homologação e remarcar se necessário. Treinar colaborador para seguir instruções da IT 2.6	IT2.6	Maria	0	0					
21		Contas a Pagar	Não poder participar de licitações em função de protestos ou certidão positiva de tributos	2	3	6		A cada 2 meses, tirar certidão junto a órgãos públicos e cartórios de protestos, avaliando situação da empresa. Programar esta ação no sistema SS como Atividade.	IT2.7	Maria	1	3		Colocar a situação em dia para que a empresa possa estar em situação adequada quanto a seus débitos			
22		Orçamento, Honorários e Royalties	Calcular as taxas, honorários e royalties incorretamente	2	2	4		Planilha de cálculo validade e com campos de cálculos protegidos para evitar erros. Treinar colaborador na IT2.8	IT2.8	Maria	0	0					
23			Calcular rateio de receitas incorretamente	2	2	4		Planilha de cálculo validade e com campos de cálculos protegidos para evitar erros. Treinar colaborador na IT2.8	IT2.8	Maria	0	0					
24		Gestão de Parceiros	Corresponsabilidade em dívidas trabalhistas e fiscais de parceiros	1	3	3			IT2.10	Maria	0	0					
25		Contas a receber	Falta de fluxo de caixa	2	3	6		Manter valor investido como "reserva técnica" evitando que saldo se torne negativo e empresa tenha que buscar recursos no sistema financeiro	IT2.11	Maria	1	3		Ter crédito pré-negociado e aprovado para casos de eventualidades financeiras			
26		Senhas	Cliente ficar sem senha de acesso ao sistema	3	2	6		Verificar mensalmente contratos válidos e se as senhas respectivas estão correspondentes. Agendar Atividade no SS para esta tarefa mensal	IT2.12	Amanda	1	2		Caso cliente reclamar, avaliar contrato e ativar imediatamente sua senha			
27		Senhas	Cliente continuar usando senha após a rescisão contratual	2	3	6		Verificar mensalmente distratos e se as senhas respectivas estão canceladas. Agendar Atividade no SS para esta tarefa mensal	IT2.12	Amanda	1	3		Se identificado algum cliente com senha ativa, inativar a mesma imediatamente			
28		Contratos com Clientes	Faturamento de cliente realizado de forma errada	2	3	6		Antes de realizar o faturamento, conferir todos os valores	IT2.13	Amanda	0	0					
29		Faturamento	Emitir notas fiscais erradas	2	2	4		Garantir treinamento do colaborador responsável pela emissão das NF's e verificação prévia antes de cada emissão	IT2.14	Amanda	1	2		Caso for emitida alguma Nf errada, cancelar a mesma e emitir a NF correta			
30			Deixar de faturar algum valor	2	3	6		Sempre no final do mês verificar previsão de faturamento x faturamento realizado	IT2.14	Amanda	1	3		Caso algum valor não foi faturado, realizar o faturamento do mesmo			
31		SAC	Gestão da Central de Atendimento	Falha em algum dos canais de contato do cliente com a CA	0	3	0		Monitora-se se os telefones estão disponíveis, se o chat e o SIGA estão no ar e com técnicos logados.	IT 1.1	Amanda	0	0				

33		Suporte ao Cliente	Atendimentos inadequados aos clientes	1	2	2		Criou-se a IT 1.2 Suporte ao cliente	IT 1.2	Amanda	0	0				
34	RH	Recrutamento e Seleção	Contratação de candidato sem o perfil para o cargo	1	2	2		Criou-se a IT 4.1 Recrutamento e Seleção	IT 4.1	Amanda	0	0				
35			Candidato não comparecer para a entrevista	2	1	2		Aumenta-se o nº de candidato no processo de seleção a fim de diminuir este risco.	Não há	Carlos	0	0				
36		Integração de Novos Colaboradores	Novo colaborador não comparecer	0	2	0		Confirma-se por telefone o recebimento do convite	Não há	Carlos	0	0				
37		Treinamento e Desenvolvimento	Não aplicação correta do conteúdo do T&D na área de trabalho por parte do colaborador	1	2	2		Verifica-se a eficácia do treinamento dado e se necessário realiza-se novo treinamento ao colaborador	Verificação de eficácia	Carlos	1	2		Avalia-se a permanência do colaborador na empresa		
38			T&D sem retorno efetivo	0	1	0		Criou-se a IT 4.3 Treinamento e Desenvolvimento	IT 4.3	Carlos	0	0				
		Desligamento	Ação Trabalhista	1	3	3		Criou-se a IT 4.4 - Check List de Desligamento	IT 4.4	Carlos	1	3		Faz-se uma análise do Processo Trabalhista e identificando necessidade abre-se um Plano de Ação		
39		Infraestrutura	Infraestrutura de Energia, Comunicação e Rede de dados	Falta de energia elétrica	2	3	6		Criou-se a IT 5.1 Infraestrutura de Energia, Comunicação e Rede de dados	IT 5.1	Mario	1	3		Confirmando-se mais de 3h sem energia, loca-se um gerador	
40	Falta de meios de comunicação e dados			1	3	3		Criou-se a IT 5.1 Infraestrutura de Energia, Comunicação e Rede de dados	IT 5.1	Mario	1	3		Avalia-se o tempo médio de resolução do problema e sendo necessário desloca-se o colaborador para o CRC mais próximo.		
41	Suporte e Manutenção		Equipamentos importantes ficarem obsoletos	0	1	0		Criou-se a IT 5.2 Suporte e Manutenção	IT 5.2	Mario	0	0				
42	Segurança de Dados		Perda de informações por invasões externas, vírus ou falhas em equipamentos	2	3	6		Criou-se a IT 5.3 Segurança de Dados	IT 5.3	Ildo	1	3		Contata-se o fornecedor para que identifique a causa do problema e recupere-se o ambiente.		
43	Política de Informática		Regras não serem seguidas	1	2	2		Criou-se a IT 5.4 Política de Informática	IT 5.4	Mario	0	0				
44	Marketing	Comunicação e Relacionamento	Falhas nas postagens	3	1	3		Criou-se a IT 6.1 Comunicação e relacionamento	IT 6.1	Daniela	1	1				
45			As postagens nas redes sociais podem gerar comentários inapropriados de clientes insatisfeitos	1	1	1		Criou-se a IT 6.1 Comunicação e relacionamento	IT 6.1	Daniela	1	1				
46			O site pode não abrir corretamente	1	2	2		Criou-se a IT 6.1 Comunicação e relacionamento	IT 6.1	Daniela	1	2		Em caso de falha, contatar o desenvolvedor do site e informar o problema, acompanhando a correção		
47			Atraso na entrega do material publicitário	2	3	6		Criou-se a IT 6.1 Comunicação e relacionamento	IT 6.1	Daniela	2	6		O MKT elabora o material ou busca novo fornecedor.	Estabelecer mais prazo para que fornecedor tenha tempo maior para fazer o material	
48			Redução de verba	1	1	1		Criou-se a IT 6.1 Comunicação e relacionamento	IT 6.1	Daniela	1	1				
49			O calendário de eventos pode sofrer alterações	2	2	4		Criou-se a IT 6.1 Comunicação e relacionamento. São feitas reuniões periódicas de revisão e acompanhamento do calendário.	IT 6.1	Daniela	2	4		Ajustar calendário de acordo com a alteração ocorrida.	Comunicar partes interessadas	
50			O material publicitário pode conter erros não percebidos	1	3	3		Criou-se a IT 6.1 Comunicação e relacionamento.	IT 6.1	Daniela	1	3		Recolhe-se o material e avalia-se a possibilidade de ajuste e nova divulgação. Sendo impresso, providencia-se nova impressão.		
51			Os brindes solicitados para distribuição em feiras e eventos podem acabar antes do término da ação	1	1	1		Criou-se a IT 6.1 Comunicação e relacionamento.	IT 6.1	Daniela	0	0				

68	Parcerias	Fornecedor do software e principal parceiro adotar políticas controversas, deixar de existir, falir, fechar, ser vendido ou haver desalinhamento da parceria	2	3	6		Alinhamento constante e participação direta nas decisões do parceiro. Capacidade de buscar novas parcerias ou desenvolver solução paralela. Blindar contrato da parceria para que seja o mais imune possível a estas situações.	-	Antônio	1	3		Compra do parceiro ou de outra empresa que permita a continuidade do negócio		
69	Software concorrente desenvolvido pelo próprio Governo	Governo desenvolver software próprio para prefeituras	1	3	3		Contratos com Prefeituras e articulação via entidades de interesse e defesa do setor de softwares	-	Antônio	1	3		Avaliar outros mercados e soluções para alterar o perfil dos clientes da empresa		
70	Concorrentes de expressão entrarem no RS e SC	Novos e fortes concorrentes passarem a disputar clientes	2	2	4		Vigilância dos movimentos estratégicos dos potenciais concorrentes de outros centros de negócios ou mesmo locais, compra de concorrentes de menor expressão, pois tais concorrentes poderiam ser a porta de entrada de novos players.	-	Antônio	1	2		Estabelecer parceria com estes concorrentes.		

TODOS OS RISCOS DEVEM TER PLANOS DE MITIGAÇÃO BUSCANDO REDUZIR A PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA - TAIS AÇÕES DEVEM FAZER PARTE DO SGQ DA EMPRESA

* TABELA DE PROBABILIDADE	
SITUAÇÃO	VALOR
Muito improvável	0
Pouco provável, mas possível	1
Há possibilidade	2
Muito provável	3

** TABELA DE IMPACTO	
SITUAÇÃO	VALOR
Sem impacto	0
Baixo Impacto	1
Impacto Médio	2
Alto Impacto	3

*** TABELA DE CLASSIFICAÇÃO - DEFINIÇÃO DO CÓDIGO DO RISCO				
PROBABILIDADE	0	1	2	3
3	0	3	6	9
2	0	2	4	6
1	0	1	2	3
0	0	0	0	0
	0	1	2	3
	IMPACTO			

Tabela de Ações Aplicada a Nova Classificação

Faixa de Risco Aceitável:

Azul (0) – Não há necessidade de planos de contingência.
Verde Escuro (1) – Plano de contingência opcional.
Verde Claro (2) – Plano de contingência recomendado.

Faixa de Risco Não Aceitável (planos de contingência exigidos):

Laranja (3) – Plano de contingência preferencial exigido.
Amarelo (4) – Planos de contingência preferencial exigido com segunda opção opcional.
Ócre (6) – Planos de contingência preferencial com segunda opção obrigatória.
Vermelho (9) – Planos de contingência preferencial com segunda e terceira opção obrigatórias.

ÁREA DO RISCO ACEITÁVEL

ÁREA DO RISCO NÃO ACEITÁVEL