

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO				SINALIZ. DO RISCO						TRATAMENTO DO RISCO						COMUNICAÇÃO E MONITORAMENTO DO RISCO					
Objeto/Atividade	Submetida	Risco	Causa(s)	Consequência(s)	Nível de Risco		Nível de Risco		Nível de Risco		Nível de Risco		Nível de Risco		Nível de Risco		Informar o Componente do Nível de Risco				
					Probabilidade	Impacto	Probabilidade	Impacto	Probabilidade	Impacto	Probabilidade	Impacto	Probabilidade	Impacto	Probabilidade	Impacto					
<b>AMBIENTE EXTERNO</b>																					
Falta na comunicação técnica com o usuário	UI/UX	Diminuição da eficiência dos processos.	Falta de espaços que propiciem comunicação personalizada entre usuários.	Falta de conhecimento adequado sobre o perfil dos processos, responsabilidades que os usuários assumem em diferentes situações.	Médio (com 30% e 50%)	3	Baixo	2	6	4,2	Risco Moderado (RM)	X						Solicitar treinamentos que sejam capazes de levar o usuário que trabalhará com o sistema. Fornecer espaços interativos para troca de informações. Clarificar mecanismos de busca de informações.	SIP	Médio prazo	Verificar o grau de existência de dúvidas instrumentais; Analisar a eficiência dos treinamentos.
Problemas com a conexão de internet	NTI	Prejudicar comunicação com usuários.	Baixa qualidade de internet no SEP.	Não contar pacotes que tenham capacidade de lidar com o aumento de dados gerados no ambiente de testes que serão disponibilizados para o usuário do sistema.	Médio (com 30% e 50%)	3	Muito Alto	5	15	7,5	Risco Alto (RA)	X						Preparar a substituição de internet caso não seja possível, ou a possibilidade de substituir o servidor do sistema.	SIP	Imediato	Verificar qualidade da conexão de internet através do sistema de monitoramento ou fazer testes com usuários.
Transição UI/UX/UI/UX	PROPLAN	Dificuldade em adaptar usuários na construção do novo gesto interativo.	Falta de Experiência.	Falta de Exatidão/Eficiência dos Serviços. Falta de Usabilidade Interativa.	Baixo (com 10% e 30%)	2	Muito	3	6	3	Risco Baixo (RB)	X	X	X				Participar de testes e treinamentos. Clarificar mecanismos de busca de informações. Solicitar treinamentos que sejam capazes de levar o usuário que trabalhará com o sistema. Fornecer espaços interativos para troca de informações.	SIP	Médio prazo	Verificar o grau de existência de dúvidas acerca do processo; Analisar a eficiência dos treinamentos.
Aplicação de mudanças específicas.	PEAD	Não proporcionar um ambiente mais amigável para os usuários. Reduzir a qualidade do serviço oferecido. Não garantir a formação dos usuários.	Dificuldade em conseguir informações para compor de maneira específica, mas com Todos Prontinhos e mobilidade adequada.	Diminuição da qualidade de atendimento dos usuários e prejuízo na formação dos usuários.	Muito Alto (com 70% e 90%)	5	Alto	4	16	16	Risco Crítico (RC)	X						Manter reuniões técnicas para discutir as ações necessárias e as ações necessárias em relação ao projeto de melhoria de atendimento. Colocar o usuário responsável.	SIP	Médio prazo	Monitorar andamento dos processos; Verificar a existência de postagens de usuários.
Dificuldade em solucionar problemas instrumentais	Problemas Instrumentais	Não conseguir resolver problemas instrumentais para os usuários.	Sobrecarga excessiva de informações para os usuários.	Diminuição da qualidade de atendimento.	Alto (com 50% e 70%)	4	Alto	4	16	12,8	Risco Alto (RA)	X						Preparar a construção de um conteúdo de vídeo específico para o usuário.	SIP	Imediato	Checar o tempo de resposta para resolução dos problemas instrumentais do usuário.
Instituição de demandas.	Rede de Saúde/Sistema Informatizado	Sobrecarga de Serviços.	Dificuldade em replicar serviços e capacidade de atendimento do usuário.	Casos complexos ficam sem atenção adequada.	Alto (com 50% e 70%)	4	Muito Alto	5	16	16	Risco Alto (RA)	X	X	X				Validar as informações que são necessárias para o usuário que trabalhará com o sistema. Colocar o usuário responsável em contato com o usuário. Não deixar o usuário responsável de atendimento e Tribunal da Justiça.	SIP	Imediato	Verificar a frequência dos encaminhamentos de usuários.
Aplicação de recursos humanos	PROGEP	Falta de espaço para os usuários do SEP.	Análise de profissionais para atender demandas dos usuários.	Emprego sem análise e acompanhamento psicológico.	Médio (com 30% e 50%)	3	Alto	4	12	9,6	Risco Alto (RA)	X						Encaminhar uma solicitação formal para análise da Procuradoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), solicitando a contratação de mais 02 técnicos especializados para melhoria de atendimento psicológico dos usuários do sistema.	SIP	Médio prazo.	Monitorar andamento dos processos.
<b>AMBIENTE INTERNO</b>																					
Falta na comunicação entre a equipe interna	SEP	Prejudicar a troca de informações entre a equipe e o usuário do sistema. Falta de comunicação com os usuários e pacientes. Dificuldade de ações e desempenho de usuários.	Falta de espaços e momentos para comunicação entre os usuários e pacientes.	Diminuição da eficiência operacional. Retardo das informações durante processos operacionais.	Alto (com 50% e 70%)	4	Alto	4	16	11,2	Risco Alto (RA)	X						Clarear um "Caderno do SEP" com um guia de procedimentos com os membros da equipe.	SIP	Imediato	Verificar a frequência das falhas de comunicação e o impacto das falhas no sistema; Monitorar a utilização dos instrumentos comunicacionais para redução das falhas.
Reorganização da linha de espera	SEP	Dificuldade em atender os usuários. Falta de atenção de usuários em relação ao atendimento psicológico.	Dificuldade em comunicação de serviços com os usuários. Dificuldade em proporcionar um atendimento personalizado para os usuários.	Falta de controle sobre o atendimento psicológico. Retardo das informações durante processos operacionais.	Médio (com 30% e 50%)	3	Alto	4	12	6	Risco Moderado (RM)	X	X	X				Clarear uma lista com o número limitado de atendimentos que leve em conta a capacidade de atendimento do SEP. Realizar testes para validar a capacidade de atendimento psicológico dos usuários do sistema.	SIP	Imediato	Monitorar a linha de espera nos locais de espera; Garantir que a demanda não ultrapasse a capacidade de atendimento do sistema; Monitorar a frequência das falhas de comunicação e o impacto das falhas no sistema.
Problemas com a diluição do registro interno	SEP	Comprometimento da qualidade do registro interno.	Análise de espaços e momentos para atendimento aos usuários.	Prejuízo na capacidade de atendimento psicológico.	Médio (com 30% e 50%)	3	Baixo	2	6	3	Risco Baixo (RB)	X						Fornecer um guia de procedimentos acerca dos usuários do sistema. Fornecer um guia de procedimentos acerca das informações de atendimento psicológico para os usuários do sistema. Colocar o usuário responsável em contato com o usuário.	SIP	Médio prazo.	Monitorar o impacto das falhas de comunicação no sistema; Monitorar a frequência das falhas de comunicação e o impacto das falhas no sistema.