

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-12.01</b>	<b>02</b>	Página 1 de 6
<b>GERIR RISCOS</b>		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

## **SUMÁRIO**

---

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES
2. OBJETIVO
3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE
4. FLUXOGRAMA
5. DETALHAMENTO
6. REGISTROS DA QUALIDADE

### **1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES**

---

<b>DATA</b>	<b>REV.</b>	<b>ITENS REVISADOS</b>	<b>ALTERAÇÃO REALIZADA</b>
04/05/2020	00	-	Elaboração Inicial;
28/08/2021	01	Todo	Atualização do Layout do procedimento e revisão dos itens
17/04/2025	02	Todo	Ajustes na metodologia de análise de riscos

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-12.01</b>	<b>02</b>	Página <b>2</b> de <b>6</b>
<b>GERIR RISCOS</b>		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

## **2. OBJETIVO**

---

O gerenciamento de riscos tem como objetivo padronizar o processo de gestão da estratégia organizacional por meio do monitoramento de riscos institucionais, com foco na maximização de oportunidades e na redução de incertezas.

## **3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE**

---

<b>ATIVIDADE</b>	<b>AUTORIDADE</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
Análise Crítica e Aprovação do Procedimento	Diretoria Adm	Gerência Adm
Criação e/ou Atualização conforme padrões determinados	Diretoria Adm	Escritório da Qualidade
Garantir a utilização de padrão determinado	Diretoria Adm	Escritório da Qualidade
Utilização de Padrão Estabelecido em Procedimento	Diretoria Adm	Escritório da Qualidade

## **4. FLUXOGRAMA**

---

Não se aplica

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-12.01</b>	<b>02</b>	Página <b>4</b> de <b>6</b>
<b>GERIR RISCOS</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 5. DETALHAMENTO

### 5.1. IDENTIFICAÇÃO DO RISCO

O processo de gerenciamento de riscos operacionais permite que eles sejam identificados, agrupados e classificados conforme sua criticidade em relação ao SGQ da Elo Telecomunicações.

Os riscos podem ser identificados com base em:

- Análise de Contexto Interno e Externo;
- Avaliação das Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas;
- Apontamentos de Auditorias Internas e/ou externas;
- Saídas de Análises Críticas da Direção;
- Levantamento SWOT;
- Levantamento de Riscos;
- Conhecimento empírico.

**Nota:** Novos riscos poderão ser identificados, decorrentes do levantamento das situações-problema oriundas do monitoramento contínuo realizado junto às partes interessadas.

Os riscos identificados devem ser registrados em Planilha Eletrônica.

Para registro do Risco, considera-se o levantamento dos seguintes dados:

- Código do Risco
- Nome do Risco
- Origem do Risco;
- Tipo do risco: o risco pode ser classificado como AMEAÇA (efeito negativo da incerteza) ou OPORTUNIDADE (efeito positivo da incerteza)
- Consequência do Risco

Finalizada a conceituação do Risco, cabe ao Responsável da Qualidade, avaliar o Impacto e Probabilidade da Ocorrência do Risco, conforme abaixo:

- Probabilidade de ocorrência do risco:

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-12.01</b>	<b>02</b>	Página <b>4</b> de <b>6</b>
<b>GERIR RISCOS</b>		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

Ocorrência	
Aspectos Avaliados	Peso
<b>Ameaças:</b> Implementação do risco acima de 3 vezes dentro de um ano <b>Oportunidades:</b> A melhoria já está sendo implementada	<b>Muito provável (4)</b>
<b>Ameaças:</b> Implementação do risco 1 ou 2 vezes no ciclo de 1 ano <b>Oportunidades:</b> Possuem iniciativas sistemáticas ou previsão a médio/curto prazo para implementação	<b>Provável (3)</b>
<b>Ameaças:</b> Não houve implementação do risco no ciclo de 1 ano <b>Oportunidades:</b> Possuem iniciativas isoladas que levam a melhoria ou previsão a longo prazo de implementação	<b>Pouco provável (2)</b>
<b>Ameaças:</b> Não há histórico de implementação do risco <b>Oportunidades:</b> Não há previsão orçamentária ou de pessoas para implementação da oportunidade	<b>Improvável (1)</b>

- Impacto: Avaliar o potencial de impacto na realização da estratégia em termos de conformidade legal e/ou financeiro, reputacional, saúde e segurança ocupacional e meio ambiente, podendo ser:

Processos	Saúde e Segurança Ocupacional	Meio Ambiente	Peso
<b>Ameaças:</b> Não atendimento de requisitos normativos e legal apontados em auditoria interna, externa e de conformidade legal <b>Oportunidades:</b> Implementa melhorias com ganhos em todas as áreas da empresa	<b>Ameaças:</b> O risco tem potencial de impactar em um acidente fatal <b>Oportunidades:</b> A melhoria tem potencial em eliminar a ocorrência de acidentes	<b>Ameaças:</b> O risco pode gerar impactos irreversíveis ao meio ambiente <b>Oportunidades:</b> A melhoria tem potencial em eliminar a ocorrência de acidentes	<b>Crítico (4)</b>

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-12.01</b>	<b>02</b>	Página 4 de 6
<b>GERIR RISCOS</b>		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

<b>Ameaças:</b> Não atendimento de requisitos normativos apontados por reclamações das partes interessadas que comprometem o produto <b>Oportunidades:</b> Implementa melhorias com ganhos em mais de uma área	<b>Ameaças:</b> O risco tem potencial de impactar em um acidente com afastamento e perda de dias trabalhados <b>Oportunidades:</b> A melhoria impacta em redução de acidentes e tem potencial em eliminar acidentes com afastamento	<b>Ameaças:</b> O risco pode gerar impactos passíveis de recuperação ao meio ambiente <b>Oportunidades:</b> A melhoria impacta em redução de acidentes com impactos passíveis de mitigação imediata	<b>Alto (3)</b>
<b>Ameaças:</b> Desvio de apontamento de inspeções de SGQ e não atendimentos aos processos estabelecidos pela organização e monitoramento de indicadores <b>Oportunidades:</b> Implementa melhorias com baixo ganhos aos processos	<b>Ameaças:</b> O risco tem potencial de impactar em um acidente com afastamento <b>Oportunidades:</b> A melhoria impacta em redução de acidentes mas ainda gera ferimentos com afastamento	<b>Ameaças:</b> O risco pode gerar impactos ambientais que possuem contenções que mitigam o impacto <b>Oportunidades:</b> A melhoria impacta em redução de acidentes com impactos passíveis de mitigação	<b>Médio (2)</b>
<b>Ameaças:</b> Desvio pontual, sendo necessário somente ações imediatas com os envolvidos <b>Oportunidades:</b> Implementa melhorias mas não gera ganhos no processo	<b>Ameaças:</b> O risco não possui potencial para gerar acidentes <b>Oportunidades:</b> A melhoria não impacta em redução de ocorrência de acidentes	<b>Ameaças:</b> O risco não possui potencial de gerar impactos ambientais <b>Oportunidades:</b> A melhoria não impacta em redução de impactos ambientais	<b>Baixo (1)</b>

A Análise da Probabilidade e Impacto, determinam a Criticidade que o Risco deve receber, conforme quadro abaixo:

OCORRÊNCIA	IMPACTO (valor mais alto de avaliação)			
	BAIXA (1)	MÉDIA (2)	ALTA (3)	CRITICO(4)
<b>Improvável (1)</b>	1	2	3	4
<b>Pouco provável (2)</b>	2	4	6	8
<b>Provável (3)</b>	3	6	9	12
<b>Muito provável (4)</b>	4	8	12	16

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-12.01</b>	<b>02</b>	Página <b>4</b> de <b>6</b>
<b>GERIR RISCOS</b>		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

A criticidade determina a estratégia a ser adotada pela Organização para tratamento do Risco identificado.

Nível do Risco	Ação
<b>Vermelho</b>	<b>Ameaças:</b> Necessária ação de transferência ou mitigação a curto prazo <b>Oportunidades:</b> Explorar a oportunidade com ações em curso
<b>Laranja</b>	<b>Ameaças:</b> Necessária ação de transferência ou mitigação a médio prazo (até 1 ano) <b>Oportunidades:</b> Explorar a oportunidade com ações de médio prazo (até 1 ano)
<b>Amarelo</b>	<b>Ameaças:</b> Aceitação ou Monitoramento da ameaça - ação de transferência ou mitigação é opcional <b>Oportunidades:</b> Monitoramento da oportunidade - não há necessidade de medida para explorar a oportunidade
<b>Verde</b>	<b>Ameaças:</b> Aceitação ou Monitoramento da ameaça - não há necessidade de ação de transferência ou mitigação <b>Oportunidades:</b> Monitoramento da oportunidade - não há necessidade de medida para explorar a oportunidade

## 5.2 GESTÃO DE RISCOS IDENTIFICADOS

As ações para tratamento do Risco, sejam Opcionais ou Obrigatórias, conforme metodologia determinada, deverão ser registradas em Planilha Eletrônica no campo Plano de Ação, sob a gestão de acompanhamento do Responsável da Qualidade. A execução de ações sob sua responsabilidade deve modificar o nível de um risco ou eliminá-lo.

Para registro do Plano de Ação deverão ser observados:

- Ação sugerida;
- Quem fará;
- Qual processo impactado com a ação;
- Qual área administrativa impactada com a ação;
- Data de início;
- Data limite.

## 5.3 GESTÃO DE INCIDÊNCIA DOS RISCOS IDENTIFICADOS

O processo de Gestão de Incidência de Risco é realizado pelo Responsável da Qualidade.

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-12.01</b>	<b>02</b>	Página <b>4</b> de <b>6</b>
<b>GERIR RISCOS</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

A cada Análise de Incidência, conforme intervalos definidos, no máximo 6 (seis) meses, em Planilha Eletrônica, o RQ, realiza a verificação de incidência, com base em dados coletados.

Nesse momento é permitida a revisão da Probabilidade, oportunidade em que se considera a frequência de incidência e/ou ocorrência deste risco, avaliando-se a severidade com que a incidência e/ou ocorrência deste risco afetou (quando AMEAÇA) ou melhorou (quando OPORTUNIDADE) o SGQ da Elo Telecomunicações.

O Gerenciamento do Risco deve ser registrado em planilha eletrônica, conforme abaixo identificado:

- Data da Análise: Data da Análise do Risco;
- Monitorado? Indicar SIM para riscos que foram avaliados e NÃO para riscos não avaliados.
- Próxima Análise: Data da Próxima Análise do Risco – máximo 6 (seis) meses após a análise de incidência.
- Possui Incidência? Indicar SIM para riscos que possuíram incidência no período avaliado e NÃO para riscos que não possuíram incidência no período avaliado. Importante destacar, que para riscos que possuíram incidência faz-se necessária nova avaliação da Probabilidade.

**Nota:** A incidência do risco ocorre quando as evidências apontam que o risco foi instaurado/não explorado. A evidência da situação do risco pode ser baseada por meio do resultado de um indicador de desempenho, da implementação de uma ação ou projeto, ou ainda, do relato por escrito do responsável pelo risco.

- Número da Ocorrência: caso tenha incidência ou parecer da última análise: descritivo do Responsável da Qualidade acerca da avaliação do risco;

- Evidências: Indicação das evidências da estratégia adotada.

Realizando ao final o acompanhamento de ações por meio de Planilha Eletrônica e no caso de incidências e/ou ocorrências em riscos classificados como Ameaças com estratégia ADOTAR AÇÃO DE CONTROLE OBRIGATÓRIA, deve-se realizar a abertura de Relatórios de Não Conformidades, para análise da causa raiz vinculada e adoção das medidas ações corretivas necessárias.

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-12.01</b>	<b>02</b>	Página <b>4</b> de <b>6</b>
<b>GERIR RISCOS</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

#### 5.4 DIVULGAÇÃO DA MATRIZ DE RISCOS

Consolidado a Matriz de Riscos e ações de controle, cabe ao Responsável da Qualidade dar conhecimento a Alta Gestão, bem como divulgar nos canais correspondentes, e monitorar as ações vinculadas, até ulterior ciclo de monitoramento.

## 6. REGISTROS DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	
			ATIVO	INATIVO
Planilha de Riscos e Oportunidades	Rede	Por ocorrência	01 ano	02 anos