

Cartilha de suporte:

Gestão de riscos

Objetivo: Mapear e comunicar todos os fatores de risco que possam comprometer o acesso e navegação, sendo eles internos ou externos à organização.

1. ACESSO A PLATAFORMA, E UTILIZAÇÃO DE RECURSOS

- **Browser desatualizado ou fora do padrão W3C:** Usuários que utilizam browser desatualizado ou fora do padrão poderão não conseguir visualizar a plataforma diagramada corretamente e também não terão acesso a funcionalidades essenciais. *(Os browsers que mais apresentaram problemas foram: Internet Explorer, Safari, Opera).*
- **Dispositivos antigos ou descontinuados pelo fabricante:** Dispositivos que não possuem mais suporte ou atualização do fabricante poderão não executar alguns recursos da plataforma. Principalmente dispositivos APPLE, que ao serem descontinuados não permitem a atualização de browsers e plug-ins. *(Os dispositivos que mais apresentaram problemas foram IPHONE 3, 4, 4s, 5 - Ipad 3, 4).*
- **Erros de digitação no campo E-MAIL:** Um dos problemas de acesso mais recorrentes é no ato do cadastro, o usuário por um erro de digitação escreve seu e-mail errado e, ao tentar fazer o login não consegue autenticação. Ao tentar recuperar senha, a plataforma não irá localizar o e-mail digitado pelo mesmo problema.
- **Esqueci a senha e e-mail no SPAM ou indisponível:** O usuário ao esquecer sua senha para acessar a plataforma, clica em *"Esqueci minha senha"*, e ao preencher seu e-mail fará com que a plataforma envie um link para a atualização da mesma. Se o serviço de e-mail do usuário estiver indisponível por caixa de entrada cheia, problemas servidor de e-mail ou a mensagem for direcionada para o SPAM, o mesmo não conseguirá atualizar a senha para acesso.
- **Internet extremamente lenta ou instável:** Por questões de infraestrutura e performance, a plataforma CRD LIVE, tem todo seu carregamento de recurso separado em etapas de forma estratégica. Quando a internet do usuário é

muito lenta, ou instável, alguns recursos poderão não ser carregados ou não a tempo hábil para funcionar corretamente. *(Um dos problemas mais recorrentes é a falta de exibição do formulário de CADASTRO e LOGIN, o não carregamento de Vídeos e Imagens, e o não recebimento de NOTIFICAÇÕES da plataforma).*

- **Falha no recebimento de notificações de QUIZ, RESPOSTAS, REDIRECIONAMENTOS e AVISOS:** A plataforma CRD LIVE utiliza um recurso de notificação que envia comandos ao browser do usuário em tempo real. Para que isso ocorra o mesmo deverá estar "CONECTADO" ao servidor. Quando a internet cai, é disparado automaticamente um script de RE-CONEXÃO que poderá levar de 200 Milissegundos até 30 segundos dependendo da qualidade da internet e dispositivo do usuário. Se nesse momento for disparado alguma notificação, o mesmo NÃO IRÁ RECEBER. *(Verificamos também casos de não recebimento em browsers e dispositivos desatualizados).*
- **Falha no carregamento de imagens e upload de arquivos / fotos:** Em casos no qual o usuário possua baixa qualidade de internet, internet lenta, dispositivos desatualizados, sistemas operacionais descontinuados poderão ocorrer problemas com carregamento de imagens, upload de arquivos e fotos. *(Na maior parte dos casos atendidos, a troca de REDE, atualização ou troca de Browser já solucionaram as principais dificuldades).*
- **Falha no upload de foto do usuário:** Os principais motivos encontrados em que causaram falha no upload de fotos foram primeiramente relacionados a internet lenta e queda de internet, em segundo lugar, arquivos com formatos inválidos (.docx, .xlsx), ou seja que não são de imagem, e também arquivos com tamanho muito grande *(acima de 5 MB)*.
- **Exclusão de dados:** A exclusão de recursos como: salas, pesquisas e quizzes, resulta na exclusão permanente de dados gerado em banco de dados. É de responsabilidade do revendedor comunicar a importância das funcionalidades estarem em status: ATIVAS e INATIVAS.

2. INFRAESTRUTURA DE TERCEIROS

- **Hospedagem e processamento da plataforma:** A Plataforma CRD Live é hospedada em servidores AMAZON que é considerada a melhor e mais segura empresa de servidores do mundo. No entanto é válido informar que mesmo com uma probabilidade muito baixa é possível ocorrer algum tipo de instabilidade e que não temos controle ou responsabilidade sobre isso. *(Até o momento nunca tivemos nenhum tipo de instabilidade por conta da AMAZON, no entanto em resultados de pesquisas, foram encontrados relatos de instabilidade e indisponibilidade).*

- **Incorporações de vídeo:** Todos os vídeos que são incorporados na plataforma não são processados nela, mas sim em servidores externos que não temos controle ou responsabilidade sobre eles. *(Os servidores de streaming mais utilizados são o YOUTUBE e o VIMEO, ambos já apresentaram algum tipo de instabilidade ou problema com uma frequência muito baixa.)*
- **Incorporações de videoconferência:** A plataforma CRD LIVE possui duas plataformas de videoconferência incorporadas, são elas o JITSY, e o ZOOM, problemas relacionados e pixelamento de imagem, falta ou baixa qualidade de som e até indisponibilidade poderão ocorrer por diversos fatores, como: Internet de má qualidade do usuário, instabilidades no servidor da videoconferência, atualização de versão de api entre outros. *(As duas plataformas de videoconferência apresentaram problemas com uma frequência extremamente baixa.)*