

CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS

Mapa de Gerenciamento de Riscos 14/2026

1. Informações Básicas

Número do Mapa de Gerenciamento de Riscos	Responsável pela Edição	Data de Criação
14/2026	HENIO DA SILVA CANDIDO	09/03/2026 07:32
Status do Mapa de Gerenciamento de Riscos		
Assinado (Planejamento)		
Objeto do Mapa de Riscos		
Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de recepcionistas para atender as necessidades do MGI.		

2. Histórico de Revisões

Nenhuma Revisão encontrada.

3. Riscos Identificados

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-01	Compreensão imprecisa do modelo de contratação.	Dimensionamento da proposta; Plano Operacional inadequado; Impugnação do Edital.	Planejamento	Administração	Alto	
Impactos						
1	A falta de compreensão adequada do modelo de contratação pode resultar em propostas inadequadas e planos operacionais insuficientes, levando à impugnação do edital e atrasos no processo de contratação, o que pode comprometer a eficiência e a eficácia dos serviços contratados.					
Ações Preventivas						
P-01	Equipe de planejamento da contratação definir o objeto da licitação com identificação das edificações nas quais os serviços serão prestados com validação da informação pela SGC.			Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, HENIO DA SILVA CANDIDO, GUSTAVO BUENO DA CRUZ		
Ações de Contingência						
C-01	Em caso de identificação de compreensão imprecisa, convocar reuniões com a equipe de planejamento e partes interessadas para reavaliar e corrigir os aspectos mal compreendidos. Ajustar os documentos de licitação conforme necessário.			Responsáveis: GUSTAVO BUENO DA CRUZ, MURILO SANTIAGO PALMEIRA, HENIO DA SILVA CANDIDO		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-02	Contratação, no processo licitatório, de empresa que não possui qualificação técnica e/ou descumprimento, pela Contratada, das econômico-financeira obrigações previstas em legislação específica e suficiente para executar o objeto contratado.	Não obtenção do objeto contratado e das obrigações previstas em legislação específica e suficiente para executar o objeto contratado.	Planejamento	Administração	Médio	
Impactos						
1	A contratação de empresa sem capacidade técnica ou financeira adequada pode comprometer a execução dos serviços, ocasionando falhas na prestação, descumprimento de obrigações contratuais, paralisação das atividades e eventual necessidade de rescisão contratual e nova contratação.					
Ações Preventivas						
P-01	Estabelecer, nos artefatos de contratação, critérios adequados de habilitação técnica e econômico-financeira compatíveis com a complexidade do objeto, bem como realizar análise criteriosa da documentação apresentada pelas licitantes durante a fase de habilitação.		Responsáveis: GUSTAVO BUENO DA CRUZ, MURILO SANTIAGO PALMEIRA, HENIO DA SILVA CANDIDO			
Ações de Contingência						
C-01	Caso sejam identificadas dificuldades na execução contratual decorrentes de incapacidade técnica ou financeira da Contratada, adotar medidas de fiscalização intensiva, notificar a empresa para regularização das falhas e, se necessário, aplicar as penalidades previstas no contrato, podendo culminar em rescisão contratual e convocação do licitante remanescente.		Responsáveis: GUSTAVO BUENO DA CRUZ, MURILO SANTIAGO PALMEIRA, HENIO DA SILVA CANDIDO			

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
	Fraude na apresentação					

R-03	de documentos de Contratação de empresa inidônea e/ou sem a habilitação pela capacidade de execução dos serviços nos termos licitante. Inidoneidade estabelecidos no TR. da licitante.	Planejamento	Administração	Alto	
Impactos					
1	A contratação de empresas inidôneas ou incapazes de executar os serviços contratados pode levar à ineficiência operacional, riscos legais e financeiros, além de comprometer a integridade do processo licitatório.				
Ações Preventivas					
P-01	Solicitar que pregoeiro, apoiado pela equipe de apoio, possa realizar verificação rigorosa da documentação apresentada pela licitante e, se necessário, diligenciar.	Responsáveis: GUSTAVO BUENO DA CRUZ, HENIO DA SILVA CANDIDO, MURILO SANTIAGO PALMEIRA			
Ações de Contingência					
C-01	Se houver suspeita ou comprovação de fraude, proceder com a anulação do processo licitatório e acionar os órgãos de controle e fiscalização competentes para investigação. Aplicar sanções administrativas conforme previsto na legislação.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, ALYSSON VITOR SOARES DE MORAIS			
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P) N° Item
R-04	Não cumprimento, pela Contratada, do prazo estabelecido para substituição e/ou reposição de posto de trabalho em tempo hábil.	Falhas no planejamento operacional da Contratada, deficiência na gestão de pessoal, dificuldades logísticas para substituição de empregados e falhas de comunicação entre o preposto, o Supervisor e a fiscalização contratual.	Gestão de Contrato	Administração	Alto
Impactos					
1	Descontinuidade ou prejuízo no atendimento ao público.				
2	Sobrecarga de servidores ou colaboradores para suprir temporariamente a ausência.				
3	Risco de descumprimento contratual e redução da qualidade do serviço prestado.				
Ações Preventivas					
P-01	Exigir da Contratada a reposição dos profissionais nos prazos estabelecidos no Termo de Referência, competindo ao Supervisor promover as substituições decorrentes de faltas, afastamentos, férias ou demais ausências.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ			
P-02	Monitorar continuamente a cobertura dos postos e o cumprimento dos prazos de substituição previstos contratualmente.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ			
P-03	Prever glosas, descontos e aplicação de penalidades nos casos de postos descobertos ou de substituição realizada fora dos prazos contratuais.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ			
Ações de Contingência					
C-01	Notificar imediatamente a Contratada para promover a reposição emergencial do profissional, nos prazos estabelecidos no contrato.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ			
C-02	Registrar a ocorrência para fins de aplicação das glosas e das sanções administrativas previstas no contrato.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ			
C-03	Realocação temporária de profissional de outro posto, quando possível.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ			
C-04	Aplicar o desconto financeiro correspondente ao período em que o posto permaneceu descoberto, conforme os critérios previstos no Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), quando aplicável.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ			
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P) N° Item
R-05	Solução tecnológica apresenta instabilidade durante a execução contratual, com períodos de inoperabilidade. Fragilidade da estrutura tecnológica disponível.	Prejudica o acompanhamento da gestão e fiscalização do serviço.	Gestão de Contrato	Administração	Médio
Impactos					
1	Instabilidades tecnológicas podem prejudicar o acompanhamento da assiduidade dos funcionários pela gestão e fiscalização dos serviços, resultando em ineficiências operacionais.				
Ações Preventivas					
P-01	Previsão de rotina de manutenção corretiva da solução tecnológica de forma a agir com tempestividade diante da inoperabilidade junto à Contratada.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ			
Ações de Contingência					
C-01	Implementar uma rotina de manutenção emergencial com monitoramento constante. Se necessário, substituir temporariamente a solução tecnológica por uma alternativa que garanta a continuidade dos serviços.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ			
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P) N° Item
R-06	Descumprimento quantitativo ou substituições	do Descumprimento, pela Contratada, do quantitativo de empregados previsto contratualmente ou alocação de profissionais	Gestão de Contrato	Administração	Médio

	inadequadas Contratada.	pela sem a qualificação exigida para a execução dos serviços.				
Impactos						
1	A alocação inadequada de pessoal compromete a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, podendo resultar em insatisfação dos usuários, prejuízo à continuidade das atividades e necessidade de adoção de medidas corretivas pela Administração.					
Ações Preventivas						
P-01	Estabelecer rotinas de gestão e fiscalização do contrato, com verificação periódica do quantitativo de profissionais alocados e de sua qualificação, além da definição de Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição de desempenho, qualidade do serviço e satisfação do usuário.			Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ		
Ações de Contingência						
C-01	Notificar e convocar a Contratada para recompor imediatamente o quantitativo de profissionais previsto em contrato ou realizar a substituição de colaboradores que não atendam às exigências. Em caso de reincidência, aplicar as penalidades previstas contratualmente.			Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ		
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-07	Gestão e/ou fiscalização inadequada.	Comprometimento do resultado do serviço prestado.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
Impactos						
1	Uma gestão e fiscalização ineficazes podem comprometer o resultado dos serviços prestados, resultando em ineficiências operacionais, desvios e potenciais prejuízos financeiros.					
Ações Preventivas						
P-01	Criação de equipe para desempenhar as atribuições de gestor e fiscal do contrato, incluindo os papéis do gestor e fiscais. Previsão de contratação de serviço de apoio à gestão e fiscalização do contrato. Elaborar checklists das atividades. Propor a capacitação dos servidores.			Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, ALYSSON VITOR SOARES DE MORAIS, GUSTAVO BUENO DA CRUZ		
Ações de Contingência						
C-01	Propor a realização de treinamentos adicionais para a equipe de gestão e, se necessário, propor a substituição os membros da equipe que não estejam desempenhando adequadamente suas funções de gestão e fiscalização.			Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, ALYSSON VITOR SOARES DE MORAIS		
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-08	Inadimplência trabalhista previdenciária Contratada.	e pela Dificuldades financeiras da Contratada ou falhas na gestão administrativa, resultando no não pagamento de salários, encargos trabalhistas ou benefícios aos empregados alocados no contrato. Responsabilização subsidiária do Órgão com ações judiciais pelos empregados alocados na execução do contrato.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
Impactos						
1	Pode ocasionar paralisação dos serviços, insatisfação dos trabalhadores, prejuízo à continuidade das atividades administrativas e eventual responsabilização subsidiária da Administração.					
2	O descumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias pode resultar em responsabilização subsidiária do órgão contratante, ações judiciais e rescisão contratual, gerando potenciais prejuízos financeiros.					
Ações Preventivas						
P-01	Exigir documentação de habilitação econômico-financeira adequada e realizar fiscalização periódica do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, com verificação de comprovantes de pagamento de salários, encargos e benefícios.			Responsável: MURILO SANTIAGO PALMEIRA		
P-02	Incluir garantia contratual para cobrir eventuais prejuízos causados, inadimplemento de obrigações, inclusive trabalhistas, fiscais e previdenciárias. garantir o provisionamento de recursos através da Conta Bloqueada para Movimentação - Conta Vinculada.			Responsável: MURILO SANTIAGO PALMEIRA		
Ações de Contingência						
C-01	Notificar a Contratada para que promova a regularização imediata das pendências trabalhistas identificadas. Caso persista a irregularidade, deverão ser aplicadas as penalidades previstas no contrato, bem como avaliada a possibilidade de rescisão contratual, podendo ainda ser efetuadas retenções de valores contratuais, nos termos da legislação vigente.			Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ		
C-02	Monitorar rigorosamente o cumprimento das obrigações trabalhistas pela Contratada. Em caso de descumprimento, deverão ser acionados os mecanismos legais previstos no contrato, assegurando-se a cobertura de eventuais prejuízos causados por meio da garantia contratual.			Responsável: MURILO SANTIAGO PALMEIRA		
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-09	Descumprimento de obrigações contratuais relacionadas à qualidade do serviço	Falta de supervisão da empresa contratada, treinamento inadequado dos funcionários ou falhas na gestão do contrato.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
Impactos						
1	Prestação de serviços com qualidade inferior ao esperado, gerando insatisfação dos usuários e necessidade de retrabalho.					
Ações Preventivas						
P-01	Estabelecer padrões de qualidade e indicadores de desempenho (IMR) para monitoramento da execução contratual.			Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ,		

Ações de Contingência		
C-01	Notificar a Contratada para correção das falhas identificadas e aplicar penalidades previstas no contrato em caso de reincidência.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-10	Falhas na medição e avaliação da qualidade dos serviços prestados.	Ausência de indicadores objetivos de desempenho.	Planejamento	Administração	Alto	

Impactos						
1	Dificuldade de avaliar a qualidade do serviço e de aplicar sanções.					

Ações Preventivas	
P-01	Implantação de Instrumento de Medição de Resultado (IMR), com indicadores claros e objetivos. Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ, HENIO DA SILVA CANDIDO

Ações de Contingência		
C-01	Revisão dos procedimentos de avaliação e reforço da fiscalização.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-11	Interrupção da prestação dos serviços pela empresa contratada.	Problemas financeiros da empresa contratada ou conflitos trabalhistas.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

Impactos						
1	Paralisação das atividades e prejuízo ao funcionamento do órgão.					

Ações Preventivas		
P-01	Avaliação da saúde financeira da empresa e acompanhamento da execução contratual.	Responsável: MURILO SANTIAGO PALMEIRA

Ações de Contingência		
C-01	Aplicação de penalidades, rescisão contratual, convocação de licitante remanescente, ou instrução de novo processo de contratação.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, ALYSSON VITOR SOARES DE MORAIS

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-12	Descumprimento dos normativos relacionados à contratação pública. Ingerência no quadro da fiscalização ou da gestão da empresa (alocação da força de trabalho da empresa contratada, de funcionários).	Desconhecimento ou interpretação inadequada da legislação e das normas aplicáveis à contratação pública, bem como atuação direta da Administração na gestão da empresa contratada.	Gestão de Contrato	Administração	Extremo	

Impactos						
1	Possível caracterização de vínculo trabalhista entre os empregados da contratada e a Administração Pública, responsabilização subsidiária ou solidária por encargos trabalhistas, questionamentos por órgãos de controle e descumprimento das normas que regem as contratações públicas.					

Ações Preventivas	
P-01	Orientar formalmente a equipe de gestão e fiscalização do contrato quanto aos limites de atuação na relação com os empregados da Contratada, garantindo que toda comunicação e solicitação de serviços seja realizada por meio do preposto da empresa contratada, conforme previsto no contrato e na legislação aplicável. Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, ALYSSON VITOR SOARES DE MORAIS

Ações de Contingência		
C-01	Caso seja identificada situação de ingerência indevida ou descumprimento das normas, registrar formalmente a ocorrência, orientar imediatamente a equipe quanto à correção do procedimento, comunicar a empresa contratada por meio de notificação formal e adotar as providências administrativas necessárias para regularização, inclusive com eventual revisão das práticas de fiscalização e comunicação.	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, ALYSSON VITOR SOARES DE MORAIS

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-13	Empregado da contratada atuando no sistema de controle de acesso sem o devido treinamento inicial e sem atualização periódica de capacitação.	Falha da empresa contratada na realização de treinamento inicial e na promoção de capacitações periódicas ou reciclagens necessárias para a adequada operação do sistema.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	

Impactos						
1	Utilização inadequada do sistema de controle de acesso, possibilidade de registros incorretos, falhas na segurança das instalações, comprometimento do controle de fluxo de pessoas e riscos operacionais decorrentes da falta de atualização dos procedimentos.					

Ações Preventivas		
P-01	Exigir da Contratada a comprovação de treinamento prévio e a realização de capacitações periódicas ou reciclagens para os empregados responsáveis pela operação do sistema de controle de acesso, bem como registrar e acompanhar essas capacitações durante a execução	Responsáveis: MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ

contratual.

Ações de Contingência

- C-01 Caso seja identificado empregado sem treinamento adequado ou sem atualização de capacitação, registrar a ocorrência e notificar formalmente a Contratada para providenciar a capacitação imediata ou a substituição do empregado, podendo aplicar as penalidades previstas em contrato em caso de descumprimento ou reincidência. **Responsáveis:** MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-14	Falha ou ausência de registro de entrada e saída no sistema de controle de acesso.	Orientar e capacitar os empregados quanto à correta utilização do sistema e realizar verificações periódicas dos registros.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	

Impactos

- 1 Perda de rastreabilidade do fluxo de pessoas e comprometimento da segurança.

Ações Preventivas

- P-01 Orientar e capacitar os empregados quanto à correta utilização do sistema e realizar verificações periódicas dos registros. **Responsáveis:** MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ

Ações de Contingência

- C-01 Registrar a ocorrência, comunicar a Contratada e exigir a imediata correção do procedimento, bem como reforçar o treinamento dos empregados envolvidos. **Responsáveis:** MURILO SANTIAGO PALMEIRA, GUSTAVO BUENO DA CRUZ

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-15	Inadimplência ou atraso de Reembolso-creche para os colaboradores.	Dificuldades de fluxo de caixa da Contratada, ou falhas na gestão da folha de pagamento ou do setor de recursos humanos, ou descumprimento das regras estabelecidas na Instrução Normativa SEGES/MGI nº 147/2026 quanto ao pagamento do benefício.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	

Impactos

- 1 Desmotivação dos trabalhadores, risco de paralisação/greve dos postos; Ajuizamento de ações trabalhistas contra a Contratada com responsabilização subsidiária da Administração Pública; e perda de qualidade na prestação dos serviços.

Ações Preventivas

- P-01 Exigir, como condição para a liquidação da fatura mensal, a comprovação do pagamento do Reembolso-creche devido aos empregados elegíveis, mediante apresentação da documentação comprobatória prevista no contrato. **Responsáveis:** GUSTAVO BUENO DA CRUZ, MURILO SANTIAGO PALMEIRA

- P-02 Exigir da Contratada a apresentação da relação atualizada dos empregados elegíveis ao benefício e dos respectivos documentos comprobatórios necessários ao cálculo do reembolso, sempre que houver alteração do quadro de pessoal ou das condições estabelecidas na convenção coletiva ou na IN SEGES/MGI nº 147/2026. **Responsáveis:** GUSTAVO BUENO DA CRUZ, MURILO SANTIAGO PALMEIRA

Ações de Contingência

- C-01 Notificar imediatamente a Contratada para regularizar o pagamento do benefício no prazo contratualmente estabelecido, adotando, quando cabível, a retenção cautelar de valores até a comprovação da regularização. **Responsável:** GUSTAVO BUENO DA CRUZ

- C-02 Aplicar as sanções administrativas previstas no contrato, inclusive glosa, retenção de pagamento, execução da garantia contratual e demais medidas cabíveis, caso a inadimplência persista, observada a legislação aplicável. **Responsáveis:** GUSTAVO BUENO DA CRUZ, MURILO SANTIAGO PALMEIRA

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

MURILO SANTIAGO PALMEIRA

Integrante Técnico da Contratação



Assinou eletronicamente em 05/08/2026 às 10:38:39.

GUSTAVO BUENO DA CRUZ

Integrante Técnico da Contratação



Assinou eletronicamente em 05/08/2026 às 10:10:15.

HENIO DA SILVA CANDIDO

Integrante Técnico da Contratação



Assinou eletronicamente em 04/08/2026 às 18:07:49.

JOACIL CARLOS VIANA BEZERRA

Integrante Administrativo da Contratação, Suplente



Assinou eletronicamente em 04/08/2026 às 22:13:11.

ALYSSON VITOR SOARES DE MORAIS

Integrante Requisitante da Contratação



Assinou eletronicamente em 05/08/2026 às 10:38:44.