

Escala de Avaliação

Probabilidade	
Classificação	Descrição
Baixa (1)	Evento improvável de ocorrer durante a vigência contratual
Média (2)	Evento possível de ocorrer em determinadas circunstâncias
Alta (3)	Evento com elevada possibilidade de ocorrência
Impacto	
Classificação	Descrição
Baixo (1)	Impacto mínimo, sem prejuízo relevante às atividades institucionais
Médio (2)	Impacto moderado com prejuízo operacional temporário
Alto (3)	Impacto significativo com comprometimento institucional ou financeiro
Nível de Risco	
Resultado da multiplicação / Probabilidade × Impacto	
Resultado	Classificação
1 a 2	Baixo
3 a 4	Médio
6 a 9	Alto

Nº	Categoria	Evento de Risco
1	Estratégico	Prestação inadequada do serviço de agenciamento
2	Estratégico	Aquisição de passagens com preço superior ao mercado
3	Conformidade	Descumprimento de normas legais ou contratuais

4	Operacional	Falha na emissão ou reserva de passagens
5	Operacional	Indisponibilidade de atendimento emergencial
6	Operacional	Cancelamentos ou alterações de voos não comunicados
7	Tecnologia da Informação	Indisponibilidade do sistema de gestão de viagens
8	Tecnologia da Informação	Vazamento de dados pessoais dos viajantes
9	Recursos Humanos	Rotatividade de profissionais da contratada
10	Financeiro	Erros de faturamento ou cobrança indevida
11	Financeiro	Desequilíbrio financeiro da contratada
12	Ambiental	Impactos ambientais decorrentes de deslocamentos
13	Anticorrupção	Favorecimento indevido de fornecedores
14	Anticorrupção	Pagamento de vantagens indevidas

MATRIZ DE RISCOS

Causa Provável	Prob.	Impacto	Nível de Risco	Responsável
Baixa capacidade operacional da contratada	2	3	Médio	Contratada
Falhas na cotação ou ausência de comparativo de tarifas	2	3	Médio	Contratada / Fiscalização
Falhas administrativas ou desconhecimento normativo	1	3	Médio	Contratada

Erro operacional ou falha sistêmica	2	2	Médio	Contratada
Estrutura operacional insuficiente	2	2	Médio	Contratada
Falha de monitoramento das companhias aéreas	2	2	Médio	Contratada
Instabilidade tecnológica	2	2	Médio	Contratada
Falha de segurança da informação	1	3	Médio	Contratada
Gestão inadequada de equipe	2	2	Médio	Contratada
Falhas administrativas	2	2	Médio	Contratada / Fiscalização
Má gestão financeira	1	3	Médio	Contratada
Utilização intensiva de transporte aéreo	1	2	Baixo	Contratada / Contratante
Conflito de interesses ou fraude	1	3	Médio	Contratada / Contratante
Práticas irregulares entre fornecedores	1	3	Médio	Contratada

Medidas de Mitigação	Indicador de Monitoramento (KRI)
Exigência de qualificação técnica e fiscalização contratual	Índice de reclamações de usuários
Obrigatoriedade de múltiplas cotações e auditoria da fiscalização	Percentual de economia obtida nas cotações
Controle documental e acompanhamento contratual	Número de ocorrências de não conformidade

Revisão operacional e dupla conferência das reservas	Percentual de reservas com erro
Atendimento 24 horas e canais emergenciais	Tempo médio de resposta ao usuário
Monitoramento ativo de voos e comunicação imediata	Percentual de incidentes comunicados fora do prazo
Infraestrutura redundante e suporte técnico	Tempo de indisponibilidade do sistema
Políticas de segurança da informação e controle de acesso	Número de incidentes de segurança da informação
Manutenção de equipe qualificada e substituição imediata	Taxa de rotatividade da equipe
Conferência detalhada das faturas	Percentual de faturas glosadas
Monitoramento da execução contratual	Atrasos ou falhas na prestação do serviço
Incentivo à escolha de rotas mais eficientes	Relatório anual de emissões estimadas
Controle de cotações e segregação de funções	Auditorias e verificações de integridade
Cláusula anticorrupção e canal de denúncia	Registro de denúncias ou investigações