



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO**

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Para estimar o nível dos riscos, utilizou-se a matriz 5x5 abaixo, recomendada no Manual de Gestão de Riscos do TCU:

Matriz de Riscos						
Impacto	Muito Alto					
	Alto					
	Médio					
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Probabilidade						

Aceitar o risco	
Aceitar ou tratar o risco	
Tratar o risco	

Escala de probabilidade (1 a 5):	Escalas de impacto (1 a 5):
1. Muito Baixa: acontece apenas em situações excepcionais. Não há histórico conhecido do evento ou não há indícios que sinalizem ocorrência.	1. Muito baixo: compromete minimamente o atingimento do objetivo; para fins práticos, não altera o alcance do objetivo/resultado.
2. Baixa: o histórico conhecido aponta para baixa frequência de ocorrência no prazo associado ao objetivo.	2. Baixo: compromete em alguma medida o alcance do objetivo, mas não impede o alcance da maior parte do objetivo/resultado.
3. Média: repete-se com frequência razoável no prazo associado ao objetivo ou há indícios que possa ocorrer nesse horizonte.	3. Médio: compromete razoavelmente o alcance do objetivo/resultado.
4. Alta: repete-se com elevada frequência no prazo associado ao objetivo ou há muitos indícios que ocorrerá nesse horizonte.	4. Alto: compromete a maior parte do atingimento do objetivo/resultado.
5. Muito alta: ocorrência quase garantida no prazo associado ao objetivo.	5. Muito alto: compromete totalmente ou quase totalmente o atingimento do objetivo/resultado

IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

Contratação de empresa para fornecimento de licenciamento de software de assistente virtual inteligente para automatização de atendimento via API do WhatsApp no formato SaaS, incluindo implantação, integrações, treinamentos e manutenções.

FASE DE ANÁLISE

x	Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor
	Gestão do Contrato

RISCO 01

Risco: Apresentação de proposta por empresa que não é BSP (Business Solution Provider) ou não autorizada a operar com a API oficial do WhatsApp.

Probabilidade:	Raro	Pouco provável	x	Provável	Muito provável	Praticamente certo
Impacto:	Muito Baixo	Baixo		Médio	x	Alto
Id	Dano					
1.	Contratação nula ou passível de contestação					
2.	Comprometimento da legalidade do processo					
3.	Riscos de interrupção e bloqueio da solução junto à Meta					
Id	Ação Preventiva		Responsável			
1.	Exigir comprovação de autorização como BSP ou parceiro		Agente de Contratação			
2.	Verificar documentação da empresa na fase de habilitação		Unidade Requisitante			
3.	Previsão clara em edital e TR sobre o uso de API oficial		Equipe de Planejamento			
Id	Ação de Contingência		Responsável			
1.	Inabilitação da empresa no certame		Agente de Contratação			
2.	Convocação do próximo classificado		Departamento de Licitação			





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

RISCO 02						
Risco: Prova de conceito não executada com êxito pela empresa vencedora						
Probabilidade:	Raro	x	Pouco provável	Provável	Muito provável	Praticamente certo
Impacto:	Muito Baixo		Baixo	Médio	x	Alto
Id	Dano					
1.	Desclassificação da proposta vencedora					
2.	Atraso no cronograma da contratação					
3.	Necessidade de nova análise técnica e replanejamento					
Id	Ação Preventiva			Responsável		
1.	Previsão clara no edital sobre requisitos da prova de conceito			Unidade Requisitante		
2.	Estabelecimento de critérios objetivos de avaliação			Unidade Requisitante		
3.	Instruções técnicas detalhadas sobre execução da prova			Departamento de TI		
Id	Ação de Contingência			Responsável		
1.	Convocação do segundo colocado			Departamento de Licitação		
2.	Reavaliação dos critérios técnicos			Departamento de TI		

FASE DE ANÁLISE	
x	Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor
	Gestão do Contrato

RISCO 03						
Risco: Indisponibilidade prolongada da solução (falhas técnicas graves ou falta de suporte)						
Probabilidade:	Raro	x	Pouco provável	Provável	Muito provável	Praticamente certo
Impacto:	Muito Baixo		Baixo	Médio	Alto	x





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

Id	Dano	
1.	Prejuízo à imagem institucional do Crea-GO	
2.	Paralisação dos atendimentos automatizados	
3.	Comprometimento dos serviços públicos prestados	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Exigir SLA de 99,7% de disponibilidade	Unidade Requisitante / TI
2.	Previsão de penalidades por descumprimento de SLA	Agente de Contratação
3.	Acompanhamento do contrato por fiscal técnico	Unidade Requisitante / TI
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Aplicar sanções previstas em contrato	Gestor de contrato
2.	Acionamento de equipe de suporte de nível superior	Contratada / Fiscal do Contrato
3.	Registro de ocorrências no IMR (Instrumento de Med. de Resultados)	Fiscal do Contrato

RESPONSÁVEIS



Eliane Oliveira Ribeiro de Sousa
Gestora do Dep. de Atendimento

Marcelo Vieira Gomes
Gestor do Dep. de Tecnologia da Informação

