MAPA DE RISCO

O mapa de riscos é uma ferramenta destinada a identificar, analisar e tratar os riscos associados ao processo de contratação pública. Sua utilização contribui para o planejamento e para a gestão da contratação, permitindo que a Administração antecipe eventos que possam comprometer a seleção do fornecedor, a execução contratual, a continuidade dos serviços, a segurança das informações e a obtenção dos resultados pretendidos. A partir da identificação dos riscos, são definidas medidas preventivas e mitigadoras, bem como os responsáveis por seu acompanhamento, com o objetivo de reduzir a probabilidade de ocorrência e os impactos decorrentes de eventuais falhas. No caso da presente contratação direta, a análise de riscos considera especialmente a implantação, a disponibilidade e a estabilidade da plataforma, a aderência das funcionalidades ao Termo de Referência, a proteção dos dados, a qualidade do suporte técnico e a adequada utilização da solução pelos usuários do CISAMUREL/SC. Dessa forma, o mapa de riscos contribui para maior segurança, eficiência e controle da contratação, em conformidade com o planejamento realizado pelo CISAMUREL/SC.

1. DO OBJETO

REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE **AGENCIAMENTO DE VIAGENS**, COMPREENDENDO ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS, COM **PAGAMENTO DAS PASSAGENS PELO VALOR DA TARIFA AÉREA PRATICADA PELA COMPANHIA TRANSPORTADORA**, ACRESCIDO EXCLUSIVAMENTE DA TAXA DE EMBARQUE E DOS DEMAIS ENCARGOS OBRIGATÓRIOS, EFETIVAMENTE DEVIDOS E COMPROVADOS, E **REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO MEDIANTE TAXA FIXADA EM REAIS POR TRANSAÇÃO**, PAGA SEPARADAMENTE, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE VIAGENS CORPORATIVAS (SELFBOOKING), CUJOS CUSTOS ESTARÃO INCLUÍDOS NA TAXA DE AGENCIAMENTO CONTRATADA, CONFORME AS CONDIÇÕES DO EDITAL E DE SEUS ANEXOS.

2. MAPA DE RISCO

Risco e consequência	P e I	Prevenção e resposta	Responsáveis
1 Planejamento inadequado Quantitativos ou regras de cobrança imprecisos, com insuficiência de serviços ou pagamentos indevidos.	**P:** Média **I:** Alto	**Prevenção:** Estimar a demanda dos seis serviços; definir a unidade de transação, os eventos remuneráveis e a inclusão do selfbooking nas taxas. **Resposta:** Corrigir o DFD, o TR e o orçamento antes do prosseguimento do procedimento.	Equipe de planejamento e unidade requisitante

2 Ausência de proposta válida Exigências inadequadas ou propostas sem viabilidade comprometem a contratação.	**P:** Média **I:** Alto	**Prevenção:** Conferir a aderência das especificações e da estimativa ao mercado; exigir qualificação proporcional e analisar a viabilidade das propostas. **Resposta:** Reavaliar as causas, corrigir exigências ou estimativas mediante justificativa e renovar o procedimento.	Equipe de planejamento e agente de contratação
3 Falha na emissão ou no atendimento Atrasos ou erros nos bilhetes ocasionam perda de viagens e custos adicionais.	**P:** Média **I:** Alto	**Prevenção:** Definir prazos de atendimento e canal para urgências; conferir passageiro, destino, datas e autorização antes da emissão. **Resposta:** Acionar o atendimento de urgência e exigir a correção do erro, sem custo adicional quando imputável à agência.	Contratada, unidade requisitante e fiscal do contrato
4 Cobrança indevida Tarifas majoradas, taxas duplicadas ou encargos não comprovados causam prejuízo financeiro.	**P:** Média **I:** Alto	**Prevenção:** Exigir comprovação da tarifa aérea e dos encargos obrigatórios; conferir as taxas de agenciamento e a correspondência de cada cobrança ao evento autorizado. **Resposta:** Glosar valores indevidos, solicitar a correção da fatura e cobrar a restituição do que tiver sido pago indevidamente.	Fiscal do contrato e setor financeiro
5 Indisponibilidade do selfbooking Falhas de acesso ou do sistema interrompem cotações, reservas e emissões.	**P:** Média **I:** Médio	**Prevenção:** Verificar o funcionamento do sistema antes do início dos serviços; disponibilizar treinamento, suporte e canal alternativo de atendimento. **Resposta:** Acionar o suporte, atender demandas pelo canal alternativo autorizado e registrar as operações para conciliação posterior.	Contratada, fiscal do contrato e suporte de TI
6 Atraso em reembolsos e créditos Cancelamentos sem acompanhamento geram perda de valores recuperáveis.	**P:** Média **I:** Médio	**Prevenção:** Controlar bilhetes cancelados, regras tarifárias, prazos e créditos; exigir comprovantes dos pedidos de reembolso e relatórios de acompanhamento. **Resposta:** Cobrar a regularização das pendências e o repasse ou a compensação dos valores liberados pelas companhias aéreas.	Contratada, fiscal do contrato e setor financeiro
7 Acesso indevido a dados Exposição de documentos e informações pessoais dos passageiros.	**P:** Baixa **I:** Alto	**Prevenção:** Utilizar contas individuais e perfis de acesso; limitar o compartilhamento aos dados necessários e exigir proteção das informações pela contratada. **Resposta:** Bloquear os acessos afetados, preservar registros, conter a exposição e acionar os responsáveis pelo tratamento do incidente.	Contratada, gestor do contrato e responsável pela proteção de dados

3. ASSINATURA DO RESPONSÁVEL

Responsável:	**JAQUELINE BAGIO**
Cargo:	
Matrícula:	

Local e data da assinatura:	Tubarão/SC, assinado na data constante da assinatura eletrônica.
Assinatura eletrônica do Servidor:	