

MAPA DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

Objeto: Contratação de empresa especializada para operação do Pronto Atendimento Virtual do CISAMUREL/SC, com disponibilização de sistema SaaS, suporte técnico e equipe médica para atendimento remoto 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Nº	Risco Identificado	Causa Possível	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco	Medidas Preventivas / Tratamento	Responsável
1	Indisponibilidade da plataforma de telemedicina	Falhas técnicas ou problemas de infraestrutura do sistema	Média	Alto	Alto	Exigir SLA mínimo; monitoramento contínuo; suporte técnico 24h; penalidades contratuais por indisponibilidade	Contratada / Fiscal do contrato
2	Insuficiência ou ausência de profissionais médicos	Falhas na gestão de escala médica	Baixa	Alto	Médio	Exigir escala mínima permanente; substituição imediata de profissionais; controle pela fiscalização	Contratada
3	Falhas no registro ou armazenamento de informações clínicas	Problemas no sistema ou erro operacional	Média	Alto	Alto	Registros eletrônicos seguros; backup periódico; auditoria de dados; conformidade com normas de segurança da informação	Contratada / Fiscal do contrato
4	Conflitos operacionais entre sistema e atendimento médico	Falhas de integração entre tecnologia e operação assistencial	Média	Médio	Médio	Contratação de solução integrada; definição clara de responsabilidades; padronização de fluxos	Contratada
5	Baixa qualidade no atendimento médico	Equipe médica sem qualificação adequada	Baixa	Alto	Médio	Exigência de registro no CRM e especialidade quando aplicável; monitoramento de indicadores; auditoria de atendimentos	Contratada / Fiscal do contrato
6	Aumento da demanda acima da capacidade operacional	Crescimento inesperado da procura pelo serviço	Média	Médio	Médio	Escalabilidade da plataforma; ajuste de escala médica; monitoramento da demanda	Contratada
7	Descumprimento das obrigações contratuais	Falhas de gestão da contratada	Baixa	Alto	Médio	Fiscalização contínua; aplicação de sanções administrativas;	Administração / Contratada



						garantia contratual	
8	Dependência tecnológica do fornecedor	Uso de plataforma proprietária	Média	Médio	Médio	Previsão de portabilidade de dados; acesso da Administração às informações; exportação ao final do contrato	Contratada

Com base na análise de riscos da contratação do serviço de Pronto Atendimento Virtual com plataforma SaaS e equipe médica em regime contínuo, sugere-se os seguintes riscos contratuais a serem expressamente assumidos pela contratada:

Constituem riscos de responsabilidade da CONTRATADA, dentre outros decorrentes da execução contratual:

I – Risco de indisponibilidade ou falha da plataforma tecnológica

A CONTRATADA assume o risco decorrente de falhas, instabilidades, indisponibilidade ou mau funcionamento do sistema utilizado para a realização das teleconsultas e demais atendimentos virtuais, incluindo problemas de infraestrutura tecnológica, servidores, sistemas ou conectividade necessários à prestação do serviço.

II – Risco de insuficiência ou ausência de profissionais médicos

A CONTRATADA assume o risco relacionado à indisponibilidade, ausência ou insuficiência de profissionais médicos necessários à execução do serviço, sendo responsável pela adequada organização das escalas e pela substituição imediata de profissionais quando necessário, de modo a garantir a continuidade do atendimento.

III – Risco de falhas operacionais na execução do serviço

A CONTRATADA assume o risco decorrente de falhas operacionais na execução dos atendimentos virtuais, incluindo problemas de comunicação entre profissionais e usuários, dificuldades técnicas durante a consulta ou falhas na condução dos fluxos operacionais do serviço.

IV – Risco de falhas no registro, armazenamento ou transmissão de dados

A CONTRATADA assume o risco decorrente de eventuais falhas no registro, armazenamento, segurança ou transmissão das informações geradas durante os atendimentos, devendo adotar todos os mecanismos necessários para garantir a integridade, confidencialidade e rastreabilidade dos dados.

V – Risco de inadequação da infraestrutura tecnológica

A CONTRATADA assume o risco decorrente de inadequação ou insuficiência da infraestrutura tecnológica necessária à execução do serviço, incluindo sistemas, equipamentos, licenças de software, capacidade de processamento, armazenamento e conectividade.

VI – Risco de aumento da demanda operacional

A CONTRATADA assume o risco decorrente de variações ou aumento da demanda pelos atendimentos virtuais dentro dos parâmetros estimados pela Administração, devendo manter capacidade operacional suficiente para atender adequadamente aos usuários do serviço.

Assim, sugere-se a inclusão dos supracitados riscos como responsabilidades da contratada.



Tubarão/SC, [data da assinatura eletrônica].

LEDIANE FERNANDES ROSA
Diretora Operacional e Administrativo

