

MAPA DE RISCOS

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO DE TIC SUPORTE TÉCNICO N1, N2 E N3, ASSESSORIA EM TIC E ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL SOB DEMANDA, REMUNERADO POR HORA TÉCNICA

(Gerenciamento de riscos elaborado em apoio ao processo de contratação, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e, no que couber, da IN SGD/ME nº 94/2022)

1. IDENTIFICAÇÃO

Órgão	Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de Mato Grosso CORE-MT
Objeto	Serviço continuado de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra: suporte técnico N1, N2 e N3, assessoria em TIC e atendimento remoto e presencial sob demanda, remunerado por hora técnica, com teto contratual anual de 312 horas.
Fases abrangidas	Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor; Gestão do Contrato
Documentos relacionados	Estudo Técnico Preliminar (ETP) e Termo de Referência (TR) da contratação
Data de elaboração	02 de julho de 2026

1.1 Este Mapa de Riscos identifica os principais riscos que possam comprometer o êxito da contratação ou da execução contratual, estima sua probabilidade e impacto, classifica seu nível e define ações preventivas (para reduzir a probabilidade ou o impacto) e ações de contingência (para o caso de materialização), com os respectivos responsáveis.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

2.1 Cada risco é avaliado pela combinação de Probabilidade (P) e Impacto (I), ambos em escala de 1 a 5, resultando no Nível de Risco ($N = P \times I$), classificado em quatro faixas: Baixo (1 a 4), Médio (5 a 9), Alto (10 a 16) e Extremo (17 a 25).

ESCALA	PROBABILIDADE	IMPACTO
---------------	----------------------	----------------

1	Muito baixa – evento raro	Muito baixo – efeitos irrelevantes
2	Baixa – pouco provável	Baixo – efeitos pequenos, absorvíveis
3	Média – pode ocorrer	Moderado – compromete parcialmente objetivos
4	Alta – provável	Alto – compromete objetivos relevantes
5	Muito alta – quase certa	Muito alto – compromete gravemente a missão

2.2 Matriz de Risco (P × I):

P \ I	I=1	I=2	I=3	I=4	I=5
P=1	1	2	3	4	5
P=2	2	4	6	8	10
P=3	3	6	9	12	15
P=4	4	8	12	16	20
P=5	5	10	15	20	25

BAIXO (1–4)	MÉDIO (5–9)	ALTO (10–16)	EXTREMO (17–25)
--------------------	--------------------	---------------------	------------------------

3. QUADRO-RESUMO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

CÓD.	RISCO	P	I	N (P×I)	NÍVEL
R01	Licitação deserta ou fracassada	2	3	6	MÉDIO
R02	Estimativa inadequada de preços ou de quantidades (horas)	2	4	8	MÉDIO
R03	Especificação deficiente do objeto, do catálogo de serviços ou dos SLAs	2	4	8	MÉDIO
R04	Impugnações e recursos com atraso do certame	2	2	4	BAIXO
R05	Descumprimento dos níveis de serviço (SLA) de resposta e de solução	3	4	12	ALTO

R06	Consumo de horas acima do estimado (risco de estouro do teto contratual)	3	3	9	MÉDIO
R07	Faturamento de horas não executadas ou em desacordo com o autorizado	2	4	8	MÉDIO
R08	Não realização ou realização parcial das visitas presenciais obrigatórias (2/mês, 4h)	2	3	6	MÉDIO
R09	Rotatividade de profissionais e perda de conhecimento do ambiente	3	3	9	MÉDIO
R10	Incidente de segurança da informação ou vazamento de dados pessoais (LGPD)	2	5	10	ALTO
R11	Indisponibilidade prolongada de infraestrutura crítica (servidores, firewall, rede)	2	5	10	ALTO
R12	Descontinuidade da contratada (rescisão, falência ou abandono do contrato)	1	4	4	BAIXO

4. DETALHAMENTO DOS RISCOS, AÇÕES PREVENTIVAS E DE CONTINGÊNCIA

R01 – Licitação deserta ou fracassada	
Fase: Planejamento/Seleção Probabilidade: 2 – Baixa Impacto: 3 – Moderado	NÍVEL: MÉDIO (6)
Dano potencial: Atraso no início da prestação dos serviços, mantendo a autarquia sem suporte técnico de TIC e exposta a paralisações e incidentes.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Ampla divulgação do certame e especificação aderente às práticas usuais do mercado de serviços de TIC.	Equipe de Planejamento / Agente de Contratação
Pesquisa de preços realista (Painel de Preços/Compras.gov.br) e valor de hora técnica compatível com o mercado regional.	Equipe de Planejamento
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Repetição do certame com revisão das condições e requisitos que possam ter restringido a participação.	Agente de Contratação
Avaliação de contratação direta, nos termos do art. 75, III, “a”, da Lei nº 14.133/2021, para o período de transição.	Coordenação Administrativa



Core-MT

Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de Mato Grosso

R02 – Estimativa inadequada de preços ou de quantidades (horas)	
Fase: Planejamento/Seleção Probabilidade: 2 – Baixa Impacto: 4 – Alto	NÍVEL: MÉDIO (8)
Dano potencial: Sobrepreço, inexecuibilidade da proposta ou insuficiência de horas para atender a demanda real, comprometendo a economicidade ou a continuidade.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Memória de cálculo do consumo estimado fundamentada no parque tecnológico e nas visitas obrigatórias, com teto contratual.	Equipe de Planejamento
Cesta de preços com múltiplas fontes e contratações similares	Equipe de Planejamento
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Revisão das estimativas e, se necessário, aditamento contratual nos limites legais.	Gestor do Contrato
Repactuação da priorização de demandas para adequação ao teto vigente.	Gestor do Contrato / Fiscal Técnico

R03 – Especificação deficiente do objeto, do catálogo de serviços ou dos SLAs	
Fase: Planejamento/Seleção Probabilidade: 2 – Baixa Impacto: 4 – Alto	NÍVEL: MÉDIO (8)
Dano potencial: Conflitos de interpretação na execução, serviços fora de escopo, dificuldade de fiscalização e de aplicação de sanções.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Termo de Referência detalhado: catálogo de serviços, classificação N1/N2/N3, SLAs de resposta e de solução e critérios de acionamento.	Equipe de Planejamento
Quadro de atendimento com distinção objetiva entre modalidades presencial e remota.	Equipe de Planejamento
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Resposta tempestiva a pedidos de esclarecimento e, se necessário, errata ou republicação do edital.	Agente de Contratação
Termo aditivo de ajuste de escopo, preservado o equilíbrio econômico-financeiro.	Gestor do Contrato

R04 – Impugnações e recursos com atraso do certame



Core-MT

Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de Mato Grosso

Fase: Planejamento/Seleção Probabilidade: 2 – Baixa Impacto: 2 – Baixo	NÍVEL: BAIXO (4)
Dano potencial: Postergação da assinatura do contrato e do início do suporte técnico.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Edital e TR juridicamente revisados, com exigências de habilitação proporcionais ao objeto.	Equipe de Planejamento / Assessoria Jurídica
Cronograma do certame com margem de segurança em relação à necessidade de início dos serviços.	Coordenação Administrativa
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Julgamento célere e fundamentado das peças recursais.	Agente de Contratação
Medidas de suporte transitório para demandas críticas durante o atraso.	Coordenação Administrativa

R05 – Descumprimento dos níveis de serviço (SLA) de resposta e de solução

Fase: Gestão do Contrato | Probabilidade: 3 – Média | Impacto: 4 – Alto

NÍVEL: ALTO (12)

Dano potencial: Indisponibilidade prolongada de serviços, prejuízo às atividades administrativas e finalísticas e ao atendimento ao público.

AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
SLAs objetivos no contrato, monitorados pelo sistema de chamados, com relatórios mensais.	Fiscal Técnico / Contratada
Reuniões periódicas de avaliação de desempenho com a contratada.	Gestor do Contrato
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Glosa proporcional na fatura e instauração de processo de apuração de responsabilidade, com aplicação de sanções.	Gestor do Contrato
Escalonamento formal junto à direção da contratada e plano de ação corretivo com prazos.	Gestor do Contrato / Fiscal Técnico

R06 – Consumo de horas acima do estimado (risco de estouro do teto contratual)

Fase: Gestão do Contrato | Probabilidade: 3 – Média | Impacto: 3 – Moderado

NÍVEL: MÉDIO (9)



Core-MT

Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de Mato Grosso

Dano potencial: Esgotamento prematuro do teto, deixando a autarquia sem cobertura de suporte até novo aditamento ou exercício.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Autorização prévia obrigatória para horas de N3 e atendimentos presenciais sob demanda.	Fiscal Técnico
Acompanhamento mensal do consumo acumulado de horas frente ao teto, com alertas a partir de 70%.	Fiscal Técnico / Gestor do Contrato
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Priorização das demandas essenciais e represamento das melhorias não urgentes.	Gestor do Contrato
Aditamento contratual tempestivo, nos limites do art. 125 da Lei nº 14.133/2021, se justificado.	Coordenação Administrativa

R07 – Faturamento de horas não executadas ou em desacordo com o autorizado	
Fase: Gestão do Contrato Probabilidade: 2 – Baixa Impacto: 4 – Alto	NÍVEL: MÉDIO (8)
Dano potencial: Dano ao erário por pagamento indevido e fragilização do controle da execução contratual.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Registro obrigatório de todas as horas em chamados/Ordens de Serviço, com relatório mensal detalhado por nível e modalidade.	Contratada / Fiscal Técnico
Atesto do fiscal mediante conferência das horas, apuradas em frações de 30 minutos, antes de qualquer pagamento.	Fiscal Técnico
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Glosa imediata dos valores impugnados e notificação da contratada.	Gestor do Contrato
Apuração de responsabilidade e aplicação das sanções contratuais e legais cabíveis.	Coordenação Administrativa

R08 – Não realização ou realização parcial das visitas presenciais obrigatórias (2/mês, 4h)	
Fase: Gestão do Contrato Probabilidade: 2 – Baixa Impacto: 3 – Moderado	NÍVEL: MÉDIO (6)
Dano potencial: Acúmulo de demandas locais, deterioração da manutenção preventiva e aumento de incidentes na matriz.	



Core-MT

Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de Mato Grosso

AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Calendário formal de visitas acordado por escrito e registro de presença/atividades em relatório de visita.	Fiscal Técnico / Contratada
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Notificação formal, glosa das horas não prestadas e reagendamento compulsório.	Gestor do Contrato
Aplicação de sanções em caso de reincidência.	Coordenação Administrativa

R09 – Rotatividade de profissionais e perda de conhecimento do ambiente	
Fase: Gestão do Contrato Probabilidade: 3 – Média Impacto: 3 – Moderado	NÍVEL: MÉDIO (9)
Dano potencial: Queda de produtividade, retrabalho, aumento do tempo de solução e dependência de curva de aprendizagem recorrente.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Profissional de referência preferencialmente único nas visitas presenciais, com substituição apenas justificada e autorizada.	Contratada / Gestor do Contrato
Documentação técnica do ambiente e base de conhecimento atualizadas como obrigação contratual e propriedade do CORE-MT.	Contratada / Fiscal Técnico
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Exigência de plano de transição e repasse formal de conhecimento ao novo profissional.	Gestor do Contrato
Acompanhamento reforçado do SLA durante o período de adaptação.	Fiscal Técnico

R10 – Incidente de segurança da informação ou vazamento de dados pessoais (LGPD)	
Fase: Gestão do Contrato Probabilidade: 2 – Baixa Impacto: 5 – Muito alto	NÍVEL: ALTO (10)
Dano potencial: Violação de dados pessoais e institucionais, sanções da ANPD, responsabilização civil e dano reputacional à autarquia.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Termo de sigilo e confidencialidade; concessão de acessos pelo princípio do mínimo privilégio; observância da Política de Segurança da Informação e da LGPD.	Contratada / Fiscal Técnico



Core-MT

Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de Mato Grosso

Gestão sistematizada de vulnerabilidades e incidentes; manutenção de backups íntegros e segregados.	Contratada
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Acionamento do plano de resposta a incidentes, contenção, erradicação e recuperação, com registro de evidências.	Contratada / Fiscal Técnico
Avaliação de comunicação à ANPD e aos titulares, nos termos do art. 48 da LGPD, e apuração de responsabilidade contratual.	Coordenação Administrativa / Encarregado (DPO)

R11 – Indisponibilidade prolongada de infraestrutura crítica (servidores, firewall, rede)	
Fase: Gestão do Contrato Probabilidade: 2 – Baixa Impacto: 5 – Muito alto	NÍVEL: ALTO (10)
Dano potencial: Paralisação das atividades da matriz e filiais, perda de dados e comprometimento dos serviços prestados aos representantes comerciais.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Manutenção preventiva nas visitas programadas, monitoramento dos ativos críticos e testes periódicos de restauração de backup.	Contratada / Fiscal Técnico
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Acionamento emergencial com atendimento presencial prioritário, conforme SLA de incidente crítico.	Contratada
Restauração do ambiente a partir dos backups e execução do plano de continuidade de serviços essenciais.	Contratada / Fiscal Técnico

R12 – Descontinuidade da contratada (rescisão, falência ou abandono do contrato)	
Fase: Gestão do Contrato Probabilidade: 1 – Muito baixa Impacto: 4 – Alto	NÍVEL: BAIXO (4)
Dano potencial: Interrupção abrupta do suporte técnico e risco de aprisionamento de informações do ambiente.	
AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL
Exigência de habilitação econômico-financeira compatível e acompanhamento da regularidade da contratada.	Agente de Contratação / Gestor do Contrato
Documentação completa do ambiente, credenciais e procedimentos sob custódia e propriedade do CORE-MT.	Fiscal Técnico



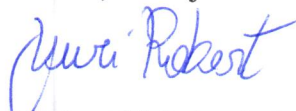
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Contratação emergencial, nos termos do art. 75, VIII, da Lei nº 14.133/2021, para garantir a continuidade.	Coordenação Administrativa
Transição assistida com novo prestador a partir da documentação do ambiente.	Gestor do Contrato / Fiscal Técnico

5. ACOMPANHAMENTO E REVISÃO

5.1 Este Mapa de Riscos é documento dinâmico e deverá ser revisado: (i) na conclusão da fase de seleção do fornecedor; (ii) sempre que houver materialização de risco, alteração contratual relevante ou identificação de novos riscos; e (iii) ordinariamente, a cada 12 (doze) meses, por ocasião das prorrogações contratuais.

5.2 O Gestor do Contrato é o responsável pela manutenção deste mapa na fase de execução, com apoio do Fiscal Técnico, devendo registrar as ocorrências e a efetividade das ações de tratamento.

Cuiabá-MT, 02 de julho de 2026.



Yuri Robert Pinheiro de Moraes
Assessor de Diretoria