

Processo Administrativo nº: 11/2026

Interessado: Câmara Municipal de Pires do Rio/GO

Objeto: Prestação de serviços de solução integrada de telefonia em nuvem (VoIP), com disponibilização de recursos necessários ao pleno funcionamento do sistema, visando atender às necessidades da Câmara Municipal de Pires do Rio/GO.

RELATÓRIO DE GESTÃO DE RISCOS

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão de Riscos é parte integrante da fase preparatória da contratação em epígrafe, alinhado ao planejamento estratégico desta Casa Legislativa e em conformidade com o Plano de Contratações Anual (PCA). A análise visa identificar, avaliar e propor tratamentos para os eventos que possam comprometer o sucesso da contratação, garantindo a economicidade, a eficiência e a segurança jurídica do procedimento, em estrita observância à Lei nº 14.133/2021.

2. GESTÃO DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

A seguir, apresenta-se a proposta de gerenciamento de riscos para a presente contratação, detalhada em formato descritivo para cada risco identificado.

QUADRO DE REFERÊNCIA - MAPA DE RISCOS

DETALHAMENTO: A contratação está classificada no **GRUPO DE CONTRATAÇÃO: 4 – SERVIÇOS DE PESSOA JURÍDICA;** no **GRUPO DE DESPESA “3.3.90.39”;** no prazo de formalização: **GRUPO 4 – PRIMEIRO SEMESTRE.**

DEMANDA:					
Serviços de solução integrada de telefonia em nuvem (VoIP), com disponibilização de recursos necessários ao pleno funcionamento do sistema, visando atender às necessidades da Câmara Municipal de Pires do Rio/GO.					
Evento de Risco	Causa(s) Provável(is)	Probabilidade	Consequência(s) Potencial(is)	Impacto	Nível do Risco
1. Indisponibilidade ou instabilidade do sistema de telefonia VOIP.	- Falhas na plataforma do fornecedor; - Problemas na linha SIP; - Instabilidade na rede de dados.	Média (3)	- Interrupção de chamadas internas e externas; - Prejuízo na comunicação institucional; - Comprometimento do atendimento ao público.	Alto (4)	Alto
2. Falhas na realização ou recebimento de chamadas externas.	- Problemas na configuração da linha SIP; - Falhas na portabilidade do número; - Instabilidade na operadora de telefonia.	Média (3)	- Impossibilidade de contato externo; - Perda de comunicação com cidadãos e órgãos públicos.	Alto (4)	Alto
3. Atraso na implantação/ativação da solução.	- Falta de planejamento da contratada; - Problemas técnicos na configuração do sistema; - Demora na portabilidade do número.	Baixa (2)	- Risco de descontinuidade do serviço; - Prejuízo às atividades administrativas.	Médio (3)	Médio
4. Falhas no suporte técnico ou demora no atendimento.	- Equipe técnica insuficiente; - Ausência de SLA definido; - Canal de atendimento ineficiente.	Média (3)	- Demora na resolução de falhas; - Interrupções prolongadas do serviço.	Médio (3)	Médio

TRATAMENTO DOS RISCOS				
Risco 1: Indisponibilidade ou instabilidade do sistema de telefonia VOIP.	Ações Preventivas	Responsável	Ações de Contingência	Responsável
	- Estabelecer no Termo de Referência exigência de disponibilidade mínima do serviço (SLA).	- Equipe de Planejamento	- Notificar formalmente a contratada para restabelecimento imediato do serviço.	- Fiscal Técnico
	- Definir prazos máximos para solução de falhas.	- Equipe de Planejamento	- Aplicar penalidades previstas no contrato.	- Gestor do Contrato
	- Exigir suporte técnico contínuo.	- Gestor do Contrato	- Avaliar eventual rescisão em caso de falhas recorrentes.	- Autoridade Competente
Risco 2: Falhas na realização ou recebimento de chamadas externas.	Ações Preventivas	Responsável	Ações de Contingência	Responsável
	- Exigir pleno funcionamento da linha SIP com chamadas ilimitadas.	- Equipe de Planejamento	- Solicitar correção imediata da falha.	- Fiscal Técnico
	- Prever manutenção do número telefônico, quando viável.	- Equipe de Planejamento	- Registrar ocorrência e aplicar penalidades.	- Gestor do Contrato
	- Definir requisitos mínimos de qualidade das chamadas.	- Fiscal Técnico	- Exigir regularização no prazo contratual.	- Gestor do Contrato
Risco 3: Atraso na implantação/ativação da solução.	Ações Preventivas	Responsável	Ações de Contingência	Responsável
	- Definir prazo máximo para ativação do serviço.	- Equipe de Planejamento	- Notificar a empresa para regularização imediata.	- Gestor do Contrato
	- Prever cronograma de implantação.	- Equipe de Planejamento	- Aplicar sanções administrativas.	- Autoridade Competente
Risco 4: Falhas no suporte técnico ou demora no atendimento.	Ações Preventivas	Responsável	Ações de Contingência	Responsável
	- Exigir canal de atendimento eficiente e contínuo.	- Equipe de Planejamento	- Acionar formalmente a contratada.	- Fiscal Técnico
	- Estabelecer SLA para atendimento e solução de incidentes.	- Gestor do Contrato	- Registrar ocorrência e aplicar penalidades.	- Gestor do Contrato

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O gerenciamento dos riscos identificados constitui processo contínuo que deverá ser acompanhado ao longo de toda a vigência do contrato. As medidas preventivas e de contingência aqui estabelecidas têm por finalidade mitigar os impactos decorrentes de eventuais falhas na prestação do serviço, garantindo a continuidade das atividades administrativas e legislativas da Câmara Municipal.

Ressalta-se que a adequada fiscalização contratual pelo Gestor e Fiscal do Contrato será fundamental para assegurar que a execução do serviço ocorra em conformidade com as condições estabelecidas no Termo de Referência e no instrumento contratual.

Por oportuno, registra-se que não foi identificada, neste momento, necessidade de alteração no Plano de Contratações Anual (PCA) vigente.

Pires do Rio/GO, 27 de março de 2026.


LAURIENNY GONDIM SILVA
Chefe de Licitações e Contratos
Portaria nº 222/2025