

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
19ª Região – Mato Grosso

Mapa de Riscos

MAPA DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

Processo Administrativo nº 11/2026

Objeto: Contratação da plataforma **E2A Talk**, solução de atendimento automatizado por inteligência artificial integrada ao WhatsApp para modernização do atendimento institucional do CRECI/MT.

Fundamento: Gestão de riscos em contratações públicas prevista na Lei nº 14.133/2021.

1. Identificação dos Riscos

Nº	Risco Identificado	Probabilidade	Impacto	Nível
1	Falha na integração da plataforma com sistemas institucionais	Baixa	Médio	Moderado
2	Interrupção do serviço da API do WhatsApp	Baixa	Médio	Moderado
3	Problemas de adaptação inicial dos usuários internos	Média	Baixo	Baixo
4	Dependência tecnológica do fornecedor	Média	Médio	Moderado
5	Falhas na segurança da informação	Baixa	Alto	Moderado

2. Estratégias de Mitigação

Risco	Estratégia de Mitigação
Integração tecnológica	Realização de fase de implantação e testes antes da operação plena
Interrupção da API do WhatsApp	Utilização da API oficial com suporte técnico do fornecedor
Adaptação dos usuários	Realização de treinamento e suporte técnico contínuo
Dependência tecnológica	Previsão contratual de suporte técnico e transferência de dados



Risco	Estratégia de Mitigação
Segurança da informação	Utilização de infraestrutura segura em ambiente AWS

3. Monitoramento

A fiscalização da execução contratual deverá acompanhar continuamente:

- disponibilidade da plataforma;
- qualidade do atendimento automatizado;
- funcionamento das integrações institucionais;
- conformidade com políticas de segurança da informação.

O monitoramento será realizado pelo **setor de tecnologia da informação e pela Superintendência do CRECI/MT**.

4. Responsável pelo Gerenciamento de Riscos


Deivessen Santana Benites de Oliveira
Superintendente – CRECI/MT 19ª Região