COMPLEXO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
Rua General Carneiro, nº 181 - Bairro Alto da Glória
Curitiba-PR, CEP 80060-900
- http://chc-ufpr.hubrasil.gov.br

RCC 3.0 - Análise de Riscos Bens Gestão Contratual

Processo nº 23759.015448/2026-16

ANÁLISE DE RISCOS

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC), FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, NAS MODALIDADES DE LIGAÇÃO LOCAL E LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN), DESTINADA AO ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DO COMPLEXO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ/ HU BRASIL.

Gestão de Contrato
Análise de Riscos atualizada após TR - §1º do Art. 36 do RCC

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se da análise de riscos da fase de Gestão de Contrato, elaborada pela Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) após conclusão do Termo de Referência (63184249), Processo SEI nº 23759.015448/2026-16, cujo objeto é a contratação, por meio de **Pregão Eletrônico**, para Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, nas modalidades de Ligação Local e Longa Distância Nacional (LDN), destinada ao atendimento das necessidades do Complexo do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná por um período de 12 (doze) meses.

1.2. As tabelas mostram a classificação utilizada para as probabilidades e impactos dos riscos:

Classificação - Probabilidade	Peso
Muita Alta	5 - *o evento é esperado na maioria das circunstâncias*
Alta	*4 - o evento provavelmente ocorrerá na maioria das circunstâncias*
Média	*3 - o evento deve ocorrer em algum momento*
Baixa	*2 - o evento pode ocorrer em algum momento*
Muito baixa	*1 - o evento pode ocorrer apenas em circunstâncias excepcionais*

Classificação - Impacto	Peso
Muita Alta	5 - *geram danos que comprometem o andamento de atividades essenciais da instituição ou a seus objetivos organizacionais. Esse impacto ocasiona colapso às ações de gestão; a viabilidade estratégica pode ser severamente comprometida*
Alta	*4 - geram danos que comprometem a essência do processo/serviço a que a contratação se refere, impedindo-o de seguir seu curso. Esse impacto compromete acentuadamente as ações de gestão e os objetivos estratégicos podem ser fortemente comprometidos*
Média	*3 - geram danos que comprometem parcialmente o processo/serviço a que a contratação se refere, atrasando-o ou interferindo em sua qualidade. O impacto é significativo no alcance das ações de gestão*
Baixa	*2 - geram danos que não comprometem ou comprometem muito pouco o andamento dos processos/serviço a que a contratação se refere. Devem ser catalogados nos relatórios pós-contratuais com vistas a novo planejamento*
Muito baixa	*1 - o impacto é mínimo no alcance das ações de gestão*

1.3. A seguir consta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento metodológico de apoio a definição dos critérios de classificação do nível de risco:

IMPACTO	5	Muito Alto						Nível de risco baixo
	4	Alto						Nível de risco médio
	3	Médio						Nível de risco alto
	2	Baixo						Nível de risco extremo
	1	Muito Baixo						

			Muito Baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
			1	2	3	4	5
			PROBABILIDADE				

1.4. O produto da probabilidade pelo impacto de cada risco deve se enquadrar em uma região da matriz probabilidade x impacto. Caso o risco se enquadre na região verde, seu nível de risco é entendido como baixo, logo admite-se a aceitação ou adoção das medidas preventivas. Se estiver na região amarela, entende-se como médio; e se estiver na região vermelha, entende-se como nível de risco alto.

1.5. Nos casos de riscos classificados como médio e alto, deve-se adotar obrigatoriamente as medidas preventivas previstas.

2. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS

RISCO 1	
Descrição: Fiscalização insuficiente da execução contratual.	
Causa(s): Ausência, insuficiência ou inadequada designação/capacitação dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato.	
Consequência(s): Falhas na identificação tempestiva de descumprimentos contratuais, dificuldade de aferição da qualidade dos serviços e eventual pagamento por serviços executados em desconformidade com as condições contratadas.	
Probabilidade: ( ) Muito Baixa (X) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta	
Impacto: ( ) Muito Baixa ( ) Baixa (X) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta	
Nível de Risco : ( ) Muito Baixa (X) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta	
Ação Preventiva	**Responsável**
1. Designar formalmente gestor e fiscais do contrato, com atribuições compatíveis com a natureza e complexidade dos serviços contratados.	Autoridade competente
2. Promover a capacitação dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização, quando necessário.	Gestor do contrato / Unidade responsável
3. Estabelecer rotina de acompanhamento, fiscalização e registro das ocorrências relacionadas à execução contratual.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
Ação de Contingência	**Responsável**
1. Designar substituto ou reforçar a equipe responsável pela fiscalização quando identificada insuficiência para o adequado acompanhamento contratual.	Autoridade competente / Gestor do contrato
2. Registrar e encaminhar ao gestor as ocorrências identificadas, adotando as providências necessárias para sua regularização.	Equipe de Fiscalização

RISCO 2	
Descrição: Prestação dos serviços em desconformidade com as condições e níveis de serviço estabelecidos no contrato.	
Causa(s): Falha da CONTRATADA na execução dos serviços, descumprimento das especificações contratuais ou dos níveis de serviço estabelecidos.	
Consequência(s): Indisponibilidade ou degradação da qualidade dos serviços de telefonia, prejuízo às atividades do CHC-UFPR e insatisfação dos usuários.	
Probabilidade: ( ) Muito Baixa ( ) Baixa (X) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta	
Impacto: ( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( ) Média (X) Alta ( ) Muito Alta	
Nível de Risco : ( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( ) Média (X) Alta ( ) Muito Alta	
Ação Preventiva	**Responsável**
1. Estabelecer critérios objetivos para aferição da qualidade e disponibilidade dos serviços, conforme as condições previstas no contrato.	Equipe de Planejamento da Contratação
2. Realizar acompanhamento contínuo da execução dos serviços e dos níveis de serviço estabelecidos.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
3. Registrar as ocorrências e não conformidades verificadas durante a execução contratual.	Equipe de Fiscalização
4. Manter comunicação e atuação tempestiva junto à CONTRATADA para correção das falhas identificadas.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização

Ação de Contingência	Responsável
1. Notificar a CONTRATADA para correção das falhas identificadas, observados os prazos estabelecidos no contrato.	Gestor do contrato/ Equipe de Fiscalização
2. Aplicar as glosas previstas, quando cabíveis, em razão do descumprimento dos níveis de serviço.	Gestor do contrato/ Equipe de Fiscalização
3. Adotar as medidas administrativas e aplicar as sanções cabíveis em caso de descumprimento contratual, observada a legislação aplicável e as disposições contratuais.	Gestor do contrato / Unidade responsável

RISCO 3
Descrição: Indisponibilidade ou interrupção dos serviços de telefonia em decorrência de falha nos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA.
Causa(s): Falha técnica, defeito, indisponibilidade ou necessidade de manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos pertencentes à CONTRATADA e utilizados na prestação dos serviços.
Consequência(s):Interrupção total ou parcial dos serviços de telefonia, comprometimento das comunicações do CHC-UFPR e prejuízo à continuidade das atividades institucionais.
Probabilidade: ( ) Muito Baixa (X) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
Impacto: ( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( ) Média (X) Alta ( ) Muito Alta
Nível de Risco : ( ) Muito Baixa ( ) Baixa (X) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta

Ação Preventiva	Responsável
1. Acompanhar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, conforme as condições estabelecidas no contrato.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
2. Fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA quanto à manutenção dos equipamentos.	Equipe de Fiscalização
3. Acompanhar os indicadores de disponibilidade e qualidade dos serviços.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
4. Verificar o cumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento e solução de falhas.	Equipe de Fiscalização

Ação de Contingência	Responsável
1. Acionar imediatamente a CONTRATADA para realização da manutenção corretiva e restabelecimento do serviço.	Gestor do contrato/ Equipe de Fiscalização
2. Solicitar a substituição do equipamento quando constatada a necessidade, observadas as condições previstas no contrato.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
3. Aplicar as medidas contratuais cabíveis em caso de descumprimento dos níveis de serviço ou dos prazos de atendimento.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
4. Adotar medidas alternativas de comunicação disponíveis no CHC-UFPR, quando necessário, para minimizar os impactos da indisponibilidade.	Área demandante / Equipe técnica local

RISCO 4
Descrição: Atraso no atendimento e na solução de falhas ou na substituição de equipamentos durante a execução contratual.
Causa(s): Falha da CONTRATADA no cumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento, manutenção, reparo ou substituição dos equipamentos.
Consequência(s): Prolongamento da indisponibilidade dos serviços, comprometimento da continuidade das comunicações e prejuízo às atividades do CHC-UFPR.
Probabilidade: ( ) Muito Baixa (X) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
Impacto: ( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( ) Média (X) Alta ( ) Muito Alta
Nível de Risco : ( ) Muito Baixa ( ) Baixa (X) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta

Ação Preventiva	Responsável
1. Estabelecer no contrato prazos objetivos para atendimento, manutenção, reparo e substituição dos equipamentos, quando aplicável.	Equipe de Planejamento da Contratação
2. Fiscalizar o cumprimento dos prazos de atendimento e solução das ocorrências pela CONTRATADA.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização

3. Registrar e acompanhar as solicitações de manutenção e os respectivos prazos de solução.	Equipe de Fiscalização

Ação de Contingência	Responsável
1. Notificar a CONTRATADA para regularização imediata da ocorrência e restabelecimento dos serviços.	Gestor do contrato/ Equipe de Fiscalização
2. Solicitar a substituição do equipamento, quando necessária, conforme as condições estabelecidas no contrato.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
3. Aplicar glosas e demais medidas administrativas cabíveis em caso de descumprimento dos prazos ou níveis de serviço.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização

RISCO 5
Descrição: Dano ou avaria nos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA durante a execução contratual.
Causa(s): Manuseio inadequado, utilização em desacordo com as orientações técnicas, condições inadequadas do local de instalação ou ocorrência de eventos que provoquem danos aos equipamentos.
Consequência(s): Indisponibilidade total ou parcial dos serviços prestados pelos equipamentos afetados e necessidade de manutenção ou substituição.
Probabilidade: ( ) Muito Baixa (X) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
Impacto: ( ) Muito Baixa ( ) Baixa (X) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
Nível de Risco : ( ) Muito Baixa (X) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta

Ação Preventiva	Responsável
1. Orientar os usuários quanto à utilização adequada dos equipamentos, quando aplicável.	Área demandante / Equipe de Fiscalização
2. Verificar as condições do local de instalação e a adequada acomodação dos equipamentos.	Área demandante / Equipe de Fiscalização
3. Observar as orientações técnicas da CONTRATADA quanto à utilização e conservação dos equipamentos.	Área demandante / Equipe de Fiscalização
4. Acompanhar a realização das manutenções preventivas e corretivas de responsabilidade da CONTRATADA.	Equipe de Fiscalização

Ação de Contingência	Responsável
1. Acionar a CONTRATADA para avaliação e restabelecimento do equipamento afetado.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
2. Solicitar a substituição do equipamento, sempre que necessária, conforme as condições estabelecidas no contrato.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
3. Adotar medidas alternativas para minimizar a interrupção dos serviços enquanto o equipamento estiver indisponível.	Área demandante / Equipe técnica local

RISCO 6
Descrição: Vazamento, acesso ou tratamento inadequado de informações sensíveis, sigilosas ou restritas durante a execução dos serviços.
Causa(s): Acesso não autorizado, falhas nos controles de segurança, tratamento inadequado de informações ou atuação indevida de pessoas vinculadas à execução contratual.
Consequência(s): Comprometimento da confidencialidade das informações, utilização não autorizada de dados, danos à instituição e eventual responsabilização administrativa, civil ou judicial.
Probabilidade: ( ) Muito Baixa ( ) Baixa (X) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
Impacto: ( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( ) Média (X) Alta ( ) Muito Alta
Nível de Risco : ( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( ) Média (X) Alta ( ) Muito Alta

Ação Preventiva	Responsável
1. Restringir o acesso aos equipamentos e informações somente às pessoas autorizadas e necessárias à execução dos serviços.	Gestor / Fiscal do Contrato / CONTRATADA
2. Exigir da CONTRATADA o cumprimento das obrigações de confidencialidade e sigilo previstas no contrato.	Gestor do contrato / CONTRATADA
3. Orientar os envolvidos na execução contratual quanto às obrigações de segurança e confidencialidade das informações.	Gestor do contrato / CONTRATADA
4. Manter mecanismos de controle e registro dos acessos, quando aplicáveis à solução contratada.	CONTRATADA / Equipe técnica

Ação de Contingência	Responsável
	Gestor do contrato /

1. Comunicar e registrar imediatamente o incidente de segurança identificado.	Equipe de Fiscalização / CONTRATADA
2. Adotar medidas para contenção e mitigação dos efeitos do incidente.	CONTRATADA / Equipe técnica competente
3. Adotar as medidas administrativas e legais cabíveis, inclusive aplicação de sanções, quando caracterizado descumprimento contratual.	Gestão e Fiscalização do Contrato / Unidade responsável

RISCO 7	
Descrição: Necessidade de alteração dos quantitativos ou das condições de execução contratual durante a vigência do contrato.	
Causa(s): Alteração superveniente da necessidade institucional, variação da demanda ou ocorrência de situações que demandem adequação dos quantitativos ou das condições inicialmente contratadas.	
Consequência(s): Necessidade de alteração contratual, risco de descontinuidade dos serviços caso a necessidade não seja atendida tempestivamente ou realização de alteração contratual em desacordo com os requisitos legais.	
Probabilidade: ( ) Muito Baixa (X) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta	
Impacto: ( ) Muito Baixa ( ) Baixa (X) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta	
Nível de Risco : ( ) Muito Baixa (X) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta	
Ação Preventiva	**Responsável**
1. Acompanhar a execução contratual e a evolução da demanda durante a vigência do contrato.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
2. Monitorar os quantitativos e os serviços efetivamente utilizados, mantendo registros atualizados.	Gestor do contrato / Equipe de Fiscalização
3. Avaliar previamente a necessidade de eventuais alterações contratuais, observando os requisitos legais e contratuais aplicáveis.	Gestor do contrato / Unidade de Contrato
Ação de Contingência	**Responsável**
1. Formalizar a necessidade de alteração contratual e encaminhar a demanda para análise das unidades competentes.	Gestor do contrato / Unidade de Contrato
2. Realizar os ajustes contratuais cabíveis, observados os limites e requisitos legais.	Unidade de Contrato / Área competente
3. Adotar medidas para assegurar a continuidade dos serviços enquanto a alteração contratual estiver em análise, quando necessário.	Gestor do contrato / Área demandante

Equipe de Planejamento da Contratação

(assinado eletronicamente)
Gilson Carlos Cescato
Chefe da Unidade de Suporte Operacional
Coordenador da EPC

(assinado eletronicamente)
Pedro Miguel Coelho Alves
Assistente Administrativo
Integrante da EPC

(assinado eletronicamente)
Karla Danyelle Boas Guterres
Assistente Administrativo
Integrante da EPC

(assinado eletronicamente)
Daniel Rebelo Brun
Analista de Tecnologia da Informação
Integrante da EPC

3. ENCAMINHAMENTO

3.1. De acordo.

3.2. Encaminhe-se Gerência Administrativa para apreciação.

(Assinado eletronicamente)
Jane Teresinha Stival
Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar
CHC-UFPR/HU Brasil

3.3. **Aprovo** a Análise de Riscos elaborada pela Equipe de Planejamento da Contratação.

(assinado eletronicamente)
Simone Cristiane de Souza
Gerente Administrativa do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR

Documento assinado eletronicamente por **Pedro Miguel Coelho Alves**, **Assistente Administrativo**, em 02/09/2026, às 09:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Gilson Carlos Cescato**, **Chefe de Unidade**, em 02/09/2026, às 09:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Karla Danyelle Boas Guterres**, **Assistente Administrativo**, em 02/09/2026, às 09:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Daniel Rebelo Brun**, **Analista de Tecnologia da Informação**, em 02/09/2026, às 09:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Simone Cristiane De Souza**, **Gerente**, em 14/09/2026, às 16:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Jane Teresinha Stival**, **Chefe de Divisão**, em 15/09/2026, às 09:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **64624048** e o código CRC **7E560E84**.

Referência: Processo nº 23759.015448/2026-16 SEI nº 64624048