



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO: P2024/002307-7

INTERESSADO: Departamento de Atendimento e Registro - DAR

ASSUNTO: Contratação de solução de atendimento online (Chat + Inbox), por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (ChatBot)

MAPA DE RISCOS

O mapa de risco será executado conforme matriz 5x5 do manual de gestão de riscos do TCU –conforme abaixo:

Matriz de Riscos						
Impacto	Muito Alto					
	Alto					
	Médio					
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Probabilidade						

Escala de probabilidade (1 a 5):	Escalas de impacto (1 a 5):
1. Muito Baixa: acontece apenas em situações excepcionais. Não há histórico conhecido do evento ou não há indícios que sinalizem sua ocorrência.	1. Muito baixo: compromete minimamente o atingimento do objetivo; para fins práticos, não altera o alcance do objetivo/resultado.
2. Baixa: o histórico conhecido aponta para baixa frequência de ocorrência no prazo associado ao objetivo.	2. Baixo: compromete em alguma medida o alcance do objetivo, mas não impede o alcance da maior parte do objetivo/resultado.
3. Média: repete-se com frequência razoável no prazo associado ao objetivo ou há indícios que possa ocorrer nesse horizonte.	3. Médio: compromete razoavelmente o alcance do objetivo/resultado.



4. Alta: repete-se com elevada frequência no prazo associado ao objetivo ou há muitos indícios que ocorrerá nesse horizonte.	4. Alto: compromete a maior parte do atingimento do objetivo/resultado.
5. Muito alta: ocorrência quase garantida no prazo associado ao objetivo.	5. Muito alto: compromete totalmente ou quase totalmente o atingimento do objetivo/resultado

1. Fase de análise

Planejamento da Contratação
Seleção do Fornecedor
Gestão do Contrato

2. Responsáveis pela análise

Planejamento da contratação: Eliene Batista Gonçalves da Silva

Seleção do fornecedor: Dayane Lucas da Silva

Gestão do contrato: Henrique Vilalva da Silva

3. Identificação e avaliação de riscos

PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

RISCO 1: Termo de Referência (TR) deficiente

Planejamento da Contratação										
Seleção do Fornecedor										
Gestão do Contrato										
Probabilidade:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
Impacto:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta

(I) Danos:

Descrição e orientação incorreta dos serviços a serem executados;

(II) Ação preventiva:	(II-A) Responsável pela ação:
------------------------------	--------------------------------------

Estabelecer a metodologia de execução e avaliação dos serviços a serem prestados.	Área demandante
---	-----------------

Revisão das informações do TR pelo departamento demandante.	Área demandante
---	-----------------

(III) Ação de contingência:	(III-A) Responsável pela ação:
------------------------------------	---------------------------------------

Reexame de documentos durante o planejamento da contratação, e/ou suspensão do processo para que sejam revista as informações.	Área demandante
--	-----------------

RISCO 2: Inconsistências na elaboração do Estudo Técnico Preliminar



Planejamento da Contratação										
Seleção do Fornecedor										
Gestão do Contrato										
Probabilidade:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
Impacto:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
(I) Danos:										
Erro na elaboração do Termo e Referência										
(II) Ação preventiva:						(II-A) Responsável pela ação:				
Escolha de empregado qualificado para execução do documento.						Eliene Batista Gonçalves da Silva				
(III) Ação de contingência:						(III-A) Responsável pela ação:				
Qualificação do profissional para elaboração correta dos documentos técnicos.						Eliene Batista Gonçalves da Silva				

RISCO 3: Falha no funcionamento da ferramenta contratada										
Planejamento da Contratação										
Seleção do Fornecedor										
Gestão do Contrato										
Probabilidade:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
Impacto:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
(I) Danos:										
A Ferramenta contrata não estará disponível ou funcionará de forma parcial; O usuário não conseguirá ser atendimento pelo atendimento ChatBot ou será interrompido o atendimento em andamento.										
(II) Ação preventiva:						(II-A) Responsável pela ação:				
Manter historicidade de falhas para realizar alinhamento constante e solução para evitar novas ocorrências.						Contratada				
(III) Ação de contingência:						(III-A) Responsável pela ação:				
<ol style="list-style-type: none"> 1- A Contrata levará imediatamente ao conhecimento do Crea-MS qualquer fato extraordinário ou suspensão dos serviços; 2- A Contrata corrigirá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção ou erro na prestação dos serviços contratados 						Contratada/Eliene Batista Gonçalves da Silva				

3- Informar nos meios de comunicação do Crea-MS para que os usuários utilizem outras formas de comunicação com o Crea-MS até a retomada da ferramenta do ChatBot	
--	--

SELEÇÃO DO FORNECEDOR

RISCO 1: Seleção de prestador sem condições de cumprir o contrato										
	Planejamento da Contratação									
	Seleção do Fornecedor									
	Gestão do Contrato									
Probabilidade:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
Impacto:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
(I) Danos:										
Inexecução contratual.										
(II) Ação preventiva:						Responsável pela ação:				
Exigência de qualificação técnica compatível com o objeto						Área demandante				
Análise detalhada das condições de habilitação						Agente de contratação designado.				
(III) Ação de contingência:						Responsável pela ação:				
Realizar a aplicação de sanções						Gestor do contrato e comissão de sanções				
Rescisão contratual						Setor de Compras e Contratos				

RISCO 2: Aceitação de proposta em desacordo com o edital										
	Planejamento da Contratação									
	Seleção do Fornecedor									
	Gestão do Contrato									
Probabilidade:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
Impacto:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
(I) Danos:										
Execução do contrato em desacordo com os parâmetros de qualidade definidos										
(II) Ação preventiva:						Responsável pela ação:				
Vinculação ao instrumento convocatório						Agente de contratação designado				
Análise detalhada das condições de habilitação						Agente de contratação designado				
(III) Ação de contingência:						Responsável pela ação:				
Anulação do procedimento de compras						Agente de contratação designado				



RISCO 3: Pedido de impugnação do Instrumento convocatório										
Planejamento da Contratação										
Seleção do Fornecedor										
Gestão do Contrato										
Probabilidade:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
Impacto:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
(I) Danos:										
Atraso no cronograma da contratação										
(II) Ação preventiva:						Responsável pela ação:				
Especificação suficiente capaz de atender as necessidades da Instituição sem frustrar a participação dos licitantes na Licitação						Área demandante e Agente de contratação designado				
Observação as legislações pertinentes em torno do objeto						Área demandante e Agente de contratação designado				
(III) Ação de contingência:						Responsável pela ação:				
Analisar o pedido com base nos princípios norteadores da Licitação para indeferir ou não o pedido.						Área demandante e Agente de contratação designado				
Caso seja deferido o pedido, promover a alteração do(s) item(ns) questionado (s).						Área demandante				

GESTÃO DO CONTRATO

RISCO 1: Divergência dos links cadastrados no fluxo de conteúdo com os links do site do Crea-MS										
Planejamento da Contratação										
Seleção do Fornecedor										
Gestão do Contrato										
Probabilidade:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
Impacto:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta
(I) Danos:										
A ferramenta contrata poderá responder de forma incorreta ou com erro os questionamentos descritos										
(II) Ação preventiva:						(II-A) Responsável pela ação:				
Manutenção constante dos dados no fluxo de conteúdo da ferramenta ou no site do Crea-MS, pela CONTRATANTE.						Fiscal do contrato.				
(III) Ação de contingência:						(III-A) Responsável pela ação:				



Correção imediata dos dados no fluxo de conteúdo da ferramenta ou no site do Crea-MS, pela contratante.	Fiscal do contrato.
---	---------------------

RISCO 2: Mau funcionamento do site e Portal de Serviços do Crea-MS

Planejamento da Contratação
Seleção do Fornecedor
Gestão do Contrato

Probabilidade:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta	
Impacto:		Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta	

(I) Danos:

A Ferramenta contrata não estará disponível ou funcionará de forma parcial;
O usuário não conseguirá ser atendimento pelo atendimento ChatBot ou será interrompido o atendimento em andamento.

(II) Ação preventiva:

Manutenção constante no ambiente do site e Portal de Serviços do Crea-MS.

(II-A) Responsável pela ação:

Fiscal do contrato.

(III) Ação de contingência:

Comunicar a área responsável pelo site e Portal de Serviços do Crea-MS e área responsável pela comunicação do Crea-MS para informação nos meios de comunicação do Crea-MS para que os usuários utilizem outras formas de comunicação com o Crea-MS até a retomada da ferramenta do ChatBot.

(III-A) Responsável pela ação:

Fiscal do contrato.

Campo Grande - MS, 18 de março de 2024

ELIENE BATISTA GONÇALVES DA SILVA

Dayane Lucas da Silva

Henrique Vilalva da Silva





Documento assinado eletronicamente por **Eliene Batista Gonçalves da Si, Gerente**, em **18/03/2024**, às **16:19**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015](#)