



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Professor Mendonça, 36 – Centro
CEP: 39.830-000 – ITAMBACURI-MG
CNPJ: 21.161.690/0001-30

MAPA DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

PROCESSO: Credenciamento de agentes arrecadores não bancários, correspondentes bancários e instituições financeiras interessadas.

OBJETO: Credenciamento de múltiplos prestadores para recebimento de faturas, tarifas, taxas e demais receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itambacuri – SAAE, com posterior prestação de contas e envio de arquivos eletrônicos contendo os registros das arrecadações realizadas.

1. OBJETIVO

O presente Mapa de Riscos tem por finalidade identificar, avaliar e estabelecer medidas preventivas e de tratamento para os principais riscos relacionados à contratação de serviços de arrecadação de receitas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itambacuri – SAAE.

A identificação dos riscos considera as características específicas da contratação, especialmente a possibilidade de participação de **agentes arrecadores não bancários, correspondentes bancários e instituições financeiras interessadas**, bem como os procedimentos de recebimento, processamento, transmissão e conciliação dos arquivos eletrônicos relativos às arrecadações.

O gerenciamento dos riscos deverá ocorrer durante as etapas de planejamento, credenciamento e execução dos serviços, mediante acompanhamento e fiscalização pela Administração.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Para fins deste Mapa de Riscos, os riscos foram classificados qualitativamente segundo sua **probabilidade de ocorrência** e seu **impacto sobre a contratação**.

2.1. Probabilidade

- **Baixa:** possibilidade reduzida de ocorrência;
- **Média:** possibilidade razoável de ocorrência;
- **Alta:** possibilidade elevada de ocorrência.

2.2. Impacto

- **Baixo:** consequências de pequena relevância para a execução do objeto;
- **Médio:** consequências capazes de prejudicar parcialmente a execução;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Professor Mendonça, 36 – Centro
CEP: 39.830-000 – ITAMBACURI-MG
CNPJ: 21.161.690/0001-30

- **Alto:** consequências capazes de comprometer significativamente a arrecadação, a conciliação, o atendimento aos usuários ou a continuidade dos serviços.

3. MAPA DE RISCOS

Nº	Risco identificado	Causa	Consequência	Probabilidade	Impacto	Medidas preventivas e/ou de tratamento	Responsável
01	Envio incorreto ou incompleto do arquivo de arrecadação	Falha operacional, erro de processamento, transmissão inadequada ou utilização incorreta do layout estabelecido	Dificuldade ou atraso na identificação e conciliação das arrecadações, necessidade de correção e retrabalho	Média	Alto	Definir previamente o layout e os procedimentos para envio dos arquivos; realizar validação das informações; solicitar correção e reenvio quando forem identificadas inconsistências	Credenciado / SAAE
02	Atraso no envio do arquivo de arrecadação	Falha operacional, indisponibilidade de sistema ou descumprimento do prazo estabelecido	Atraso na identificação das arrecadações e na conciliação financeira	Média	Alto	Estabelecer claramente os prazos no instrumento de credenciamento; acompanhar o recebimento dos arquivos; comunicar e exigir regularização em caso de atraso	Credenciado / SAAE
03	Divergência entre os valores arrecadados e as informações constantes do arquivo	Erro de registro, processamento, transmissão ou conciliação	Dificuldade na conferência financeira e necessidade de apuração da divergência	Média	Alto	Realizar conciliação periódica; manter registros e comprovantes das transações; solicitar esclarecimentos e correção dos dados quando necessário	Credenciado / SAAE
04	Interrupção da atividade de um credenciado	Desistência, descredenciamento, perda das condições de habilitação, encerramento das atividades ou outros fatores	Redução temporária da rede de pontos disponíveis aos usuários	Média	Alto	Manter o credenciamento aberto a múltiplos prestadores; ausência de exclusividade; permitir o ingresso de novos interessados durante a vigência do credenciamento	SAAE
05	Dependência de quantidade reduzida de pontos de arrecadação	Existência de quantidade limitada de agências bancárias no Município e utilização de correspondentes bancários e agentes arrecadadores comerciais	Redução das alternativas de pagamento aos usuários e concentração da arrecadação em poucos prestadores	Média	Alto	Credenciamento de múltiplos interessados; contratação paralela e não excludente; possibilidade de ingresso de novos credenciados; ampliação da rede de pontos de atendimento	SAAE
06	Indisponibilidade dos sistemas utilizados para arrecadação ou transmissão dos arquivos	Falha técnica, manutenção, interrupção de comunicação ou indisponibilidade dos sistemas	Impossibilidade temporária de transmissão, processamento ou conciliação das informações	Média	Alto	Manutenção adequada dos sistemas; comunicação imediata entre as partes; adoção de procedimentos de contingência tecnicamente viáveis; posterior transmissão dos arquivos pendentes	Credenciado / SAAE
07	Arrecadação realizada, mas não identificada pelo SAAE	Erro de registro, falha na transmissão, inconsistência ou ausência de informações necessárias à identificação da transação	Pagamento não identificado, necessidade de apuração e possível reclamação do usuário	Baixa/Média	Alto	Conferência dos arquivos recebidos; manutenção dos comprovantes; procedimentos de conciliação; apuração junto ao credenciado e regularização do registro quando comprovada a arrecadação	Credenciado / SAAE
08	Fraude, adulteração ou irregularidade nas	Ação intencional, falha de controles internos ou acesso indevido aos sistemas e informações	Prejuízo financeiro, inconsistência dos registros, responsabilização administrativa	Baixa	Alto	Exigir rastreabilidade das operações; manter registros e comprovantes; controlar acessos;	Credenciado / SAAE



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Professor Mendonça, 36 – Centro
CEP: 39.830-000 – ITAMBACURI-MG
CNPJ: 21.161.690/0001-30

Nº	Risco identificado	Causa	Consequência	Probabilidade	Impacto	Medidas preventivas e/ou de tratamento	Responsável
	informações de arrecadação		e/ou jurídica e dano à imagem da Autarquia			fiscalizar a execução; apurar imediatamente eventuais irregularidades	
09	Uso indevido ou acesso não autorizado aos dados dos usuários	Compartilhamento indevido, acesso não autorizado ou utilização das informações para finalidade diversa da execução do objeto	Violação da legislação aplicável à proteção de dados pessoais, prejuízo aos usuários e responsabilização dos envolvidos	Baixa	Alto	Restringir o acesso às informações; utilizar os dados exclusivamente para execução do objeto; observar a Lei nº 13.709/2018 – LGPD; comunicar e tratar incidentes de segurança	Credenciado / SAAE
10	Quantidade efetivamente arrecadada diferente do quantitativo estimado	Variação natural da demanda, crescimento ou redução da base de usuários, alterações no comportamento dos usuários ou outros fatores	Quantidade efetivamente processada superior ou inferior à estimativa de 113.760 guias/transações	Média	Médio	Tratar o quantitativo como estimativo; acompanhar periodicamente a arrecadação efetiva; utilizar dados históricos para aperfeiçoamento das estimativas; remunerar somente as guias efetivamente arrecadadas	SAAE
11	Redução da rede de arrecadadores durante a vigência do credenciamento	Descredenciamento, desistência ou perda das condições de participação por um ou mais prestadores	Diminuição da disponibilidade de pontos de pagamento e possível concentração da demanda nos demais credenciados	Média	Alto	Manter credenciamento permanentemente aberto aos interessados que atendam às condições estabelecidas; permitir o credenciamento de novos prestadores durante a vigência	SAAE
12	Falha na conciliação das arrecadações	Acúmulo de arquivos, inconsistências de dados, falhas de conferência ou ausência de rotina de conciliação	Dificuldade de controle dos valores arrecadados e possibilidade de pendências financeiras	Média	Alto	Estabelecer rotina de conferência e conciliação; acompanhar arquivos recebidos; manter controles internos; registrar e acompanhar pendências até sua solução	SAAE
13	Cobrança ou recebimento em desacordo com as condições estabelecidas pelo SAAE	Erro operacional, desconhecimento das regras ou procedimento inadequado pelo credenciado	Reclamações dos usuários, necessidade de estorno ou regularização e possível prejuízo ao usuário	Baixa	Alto	Definir claramente as condições de recebimento; orientar os credenciados; fiscalizar a execução; apurar reclamações e irregularidades	Credenciado / SAAE
14	Falha na manutenção dos comprovantes das transações	Deficiência nos controles internos do credenciado ou perda de registros	Dificuldade de comprovação de pagamentos e de solução de divergências apresentadas pelos usuários ou pelo SAAE	Baixa	Médio	Exigir manutenção dos registros e comprovantes pelo prazo estabelecido; possibilitar sua apresentação quando solicitados pelo SAAE ou quando necessários à apuração de ocorrências	Credenciado
15	Falha de comunicação entre o SAAE e os credenciados	Ausência de canal adequado, informações incompletas ou demora na comunicação de ocorrências	Atraso na solução de problemas operacionais e na regularização de arquivos ou arrecadações	Média	Médio	Definir canais e responsáveis pela comunicação; manter informações atualizadas; registrar ocorrências e solicitações relevantes	SAAE / Credenciado

4. MEDIDAS GERAIS DE TRATAMENTO DOS RISCOS

Além das medidas específicas apresentadas na tabela, o SAAE adotará, no que couber, as seguintes medidas gerais:

1. **Manter o credenciamento aberto a múltiplos interessados**, desde que atendidas as condições estabelecidas no edital e no instrumento de credenciamento;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Professor Mendonça, 36 – Centro
CEP: 39.830-000 – ITAMBACURI-MG
CNPJ: 21.161.690/0001-30

2. **Não estabelecer exclusividade** na prestação dos serviços, permitindo que diversos credenciados atuem simultaneamente;
3. Estabelecer no instrumento de credenciamento os **procedimentos, prazos e padrões para envio dos arquivos eletrônicos de arrecadação**;
4. Manter procedimentos de **conferência, acompanhamento e conciliação** das arrecadações;
5. Exigir a manutenção dos **registros e comprovantes das transações** pelos credenciados;
6. Realizar o acompanhamento da execução por meio de **fiscalização designada pelo SAAE**;
7. Adotar providências para correção de inconsistências identificadas nos arquivos ou nas informações de arrecadação;
8. Manter a possibilidade de **credenciamento de novos prestadores durante a vigência do credenciamento**, conforme as condições estabelecidas no edital;
9. Observar a legislação aplicável, inclusive a **Lei Federal nº 14.133/2021** e, quando houver tratamento de dados pessoais, a **Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**;
10. Monitorar a quantidade efetivamente arrecadada em comparação com o quantitativo estimado, utilizando os dados obtidos durante a execução para subsidiar futuros planejamentos e contratações.

5. ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DOS RISCOS

O presente Mapa de Riscos deverá ser considerado durante a execução do credenciamento, podendo ser atualizado sempre que houver alteração relevante nas condições de execução dos serviços ou identificação de novos riscos.

A ocorrência de qualquer evento que possa comprometer a regularidade da arrecadação, o envio dos arquivos, a conciliação dos valores ou o atendimento aos usuários deverá ser registrada e avaliada pelo responsável pela fiscalização da contratação, com adoção das providências necessárias.

O acompanhamento dos riscos deverá observar, especialmente:

- regularidade do envio dos arquivos;
- cumprimento dos prazos estabelecidos;
- identificação das arrecadações;
- conciliação dos valores;
- quantidade de credenciados ativos;
- ocorrência de reclamações dos usuários;
- ocorrência de falhas ou inconsistências;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Professor Mendonça, 36 – Centro
CEP: 39.830-000 – ITAMBACURI-MG
CNPJ: 21.161.690/0001-30

- necessidade de ampliação ou recomposição da rede de arrecadação.

6. CONCLUSÃO

Com base nos riscos identificados, verifica-se que a adoção do **credenciamento de múltiplos prestadores, sem exclusividade e com possibilidade de ingresso de novos interessados**, constitui medida adequada para reduzir os riscos relacionados à concentração da arrecadação e à eventual interrupção dos serviços.

A utilização de diferentes categorias de arrecadadores, especialmente **agentes arrecadadores não bancários e correspondentes bancários**, possibilita ao SAAE ampliar os pontos disponíveis aos usuários e proporcionar maior capilaridade ao serviço de arrecadação, considerando a realidade local do Município.

Os riscos relacionados ao processamento das arrecadações e à transmissão dos arquivos eletrônicos poderão ser reduzidos mediante definição clara dos procedimentos, prazos, padrões de arquivo, mecanismos de conferência e rotinas de conciliação.

O quantitativo de **113.760 (cento e treze mil, setecentas e sessenta) guias/transações** possui caráter estimativo para fins de planejamento e estimativa da contratação, não constituindo garantia de execução ou pagamento mínimo aos credenciados. A remuneração deverá observar exclusivamente as **guias/transações efetivamente arrecadadas e devidamente identificadas**, conforme estabelecido no Termo de Referência e no instrumento de credenciamento.

Dessa forma, os riscos identificados são **passíveis de prevenção, controle e tratamento pela Administração e pelos futuros credenciados**, não constituindo impedimento à contratação pretendida.

SAAE de Itambacuri/MG, 28 de agosto de 2026.

ELISANGELA DOS SANTOS FERREIRA
Responsável pelo Setor de Contas e Consumo