COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS

Mapa de Gerenciamento de Riscos 52/2026

1. Informações Básicas

Número do Mapa de Gerenciamento de Riscos	Responsável pela Edição	Data de Criação
52/2026	ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA	15/10/2026 09:36

Status do Mapa de Gerenciamento de Riscos

Assinado (Planejamento)

Objeto do Mapa de Riscos

Serviços de telemarketing

2. Histórico de Revisões

Nenhuma Revisão encontrada.

3. Riscos Identificados

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-01	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados	Necessidade de correção do todo o processo licitatório e nova submissão à PFE.	Planejamento	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Reunião presencial para alinhamento e controle de possíveis alterações no objeto a ser contratado, a cada adequação do Termo de Referência.			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	Garantir, a cada adequação do Termo de Referência, que a essência do objeto da contratação seja mantida.			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-02	Licitação Deserta	Processo licitatório sem empresas interessadas	Planejamento	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Verificar no mercado fornecedor a compatibilidade das exigências do edital de licitação			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-02	Especificações dos serviços de acordo com as práticas do mercado;			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-03	Atentar para que os preços estimados estejam em conformidade com os praticados pelo mercado;			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-04	Realização de prospecção em serviços similares praticados pelo mercado e na Administração Pública (pesquisa de mercado)			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	Especificações contidas no Termo de Referência seguem práticas e referências de contratações semelhantes, bem como dos atuais contratos vigentes.			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-02	Realizada consulta ao Painel de Preços e contratações de outros entes públicos, para verificação de compatibilidade de preços			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-03	Licitação Fracassada	Todos os licitantes desclassificados ou com propostas superiores ao praticado no mercado	Planejamento	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Verificar no mercado fornecedor a compatibilidade das exigências do edital de licitação			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-02	Especificações dos serviços de acordo com as práticas do mercado			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

P-03	Atentar para que os preços estimados estejam em conformidade com os praticados pelo mercado	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
P-04	Especificações dos equipamentos/materiais atualizada e de acordo com as práticas do mercado	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
	Ações de Contingência	
C-01	Especificações contidas no Termo de Referência seguem práticas e referências de contratações semelhantes, bem como dos atuais contratos vigentes	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
C-02	Realizada consulta ao sistema de pesquisa do Compras.gov.br e contratações de outros entes públicos, para verificação de compatibilidade de preços	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-04	Atraso no processo administrativo de contratação	Processo de seleção do fornecedor ultrapassa o prazo esperado e razoável para a contratação	Planejamento	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Priorização do processo licitatório			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	Ajustar prioridades no tratamento da contratação junto à CGLCO			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-05	Impugnações, recursos e ações judiciais	Atraso no processo de contratação devido a impugnações, recurso ou ações judiciais	Seleção do Fornecedor	Administração	Alto	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Especificações e exigências de habilitação revisadas no intuito de possibilitar a participação do maior número de licitantes com a qualidade mínima exigida para evitar frustração indevida da competição			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-02	Analisar as recomendações dos recentes Acórdãos exarados pelo TCU de modo a prevenir possíveis falhas no processo licitatório			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-03	Atentar para as legislações aplicáveis ao caso concreto			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-04	Definição de dois itens de licitação, cada qual para um grupo de Estados da Federação a escolha do licitante, de modo a mitigar os riscos de centrais em mesmas localidades, porém com o mínimo de restrição na participação			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	Alocação de servidores qualificados para responder eventuais questionamentos e promover alterações eventualmente necessárias			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-02	Avaliar as recomendações do Parecer da Procuradoria Federal Especializada			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-03	Utilizar Termo de Referência baseado no modelo disposto pela AGU			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-06	Risco de Contingenciamento de recursos	Risco de Contingenciamento de recursos orçamentários durante a execução do projeto	Seleção do Fornecedor	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Certificar-se da existência de recursos orçamentários e/ou do Ateste necessário			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-02	Elaborar um cronograma físico-financeiro adequado à situação do órgão			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	Readequação do quantitativo , caso haja algum tipo de medida orçamentária restritiva			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-02	Readequação do quantitativo, caso haja algum tipo de medida orçamentária restritiva			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-07	Risco da contratada não ter saúde financeira	Risco de a contratada não estar com a saúde financeira em dia	Seleção do Fornecedor	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Exigir, na habilitação do licitante, qualificação econômico-financeira compatível com a envergadura do projeto			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

P-02	Em caso de rescisão contratual, aplicar o §7º do artigo 90 da Lei nº 14.133/2021	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
	Ações de Contingência	
C-01	O Termo de Referência deverá conter itens que exijam comprovação das condições financeiras, em conformidade com o modelo disposto pela AGU.	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
C-02	No caso de rescisão contratual, convocação do licitante subsequente, desde que atendida a ordem de classificação da licitação anterior nos termos do §7º do artigo 90 da Lei nº 14.133 /2021.	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-08	Descumprimento de prazos	A contratada não entrega os serviços nos prazos estabelecidos.	Gestão de Contrato	Administração	Baixo	
	Impactos					
1	Médio					
	Ações Preventivas					
P-01	Aplicar as Sanções por descumprimento dos prazos estabelecidos no Contrato			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	No caso de rescisão contratual, convocação do licitante subsequente, desde que atendida a ordem de classificação da licitação anterior e nos termos do §7º do artigo 90 da Lei nº 14.133 /2021			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-09	Falhas no treinamento dos operadores	Treinamento ineficaz dos operadores, causando fornecimento de orientações equivocadas aos cidadãos.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Prever equipe da contrata, com qualificação para treinamento, planejamento, execução do processo de capacitação			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-02	O conteúdo referente aos serviços do INSS e legislação, deve ser repassado pelo INSS			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-03	Excepcionalmente, montar equipe de servidores para instrutoria e acompanhamento na fase de implantação			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	O Termo de Referência deverá prever o treinamento e capacitação por equipe da contratada. Apresentação da comprovação em participação em cursos de treinamentos e reciclagens			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-02	Os conteúdos serão apresentados a empresa após a contratação de forma atualizada, bem como o cronograma de treinamento, incluídas as temáticas			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-03	Excepcionalmente, quando julgar necessário, o INSS poderá utilizar seus próprios servidores para instrutoria de temas à previdência			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-10	Indisponibilidade do serviço durante a execução	Indisponibilidade na prestação do serviço durante o período de execução	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Estabelecer critérios adequados de qualidade de prestação de serviços quando da seleção do fornecedor			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-02	Inclusão de cláusula para encerramento contratual e impedimento de licitar e de contratar com a Administração			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-03	Manter o registro formal dos critérios de aceitação do serviço e acompanhar os indicadores: Aplicar o Acordo de Níveis de Serviço (ANS)			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-04	Aplicar sanções administrativas com rigor já nas possíveis primeiras ocorrências			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-05	Vetar a instalação da Central em município onde já existe outra Central para evitar paralisações por motivos locais (greves, eventos naturais, etc)			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-06	Vetar que uma única empresa opere mais de uma Central para evitar. A concentração de mais de um contrato de operação da Central 135 sob a responsabilidade de uma mesma empresa ampliaria o risco sistêmico da operação, podendo resultar, em caso de inexecução contratual, aplicação de sanções administrativas, incapacidade econômico-financeira superveniente ou qualquer outro evento impeditivo, na redução substancial da capacidade nacional de atendimento ou, em cenário extremo, na interrupção generalizada dos serviços			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	O Termo de Referência deverá prever o alcance dos níveis de serviço contidos no ANS.			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-02	O Termo de Contrato deverá prever, dentre outras sanções, a suspensão temporária de participação de licitação e impedimento de contratar com a Administração.			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-03	O Termo de Referência deverá prever a apresentação mensal do Relatório Técnico-Gerencial			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA		

	da execução dos serviços; a apresentação mensal dos relatórios de monitorias; e a fiscalização das obrigações trabalhistas e previdenciárias	SILVA
C-04	A apresentação mensal de relatórios e a disponibilização de espaço específico para os servidores do INSS responsáveis pela Gestão e/ou Fiscalização do contrato "in loco", facilita o acompanhamento da prestação de serviços e o cumprimento das obrigações	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-11	Atraso no cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, e FGTS.	Atraso no pagamento dos salários, vale-transporte, auxílio alimentação e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

	Impactos	
1	Alto	
	Ações Preventivas	
P-01	A apresentação mensal de relatórios e a disponibilização de espaço específico para os servidores do INSS responsáveis pela Gestão e/ou Fiscalização do contrato "in loco", facilita o acompanhamento da prestação de serviços e o cumprimento das obrigações	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
P-02	O fiscal administrativo deverá verificar, ao final de cada período mensal, a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
P-03	Prever a exigência de autorização para que a Administração possa fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
P-04	Exigir da contratada a disponibilização do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
P-05	Exigir da contratada a viabilização do acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, ao sistema da Previdência Social, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhida	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
P-06	Inclusão de cláusula para encerramento contratual e impedimento de licitar e de contratar com a Administração	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
P-07	Aplicar sanções administrativas com rigor já nas possíveis primeiras ocorrências	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
	Ações de Contingência	
C-01	O Termo de Referência deverá trazer exigências para qualificação econômico-financeira	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
C-02	O Termo de Referência deverá prever a fiscalização das obrigações trabalhistas e previdenciárias, mensalmente. Deverá ser instituída a Conta Depósito Vinculada	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
C-03	O Termo de referência deverá prever que a contratada autorize o contratante a descontar nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, quando não demonstrado o cumprimento dessas obrigações	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
C-04	Viabilização da emissão do cartão cidadão e incluir esta obrigação no Termo de Contrato	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
C-05	O Termo de Contrato deverá prever a viabilização de acesso aos sistemas da Previdência Social e Receita Federal do Brasil para verificação de extrato de seus recolhimentos	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
C-06	O Termo de Contrato deverá prever, dentre outras sanções, a suspensão temporária de participação de licitação e impedimento de contratar com a Administração	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
C-07	A apresentação mensal de relatórios e a disponibilização de espaço específico para o servidores do INSS responsáveis pela Gestão e/ou Fiscalização do contrato "in loco", facilita o acompanhamento da prestação de serviços e o cumprimento das obrigações	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-12	Descumprimento das obrigações referentes a férias, 13° salário e verbas rescisórias	Descumprimento das obrigações referentes a férias, 13° salário e verbas rescisórias.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

	Impactos	
1	Alto	
	Ações Preventivas	
P-01	Abertura de conta-depósito vinculada, bloqueada para movimentação, em nome da contratada, para o pagamento exclusivo das férias, 13° salário e verbas rescisórias	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
	Ações de Contingência	
C-01	O Termo de Referência deverá prever a liberação da garantia somente mediante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, deverá ser utilizada a garantia para o pagamento dessas verbas trabalhistas	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA
C-02	O Termo de Referência deverá prever a retenção dos valores das Notas fiscais correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada e, não havendo quitação das obrigações por parte da contratada no prazo, o contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA

C-03	O Termo de Referência deverá prever a instituição da Conta Depósito Vinculada	**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-13	Impacto na operação pela indisponibilidade da Plataforma	Interrupções do serviço ocasionadas por indisponibilidades causadas, comprovadamente, pela plataforma de comutação.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Prever dispositivo que considere atípicos os dias em que a operação sofrer indisponibilidade da plataforma, comprovadamente, a fim de evitar danos de terceiros e permitir maior previsibilidade no pregão			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-02	Aplicar sanções administrativas com rigor já nas possíveis primeiras ocorrências de produtividade não alcançada por motivos distintos da indisponibilidade da Plataforma			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-03	Promover ajuste na contratação da Plataforma a fim de proporcionalizar a oneração nas situações em a indisponibilidade de seu serviço prejudicar a produtividade da Central de teleatendimento			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	O Termo de Referência deverá prever o tratamento dos dias cuja produtividade sofra prejuízos decorrentes, exclusivamente e comprovadamente, da Plataforma de Comutação			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-02	Além de proporcionalizar o faturamento, o Termo de Referência deverá prever: -50% (cinquenta por cento) do IFM exigido por 2 meses consecutivos, o que será considerado falta grave. -Suspender, interromper, ou não atingir o mínimo de 60% de entrega das uPA's, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia, o que será considerado falta grave			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-14	Alteração normativa ou legislativa superveniente relacionada à jornada de trabalho.	Necessidade de revisão dos quantitativos de pessoal, escalas de trabalho, planilhas de custos e demais artefatos da contratação. Necessidade de republicação do edital e reabertura de prazos da licitação. Comprometimento do cronograma de contratação e risco à transição contratual necessária para substituição da Central de Caruaru.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Alto					
	Ações Preventivas					
P-01	Estruturar a contratação com funcionamento de segunda a sexta-feira, reduzindo a dependência de escalas potencialmente afetadas por alterações legislativas			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-02	Monitorar continuamente a tramitação legislativa relacionada à jornada de trabalho e à escala 6x1			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
P-03	Adequar os artefatos da contratação às disposições já vigentes da IN SEGES/MGI nº 148/2026			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	Revisar os artefatos da contratação antes da publicação do edital caso sobrevenha alteração normativa relevante			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-02	Promover os ajustes necessários nas planilhas de custos e quantitativos de pessoal			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		
C-03	Avaliar eventual necessidade de readequação do cronograma da contratação			**Responsável:** ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA		

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA

Equipe de Planejamento da Contratação

Assinou eletronicamente em 20/10/2026 às 11:32:22.