

**CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - UASG: 926614
 (PROCESSO ADMINISTRATIVO CFESS Nº 13/2026)**

ANÁLISE DE RISCOS

Objeto: Contratação de empresa especializada em telecomunicações, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), compreendendo a disponibilização de linhas móveis com serviços de voz e dados, portabilidade numérica, fornecimento de aparelhos celulares do tipo smartphone e modems portáteis (MiFi) com plano de dados associado, destinados ao atendimento das necessidades institucionais do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS).

1. METODOLOGIA

Os riscos foram identificados considerando:

- as fases da contratação (planejamento, seleção do fornecedor e execução contratual);
- os impactos administrativos, financeiros, operacionais e institucionais;
- a probabilidade de ocorrência dos eventos;
- o impacto potencial sobre a continuidade da prestação dos serviços.

2. MATRIZ DE RISCOS

Risco	Causa	Probabilidade	Impacto	Responsável	Medidas Preventivas	Medidas de Contingência
Atraso na ativação das linhas e na portabilidade	Planejamento inadequado da contratada ou atrasos operacionais	Média	Alto	Contratada	Definir prazo contratual para implantação e acompanhar a execução	Aplicação das sanções contratuais e readequação do cronograma
Atraso na entrega dos smartphones e modems	Problemas logísticos ou indisponibilidade de estoque	Média	Alto	Contratada	Exigir cronograma de entrega e confirmação de disponibilidade dos equipamentos	Aplicação das penalidades cabíveis e exigência de substituição por equipamento equivalente
Interrupção dos serviços de voz ou dados	Falhas na rede da operadora	Média	Alto	Contratada	Garantir níveis mínimos de disponibilidade e suporte técnico contínuo	Registro da ocorrência, aplicação do IMR e eventual aplicação de penalidades

Cobertura insuficiente do sinal	Limitações da infraestrutura da operadora nas localidades utilizadas pelo CFESS	Baixa	Alto	Contratada	Exigir cobertura compatível com a área de utilização e realização de testes quando necessário	Adoção das medidas corretivas previstas contratualmente
Descumprimento dos níveis de atendimento (SLA)	Demora na solução de falhas técnicas	Média	Médio	Contratada	Estabelecer prazos máximos para atendimento e solução dos chamados	Aplicação das glosas previstas no IMR e das sanções contratuais
Demora na substituição de chips ou equipamentos defeituosos	Ineficiência da assistência técnica ou logística	Média	Médio	Contratada	Estabelecer prazo máximo para substituição dos equipamentos e chips	Notificação da contratada e aplicação das penalidades previstas
Faturamento incorreto	Erros na cobrança dos serviços contratados	Baixa	Médio	Contratada	Conferência mensal das faturas pelo gestor e fiscal do contrato	Solicitação de correção da fatura e suspensão do pagamento da parcela controvertida
Indisponibilidade do portal de gerenciamento das linhas	Instabilidade dos sistemas da operadora	Baixa	Médio	Contratada	Exigir ferramenta de gerenciamento com disponibilidade adequada	Solicitação de restabelecimento imediato do serviço e registro da ocorrência
Vazamento de informações relacionadas às linhas corporativas	Falhas nos procedimentos de segurança da contratada	Baixa	Alto	Contratada	Observância da legislação aplicável, adoção de controles de segurança e confidencialidade	Apuração da ocorrência, comunicação ao CFESS e adoção das medidas administrativas e legais cabíveis
Perda ou interrupção da numeração durante a portabilidade	Falhas no processo de migração entre operadoras	Baixa	Alto	Contratada	Planejamento prévio da portabilidade e acompanhamento da migração	Acionamento imediato da operadora para restabelecimento do serviço
Descontinuidade da prestação dos serviços	Inexecução contratual ou dificuldades financeiras da contratada	Baixa	Muito Alto	Contratada	Verificação das condições de habilitação durante toda a execução contratual	Aplicação das sanções cabíveis e adoção das medidas para contratação emergencial, quando legalmente admitida
Alterações nas necessidades	Mudanças na estrutura administrativa ou quantitativo de usuários	Média	Médio	CFESS	Acompanhamento permanente da demanda e gestão contratual	Avaliação da necessidade de alteração contratual, observados os limites da Lei nº 14.133/2021

institucionais CFESS	do						
-------------------------	----	--	--	--	--	--	--

CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS

Probabilidade

Classificação	Definição
Baixa	Evento improvável de ocorrer
Média	Evento com possibilidade razoável de ocorrência
Alta	Evento com elevada probabilidade de ocorrência

Impacto

Classificação	Definição
Baixo	Pouco impacto na execução contratual
Médio	Impacto moderado, passível de correção sem comprometer a continuidade do objeto
Alto	Impacto relevante, capaz de comprometer a qualidade ou continuidade dos serviços
Muito Alto	Impacto crítico, com potencial de interromper a prestação dos serviços ou causar prejuízos institucionais significativos

CONCLUSÃO

Após a identificação e análise dos riscos, conclui-se que a contratação apresenta riscos inerentes à prestação de serviços continuados de telecomunicações e ao fornecimento de equipamentos, os quais são compatíveis com a natureza do objeto e podem ser adequadamente gerenciados por meio das medidas preventivas e mitigadoras previstas nesta Análise de Riscos.

Dessa forma, verifica-se que os riscos identificados são controláveis e não representam impedimento para a realização da contratação, desde que observadas as medidas de gerenciamento estabelecidas neste documento, no Termo de Referência e no futuro instrumento contratual.

GLEYTON CARVALHO AMACENA
Agente de Contratação