



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Mapa de risco

Processo: 14505.000035/2025-39

Objeto da contratação	Gestão de atendimento multicanal
Fase de análise	(X) Planejamento da contratação () Gestão do contrato

Detalhamento dos Riscos

Risco 1	
Descrição do risco	Erro no dimensionamento da solução
Probabilidade	() Alta (X) Média () Baixa
Impacto	() Alta () Média (X) Baixa
Ação preventiva	Estimar baseado na quantidade de contatos realizados atualmente nos canais de comunicação do conselho (chat, chamados) e nos lembretes enviados ao profissional no ano anterior (contato ativo).
Responsável pela ação preventiva	Setor demandante Victor / Erika
Ação de contingência	Contratar solução sem limite de atendimentos
Responsável pela ação de contingência	Setor demandante Victor / Erika



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Risco 2	
Descrição do risco	Erro na elaboração do orçamento de preços detectado antes da licitação.
Probabilidade	() Alta () Média (X) Baixa
Impacto	() Alta (X) Média () Baixa
Ação preventiva	Realizar levantamento e conferir as informações antes da publicação.
Responsável pela ação preventiva	Setor demandante
Ação de contingência	Realizar nova conferência no orçamento previsto no Estudo Técnico Preliminar, TR e Edital, checando os valores de referência.
Responsável pela ação de contingência	Setor demandante

Risco 3	
Descrição do risco	Atraso no processo de contratação
Probabilidade	(X) Alta () Média () Baixa
Impacto	(X) Alta () Média () Baixa
Ação preventiva	Alertar as partes envolvidas sobre o risco de atraso do cronograma
Responsável pela ação preventiva	Setor demandante
Ação de contingência	Solicitar priorização na contratação e verificar a possibilidade de um aditamento emergencial caso o contrato atual se encerre e a licitação ainda não tenha sido finalizada.
Responsável pela ação de contingência	Setor demandante



Risco 4	
Descrição do risco	Atraso no processo de contratação
Probabilidade	() Alta () Média (X) Baixa
Impacto	() Alta (X) Média () Baixa
Ação preventiva	Realizar levantamento e conferir as informações antes da publicação do edital.
Responsável pela ação preventiva	CPL
Ação de contingência	Revogação e republicação do edital de licitação, abrindo novo prazo para abertura das propostas.
Responsável pela ação de contingência	CPL

Risco 5	
Descrição do risco	Contratada não manter a prestação de serviços a contento
Probabilidade	() Alta () Média (X) Baixa
Impacto	() Alta (X) Média () Baixa
Ação preventiva	Fiscal do contrato deverá notificar a empresa a respeito das falhas ocorridas, que estejam em desconformidade com as cláusulas contratuais das obrigações da contratada.
Responsável pela ação preventiva	Gestor/Fiscal do Contrato
Ação de contingência	Contrato pode ser rescindido, providenciando-se nova contratação com modelo de execução mais adequado
Responsável pela ação de contingência	Gestor/Fiscal do Contrato



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Victor Cavalcanti Vicenzi Pereira

Coordenador de atendimento

Érika Oliveira Campos

Coordenadora de Cobrança