ANEXO IX – MATRIZ DE GESTÃO E ALOCAÇÃO DE RISCOS

PROCESSO ADMINISTRATIVO EMERGENCIAL Nº: 6024.2026/0020912-8

FUNDAMENTO LEGAL: Art. 6º, inc. XXIII; Art. 75, inc. VIII; e Art. 103 da Lei Federal nº 14.133/2021

OBJETO: Prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra para operacionalização da Central de Controle de Solicitações e Atendimento de Vagas (Mesa de Regulação/CPAS) da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS).

1. OBJETIVO E DIRETRIZES GERAIS

1.1. O presente Anexo estabelece a **Matriz de Alocação de Riscos** referente à contratação emergencial de transição da Mesa de Regulação/CPAS, definindo objetivamente a responsabilidade pelos eventos incertos ou imprevistos que possam impactar o equilíbrio econômico-financeiro, a continuidade dos serviços públicos socioassistenciais, o cumprimento dos prazos do Acordo de Nível de Serviço (SLA/TMR) ou a integridade dos dados dos munícipes.

1.2. A alocação de riscos fundamenta-se nos princípios da eficiência, razoabilidade, transparência e modicidade orçamentária, atribuindo o encargo à parte que detém maior capacidade técnica, operacional ou administrativa para prevenir, mitigar ou absorver o impacto do evento adverso.

1.3. O fiel cumprimento das medidas preventivas, mitigatórias e dos planos de contingência discriminados nesta Matriz constitui obrigação vinculante para a **CONTRATADA** e para a **CONTRATANTE (SMADS/CPAS)** durante toda a vigência do ajuste.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE RISCOS

2.1. A classificação dos riscos observa a combinação entre a **Probabilidade (P)** de ocorrência do evento e a severidade do seu **Impacto (I)** na operação socioassistencial e no Erário.

2.2. **Escala de Probabilidade (P):**

- **Baixa (1):** Evento raro, sem histórico recente relevante em contratações congêneres.
- **Média (2):** Evento previsível ou de ocorrência esporádica durante a execução contratual.
- **Alta (3):** Evento recorrente, inerente à dinâmica operacional 24x7 e à volatilidade do público-alvo.

2.3. **Escala de Impacto (I):**

- **Baixo (1):** Pequeno desvio operacional sem interrupção de serviço, saneável em até 2 horas.
- **Médio (2):** Comprometimento pontual de metas do SLA/TMR ou necessidade de readequação logística sem prejuízo ao acolhimento.
- **Alto (3):** Descontinuidade temporária na regulação de vagas, desguarnecimento substancial de postos presenciais, vazamento de dados (LGPD) ou prejuízo ao erário.

2.4. **Matriz de Severidade R = (P x I):**

- **Baixo (1 a 2):** Monitoramento de rotina.
- **Médio (3 a 4):** Exige plano de ação corretiva programado.
- **Crítico/Alto (6 a 9):** Exige intervenção imediata, acionamento do Plano de Contingência e aplicação de penalidades contratuais quando couber.

3. MAPEAMENTO, IDENTIFICAÇÃO E ALOCAÇÃO DOS RISCOS

3.1. RISCOS OPERACIONAIS E DE RECURSOS HUMANOS

Código	Descrição do Risco	P	I	Severidade	Alocação do Risco	Ações Mitigatórias Exigidas	Plano de Contingência
RO-01	**Vacância de postos presenciais por absenteísmo ou alta rotatividade (*turnover*)**	3	3	**9 (Crítico)**	**CONTRATADA**	Manutenção permanente de reserva técnica treinada (headcount	Recomposição obrigatória do posto em no máximo **2 horas** pelo Preposto, sob pena de

						adicional); banco de horas estruturado conforme CCT.	glosa em fatura e sanção contratual.
RO-02	**Atraso na transição operacional (assunção em 04/12/2026 às 00h00)**	2	3	**6 (Alto)**	**CONTRATADA**	Apresentação prévia de cronograma detalhado de mobilização e cadastro de equipes com 5 dias de antecedência.	Acionamento emergencial da equipe de sobreaviso; aplicação imediata de sanções por descumprimento de ordem de início.
RO-03	**Alocação de colaboradores sem a qualificação exigida para os Níveis I a V**	2	2	**4 (Médio)**	**CONTRATADA**	Validação prévia dos currículos, diplomas e registros profissionais pela CPAS/SMADS antes da entrada em posto.	Substituição do colaborador inadequado em até **24 horas** após notificação formal da fiscalização.
RO-04	**Greve, paralisação ou interrupção de transporte público municipal/metropolitano**	2	2	**4 (Médio)**	**CONTRATADA**	Cadastro de rotas alternativas de deslocamento; utilização de transporte fretado ou aplicativo corporativo em eventos previsíveis.	Ativação do plano de contingência de mobilidade para transporte direto do contingente presencial essencial.

3.2. RISCOS REGULATÓRIOS, DE PROCESSOS E DESEMPENHO (SLA / PORTARIA SMADS Nº 115/2024) onde :

- *P = Probabilidade: Indica a chance ou a frequência com que o evento de risco pode vir a acontecer (por exemplo, classificada em níveis como Baixa, Média ou Alta, ou em notas de 1 a 5).*

- *I = Impacto: Indica o grau do prejuízo, dano ou consequência para a operação, para o contrato ou para a administração pública caso o risco venha a se concretizar (também classificado de Baixo a Alto ou de 1 a 5).*

Código	Descrição do Risco	P	I	Severidade	Alocação do Risco	Ações Mitigatórias Exigidas	Plano de Contingência
RR-01	**Estouro do Tempo Médio de Resposta (TMR) na Regulação de Vagas (> 3 horas)**	3	2	**6 (Alto)**	**CONTRATADA**	Monitoramento em tempo real dos fluxos da Portaria SMADS nº 115/2024 e alertas preventivos por Supervisor (Nível III).	Redirecionamento da demanda retida para postos ociosos; aplicação de glosa conforme tabela de SLA (ANEXO VI).
RR-02	**Atraso no encaminhamento de chamados de Abordagem Social/SEAS (> 5 min)**	2	2	**4 (Médio)**	**CONTRATADA**	Padronização dos scripts de triagem e integração otimizada nos sistemas SISA / SP156 / SISRUA.	Intervenção presencial do Supervisor de Turno para triagem manual emergencial dos chamados em fila.
RR-03	**Falha de comunicação em atendimentos de Calamidades e Urgências/PPCV (> 15 min)**	1	3	**3 (Médio)**	**CONTRATADA**	Protocolo dedicado prioritário para Defesa Civil e Plano Preventivo de Chuvas de Verão; telefonia	Acionamento imediato da linha de retaguarda de emergência e

						corporativa redundante.	notificação direta à Coordenação da CPAS.

3.3. RISCOS TECNOLÓGICOS, DE INFRAESTRUTURA E LGPD

Código	Descrição do Risco	P	I	Severidade	Alocação do Risco	Ações Mitigatórias Exigidas	Plano de Contingência
RT-01	**Indisponibilidade de hardware/smartphones ou notebooks fornecidos pela CONTRATADA**	2	2	**4 (Médio)**	**CONTRATADA**	Manutenção de estoque de reserva (*spare parts*) de equipamentos configurados e prontos no local de execução.	Substituição imediata do dispositivo com defeito no prazo máximo de **2 horas**.
RT-02	**Queda na infraestrutura de TI e link de dados estatal (SISA/SP156/PMSP)**	2	3	**6 (Alto)**	**CONTRATANTE**	Prover redundância de conexão de rede nas dependências da SMADS e contingência de servidores.	Adoção de formulários/planilhas de regulação contingenciais offline, com posterior carga no sistema em até 4h após normalização.
RT-03	**Vazamento ou violação de dados pessoais e prontuários sociais (LGPD - Lei 13.709/18)**	1	3	**3 (Médio)**	**CONTRATADA**	Assinatura do ANEXO VII (Termo de Confidencialidade); restrição de acesso lógico por perfil de atuação; proibição de mídias externas.	Bloqueio imediato do acesso; abertura de processo administrativo punitivo e comunicação formal ao Encarregado (DPO) da SMADS.
RT-04	**Mudança física da sede da operação (Av. José Maria Whitaker, para Av. Marquês de São Vicente)**	2	2	**4 (Médio)**	**COMPARTILHADO**	SMADS avisa com antecedência mínima de 15 dias; CONTRATADA realiza transição programada de escala sem interrupção 24x7.	Execução de layout simultâneo de transição com migração dos postos por turnos durante a madrugada.

3.4. RISCOS CONTRATUAIS, FINANCEIROS E DE TRANSIÇÃO

Código	Descrição do Risco	P	I	Severidade	Alocação do Risco	Ações Mitigatórias Exigidas	Plano de Contingência
RC-01	**Rescisão antecipada por acionamento da Cláusula Resolutiva Expressa (Homologação do Pregão nº 6024.2026/0015550-8)**	3	2	**6 (Alto)**	**CONTRATADA**	A CONTRATADA declara ciência explícita da precariedade/transitoriedade do contrato emergencial desde a proposta.	Transição operacional em até 5 dias úteis sem direito a indenização rescisória, garantindo pagamento apenas dos dias efetivamente trabalhados.
RC-02	**Inadimplemento de obrigações trabalhistas, previdenciárias ou de benefícios pela CONTRATADA**	2	3	**6 (Alto)**	**CONTRATADA**	Apresentação mensal obrigatória da folha analítica, e-Social, guias de FGTS/INSS e comprovantes de VR/VT como condição para liquidação.	Retenção cautelar de pagamentos até a regularização da quitação da folha de pagamento alocada no contrato.
RC-03	**Atraso na liberação de pagamento mensal por pendência documental da empresa**	2	2	**4 (Médio)**	**CONTRATADA**	Manutenção das certidões fiscais (CND, CNDT, CRF-FGTS) e documentos de medição em estrita conformidade com a Portaria SF nº 275/2024.	Regularização documental no prazo concedido pela fiscalização para prosseguimento do fluxo financeiro.

4. MATRIZ SÍNTESE DE RESPONSABILIDADES E ALOCAÇÃO

ALOCAÇÃO DOS RISCOS	
RESPONSABILIDADE CONTRATADA	**RESPONSABILIDADE CONTRATANTE**
1. Gestão e manutenção dos 55 postos (24x7x365).	1. Disponibilização do espaço físico e infraestrutura na Central.
2. Absenteísmo, substituições e reserva técnica.	2. Disponibilidade e acesso lógico aos sistemas estatais (SISA/SP156).
3. Qualificação e treinamento do quadro de RH.	3. Capacitação normativa nos fluxos da Portaria SMADS nº 115/2024.
4. Cumprimento dos tempos do SLA / TMR.	4. Acompanhamento e ateste tempestivo das faturas mensais.
5. Fornecimento de uniformes, crachás e EPIs.	5. Definição de readequações físicas de localidade (mudança de sede).
6. Fornecimento de smartphones e notebooks IV.	
7. Encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários.	
8. Sigilo, proteção de dados e LGPD.	
9. Assunção do risco de rescisão sem indenização pelo acionamento da Cláusula Resolutiva.	

5. MECANISMOS DE REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

5.1. **Eventos Ensejadores de Reequilíbrio em Favor da CONTRATADA:**

- Alterações unilaterais impostas pela SMADS que importem em aumento comprovado de custos operacionais não previstos no Termo de Referência;
- Ocorrência de caso fortuito ou força maior que impactem diretamente a composição de custos da prestação dos serviços;
- Reajuste salarial decorrente de nova Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) homologada pela autoridade competente, quando aplicável aos contratos emergenciais sob as regras vigentes.

5.2. **Eventos Ensejadores de Recomposição/Glosa em Favor da CONTRATANTE:**

- Vacância de postos de trabalho não recompostos no prazo regimental de 2 (duas) horas;
- Descontos decorrentes da aplicação do Acordo de Nível de Serviço (SLA) pelo descumprimento injustificado das metas do TMR;
- Não fornecimento ou descontinuidade dos insumos, smartphones e notebooks de responsabilidade da CONTRATADA.

5.3. **Rescisão por Cláusula Resolutiva:**

- O término do contrato em decorrência da homologação do Pregão Eletrônico regular nº 6024.2026/0015550-8 **não dará direito a qualquer indenização, lucros cessantes ou reparação financeira à CONTRATADA**, constituindo risco voluntariamente assumido pela empresa ao formular sua proposta comercial.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. O monitoramento do cumprimento das medidas mitigatórias descritas nesta Matriz será exercido diária e continuamente pela **Comissão de Fiscalização e Gestão Contratual** designada pela SMADS.

6.2. Eventuais divergências técnicas ou operacionais no enquadramento de eventos de risco serão dirimidas pela Coordenadoria de Pronto Atendimento Social (CPAS), ouvida a Assessoria Jurídica da SMADS quando necessário.