CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - SP

Mapa de Gerenciamento de Riscos 63/2026

1. Informações Básicas

Número do Mapa de Gerenciamento de Riscos	Responsável pela Edição	Data de Criação
63/2026	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA	20/10/2026 14:55

Status do Mapa de Gerenciamento de Riscos

Assinado (Planejamento)

Objeto do Mapa de Riscos

Solução integrada de comunicação corporativa e atendimento multicanal (Telefonia IP, PABX Virtualizado, SIP, Contact Center, Suporte e Manutenção)

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	Ausência de Designação da Equipe de Planejamento, Gestor e Fiscais de Contrato ou Ausência de Capacitação Técnica	Falta de formalização prévia dos atores do processo ou indicação de colaboradores sem conhecimento técnico do objeto (PABX Virtual, VMware e Troncos SIP)	Planejamento	Administração	Médio	

	Impactos		
1	Ausência de formalização por ato designatório da equipe responsável.		
2	Comprometimento dos resultados da fiscalização e apuração automatizada do IMR.		
3	Responsabilização subsidiária da Administração por falhas de acompanhamento.		
	Ações Preventivas		
P-01	Solicitar a elaboração tempestiva da portaria de designação formal da equipe. (Responsável: Equipe de Apoio / Logística).	**Responsáveis:**	WILLIAN CANDIDO DOS REIS, GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA
P-02	Indicar colaboradores com conhecimento técnico em TI	**Responsável:**	RONALDO CESAR DA SILVA
	Ações de Contingência		
C-01	Indicar formalmente no Documento de Formalização da Demanda (DFD) os fiscais/gestores e equipe de planejamento	**Responsáveis:**	RONALDO CESAR DA SILVA, REGINALDO GOMES FERREIRA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-02	Elaboração Falha ou Incompleta do Estudo Técnico Preliminar (ETP) ou Termo de Referência (TR)	Pesquisa insuficiente de mercado, ausência de detalhamento da infraestrutura VMware ou omissão de cláusulas de SLA/IMR e LGPD	Planejamento	Administração	Extremo	

	Impactos		
1	Contratação de solução incompatível com o cluster corporativo ou sem suporte do fabricante.		
2	Pedidos de esclarecimento repetitivos, impugnações e atrasos na fase externa.		
3	Incorrer em sobrepreço ou necessidade de aditivos contratuais precoces.		
	Ações Preventivas		
P-01	Utilizar as minutas e padrões oficiais da AGU, IN SGD/ME nº 94/2022 e Portaria CRCSP nº 043/2026.	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA
P-02	Realizar análise qualitativa rigorosa com matriz de aderência de requisitos de negócio e tecnológicos.	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA, REGINALDO GOMES FERREIRA
	Ações de Contingência		
C-01	Revisar o ETP e TR promovendo as adequações necessárias antes da publicação do edital.	**Responsável:**	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-03	Dimensionamento incorreto de usuários, ramais, terminais e licenças	Contagem duplicada, confusão entre usuários, pontos, dispositivos e licenças ou projeção de crescimento sem memória.	Planejamento	Administração	Alto	

	Impactos		
1	Falta de licenças ou equipamentos.		
2	Aquisição excessiva.		
	Ações Preventivas		
P-01	Validar inventário de usuários, ramais, terminais, pontos compartilhados, agentes e supervisores.	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA, REGINALDO GOMES FERREIRA
P-02	Documentar memória de cálculo e projeção.	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA, REGINALDO GOMES FERREIRA
	Ações de Contingência		
C-01	Avaliar alternativas contratuais legalmente cabíveis se houver insuficiência.	**Responsável:**	REGINALDO GOMES FERREIRA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-04	Requisitos restritivos ou direcionamento a fabricante	Marca, modelo, certificação ou arquitetura específica sem justificativa e avaliação de equivalentes.	Planejamento	Administração	Extremo	

	Impactos		
1	Restrição à competição.		
2	Aumento de preços e impugnações.		
3	Exclusão de alternativas aptas.		
	Ações Preventivas		
P-01	Redigir requisitos por desempenho, segurança e resultados	**Responsáveis:**	RONALDO CESAR DA SILVA, ALESSANDRO DE MELLO BESERRA
P-02	Justificar requisitos proprietários e avaliar equivalentes	**Responsáveis:**	RONALDO CESAR DA SILVA, ALESSANDRO DE MELLO BESERRA
	Ações de Contingência		
C-01	Revisar requisitos antes da publicação	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA
C-02	Responder a impugnações com motivação técnica e jurídica	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA
C-03	Retificar e republicar quando cabível	**Responsável:**	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-05	Seleção de Fornecedor sem Habilitação Compatível ou Licitação Fracassada /Deserta	Exigências desproporcionais no edital ou, opostamente, habilitação branda que selecione empresa sem capacidade de prestar suporte N2 /N3 24x7.	Seleção do Fornecedor	Administração	Médio	

	Impactos		
1	Contratação de integrador incapaz de manter a infraestrutura de voz em produção.		
2	Fracasso do certame com necessidade de repetição da licitação e risco de descontinuidade do contrato antigo.		
	Ações Preventivas		
P-01	Definir critérios objetivos de habilitação técnica (atestados compatíveis com PABX IP /Contact Center de médio/grande porte e parceria homologada pelo fabricante)	**Responsáveis:**	RONALDO CESAR DA SILVA, ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA
P-02	Adotar o modo de disputa Aberto e Fechado e julgamento por Maior Desconto Global para garantir ampla competitividade e desconto linear.	**Responsável:**	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA
	Ações de Contingência		
C-01	Promover a revisão das cláusulas restritivas em caso de certame fracassado/deserto e republicar o edital.	**Responsável:**	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA
C-02	Convocar as licitantes remanescentes respeitando a ordem de classificação.	**Responsável:**	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-06	Recusa de formalização pelo vencedor	Perda de habilitação, impedimento ou recusa injustificada	Seleção do Fornecedor	Administração	Alto	

	Impactos

1	Atraso na contratação.		
2	Convocação de remanescente ou repetição		
3	Risco de descontinuidade do Serviço.		
	Ações Preventivas		
P-01	Verificar documentação e sanções antes da formalização	**Responsável:**	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA
P-02	Definir prazos e mobilização	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA
P-03	Planejar transição com a solução vigente	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA
	Ações de Contingência		
C-01	Convocar próximo classificado quando cabível	**Responsável:**	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA
C-02	Adotar providências administrativas com devido processo	**Responsável:**	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA
C-03	Reprogramar transição para evitar interrupção	**Responsável:**	RONALDO CESAR DA SILVA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-07	Descontinuidade da Telefonia Durante a Janela de Transição e Migração (Cutover)	Falha na portabilidade numérica, erro de roteamento SIP ou choque na desativação do PABX antigo.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	

	Impactos		
1	Interrupção completa das chamadas telefônicas da sede e delegacias regionais.		
2	Impossibilidade de contato com o CRCSP.		
	Ações Preventivas		
P-01	Exigir o cumprimento obrigatório da Fase 1 (Setup, Testes e Capacitação) antes da desativação da central legada.	**Responsáveis:**	RONALDO CESAR DA SILVA, ALESSANDRO DE MELLO BESERRA
P-02	Executar janela de Operação Assistida com o PABX antigo de prontidão para emergências	**Responsáveis:**	RONALDO CESAR DA SILVA, ALESSANDRO DE MELLO BESERRA
	Ações de Contingência		
C-01	Ativar rotas provisórias de transbordo e contingência e acionar o plano de rollback emergencial.	**Responsáveis:**	RONALDO CESAR DA SILVA, ALESSANDRO DE MELLO BESERRA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-08	Incidentes de Segurança Cibernética, Invasão (Toll Fraud), Vazamento de Gravações e Violação da LGPD	Ausência de criptografia (TLS/SRTP), portas expostas sem controlador vSBC ou senhas fracas.	Gestão de Contrato	Administração	Extremo	

	Impactos		
1	Fraude tarifária com geração de chamadas não autorizadas		
2	Vazamento de áudios e dados pessoais		
	Ações Preventivas		
P-01	Implementar encriptação obrigatória TLS 1.2+ na sinalização, SRTP na mídia de voz e gerenciamento por vSBC.	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA
	Ações de Contingência		
C-01	Bloquear IPs suspeitos, revogar acessos comprometidos e notificar o DPO do CRCSP em até 24 horas.	**Responsáveis:**	ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-09	Atraso ou Falha na Manutenção e Reposição dos Telefones IP e Headsets em Comodato	Falta de estoque sobressalente do fornecedor ou atraso no atendimento do suporte presencial.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

	Impactos		
1	Postos de trabalho ou atendentes do Contact Center desprovidos de equipamentos operacionais		
	Ações Preventivas		
P-01	Fornecer equipamentos novos (primeiro uso), originais e homologados	**Responsáveis:**	RONALDO CESAR DA SILVA, ALESSANDRO DE MELLO BESERRA
	Ações de Contingência		
C-01	Utilização de softphone no computador do colaborador afetado.	**Responsáveis:**	RONALDO CESAR DA SILVA,

C-02	Aplicar as glosas moratórias por hora de atraso nos prazos de SLA	**Responsáveis:** ALESSANDRO DE MELLO BESERRA RONALDO CESAR DA SILVA, ALESSANDRO DE MELLO BESERRA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-10	Inexecução da Logística Reversa e Descarte Ambiental Inadequado	Abandono de equipamentos defeituosos ou utilização de recicladoras não licenciadas.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Responsabilização ambiental do CRCSP perante a PNRS (Lei nº 12.305/2010).					
	Ações Preventivas					
P-01	Exigir plano de logística reversa sem custos com coleta agendada			**Responsáveis:** ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA		
P-02	Condicionar o encerramento do contrato à entrega do Certificado de Destinação Final e Destruição (CDR)			**Responsáveis:** ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA		
	Ações de Contingência					
C-01	Aplicar sanções			**Responsáveis:** ALESSANDRO DE MELLO BESERRA, RONALDO CESAR DA SILVA		

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

RONALDO CESAR DA SILVA

Gerente TI - Equipe Técnica

Assinou eletronicamente em 30/10/2026 às 14:26:45.

ALESSANDRO DE MELLO BESERRA

Equipe de apoio

Assinou eletronicamente em 30/10/2026 às 15:11:48.

GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA

Equipe de apoio

Assinou eletronicamente em 30/10/2026 às 11:50:04.

REGINALDO GOMES FERREIRA

Equipe de apoio

Assinou eletronicamente em 30/10/2026 às 15:29:22.

DOMINGOS SAVIO MOTA

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 30/10/2026 às 16:13:54.

Seleção de fornecedor

GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA

Equipe de apoio

Gestão de Contrato

RONALDO CESAR DA SILVA

Gerente TI - Equipe Técnica

ALESSANDRO DE MELLO BESERRA

Equipe de apoio

REGINALDO GOMES FERREIRA

Equipe de apoio