



MAPA DE RISCO

A presente análise de riscos tem por objetivo identificar, avaliar e propor medidas de tratamento para eventos que possam comprometer os objetivos da contratação, conforme as diretrizes da Lei nº 14.133/2021.

Parâmetros escalares adotados:

Probabilidade: baixo - 5; médio - 10; alto - 15.

Impacto: baixo - 5; médio - 10; alto - 15.

Nível de risco - probabilidade x impacto.

Classificação do nível de risco:

Baixo: 25 a 50

Médio: 75 a 100

Alto: 150 a 225

Diretriz de tratamento

Risco baixo: monitorar e manter controles preventivos;

Risco médio: adotar medidas mitigadoras e acompanhamento periódico;

Risco alto: adotar tratamento prioritário, plano de contingência e atuação imediata da gestão/fiscalização.

MAPA DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

1. RISCO DE DESCUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

Fase: execução contratual.

Causa: dificuldade operacional da credenciada em iniciar o atendimento em até 30 minutos para demandas urgentes e em até 2 horas para demandas rotineiras.

Probabilidade: alta (15).

Impacto: alto (15).

Nível de risco: 225 (alto).

Consequências: paralisação de atividades administrativas, indisponibilidade de equipamentos essenciais, atrasos em rotinas internas e prejuízo à continuidade dos serviços públicos.

Medidas de resposta: prever no edital e no contrato critérios objetivos de controle do tempo de resposta; exigir canais permanentes de contato; registrar horário da abertura e do início de cada chamado; aplicar advertência,





glosa e penalidades em caso de reincidência; prever convocação do próximo credenciado em caso de não atendimento no prazo.

2. RISCO DE FALHA NA FORMALIZAÇÃO DOS CHAMADOS EMERGENCIAIS

Fase: execução e fiscalização.

Causa: possibilidade de solicitação verbal em caráter emergencial, com registro posterior.

Probabilidade: média (10).

Impacto: médio (10).

Nível de risco: 100 (médio).

Consequências: dificuldade de comprovar o acionamento, divergência quanto ao prazo de atendimento, fragilidade na medição e no pagamento.

Medidas de resposta: instituir formulário padrão de abertura de chamado; exigir registro no mesmo dia útil da solicitação verbal; impedir pagamento de serviço sem lastro documental mínimo; orientar fiscais e secretarias sobre a obrigatoriedade de formalização posterior.

3. RISCO DE EXTRAVIO, DANO OU VIOLAÇÃO DE INTEGRIDADE DE EQUIPAMENTO RETIRADO PARA MANUTENÇÃO EXTERNA

Fase: execução contratual.

Causa: retirada de equipamentos das dependências da Administração para atendimento externo.

Probabilidade: média (10).

Impacto: alto (15).

Nível de risco: 150 (alto).

Consequências: perda patrimonial, agravamento do defeito, indisponibilidade prolongada do equipamento e eventual responsabilização da Administração.

Medidas de resposta: adotar termo de retirada e devolução com identificação patrimonial, estado do bem, data, hora e responsável; exigir autorização formal prévia; registrar estimativa de prazo; prever responsabilidade expressa da contratada por transporte, guarda e devolução; exigir conferência do bem no retorno.

4. RISCO DE DEMORA NA SOLUÇÃO POR DEPENDÊNCIA DE PEÇAS FORA DO OBJETO

Fase: execução contratual.

Causa: necessidade de peças de reposição, cuja aquisição depende da Administração e cuja instalação depende de prévia autorização.



Probabilidade: alta (15).

Impacto: alto (15).

Nível de risco: 225 (alto).

Consequências: chamados concluídos apenas com diagnóstico, aumento do tempo de indisponibilidade dos equipamentos, retrabalho administrativo e frustração do resultado útil da contratação.

Medidas de resposta: manter processo paralelo de aquisição de peças/insumos mais recorrentes; padronizar laudo técnico com especificação clara do item; estabelecer fluxo interno célere para autorização e compra; priorizar estoque mínimo de componentes de maior consumo; monitorar itens mais demandados. O risco é diretamente associado à regra de que cabe à contratada apenas indicar a necessidade, ficando a reposição sujeita à Administração.

5. RISCO DE CONCENTRAÇÃO INDEVIDA DA DEMANDA OU QUESTIONAMENTO DO RODÍZIO

Fase: seleção/distribuição da demanda.

Causa: falhas na aplicação prática do rodízio, ausência de registro da fila ou tratamento desigual entre credenciados.

Probabilidade: média (10).

Impacto: médio (10).

Nível de risco: 100 (médio).

Consequências: impugnações, alegação de favorecimento, perda de isonomia e comprometimento da legitimidade do credenciamento.

Medidas de resposta: manter fila pública e atualizada; registrar cada convocação, recusa, aceite e reposicionamento; motivar formalmente exceções; padronizar o fluxo de inclusão de novos credenciados; permitir auditoria dos registros pela fiscalização e controle interno.

6. RISCO DE MEDIÇÃO OU PAGAMENTO POR SERVIÇO SEM PLENA COMPROVAÇÃO DE EXECUÇÃO

Fase: medição, recebimento e pagamento.

Causa: recebimento provisório no momento da execução e necessidade de verificação definitiva posterior.

Probabilidade: média (10).

Impacto: médio (10).

Nível de risco: 100 (médio).

Consequências: pagamento indevido, glosas posteriores, litígios contratuais e enfraquecimento do controle da





execução.

Medidas de resposta: condicionar o pagamento ao recebimento definitivo e ao ateste do fiscal; exigir relatório técnico por atendimento; vincular nota fiscal aos chamados efetivamente concluídos; usar checklist de conformidade técnica; registrar rejeições e reexecuções.

7. RISCO DE INDEFINIÇÃO OU CONTROVÉRSIA SOBRE A GARANTIA DOS SERVIÇOS

Fase: execução pós-serviço.

Causa: previsão de que a garantia será definida caso a caso, conforme a natureza do serviço executado.

Probabilidade: média (10).

Impacto: médio (10).

Nível de risco: 100 (médio).

Consequências: divergência entre Administração e credenciada, dificuldade para exigir correção sem ônus e insegurança na fiscalização.

Medidas de resposta: fixar no edital/TR prazo mínimo uniforme de garantia para serviços, sem prejuízo da garantia legal; detalhar hipóteses de reaplicação/correção; exigir registro da garantia em cada atendimento; prever prazo para retorno corretivo.

8. RISCO DE ACESSO INDEVIDO A INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E INFORMAÇÕES

Fase: execução contratual.

Causa: ingresso de técnicos em unidades administrativas e manipulação de computadores, periféricos e redes.

Probabilidade: média (10).

Impacto: alto (15).

Nível de risco: 150 (alto).

Consequências: vazamento de informações, alteração indevida de configurações, incidentes de segurança e responsabilização administrativa.

Medidas de resposta: permitir acesso apenas a técnicos previamente identificados; exigir sigilo; restringir acessos ao estritamente necessário; acompanhar atendimentos sensíveis por servidor; registrar intervenções realizadas; definir protocolo de tratamento de dados e senhas.

9. RISCO DE REEXECUÇÃO FREQUENTE E BAIXA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Fase: execução e recebimento.

Causa: serviços realizados em desacordo com as especificações ou correções insuficientes.





Probabilidade: média (10).

Impacto: alto (15).

Nível de risco: 150 (alto).

Consequências: retrabalho, aumento do tempo de indisponibilidade dos equipamentos, insatisfação das secretarias e desperdício de recursos públicos.

Medidas de resposta: padronizar requisitos técnicos mínimos; exigir diagnóstico e descrição do serviço executado; rejeitar formalmente serviços defeituosos; controlar índice de reincidência por credenciada; aplicar sanções em caso de repetição; usar o prazo de até 2 dias úteis para correção como marco de desempenho.

10. RISCO DE BAIXA ADESÃO OU DESINTERESSE DE CREDENCIADOS DURANTE A VIGÊNCIA

Fase: credenciamento e execução.

Causa: ausência de quantitativo mínimo garantido, custos de deslocamento suportados pela contratada e exigência de resposta rápida.

Probabilidade: média (10).

Impacto: alto (15).

Nível de risco: 150 (alto).

Consequências: número insuficiente de prestadores, sobrecarga dos credenciados ativos e risco de descontinuidade do atendimento.

Medidas de resposta: calibrar adequadamente os valores de referência; revisar exigências excessivamente restritivas; manter credenciamento aberto durante a vigência; divulgar amplamente o chamamento; monitorar desistências e causas de recusa. O risco decorre da combinação entre atendimento sob demanda, sem quantitativo mínimo, e obrigação de deslocamento por conta da contratada.

11. RISCO DE FALHA DE FISCALIZAÇÃO DESCENTRALIZADA ENTRE VÁRIAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Fase: gestão e fiscalização contratual.

Causa: multiplicidade de secretarias e unidades demandantes, com atendimentos pulverizados.

Probabilidade: média (10).

Impacto: médio (10).

Nível de risco: 100 (médio).

Consequências: registros incompletos, critérios distintos de ateste, fragilidade na cobrança de desempenho e inconsistências na medição.





Medidas de resposta: designar fiscais setoriais e um gestor central; padronizar formulários e rotinas; promover orientação interna prévia; consolidar relatórios mensais; instituir canal único de controle dos chamados.

SÍNTESE CONCLUSIVA

Os riscos mais relevantes desta contratação concentram-se em quatro pontos: cumprimento dos prazos de atendimento, dependência de peças fora do objeto, segurança/integridade dos equipamentos retirados e qualidade efetiva dos serviços prestados. Em razão disso, recomenda-se tratamento prioritário desses riscos já no TR e no edital, com reforço dos controles de chamado, rodízio, laudo técnico, recebimento definitivo, garantia mínima e fiscalização setorial.

Grão-Pará/SC, 07 de maio de 2026.

EDMAR KEMPER NANDI

Secretário Municipal da Administração e Fazenda

