



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

ANÁLISE DOS RISCOS DA CONTRATAÇÃO

Objeto: Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de autoatendimento inteligente via WEB, com assistente virtual (emulação humana) integrada ao WhatsApp Business por meio da API oficial. A solução deve operar no modelo PAYG (pay-as-you-go) e contemplar integração com sistemas da Prefeitura, além dos serviços de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento, conforme especificações do Termo de Referência.

RISCO 01		
Descrição do risco:	Atraso na implantação da solução dentro do prazo previsto contratualmente.	
Probabilidade:	() Baixa (X) Média () Alta	
Impacto:	() Baixo () Médio (X) Alto	
Id	Danos	
1	Atraso na disponibilização do atendimento digital aos cidadãos.	
2	Comprometimento do cronograma de implantação.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Acompanhar o cronograma de implantação e desenvolvimento da solução durante toda a fase de execução.	Gestor do Contrato
2	Fiscalizar o cumprimento dos prazos previstos no Termo de Referência.	Fiscal do Contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Notificar formalmente a contratada para regularização do atraso. Aplicar as penalidades previstas contratualmente, quando cabíveis.	Gestor do Contrato

RISCO 02		
Descrição do risco:	Falhas nas integrações entre a plataforma e os sistemas da Prefeitura.	
Probabilidade:	() Baixa (X) Média () Alta	
Impacto:	() Baixo () Médio (X) Alto	
Id	Danos	
1	Impossibilidade de utilização de funcionalidades integradas.	
2	Necessidade de execução manual dos atendimentos.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Disponibilizar tempestivamente as informações técnicas necessárias para integração.	Equipe de Planejamento da Contratação
2	Acompanhar os testes de integração antes da entrada em produção.	Fiscal do Contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Solicitar a correção imediata das inconsistências identificadas.	Gestor do Contrato
2	Manter atendimento pelos canais existentes até a	Secretaria Demandante





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

	normalização.	
--	---------------	--

RISCO 03		
Descrição do risco:	Não atendimento dos requisitos mínimos durante a Prova de Conceito	
Probabilidade:	(X) Baixa () Média () Alta	
Impacto:	() Baixo () Médio (X) Alto	
Id	Danos	
1	Atraso na conclusão do procedimento licitatório.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Definir critérios objetivos para avaliação da Prova de Conceito.	Equipe de Planejamento da Contratação
2	Realizar a avaliação conforme os requisitos estabelecidos no Termo de Referência.	Comissão de Avaliação da POC
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Desclassificar a licitante caso não atenda aos requisitos mínimos.	Pregoeiro
2	Convocar a licitante remanescente.	Pregoeiro

RISCO 04		
Descrição do risco:	Indisponibilidade da solução durante a execução contratual.	
Probabilidade:	() Baixa (X) Média () Alta	
Impacto:	() Baixo () Médio (X) Alto	
Id	Danos	
1	Interrupção do atendimento digital. Aumento da demanda por atendimento presencial.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Acompanhar os indicadores de disponibilidade e níveis de serviço. Fiscalizar o cumprimento dos SLA previstos no contrato.	Fiscal do Contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Acionar imediatamente o suporte técnico da contratada. Aplicar as penalidades contratuais caso o SLA não seja cumprido.	Fiscal e Gestor do Contrato

RISCO 05		
Descrição do risco:	Perda, vazamento ou tratamento inadequado de dados.	
Probabilidade:	(X) Baixa () Média () Alta	
Impacto:	() Baixo () Médio (X) Alto	
Id	Danos	
1	Violação da LGPD.	
2	Comprometimento da confidencialidade das informações.	





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de segurança e proteção de dados previstos no contrato.	Fiscal do Contrato
2	Exigir a realização de backups e manutenção dos registros de auditoria.	Gestor do Contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Comunicar imediatamente o incidente e exigir a adoção das medidas corretivas.	Gestor do Contrato
2	Aplicar as sanções previstas contratualmente e na legislação aplicável.	Autoridade Competente

RISCO 06		
Descrição do risco:	Treinamento insuficiente dos usuários da solução.	
Probabilidade:	() Baixa (X) Média () Alta	
Impacto:	() Baixo (X) Médio () Alto	
Id	Danos	
1	Utilização inadequada da plataforma.	
2	Redução da eficiência operacional.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Acompanhar a execução dos treinamentos previstos no contrato.	Fiscal do Contrato
2	Validar os materiais e conteúdos apresentados pela contratada.	Gestor do Contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Solicitar reforço ou novo treinamento sem ônus para a Administração.	Gestor do Contrato
2	Avaliar novamente a equipe após a capacitação complementar.	Fiscal do Contrato

RISCO 07		
Descrição do risco:	Descontinuidade da solução ao término do contrato ou dificuldade na migração dos dados.	
Probabilidade:	(X) Baixa () Média () Alta	
Impacto:	() Baixo () Médio (X) Alto	
Id	Danos	
1	Interrupção dos serviços.	
2	Perda de histórico e informações.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Acompanhar o cumprimento das cláusulas de reversibilidade previstas no contrato.	Gestor do Contrato
2	Planejar a nova contratação antes do encerramento da vigência.	Equipe de Planejamento da Contratação
Id	Ação de Contingência	Responsável





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

1	Exigir a entrega integral dos dados e apoio técnico para migração.	Gestor do Contrato
2	Adotar as medidas administrativas cabíveis em caso de descumprimento contratual.	Autoridade Competente

Palhoça, 13 de julho de 2026.

PEDRO PAULO DOS PASSOS FREITAS
Secretaria Municipal da Fazenda

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 14/07/2026 16:33 -03:00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/p8e6282aa60af5>

