



MAPA DE RISCOS

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de hospedagem, incluindo diárias em apartamentos individuais, duplos, triplos, quádruplos e de casal, com café da manhã incluso, TV e frigobar, destinada a atender as Secretarias, Fundos e a Prefeitura Municipal de Ulianópolis – PA, por meio da Secretaria de Administração e Finanças.

Base Legal: Lei nº 14.133/2021

Órgão Demandante: Secretaria de Administração e Finanças de Ulianópolis – PA.

Data: 22/10/2025

Objetivo do Mapa de Riscos: É **Identificar, avaliar e classificar** os principais riscos que podem comprometer a execução do contrato de hospedagem, como atrasos no atendimento, falhas de reserva, indisponibilidade de quartos, baixa qualidade dos serviços e descumprimento das condições contratadas.

Com isso, o mapa busca definir medidas preventivas e ações de contingência para minimizar impactos, garantindo continuidade, economicidade, transparência e eficiência na gestão das hospedagens realizadas pela Prefeitura Municipal e Secretarias de Fundo de Ulianópolis – PA.

Nº	Riscos	Descrição dos Riscos	Probabilidade	Impacto	Classificação	Ação de Contingência
1	Atraso na Confirmação de Hospedagem	Demora na reserva ou confirmação de quartos, podendo prejudicar deslocamentos oficiais.	Alta	Alto	Crítico	Estabelecer prazo máximo de confirmação (SLA) no contrato; prever penalidades por descumprimento.
2	Falha na Disponibilidade de Quartos	Indisponibilidade de hospedagem em períodos de alta demanda.	Alta	Alto	Crítico	Manter cadastro reserva de hotéis e prever cláusula de substituição emergencial.
3	Qualidade Insatisfatória dos Serviços	Reclamações quanto à limpeza, conforto ou alimentação	Média	Alto	Alto	Definir padrões mínimos no Termo de Referência; realizar fiscalizações



		oferecida.				periódicas e aplicar sanções.
4	Cancelament o Indevido ou Atrasado	Falha em cancelar ou remanejar reservas, gerando custos desnecessários.	Média	Alto	Alto	Definir regras de cancelamento e remarcação com prazos e penalidades claras.
5	Cobrança Indevida ou Divergência de Valores	Diferença entre o valor contratado e o cobrado pela empresa.	Média	Médio	Médio	Conferir relatórios e notas fiscais antes de efetuar pagamentos; exigir planilha detalhada de diárias.
6	Irregularidad e Fiscal da Contratada	Empresa deixa de manter regularidade jurídica ou fiscal durante o contrato.	Baixa	Média	Média	Exigir comprovação mensal de regularidade fiscal e rescisão imediata em caso de irregularidade.
7	Falhas no Atendimento	Dificuldade de comunicação com a recepção ou ausência de suporte 24h.	Média	Médio	Médio	Estabelecer canal de atendimento remoto e presencial; cláusula de atendimento prioritário em situações justificadas.
8	Danos ou Extravio de Pertences de Servidores	Ocorrência de incidentes que causem prejuízos aos hóspedes.	Baixa	Alto	Moderado	Exigir seguro ou cláusula de responsabilidade civil por parte da contratada.
9	Problemas de Segurança nas Instalações	Falta de equipamentos de segurança, risco de acidentes ou incêndios.	Média	Médio	Médio	Exigir alvarás e certificados de segurança; prever inspeções durante o contrato.
10	Imagem Institucional	Reclamações públicas sobre más condições de hospedagem de servidores.	Média	Médio	Baixo	Manter fiscalização e registro documental das condições oferecidas; exigir





						substituição imediatamente do fornecedor em caso de má prestação.
--	--	--	--	--	--	--

† **Legenda:**

- **Probabilidade:** Baixa, Média, Alta.
- **Impacto:** Baixo, Médio, Alto.
- **Nível de risco:** Calculado com base em probabilidade x impacto.

Categorias: Atraso na Confirmação, Falha na Disponibilidade, Qualidade Insatisfatória, Cancelamento Indevido, Cobrança Indevida, Irregularidade Fiscal, Falhas no Atendimento, Danos a Pertences, Problemas de Segurança, Imagem Institucional.

Recomendações complementares:

- 1- Estabelecer plano de contingência para falhas na hospedagem, prevendo hotéis alternativos e comunicação imediata.
- 2- Definir critérios claros para cancelamentos e remarcações, com prazos e custos penalidades previamente acordadas.
- 3- Monitorar a qualidade do serviço por meio de relatório de fiscalização e feedback dos usuários.
- 4- Prever cláusulas contratuais em casos de descumprimento de padrões de qualidade.
- 5- Manter controle administrativo rigoroso sobre as diárias utilizadas, canceladas e pendentes de pagamento.

Marina Zavarize Diniz

Responsável pela elaboração do Mapa de Riscos

