



ANEXO A

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Objeto: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de implantação, disponibilização de infraestrutura de telefonia IP, fornecimento de números de telefonia, disponibilização de plataforma de atendimento integrado (Omnichannel) e serviços de manutenção, com cessão de equipamentos em regime de comodato, visando atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Parauapebas, estado do Pará.

Parauapebas-PA, 06 de junho de 2025

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br





Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Fase*	Autor
06/06/2025	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	PC	KLEUSON LIMA DA SILVA

*Fase: Registro da fase do processo de contratação da solução relacionada à criação/alteração do Mapa de Gerenciamento de Riscos:

PC – Planejamento da Contratação;

SF – Seleção de Fornecedores;

GC – Gestão do Contrato.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br





MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

INTRODUÇÃO

O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.

O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.

Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impactos caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.

Os riscos identificados no projeto devem ser registrados, avaliados e tratados:

- a) Durante a fase de planejamento, a equipe de Planejamento da Contratação deve proceder às ações de gerenciamento de riscos e produzir o Mapa de Gerenciamento de Riscos;
- b) Durante a fase de Seleção do Fornecedor, o Integrante Administrativo, com apoio dos Integrantes Técnico e Requisitante, deve proceder às ações de gerenciamento dos riscos e atualizar o Mapa de Gerenciamento de Riscos;
- c) Durante a fase de Gestão do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, sob coordenação do Gestor do Contrato, deverá proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, procedendo à reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores com a atualização de suas respectivas ações de tratamento, e proceder também com a identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos.

Os parâmetros que serão utilizados como base para construção dos níveis de risco estão dispostos na tabela seguinte. Para este caso foram adotados 3 valores básicos para representar os níveis de probabilidade e impacto que, após a multiplicação, resultarão nos níveis de riscos, que direcionarão as ações relacionadas aos riscos durante as fases de contratação (planejamento, seleção de fornecedor e gestão do contrato):

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

Tabela 1: Escala de classificação de probabilidade e impacto.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

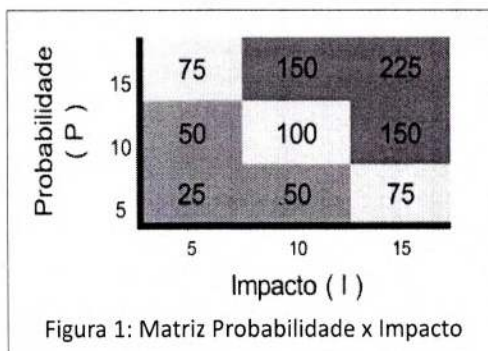
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Fluor



A tabela a seguir apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento de apoio para a definição dos critérios de classificação do nível de risco:



Exemplo de diretrizes de tratamento de riscos:

O produto da probabilidade pelo impacto de cada risco deve se enquadrar em uma região da matriz probabilidade x impacto. Caso o risco enquadre-se na região verde, seu nível de risco é entendido como baixo, logo admite-se a aceitação ou adoção das medidas preventivas. Se estiver na região amarela, entende-se como médio; e se estiver na região vermelha, entende-se como nível de risco alto. Nos casos de riscos classificados como médio e alto, deve-se adotar obrigatoriamente as medidas preventivas previstas.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Assinatura



2 – IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste documento.

As probabilidades e Impactos foram inicialmente definidas no item 3 – *Avaliação e Tratamento dos Riscos Identificados* e transferidos para a tabela abaixo para o cálculo dos níveis de risco.

Id	Risco	Relacionado ao(à): ¹	P ²	I ³	Nível de Risco (P x I) ⁴
R01	Especificação ineficiente dos requisitos técnicos e do modelo de prestação dos serviços de telefonia, gerando dúvidas nas propostas e comprometendo a qualidade do fornecimento.	Planejamento da Contratação	5	10	50
R02	Erros na estimativa da quantidade de ramais e da demanda de chamadas simultâneas, resultando em subdimensionamento ou superdimensionamento da solução contratada.	Planejamento da Contratação	5	15	75
R03	Definição de especificações técnicas que limitem a competitividade, favorecendo determinado fornecedor e restringindo a participação de empresas capacitadas.	Planejamento da Contratação	5	10	50
R04	Pesquisa de mercado insuficiente ou inadequada, comprometendo a definição do valor estimado da contratação e dificultando a escolha da melhor proposta.	Planejamento da Contratação	5	15	75
R05	Ausência de recursos orçamentários suficientes para cobrir os custos da contratação, comprometendo a continuidade da prestação dos serviços de telefonia.	Planejamento da Contratação	5	15	75
R06	Escolha de fornecedor com baixa capacidade técnica ou financeira, resultando em falhas no fornecimento dos serviços e suporte.	Seleção do Fornecedor	10	10	100
R07	Escolha de um fornecedor com baixa capacidade técnica ou financeira para atender às demandas do contrato.	Seleção do Fornecedor	10	15	150
R08	Propostas com erros técnicos ou informações imprecisas, prejudicando a análise e a seleção da proposta mais vantajosa.	Seleção do Fornecedor	10	15	150
R09	Contratação de empresa com documentação	Seleção do	5	15	75

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Assinatura

	incompleta ou irregular, ocasionando riscos de rescisão contratual ou impedimento de pagamento.	Fornecedor			
R10	Judicialização do processo licitatório, provocando atrasos na implantação dos serviços de telefonia e impacto nas atividades administrativas.	Seleção do Fornecedor	10	15	150
R11	Falta de fiscalização adequada na execução contratual, resultando em degradação na qualidade do serviço, como chamadas com ruídos, falhas de conexão ou suporte ineficiente.	Gestão Contratual	5	15	75
R12	Descumprimento de cláusulas contratuais, como prazos de atendimento ou indisponibilidade do sistema, prejudicando a comunicação interna e o atendimento ao cidadão.	Gestão Contratual	5	15	75
R13	Falhas na segurança da informação, como interceptação de chamadas, acessos indevidos à central PABX virtual ou vazamento de dados de atendimento.	Gestão Contratual	10	15	150
R14	Interrupções ou instabilidades frequentes nos serviços de telefonia IP, afetando a continuidade do atendimento ao público e as operações administrativas.	Gestão Contratual	10	15	150
R15	Custos adicionais não previstos em contrato, como cobrança indevida por ramais, números ou suporte técnico, impactando o orçamento público.	Gestão Contratual	10	15	150

Legenda: **P** – Probabilidade; **I** – Impacto.

¹ A qual natureza o risco está associado: fases do Processo da Contratação ou Solução Tecnológica.

² Probabilidade: chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetiva ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente, ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.19).

³ Impacto: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.18).

⁴ Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009, item 2.23 e IN SGD/ME nº 1, de 2019, art. 2º, inciso XIII).

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



[Assinatura]



3 – AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

Os riscos identificados durante todo o processo de aquisição da solução são mostrados nas tabelas abaixo. Para o tratamento de riscos, as seguintes opções foram selecionadas: *evitar, reduzir ou mitigar e aceitar ou tolerar o risco:*

Risco 01	Risco:	Especificação ineficiente dos requisitos técnicos e do modelo de prestação dos serviços de telefonia, gerando dúvidas nas propostas e comprometendo a qualidade do fornecimento.	
	Probabilidade :	Baixo	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Dúvidas nas propostas, comprometendo a competitividade	
	Dano 2:	Contratação de serviço inadequado às necessidades reais.	
	Dano 3:	Serviços prestados com baixa qualidade.	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	p1	Elaborar Termo de Referência detalhado, com a participação de especialistas em TI e entrevistas com usuários.	Planejamento da Contratação
	p2	Realizar consulta pública e reuniões com fornecedores para esclarecer demandas e alinhar expectativas.	Planejamento da Contratação
	p3	Validar as especificações com base em benchmarks de mercado.	Planejamento da Contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	c1	Revisar o edital e emitir esclarecimentos ou aditivos durante a fase de licitação.	Planejamento da Contratação / Seleção do Fornecedor
	c2	Solicitar ajustes contratuais e negociar novos serviços com o fornecedor contratado.	Seleção do Fornecedor
	c3	Aplicar sanções contratuais e acionar suporte técnico para melhorias.	Planejamento da Contratação / Seleção de Fornecedor

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Handwritten signature

Risco 02	Risco:	Erros na estimativa da quantidade de ramais e da demanda de chamadas simultâneas, resultando em subdimensionamento ou superdimensionamento da solução contratada.	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Subdimensionamento, resultando em lentidão ou interrupção dos serviços.	
	Dano 2:	Superdimensionamento, gerando custos desnecessários.	
	Dano 3:	Impossibilidade de atender a serviços críticos do município.	
	Tratamento:	Evitar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	p1	Realizar levantamento detalhado das demandas atuais e projeções futuras dos ramais	Planejamento da Contratação
	p2	Solicitar análises técnicas e dimensionamento por especialistas de TI	Planejamento da Contratação
	p3	Levantamento de demanda real com base em relatórios de uso e benchmark com outras prefeituras.	Planejamento da Contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	c1	Solicitar aumento emergencial de capacidade ao fornecedor, com aditivos contratuais, até o limite previsto por Lei.	Gestão do Contrato
	c2	Renegociar o contrato para ajustar o valor às demandas reais.	Gestão do Contrato
	c3	Implantar soluções alternativas, como ramais temporários adicionais.	Gestão do Contrato

Risco 03	Risco:	Definição de especificações técnicas que limitem a competitividade, favorecendo determinado fornecedor e restringindo a participação de empresas capacitadas.	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	médio	
	Dano 1:	Limitação de participantes na licitação.	
	Dano 2:	Impugnações ou judicialização do processo.	
	Dano 3:	Aumento de custos devido à restrição de mercado.	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br





p1	Garantir que as especificações técnicas sejam amplas, com critérios que promovam competitividade.	Planejamento da Contratação
p2	Revisar as especificações técnicas com base nos princípios da isonomia e ampla concorrência.	Planejamento da Contratação
p3	Consultar órgãos de controle e referências técnicas de editais anteriores.	Planejamento da Contratação
Id	Ação de Contingência	Responsável
c1	Reabrir a licitação com especificações revisadas para ampliar a participação	Planejamento da Contratação / Seleção do Fornecedor
c2	Apresentar defesa jurídica e ajustar as especificações técnicas se necessário.	Seleção do Fornecedor
c3	Justificar os custos adicionais com base em limitações técnicas e buscar alternativas de economia.	Administrativo

Risco 04	Risco:	Pesquisa de mercado insuficiente ou inadequada, comprometendo a definição do valor estimado da contratação e dificultando a escolha da melhor proposta.	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Definição inadequada do valor estimado, prejudicando a análise das propostas.	
	Dano 2:	Contratação acima do valor de mercado.	
	Dano 3:	Desclassificação de propostas devido a divergências nos preços.	
	Tratamento:	Evitar ou Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	p1	Realizar ampla pesquisa de preços, considerando múltiplas fontes e diferentes regiões.	Planejamento da Contratação
	p2	Comparar os valores levantados com contratações similares em outros municípios.	Planejamento da Contratação Seleção do Fornecedor
	p3	Solicitar orçamentos detalhados e com justificativas dos fornecedores consultados.	Seleção do Fornecedor
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	c1	Reavaliar o valor estimado e republicar o edital se necessário.	Seleção do Fornecedor

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Assinatura



SEGOV
Secretaria Especial
de Governo



c2	Negociar descontos ou ajustes com o fornecedor contratado.	Seleção do Fornecedor
c3	Permitir complementação de informações pelos fornecedores durante a análise das propostas, através de diligência com a solicitação de planilha de composição de custos.	Seleção do Fornecedor

Risco 05	Risco:	Ausência de recursos orçamentários suficientes para cobrir os custos da contratação, comprometendo a continuidade da prestação dos serviços de telefonia.	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Impossibilidade de execução contratual.	
	Dano 2:	Paralisação dos serviços contratados.	
	Dano 3:	Impacto na continuidade das atividades da Prefeitura.	
	Tratamento:	Evitar mitigar ou Aceitar e tolerar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	p1	Garantir que os recursos estejam devidamente alocados antes da abertura do processo licitatório.	Planejamento da Contratação
	p2	Obter a aprovação do planejamento orçamentário pelo setor financeiro responsável.	Planejamento da Contratação
	p3	Criar uma reserva de contingência para eventuais ajustes orçamentários.	Administração
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	c1	Realocar recursos orçamentários de outras áreas.	Gestão do Contrato
	c2	Solicitar crédito suplementar ou buscar parcerias para continuidade dos serviços.	Gestão do Contrato / Administração
	c3	Implementar um plano emergencial para minimizar os impactos nas atividades.	Administração Jurídico

Risco 06	Risco:	Escolha de um fornecedor com baixa capacidade técnica ou financeira para atender às demandas do contrato.
	Probabilidade:	Médio
	Impacto:	Médio
	Dano 1:	Contratação de empresa inexperiente, gerando falhas no serviço.
	Dano 2:	Risco de descumprimento contratual.
	Dano 3:	Baixa competitividade no processo licitatório.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Handwritten signature



**PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS**
Um novo tempo, uma nova história

SEGOV
Secretaria Especial
de Governo

Tratamento: Evitar, mitigar

Id	Ação Preventiva	Responsável
p1	Exigir atestados de capacidade técnica e analisar contratos similares executados pelos fornecedores.	Planejamento da Contratação
p2	Incluir critérios técnicos claros e exigências de qualificação no edital.	Planejamento da Contratação
p3	Ampliar a divulgação do edital para atrair fornecedores qualificados.	Planejamento da Contratação
Id	Ação de Contingência	Responsável
c1	Solicitar a substituição de equipamentos ou serviços por itens de qualidade superior.	Gestão do Contrato
c2	Aplicar penalidades contratuais e rescindir o contrato, se necessário.	Gestão do Contrato
c3	Estender o prazo de licitação ou consultar fornecedores diretamente para garantir participação.	Seleção do Fornecedor

Risco 07	Risco:	Escolha de um fornecedor com baixa capacidade técnica ou financeira para atender às demandas do contrato.	
	Probabilidade:	Médio	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Interrupção dos serviços devido à incapacidade do fornecedor.	
	Dano 2:	Descumprimento de prazos contratuais.	
	Dano 3:	Necessidade de recontração, gerando atrasos e custos adicionais.	
	Tratamento:	Evitar ou Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	p1	Exigir comprovação de capacidade técnica e financeira, como balanços e atestados.	Planejamento da Contratação
	p2	Avaliar o histórico de desempenho do fornecedor em outros contratos similares.	Seleção do Fornecedor
	p3	Realizar análise de risco na seleção do fornecedor e estabelecer critérios claros de qualificação.	Planejamento da Contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	c1	Substituir o fornecedor por outro previamente habilitado, dentro do limite contratual.	Gestão do Contrato
	c2	Estabelecer cronogramas ajustados e reforçar fiscalização.	Gestão do Contrato

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Handwritten signature in blue ink.



**PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS**
Um novo tempo, uma nova história

SEGOV
Secretaria Especial
de Governo

c3	Realocar o serviço para outro fornecedor com dispensa emergencial, se necessário.	Gestão do Contrato
----	---	--------------------

Risco 08	Risco:	Propostas com erros técnicos ou informações imprecisas, prejudicando a análise e a seleção da proposta mais vantajosa.	
	Probabilidade:	Médio	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Análise prejudicada, resultando na escolha de proposta inadequada.	
	Dano 2:	Contratação por valor acima ou abaixo do esperado, comprometendo o orçamento.	
	Dano 3:	Risco de judicialização do processo licitatório.	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	p1	Incluir cláusulas no edital para corrigir erros formais e exigir planilhas detalhadas.	Planejamento da Contratação
	p2	Realizar conferência rigorosa das planilhas de custo	Seleção do Fornecedor
	p3	Estabelecer comissão capacitada para analisar as propostas.	Seleção do Fornecedor
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	c1	Solicitar esclarecimentos ou complementações aos licitantes antes da adjudicação.	Seleção do Fornecedor

c2

Aplicar ajustes contratuais e negociar aditivos, quando possível.

Gestão do Contrato

c3

Apresentar defesa com base na legislação e corrigir falhas de análise, se necessário.

Gestão do Contrato

Risco 09	Risco:	Contratação de empresa com documentação incompleta ou irregular, ocasionando riscos de rescisão contratual ou impedimento de pagamento.	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Impugnação ou cancelamento da contratação.	
	Dano 2:	Judicialização do processo, causando atrasos.	
	Dano 3:	Interrupção dos serviços devido a problemas legais com o fornecedor.	
	Tratamento:	Evitar	

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Person



**PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS**
Um novo tempo, uma nova história.

SEGOV
Secretaria Especial
de Governo

Id	Ação Preventiva	Responsável
p1	Verificar minuciosamente toda a documentação antes da habilitação.	Seleção do Fornecedor
p2	Exigir a comprovação de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária no edital.	Planejamento da Contratação
p3	Utilizar ferramentas e sistemas de informação para verificar a situação cadastral das empresas, como o SICAF e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP).	Seleção do Fornecedor
Id	Ação de Contingência	Responsável
c1	Permitir a regularização da documentação dentro do prazo legal, conforme previsto na Lei 14.133/21.	Seleção do Fornecedor
c2	Anular o processo de compra, caso a maioria das propostas apresente documentação irregular, e refazer o processo com maior rigor na qualificação e análise da documentação.	Seleção do Fornecedor
c3	Em caso de contratação de uma empresa com documentação irregular, adotar as medidas cabíveis para a rescisão do contrato e a apuração de responsabilidades.	Gestão do Contrato / Jurídico

Risco 10	Risco:	Judicialização do processo licitatório, provocando atrasos na implantação dos serviços de telefonia e impacto nas atividades administrativas.
	Probabilidade:	Médio
	Impacto:	Alto
	Dano 1:	Atrasos na contratação e início dos serviços.
	Dano 2:	Impacto no cumprimento das metas da Prefeitura.
	Dano 3:	Custos adicionais relacionados à defesa jurídica.
	Tratamento:	Evitar, mitigar.
Id	Ação Preventiva	Responsável
p1	Garantir total conformidade do edital com a legislação vigente.	Seleção do Fornecedor
p2	Realizar consultas prévias a órgãos de controle para evitar falhas no processo.	Jurídico
p3	Treinar a equipe envolvida no processo licitatório para evitar erros formais.	Administrativo
Id	Ação de Contingência	Responsável
c1	Avaliar a possibilidade de negociação e conciliação com a parte autora da ação judicial, buscando uma solução rápida e eficiente para o conflito.	Jurídico

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Handwritten signature in blue ink.



**PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS**
que não tem tempo, uma nova história

SEGOV
Secretaria Especial
de Governo

c2	Adotar as medidas judiciais cabíveis para defender a Administração e garantir a continuidade do processo de contratação, disponibilizando toda a documentação do processo de compra direta, com as devidas justificativas, para demonstrar a legalidade e a regularidade dos atos praticados.	Administração
c3	Em caso de decisão judicial desfavorável, adotar as medidas necessárias para corrigir as irregularidades apontadas e dar continuidade ao processo de contratação e realizar um novo processo.	Jurídico

Risco 11	Risco:	Falta de fiscalização adequada na execução contratual, resultando em degradação na qualidade do serviço, como chamadas com ruídos, falhas de conexão ou suporte ineficiente.	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Serviços prestados fora dos padrões exigidos.	
	Dano 2:	Inexecução parcial ou total do contrato.	
	Dano 3:	Desvios ou prejuízos financeiros.	
	Tratamento:	Evitar ou Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	p1	Designar fiscais de contrato qualificados e realizar reuniões periódicas de acompanhamento.	Planejamento da Contratação / Gestão do Contrato
	p2	Estabelecer indicadores de desempenho no contrato.	Planejamento da Contratação / Gestão do Contrato
	p3	Implantar sistemas de monitoramento para auditoria dos serviços.	Gestão do Contrato
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	c1	Aplicar penalidades contratuais e exigir correção imediata das falhas.	Gestão do Contrato
	c2	Reforçar a fiscalização ou substituir o fornecedor em caso de descumprimento.	Gestão do Contrato
	c3	Realizar auditoria emergencial e acionar os mecanismos de controle interno.	Gestão do Contrato

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Handwritten signature in blue ink.



Risco 12	Risco:	Descumprimento de cláusulas contratuais, como prazos de atendimento ou indisponibilidade do sistema, prejudicando a comunicação interna e o atendimento ao cidadão.	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Prejuízo à continuidade dos serviços essenciais.	
	Dano 2:	Necessidade de nova contratação emergencial.	
	Dano 3:	Impacto financeiro e administrativo.	
	Tratamento:	Evitar, mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	p1	Inserir multas contratuais para descumprimento e exigir garantias contratuais.	Gestão do Contrato
	p2	Estabelecer cronograma detalhado e monitoramento constante.	Planejamento da Contratação
	p3	Realizar reuniões de alinhamento constante com o fornecedor.	Gestão do Contrato
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	c1	Aplicar sanções previstas no contrato e buscar ressarcimento dos prejuízos.	Gestão do Contrato
	c2	Formalizar aditivo ou abrir processo emergencial para continuidade dos serviços.	Gestão do Contrato
	c3	Acionar a procuradoria jurídica para minimizar os prejuízos.	Gestão do Contrato / Jurídico

Risco 13	Risco:	Falhas na segurança da informação, como interceptação de chamadas, acessos indevidos à central PABX virtual ou vazamento de dados de atendimento.	
	Probabilidade:	Médio	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Vazamento de dados sensíveis da Administração, como documentos internos, informações pessoais de servidores e dados financeiros.	
	Dano 2:	Ataques cibernéticos que podem comprometer os sistemas da Administração, como a rede de computadores, o software de bilhetagem e os dados armazenados nos servidores.	
	Dano 3:	Multas por descumprimento de legislações como a LGPD.	
	Tratamento:	Evitar, mitigar	

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Assessor



Id	Ação Preventiva	Responsável
p1	Exigir certificações de segurança cibernética do fornecedor e implantar políticas de segurança rigorosas.	Planejamento da Contratação
p2	Realizar testes de vulnerabilidade e auditorias periódicas.	Gestão do Contrato
p3	Garantir conformidade com a LGPD e inserir cláusulas de confidencialidade no contrato.	Planejamento da Contratação
Id	Ação de Contingência	Responsável
c1	Acionar plano de resposta a incidentes para mitigar os danos e notificar os órgãos responsáveis.	Gestão do Contrato
c2	Contratar suporte especializado para recuperação dos serviços e dados.	Gestão do Contrato
c3	Notificar os órgãos de controle e realizar plano de adequação emergencial.	Gestão do Contrato / Jurídico

Risco 14	Risco:	Interrupções ou instabilidades frequentes nos serviços de telefonia IP, afetando a continuidade do atendimento ao público e as operações administrativas.	
	Probabilidade:	Médio	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Prejuízo às atividades administrativas, como sistemas online, envio de documentos e comunicação interna.	
	Dano 2:	Interrupção de serviços públicos que dependem de acesso à internet, como atendimento ao cidadão.	
	Dano 3:	Prejuízos financeiros devido à paralisação de atividades e perda de produtividade.	
	Dano 4:	Risco de ataques cibernéticos devido à falha em sistemas de segurança associados à instabilidade.	
	Dano 5:	Reclamações ou perda de credibilidade por parte da sociedade em função da falha nos serviços municipais.	
	Tratamento:	Evitar, mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
p1	Exigir SLA (Acordo de Nível de Serviço) mínimo de 99,5% e redundância.	Planejamento da Contratação	
p2	Realizar testes periódicos de desempenho e estabilidade	Gestão do Contrato	
p3	Estabelecer um plano de manutenção preventiva com o fornecedor para evitar falhas.	Gestão do Contrato	

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Assessor



**PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS**
Um novo tempo, uma nova história

SEGOV
Secretaria Especial
de Governo

P4	Exigir certificações de segurança do fornecedor e implementar sistemas de redundância em segurança da informação.	Planejamento da Contratação
P5	Monitorar em tempo real os serviços de internet para detecção de instabilidades antes que impactem os usuários.	Gestão do Contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável
c1	Acionar o link redundante contratado para garantir continuidade imediata.	Planejamento da Contratação
c2	Priorizar os serviços essenciais com alocação de banda dedicada em momentos críticos.	Gestão do Contrato
c3	Negociar descontos ou compensações contratuais com o fornecedor em caso de falhas.	Gestão do Contrato
c4	Implantar sistemas locais de segurança enquanto o serviço é restaurado.	Gestão do Contrato
C5	Comunicar a população sobre medidas tomadas e o tempo estimado de normalização do serviço.	Gestão do Contrato

Risco 15	Risco:	Custos adicionais não previstos em contrato, como cobrança indevida por ramais, números ou suporte técnico, impactando o orçamento público.	
	Probabilidade:	Médio	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Dificuldade em manter o contrato dentro do orçamento inicial, impactando na continuidade dos serviços.	
	Dano 2:	Necessidade de renegociar o contrato, reduzindo o escopo dos serviços ou da qualidade dos insumos, para conter os custos, impactando na satisfação dos usuários.	
	Tratamento:	Mitigar ou Reduzir.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
p1	Elaborar um orçamento detalhado e realista, considerando todos os custos envolvidos na contratação, com base em uma pesquisa de mercado abrangente e na análise de contratos similares.	Planejamento da Contratação	
p2	Monitorar os custos do contrato e do mercado, para identificar possíveis aumentos e adotar medidas preventivas em tempo hábil.	Gestão do Contrato	
p3	Negociar com o fornecedor condições de pagamento flexíveis e descontos por volume, para obter melhores preços e garantir a economicidade da contratação.	Gestão do Contrato	
	Id	Ação de Contingência	Responsável
c1	Reduzir o escopo dos serviços ou a quantidade de insumos, caso não seja possível arcar com os custos adicionais, priorizando as necessidades mais importantes mapeadas pela SEGOV/DTIC.	Gestão do Contrato	

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Handwritten signature in blue ink.



**PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS**
um novo tempo, uma nova história

SEGOV
Secretaria Especial
de Governo

c2	Avaliar a possibilidade de suspender temporariamente alguns serviços ou de substituir insumos por opções mais econômicas, em caso de restrição orçamentária.	Gestão do Contrato
c3	Em último caso, rescindir o contrato com o fornecedor, se os custos se tornarem inviáveis, e buscar alternativas no mercado.	Gestão do Contrato

4 – ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE TRATAMENTO DE RISCOS

Espaço para registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos, que poderá conter eventos relevantes relacionados ao gerenciamento de riscos:

Data	Id. Risco	Id. Ação	Registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos

5 – APROVAÇÃO E ASSINATURA

Conforme § 5º do art. 38 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Mapa de Gerenciamento de Riscos deve ser assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação, nas fases de Planejamento da Contratação e de Seleção de Fornecedores, e pela Equipe de Fiscalização do Contrato, na fase de Gestão do Contrato.

Parauapebas, 06 de junho de 2025

Responsável pela Elaboração:

Kleuson Lima da Silva

KLEUSON LIMA DA SILVA
ASSES.ESP.VIII
SEGOV/DTIC – DC 301/2025

Ciente:

LEONARDO DE MEDEIROS:87998742100
Assinado de forma digital por LEONARDO DE MEDEIROS:87998742100

LEONARDO DE MEDEIROS
Diretor DTIC/SEGOV
Portaria nº 001/2025/SEGOV

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br

