ANÁLISE DE RISCOS E MAPA DE RISCOS

Art. 18, inciso X, da Lei nº 14.133/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento ao cidadão e gestão da ouvidoria pública, incluindo licença de uso de sistema informatizado integrado, fornecimento de mão de obra para operação do sistema, disponibilização de infraestrutura física para atendimento presencial e fornecimento de insumos necessários à execução dos serviços para atender às demandas da Prefeitura de Mariana.

1. Objetivo da Análise de Riscos

A presente análise de riscos integra a fase de planejamento da contratação, em atendimento ao art. 18, inciso X, da Lei nº 14.133/2021, e tem por finalidade identificar, avaliar e tratar os eventos que possam comprometer o sucesso da licitação, a seleção da proposta mais vantajosa e a adequada execução contratual.

A gestão dos riscos permitirá à Administração adotar medidas preventivas e corretivas capazes de aumentar a segurança jurídica, a eficiência administrativa e a continuidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos.

2. Metodologia

A identificação dos riscos foi realizada considerando todas as fases da contratação:

- planejamento da contratação;
- seleção do fornecedor;
- implantação da solução;
- execução contratual;
- fiscalização e encerramento do contrato.

Para cada risco foram avaliados:

- probabilidade de ocorrência;

- impacto sobre a contratação;
- nível de risco;
- estratégias de resposta;
- responsáveis pelo gerenciamento;
- forma de monitoramento.

Critérios de Classificação

Probabilidade

Grau	Descrição
Baixa	Evento improvável
Média	Pode ocorrer durante a contratação
Alta	Grande possibilidade de ocorrência

Impacto

Grau	Descrição
Baixo	Pequenos prejuízos, facilmente corrigidos
Médio	Afeta parcialmente os resultados da contratação
Alto	Compromete o atendimento do interesse público ou a continuidade dos serviços

Classificação do Risco

Probabilidade	Impacto	Classificação (Nível)
Baixa	Baixo	**Baixo**
Baixa	Médio	**Médio**
Baixa	Alto	**Médio**
Média	Médio	**Médio**
Média	Alto	**Alto**
Alta	Médio	**Alto**
Alta	Alto	**Crítico**

3. Riscos Identificados

ID	Evento de Risco	Fase	Causa	Consequência	Probabilidade	Impacto	Nível	Tratamento Preventivo	Plano de Contingência	Responsável
R01	Licitação deserta ou fracassada	Licitação	Preços incompatíveis	Atraso na contratação	Média	Alto	Alto	Pesquisa de preços consistente	Republicação do certame com ajustes	Agente de Contratação
R02	Seleção do fornecedor	Licitação	Habilitação de empresa sem capacidade operacional ou experiência técnica prévia em implantações de soluções de Ouvidoria no setor público.	Atrasos crônicos no cronograma de transição de sistemas / Atraso no início da prestação dos serviços.	Baixa	Alto	Médio	Exigir no edital a apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem a implantação e suporte de sistema com funcionalidades e complexidade compatíveis.	Declarar a rescisão unilateral do contrato com fulcro na Lei 14.133/2021, aplicar sanções de impedimento de licitar e convocar a licitante remanescente classificada em segundo lugar.	Equipe de Planejamento
R03	Sistema incompatível com os requisitos do termo de referência	Implantação	Ausência de requisitos	Retrabalho e atrasos	Média	Alto	Alto	Prova de conceito	Desclassificação	Equipe de Planejamento
R04	Atraso na implantação da solução	Implantação	Planejamento inadequado da contratada	Atraso no início da prestação dos serviços	Média	Alto	Alto	Cronograma detalhado com marcos de entrega	Aplicação das penalidades contratuais	Gestor/fiscal do contrato
R05	Vazamento de dados pessoais	Execução	Falhas de segurança da informação	Violação da LGPD e responsabilização da Administração	Baixa	Alto	Médio	Criptografia, autenticação, registro de logs, controle de acessos e política de segurança	Comunicação do incidente, mitigação e recuperação dos dados	Contratada

ID	Evento de Risco	Fase	Causa	Consequência	Probabilidade	Impacto	Nível	Tratamento Preventivo	Plano de Contingência	Responsável
R06	Atendimento insatisfatório ao cidadão	Execução	Falta de capacitação da equipe	Reclamações e perda da qualidade do serviço	Média	Alto	Alto	Capacitação permanente e avaliação periódica dos atendentes	Substituição de profissionais e treinamento complementar	Contratada
R07	Descumprimento dos prazos legais da Ouvidoria por parte dos ouvidores	Execução	Falhas operacionais	Descumprimento legal e insatisfação do cidadão	Média	Alto	Alto	Painéis de controle, alertas automáticos e indicadores	Plano de recuperação das demandas acumuladas / Emissão de relatórios periódicos de descumprimento de prazos ao Secretário da pasta e propor a instituição de normas internas de responsabilização administrativa para agentes que injustificadamente atrasem o envio de respostas.	Controladoria Geral
R08	Rotatividade elevada da equipe de responsáveis pelas respostas oficiais	Execução	Troca frequente de profissionais	Queda na qualidade do atendimento	Média	Médio	Médio	Treinamento contínuo	Substituição imediata	Controladoria Geral
R09	Fiscalização insuficiente	Execução	Ausência de acompanhamento sistemático	Permanência de falhas contratuais	Média	Alto	Alto	Fiscalização adequada	Auditorias extraordinárias	Gestor e Fiscal
R10	Falha na migração das informações	Implantação	Planejamento inadequado	Perda de dados históricos	Baixa	Alto	Médio	Backup integral e homologação da migração	Restauração dos backups	Contratada
R11	Descontinuidade da empresa contratada	Execução	Problemas econômico-financeiros	Paralisação dos serviços	Baixa	Alto	Médio	Avaliação da capacidade econômico-financeira e garantia contratual	Convocação de remanescente ou nova contratação, conforme a legislação	Controladoria Geral

ID	Evento de Risco	Fase	Causa	Consequência	Probabilidade	Impacto	Nível	Tratamento Preventivo	Plano de Contingência	Responsável
R12	Indisponibilidade do sistema	Execução	Falhas técnicas ou infraestrutura insuficiente	Paralisação do atendimento	Média	Alto	Alto	Exigir SLA, redundância, backup e monitoramento	Ativação de ambiente contingencial	Contratada e Fiscal Técnico

4. Plano de Tratamento dos Riscos Prioritários

Os riscos classificados como **Alto** serão objeto de monitoramento contínuo pelo Gestor e Fiscal do Contrato mediante:

- acompanhamento mensal dos indicadores de monitoramento;
- reuniões com a contratada;
- controle dos prazos de respostas oficiais da Ouvidoria;
- monitoramento da segurança da informação e da proteção de dados pessoais;
- estabelecer indicador de disponibilidade do sistema;
- emissão de relatórios gerenciais para subsidiar a tomada de decisão.

5. Indicadores de Monitoramento

Durante a execução contratual recomenda-se acompanhar, no mínimo, os seguintes indicadores:

Indicador	Meta
Índice de satisfação do usuário	≥ 90%
Ocorrências de incidentes de segurança da informação	Zero incidente crítico
Índice de disponibilidade média do sistema	≥ 99,9% do tempo

6. Monitoramento e revisão do Mapa de Riscos

O presente mapa poderá ser revisado:

- antes da assinatura do contrato, caso haja alterações relevantes no objeto ou nas condições da contratação;
- durante a execução contratual, sempre que houver fatos supervenientes que alterem a probabilidade ou o impacto dos riscos identificados;
- por ocasião das renovações contratuais, quando cabíveis;

- após a ocorrência de eventos relevantes, para atualização das medidas de tratamento.

Compete ao Fiscal do contrato manter registro das ocorrências e avaliar continuamente a efetividade das medidas de mitigação adotadas, propondo ajustes quando necessários.

7. Conclusão

A análise evidencia que os riscos mais relevantes se concentram na implantação e disponibilidade do sistema informatizado, na qualidade do atendimento ao cidadão, na observância dos prazos legais da Ouvidoria, na proteção de dados pessoais e na efetividade da fiscalização contratual. A adoção das medidas preventivas e dos mecanismos de monitoramento descritos neste mapa reduz a probabilidade de ocorrência desses eventos e fortalece a governança da contratação, contribuindo para a obtenção dos resultados pretendidos pela Administração Pública e para a observância dos princípios da legalidade, eficiência, planejamento, transparência e gestão por resultados previstos na Lei nº 14.133/2021.

Mariana, 17 de julho de 2026.

_____
Natália Clarice de Araújo Batista
Encarregada de Planejamento da Contratação

_____
Antônio Carlos Souza dos Passos
Encarregado de Planejamento da Contratação

Aprovo o presente Mapa de Riscos, bem como estou de acordo com todas as informações registradas acima.

_____
Danilo Brito das Dores
Controlador Geral do Município de Mariana