

Apêndice XIII - Matriz de Riscos						
Risco	Definição	Alocação	Impacto	Probalidade	Mitigação	Severidade
Comprometimento da contratação	Falha/insuficiência nas especificações técnicas do objeto que cause execução ineficiente e disputas.	Público	Alto	Média	Estudos preliminares comparativos e revisão crítica; validação técnica cruzada; registro das decisões no processo.	Risco Alto (RA)
Dimensionamento incorreto de postos	Subdimensionar/superdimensionar equipes, comprometendo níveis de serviço e continuidade.	Público	Alto	Alta	Uso de histórico e projeções de demanda; cláusula de flexibilidade para readequação de postos e turnos.	Risco Alto (RA)
Falta de capacitação contínua	Ausência de treinamentos periódicos prejudicando qualidade e conformidade.	Público	Alto	Alta	Trilhas obrigatórias (inicial, contínua e de atualização) e comprovação de carga horária/participação.	Risco Alto (RA)
Rotatividade excessiva de mão de obra	Troca frequente de colaboradores, perda de conhecimento e descontinuidade.	Privado	Médio	Muito Alta	Plano de retenção/sucessão; sobreposição na troca; cadastro de reserva homologado.	Risco Alto (RA)
Inadimplemento de obrigações acessórias contratuais	Descumprir prazos de substituição, uniformização, EPIs, brigada, relatórios etc.	Privado	Médio	Muito Alta	Multas graduadas por severidade, fiscalização in loco e prazos de correção; glosa de itens não conformes.	Risco Alto (RA)
Adequação da infraestrutura física	Redimensionamentos elétricos/cabeamento necessários para instalação/continuidade dos serviços.	Privado	Baixo	Baixa	Levantamento prévio de pontos de rede/energia e plano de trabalho detalhado.	Risco Baixo (RB)
Problemas ambientais ou de saúde pública	Interdições por pragas, contaminações, crises sanitárias.	Compartilhado	Alto	Baixa	Contratos de controle de pragas, protocolos de biossegurança e contingência operacional.	Risco Médio (RM)
Descumprimento de normas de acessibilidade	Falta de condições adequadas para PCDs no atendimento.	Compartilhado	Alto	Baixa	Adequação às normas de acessibilidade; fiscalização do cumprimento.	Risco Médio (RM)
Descarte inadequado de resíduos	Coleta ou descarte irregular de lixo comum e reciclável.	Compartilhado	Alto	Baixa	Plano de gestão de resíduos; fiscalização ambiental; penalidades contratuais.	Risco Médio (RM)
Variação da demanda/inclusão ou exclusão de serviços	Acréscimo/redução de recursos pela oscilação de atendimentos e portfólio.	Público	Baixo	Média	Previsão contratual de ajuste de quantidades por unidade, com critérios de gatilho.	Risco Médio (RM)
Empresa não capacitada	Julgamento inadequado de habilitação técnica/atestados e POC mal concebida, gerando contratação de fornecedor sem lastro.	Público	Alto	Baixa	Atestados aderentes e POC robusta com critérios objetivos e reprovação automática se não atender; checagem de veracidade.	Risco Médio (RM)
Subcontratação irregular ou mal	Terceiros sem qualificação executando etapas críticas.	Privado	Médio	Média	Limites e prévia anuência para subcontratar; atestados das subcontratadas; responsabilização solidária contratual.	Risco Médio (RM)
Ausência de integração vigilância-eletrônica	Falta de coordenação entre agentes e sistemas de CFTV/alarme.	Compartilhado	Médio	Média	Plano de segurança integrada; auditorias periódicas.	Risco Médio (RM)
Controle de pragas ineficaz	Falha na prevenção de infestações, gerando risco sanitário.	Privado	Alto	Baixa	Contrato específico de controle; monitoramento com laudos técnicos.	Risco Médio (RM)
Roubos, furtos ou vandalismo	Perda/dano de bens por falhas de segurança patrimonial.	Privado	Alto	Baixa	Seguro obrigatório; rotinas de inventário e CFTV; integração com vigilância.	Risco Médio (RM)
Falhas tecnológicas/indisponibilidade do sistema	Quedas ou degradação do sistema de atendimento/agendamento e módulos correlatos.	Privado	Alto	Alta	SLAs rígidos com medição e glosa por minuto; redundância/alta disponibilidade; operação offline com sincronismo posterior.	Risco Alto (RA)
Descumprimento da LGPD	Falta de base legal, ausência de DPO, não atendimento a direitos dos titulares e privacy by design.	Compartilhado	Alto	Média	Nomeação de encarregado, DPIA, políticas e treinamentos; plano de resposta a incidentes e registro de operações.	Risco Alto (RA)

Exposição e vazamento de dados	Tratamento além do necessário/compartilhamento indevido ou vazamento de dados pessoais dos cidadãos.	Compartilhado	Médio	Baixa	Cláusulas específicas de proteção de dados, DPA, gestão de incidentes e auditorias; multas por violação.	Risco Médio (RM)
Falhas de integração com sistemas legados/unidades móveis	Incompatibilidades/atrasos em integrações e operação das vans/unidades offline.	Privado	Alto	Média	Roadmap de integração, testes de interoperabilidade, sincronismo garantido e metas de disponibilidade.	Risco Alto (RA)
Indisponibilidade de suporte/manutenção	Atraso em atender/solucionar ocorrências de acordo com severidade.	Privado	Alto	Média	SLA por severidade, métricas e penalidades (10/20/30%); comprovação por chamados e relatórios.	Risco Alto (RA)
Direito do Trabalho	Custos e responsabilização por descumprimento de obrigações trabalhistas.	Privado	Alto	Baixa	Fiscalização contratual sistemática e glosa; exigência de comprovações mensais (INSS/FGTS/folha).	Risco Médio (RM)
Inadimplemento previdenciário e fiscal	Não recolhimento/atraso de tributos e encargos pela contratada.	Privado	Alto	Média	Exigir CNDs mensais; retenção/glosa; opção por pagamento condicionado à regularidade.	Risco Alto (RA)
Insolvência da contratada	Incapacidade econômico-financeira de manter obrigações.	Privado	Alto	Baixa	Garantia contratual (seguro-garantia) e monitoramento econômico-financeiro; reforço da garantia em aditivos.	Risco Médio (RM)
Reequilíbrio econômico-financeiro mal fundamentado	Pleitos sem nexos com fatos geradores legítimos, afetando economicidade.	Público	Médio	Média	Exigir prova robusta do desequilíbrio; análise técnica/jurídica e indeferimento motivado quando indevido.	Risco Médio (RM)
Eventos não seguráveis	Ocorrências externas (enchentes, greves gerais, etc.) que prejudiquem a continuidade dos serviços.	Privado	Médio	Média	SLAs com plano de continuidade/contingência e escalonamento; matriz de comunicação.	Risco Médio (RM)
Mudanças tributárias	Alterações legais que aumentem a carga tributária (exceto IR).	Público	Baixo	Alta	Cláusula de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro quando cabível.	Risco Médio (RM)