

# MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Processo Administrativo nº 23068.033752/2020-20

## CONTRATAÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO DE RESTAURANTES

Vitória, Janeiro de 2021.

## Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Fase*	Autor
31/12/2020	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	PCTIC	Equipe de Planejamento da Contratação

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

**PCTIC** – Planejamento da Contratação;

## 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 impacto 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.

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

Tabela 1: Escala de classificação de probabilidade e impacto.

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



Referência: Art. 38 IN SGD/ME nº 1, de 2019.

## 2- IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

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

Id	Risco	Relacionado ao(à) <sup>1</sup> :	p <sup>2</sup>	l <sup>3</sup>	Nível de Risco (P x I) <sup>4</sup>
R01	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.	Planejamento da Contratação	5	10	50
R02	Falta de clareza pelo requisitante quanto às demandas a serem contratadas.	Planejamento da Contratação	10	15	150
R03	Atraso no processo administrativo de contratação.	Planejamento da Contratação	10	10	100
R04	Não elaboração dos templates dos documentos do Processo de Contratação de Software.	Planejamento da Contratação	10	5	50
R05	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.	Planejamento da Contratação	10	15	150
R06	Atraso ou suspensão no processo licitatório em face de impugnações.	Seleção do Fornecedor	15	10	150
R07	Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços.	Seleção do Fornecedor	5	15	75
R08	Baixa qualificação técnica dos profissionais da empresa para execução do contrato.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	10	10	100

R09	Indisponibilidade do(s) software(s) contratado(s) por erro ou falha na aplicação.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	10	15	150
R10	Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada.	Gestão Contratual	10	15	150
R11	Falta de ferramentas para controle do ciclo de implantação, suporte ao usuário e manutenção de software.	Gestão Contratual	5	15	75
R12	Qualificação técnica e operacional insuficiente dos Fiscais Técnicos do contrato.	Gestão Contratual	5	15	75

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

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

<sup>2</sup> 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).

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

<sup>4</sup> 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).

### 3– AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

Risco 1	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados
Probabilidade	Baixa
Impacto	Médio
Dano	Alterações do contrato exigindo atualização dos requisitos solicitados, atraso na contratação e consequente indisponibilidade do sistema.

Tratamento		Mitigar
ID	Ação preventiva	Responsável
1	Planejamento prévio do escopo considerando as opções de mercado e disponibilidades dos serviços, contemplando pressupostos e restrições das atividades relacionadas ao serviço demandado.	Equipe de Planejamento da Contratação
2	Uso intensivo de ferramentas e técnicas de gerenciamento de requisitos, gerenciamento de serviços, ordens e níveis de serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Avaliar a relevância, a magnitude e o impacto das alterações propostas, de modo a verificar a possibilidade da continuidade ou suspensão da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 2	Falta de clareza pelo requisitante quanto às demandas a serem contratadas.
Probabilidade	Média
Impacto	Alto

Dano	Realizar análise superficial e especificação incompleta do serviço, proporcionando prejuízos na contratação.	
Tratamento	Mitigar	
ID	Ação preventiva	Responsável
1	Selecionar equipe capacitada para o planejamento da contratação.	Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)  Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)
2	Tomar conhecimento das alternativas que o mercado apresenta, sendo, objetivamente, identificada a que melhor se adapta a realidade.	Equipe de Planejamento da Contratação
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Substituir membros da equipe que não desempenham a função adequadamente;	Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)  Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)

2	Capacitar os servidores para o desempenho da função.	Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)  Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)
---	--	---

Risco 3	Atraso no processo administrativo de contratação.	
Probabilidade	Média	
Impacto	Médio	
Dano	Atraso na contratação e conseqüente indisponibilidade de sistemas de controle necessários à gestão de restaurantes.	
Tratamento	Mitigar	
<b>ID</b>	<b>Ação preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1	Solicitar a abertura do processo em tempo hábil para a execução do processo licitatório.	Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)

2	Estimar prazo máximo para as fases de elaboração do processo, com responsabilização dos servidores alocados na equipe de planejamento em cada etapa.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>ID</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1	Designar servidor responsável por cada etapa;	Equipe de Planejamento da Contratação
2	Alocar servidores capacitados em quantidade suficiente para o atendimento da demanda.	Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)  Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)

Risco 4	Não elaboração dos templates dos documentos do Processo de Contratação de Software.
Probabilidade	Média
Impacto	Baixo
Dano	Falta de padronização e baixa qualidade do produto a ser entregue pela empresa.
Tratamento	Mitigar

ID	Ação preventiva	Responsável
1	Alocação de servidores da STI para a elaboração dos templates.	Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Utilização dos atuais templates e elaboração daqueles faltantes;	Equipe de Planejamento da Contratação
2	Utilização de templates da contratada até a elaboração dos templates do órgão/entidade.	Equipe de Fiscalização do Contrato

Risco 5	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.
Probabilidade	Média
Impacto	Alto
Dano	Impossibilidade de continuidade do processo licitatório, atraso na execução dos serviços.
Tratamento	Mitigar

<b>ID</b>	<b>Ação preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1	Realocar recursos entre os serviços/projetos.	Área requisitante
2	Priorizar os serviços, de forma a garantir a continuidade dos serviços de maior impacto.	Área requisitante
<b>ID</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1	Propor ações para que se aprove orçamento para cobrir as despesas necessárias.	Área requisitante

Risco 6	Atraso ou suspensão no processo licitatório em face de impugnações.
Probabilidade	Alta
Impacto	Médio
Dano	Atraso na contratação e conseqüente indisponibilidade de sistemas por falta de manutenção em funcionalidades, acarretando a insatisfação e prejuízos aos usuários dos sistemas.
Tratamento	Mitigar

<b>ID</b>	<b>Ação preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1	Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares em outros órgãos.	Equipe de Planejamento da Contratação
2	Definição dos critérios de seleção de fornecedores com respaldo na jurisprudência dos órgãos de controle.	Equipe de Planejamento da Contratação
3	Verificação do teor de impugnações e recursos em contratações similares.	Equipe de Planejamento da Contratação
4	Estrita observância às recomendações da área jurídica do órgão/entidade.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>ID</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação na resposta e mitigação das causas que originaram a suspensão do processo licitatório;	Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)  Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)
2	Mitigação e eliminação das causas que obstruem o processo licitatório.	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 7	Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços.	
Probabilidade	Baixa	
Impacto	Alto	
Dano	Inexequibilidade da proposta devido à uma estimativa de preço inferior ao praticado no mercado; Impossibilidade de contratação para o fornecimento do serviço; Comprometimento da economicidade da contratação e processo licitatório deserto.	
Tratamento	Mitigar	
ID	Ação preventiva	Responsável
1	Realizar ampla pesquisa de preços, utilizando-se de diversas fontes de pesquisa.	Equipe de Planejamento da Contratação
2	Analisar, de forma minuciosa, a composição dos custos, para correta formação do preço de referência da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
3	Enviar a pesquisa de preços para o maior número de fornecedores.	Equipe de Planejamento da Contratação
4	Utilizar para estabelecimento do preço de referência, metodologia amplamente aplicada para a contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação

ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Analisar e revisar cuidadosamente os preços encontrados.	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 8	Baixa qualificação técnica dos profissionais da empresa para execução do contrato.
Probabilidade	Média
Impacto	Médio
Dano	Inexecução total ou parcial do serviço especificado no termo de referência por incapacidade técnica.
Tratamento	Mitigar

ID	Ação preventiva	Responsável
1	Especificar detalhadamente no termo de referência os serviços a serem executados, as exigências legais para prestação do serviço, a documentação de habilitação /qualificação técnica da empresa e as exigências para que a empresa a ser contratada execute os serviços conforme descrito no termo.	Equipe de Planejamento da Contratação

2	Prestar especial atenção na análise da documentação da empresa que atesta sua habilitação econômica, financeira e técnica.	Pregoeiro
3	Estabelecer comunicação com a empresa, informando de maneira clara como devem ser executados os serviços, inclusive com o nível de qualidade esperado, de forma a garantir que a empresa tenha plena ciência e conhecimento do resultado a ser entregue.	Área requisitante
<b>ID</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1	Analisar durante a proposta se a empresa apresentou toda a documentação exigida e desclassificar a empresa que não apresentar os quesitos determinados em edital;	Pregoeiro
2	Convocar segunda colocada para conclusão dos serviços.	Pregoeiro

Risco 9	Indisponibilidade do(s) software(s) contratado(s) por erro ou falha na aplicação.
Probabilidade	Média
Impacto	Alto

Dano	Prejuízo a usuários que não conseguirão utilizar as funcionalidades das aplicações.	
Tratamento	Mitigar	
<b>ID</b>	<b>Ação preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1	Estabelecer claramente o tempo de resolução de problemas de software críticos para o órgão/entidade.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>ID</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1	Solicitar aplicação das sanções cabíveis à empresa pelo não cumprimento dos prazos e determinação para que a mesma corrija as não conformidades.	Equipe de Fiscalização do Contrato

Risco 10	Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada.
Probabilidade	Média
Impacto	Alto
Dano	Divulgação de informações privilegiadas e restritas e quebra de confidencialidade de dados, informações e documentos.

Tratamento	Mitigar	
ID	Ação preventiva	Responsável
1	Discriminar a necessidade do compromisso da empresa em não divulgar informações sigilosas de acordo com as normas de segurança previstas	Equipe de Planejamento da Contratação
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Solicitar aplicação de sanções administrativas, cíveis e criminais, exigindo reparo do dano quando aplicável.	Equipe de Fiscalização do Contrato

Risco 11	Falta de ferramentas para controle do ciclo de implantação, suporte ao usuário e manutenção de software.
Probabilidade	Baixa
Impacto	Alto
Dano	Dificuldades na realização do controle durante a gestão contratual.
Tratamento	Mitigar

ID	Ação preventiva	Responsável
1	A Superintendência de Tecnologia e Informação (STI) capacitar os servidores da DGR e empresa contratada no uso do REDMINE – Sistema de gestão e acompanhamento de projetos.	Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	<p>Estabelecer a ferramenta de projetos REDMINE para registro, acompanhamento e a deliberação das atividades e ocorrências da solução contratada. A empresa contratada fica também responsável na utilização da ferramenta e dar provimento aos chamados criados pela DGR e STI</p> <p>Nesse sistema é possível delegar o chamado aos responsáveis e acompanhar a sua solução.</p>	<p>Integrante Técnico</p> <p>Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)</p> <p>Empresa Contratada</p>

Risco 12	Qualificação técnica e operacional insuficiente dos Fiscais Técnicos do contrato.
Probabilidade	Baixa
Impacto	Alto
Dano	Ausência de gestão e fiscalização para verificar se o objeto contratado está sendo cumprido de acordo com as especificações do edital, o que pode trazer prejuízos para a instituição e não execução ou execução com

	ineficiência da gestão e fiscalização do contrato.	
Tratamento	Mitigar	
ID	Ação preventiva	Responsável
1	Adequar o quantitativo da equipe de trabalho para atender a demanda.	Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)  Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)
2	Analisar a qualificação técnica exigida pelo tipo de serviço contratado para designação adequada de equipe de fiscais e gestores para os contratos.	Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)  Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)
3	Prover capacitação técnica e administrativa adequada para uso do sistema contratado.	Empresa Contratada
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Garantir a fiscalização e a eficácia da capacitação aos servidores UFES;	Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)

2	Estabelecer meio de comunicação efetivo através de abertura de chamados no sistema Redmine da UFES para registrar e acompanhar a gestão no uso do sistema.	Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)  Superintendência de Tecnologia e Informação (STI)  Empresa contratada
---	--	---

**4. ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE TRATAMENTO DE RISCOS**

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

**5. APROVAÇÃO E ASSINATURAS**

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.

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo processo nº 23068.033752/2020-20 de 12 de agosto de 2020.

Integrantes Requisitantes:

_____ Patrícia Vasconcelos Fontana Gasparini SIAPE: 3009431	_____ Thayná Soares Lopes Ventura SIAPE: 1902868	_____ Thanísia Valim Ferraz SIAPE: 2067730	_____ Vanessa Fernandes Domiciano SIAPE: 2073515
--	---	---	---

Integrante Técnico:

_____ Alexandre Guilherme Nicco Coelho SIAPE: 2681942
--

Integrante Administrativo:

_____ Kaio Regattieri dos Santos SIAPE: 1848431
---

Vitória, 20 de janeiro de 2021.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
PATRICIA VASCONCELOS FONTANA GASPARINI - SIAPE 3009431  
Coordenação de Nutrição - CN/DGR/PROAECI  
Em 20/01/2021 às 08:51

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/125105?tipoArquivo=O>







UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
VANESSA FERNANDES DOMICIANO - SIAPE 2073515  
Coordenação de Nutrição - CN/DGR/PROAECI  
Em 20/01/2021 às 11:31

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/125199?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
ALEXANDRE GUILHERME NICCO COELHO - SIAPE 2681942  
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI  
Em 20/01/2021 às 19:49

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/125486?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
KAIO REGATTIERI DOS SANTOS - SIAPE 1848431  
Diretoria de Gestão dos Restaurantes - DGR/PROAECI  
Em 27/01/2021 às 08:45

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/127748?tipoArquivo=O>