

COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS

Matriz de Gerenciamento de Riscos 29/2026

1. Informações Básicas

Número da Matriz de Alocação de Riscos

29/2026

Status da Matriz de Alocação de Riscos

Assinado (Planejamento)

Objeto da Matriz de Riscos

Implantação de upgrade da telefonia IP em nuvem Avaya, com URA, suporte/manutenção por 24 meses e aparelhos IP sob demanda.

Responsável pela Edição

GIOCONDA BRITO ANDRADE

Data de Criação

24/04/2026 09:40

2. Histórico de Revisões

Nenhuma Revisão encontrada.

3. Riscos Identificados

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-01	Estimativa de preços incompatível com o mercado.	Pesquisa de mercado com valores acima ou abaixo dos praticados, utilização de propostas com escopos incomparáveis ou ausência de detalhamento suficiente dos custos (implantação, suporte, manutenção, nuvem, URA e aparelhos IP).	Planejamento	Administração	Baixo	

Impactos

1 Licitação fracassada, deserta ou com propostas inexequíveis.

2 Necessidade de complementação ou refazimento da pesquisa de preços, com consequente atraso na contratação.

Ações Preventivas

P-01 Realizar análise crítica dos orçamentos obtidos.

Responsável: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES

P-02 Verificar a aderência das propostas ao escopo completo da contratação (implantação, nuvem, suporte, manutenção, URA e aparelhos IP)

Responsável: JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA

P-03 Registrar justificativa técnica para aceitação ou desconsideração de valores discrepantes.

Responsável: JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA

Ações de Contingência

C-01 Acompanhamento junto à área responsável pela pesquisa de preços.

Responsáveis: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES, GIOCONDA BRITO ANDRADE

C-02 Acionar as áreas responsáveis para reavaliação célere dos orçamentos.

Responsáveis: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES, GIOCONDA BRITO ANDRADE

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-02	Inconsistência no Termo de Referência	Elaboração realizada de maneira inconsistente ou não padronizada com o ETP	Planejamento	Administração	Médio	

Impactos

1 Atraso na conclusão da fase preparatória e do processo licitatório, impactando o início da execução contratual.

Ações Preventivas

P-01 Instruir o Termo de Referência em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, com o modelo vigente adotado pela Administração.

Responsável: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES

P-02 Garantir a revisão e validação do Termo de Referência com base no ETP antes da aprovação final.

Responsável: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES

Ações de Contingência

C-01 Revisar e corrigir o Termo de Referência conforme as inconsistências identificadas, compatibilizando-o com o ETP, a pesquisa de preços, a matriz de riscos e os demais artefatos da contratação.

Responsáveis: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES, GIOCONDA BRITO ANDRADE

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
	Habilitação de empresa	Definição inadequada ou insuficiente dos				

R-03	sem capacidade técnica compatível com o objeto.		requisitos de qualificação técnica no edital, ou análise inconsistente da documentação apresentada pelos licitantes.		Seleção do Fornecedor	Administração	Baixo
Impactos							
1	Contratação de empresa incapaz de executar adequadamente o objeto.						
Ações Preventivas							
P-01	Definir critérios objetivos e proporcionais de qualificação técnica, alinhados às especificidades do objeto.		Responsáveis: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES, GIOCONDA BRITO ANDRADE, JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA				
Ações de Contingência							
C-01	Inabilitar a empresa que não comprove capacidade técnica e convocar o licitante subsequente, conforme a ordem de classificação.		Responsável: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES				

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-04	Inconsistência nos Estudos Preliminares.	Ineficiência na elaboração de Estudos Técnicos Preliminares, com falta do levantamento adequado	Planejamento	Administração	Médio	
Impactos						
1	Licitação fracassada, deserta ou contratação deficiente.					
Ações Preventivas						
P-01	Elaborar e revisar o Estudo Técnico Preliminar conforme a Lei nº 14.133/2021, o modelo vigente adotado pela Administração e os elementos técnicos levantados pela equipe de planejamento, contemplando necessidade da contratação, requisitos, quantitativos, soluções avaliadas, estimativa de preços, justificativa da solução escolhida e riscos relevantes.		Responsáveis: GIOCONDA BRITO ANDRADE, GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES, JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA			
P-02	Realizar reuniões da equipe de planejamento para validação formal das etapas do ETP, especialmente quanto ao escopo, quantitativos, requisitos técnicos, solução em nuvem, implantação da URA, suporte/manutenção e fornecimento sob demanda de aparelhos IP.		Responsáveis: JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA, GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES, GIOCONDA BRITO ANDRADE			
Ações de Contingência						
C-01	Corrigir as deficiências identificadas no Estudo Técnico Preliminar e compatibilizar os demais artefatos da contratação, quando necessário.		Responsáveis: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES, GIOCONDA BRITO ANDRADE, JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA			

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-05	Atraso nos procedimentos internos e externos da licitação	Falta de planejamento ou de definição clara de prazos e responsabilidades.	Planejamento	Administração	Médio	
Impactos						
1	Atraso na contratação e na implantação da solução.					
2	Manutenção temporária do ambiente atual sem a atualização tecnológica pretendida.					
3	Aumento do risco operacional decorrente da continuidade de componentes obsoletos ou sem suporte especializado.					
Ações Preventivas						
P-01	Indicar servidores com conhecimento técnico na área do objeto e promover o alinhamento da equipe de planejamento quanto às etapas da contratação.		Responsáveis: JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA, GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES			
Ações de Contingência						
C-01	Priorizar a tramitação processual, promover reuniões de alinhamento entre as áreas envolvidas, revisar o cronograma interno da contratação e adotar providências administrativas para conclusão tempestiva dos artefatos pendentes.		Responsáveis: GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES, JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA			

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-06	Levantamento inadequado dos requisitos técnicos e operacionais.	Falta de reuniões técnicas, ausência de levantamento detalhado e falha na validação com áreas envolvidas	Planejamento	Administração	Médio	
Impactos						
1	Contratação inadequada, retrabalho e aumento de custos.					
2	Dimensionamento incorreto de licenças, ramais, aparelhos, serviços ou integrações.					
3	Atraso na implantação da solução.					
Ações Preventivas						
P-01	Realizar reuniões técnicas e validação formal dos requisitos.		Responsável: JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA			
P-02	Validar os requisitos técnicos relacionados a ramais, licenças, aparelhos IP, URA, conectividade, SBC, SIP, rede, segurança, diretório corporativo e demais integrações necessárias.		Responsável: JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA			
Ações de Contingência						
C-01	Revisão emergencial do escopo e adequação técnica.		Responsável: JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA			

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
--------	-------	----------------	------	--------------	------------------------	---------

R-07	Incompatibilidade entre a solução proposta e o ambiente atual.	Ausência de diagnóstico prévio da infraestrutura existente.	Planejamento	Administração	Alto	
Impactos						
1	Falhas de integração e interrupção dos serviços.					
Ações Preventivas						
P-01	Realizar diagnóstico completo da infraestrutura existente e exigir comprovação de compatibilidade, homologação técnica, projeto executivo e testes de integração antes da entrada em produção.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
Ações de Contingência						
C-01	Ajustes técnicos e adequação da solução.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-08	Atraso ou inviabilidade da evolução para SIP por meio de SBC	Dependência da operadora, limitações técnicas externas, necessidade de adequação da infraestrutura ou coexistência temporária com o ambiente atual baseado em troncos E1	Planejamento	Administração	Alto	
Impactos						
1	Atraso na implantação da arquitetura futura da solução.					
2	Necessidade de manutenção temporária da arquitetura atual.					
3	Risco de indisponibilidade ou degradação das chamadas externas.					
4	Limitação de funcionalidades previstas na solução contratada.					
Ações Preventivas						
P-01	Mapear previamente, com apoio da contratada e da operadora, as dependências técnicas para evolução da interconexão com a rede pública de telefonia para o modelo baseado em troncos SIP por meio de SBC.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
P-02	Prever, no projeto executivo, cronograma específico para a transição para SIP/SBC.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
P-03	Exigir plano de coexistência controlada entre o ambiente atual e a arquitetura futura.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
P-04	Prever testes de roteamento, chamadas externas, contingência e interoperabilidade antes da entrada em produção.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
Ações de Contingência						
C-01	Manter temporariamente o ambiente atual em funcionamento até a estabilização da nova interconexão.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
C-02	Ajustar o cronograma de implantação, com registro formal da dependência externa.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
C-03	Acionar a operadora e a contratada para correção das limitações identificadas.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-09	Indisponibilidade ou degradação dos serviços durante implantação, migração ou atualização	Falhas de planejamento, ausência de janela de manutenção, erro de configuração, testes insuficientes, ausência de backup ou plano de rollback	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
Impactos						
1	Interrupção da telefonia institucional.					
2	Prejuízo ao atendimento interno e externo.					
3	Impacto na continuidade das atividades administrativas.					
4	Descumprimento dos níveis mínimos de serviço.					
Ações Preventivas						
P-01	Exigir plano executivo de implantação, migração e atualização.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
P-02	Exigir execução de intervenções críticas em janelas de manutenção previamente aprovadas.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
P-03	Exigir que a contratada realize backup e salvaguarda das configurações, bases e parâmetros essenciais antes de qualquer intervenção crítica, com validação da Contratante quando cabível.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
P-04	Prever testes funcionais, integração, roteamento, desempenho, contingência e rollback.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
Ações de Contingência						
C-01	Acionar imediatamente o plano de rollback.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
C-02	Restaurar configurações previamente salvas.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
C-03	Aplicar solução de contorno para restabelecimento mínimo dos serviços.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	
C-04	Manter comunicação periódica com a fiscalização e com as áreas impactadas até a normalização do ambiente.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA DA	

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-10	Falha de segurança, segregação lógica, rastreabilidade ou controle de acesso no ambiente em nuvem	Controles insuficientes de acesso, autenticação, segregação lógica, logs, trilhas de auditoria, gestão de privilégios, localização lógica dos dados, proteção das comunicações ou comunicação de incidentes no ambiente hospedado.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
Impactos						
1	Exposição indevida de dados, credenciais, configurações ou registros da solução.					
2	Comprometimento da confidencialidade, integridade ou disponibilidade das comunicações.					
3	Dificuldade de auditoria e apuração de incidentes.					
4	Risco de descumprimento de requisitos de segurança da informação e privacidade.					
Ações Preventivas						
P-01	Exigir segregação lógica entre ambientes da Contratante e de outros clientes.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
P-02	Exigir controle de acesso com credenciais individualizadas e princípio do menor privilégio.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
P-03	Prever disponibilização de logs, trilhas de auditoria e registros técnicos exportáveis.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
P-04	Exigir comunicação imediata de incidentes de segurança e adoção de medidas de contenção.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
P-05	Exigir informação sobre a localização lógica do processamento e armazenamento das informações relacionadas à solução, bem como controles compatíveis de segurança, privacidade e rastreabilidade.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
Ações de Contingência						
C-01	Revogar ou suspender acessos comprometidos.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
C-02	Isolar o incidente e preservar evidências técnicas.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
C-03	Exigir relatório técnico com causa raiz, impacto, medidas adotadas e plano de prevenção de recorrência.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
C-04	Aplicar medidas administrativas e contratuais cabíveis.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-11	Reversibilidade insuficiente da solução ao final do contrato	Ausência de plano de transição de saída, documentação incompleta, retenção indevida de informações, formatos não exportáveis ou dependência excessiva da contratada/fabricante	Gestão de Contrato	Administração	Extremo	
Impactos						
1	Dificuldade de migração futura para outra solução ou contratação.					
2	Risco de descontinuidade dos serviços ao final da vigência contratual.					
3	Perda ou indisponibilidade de configurações, inventários, planos de discagem, fluxos de URA, logs e demais registros técnicos.					
4	Dependência excessiva da contratada.					
Ações Preventivas						
P-01	Exigir plano de reversibilidade desde o início da contratação.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
P-02	Prever entrega de documentação técnica atualizada, inclusive documentação “as built”.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
P-03	Exigir exportação de configurações, inventários, planos de discagem, fluxos de URA, logs e trilhas de auditoria.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
P-04	Prever, quando aplicável, entrega dos dados, registros, configurações, inventários e demais artefatos em formato aberto, estruturado ou exportável, de modo a permitir a transição ordenada da solução.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
P-05	Exigir que a documentação técnica e os artefatos de reversibilidade sejam atualizados durante a execução contratual, e não apenas ao final do contrato.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
Ações de Contingência						
C-01	Acionar formalmente a contratada para entrega dos artefatos pendentes.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
C-02	Condicionar o aceite final à entrega da documentação e dos elementos de reversibilidade.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
C-03	Exigir apoio técnico durante a transição de saída.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
C-04	Aplicar sanções contratuais em caso de retenção indevida de informações.			Responsável: JULIO SILVA	CESAR FERREIRA	DA
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-12	Implantação inadequada da URA e dos fluxos de atendimento Ouvidoria	Levantamento incompleto dos menus, filas, de mensagens, horários, regras de transbordo da relatórios e necessidades da unidade demandante	Gestão de Contrato	Administração	Extremo	

Impactos					
1	Roteamento incorreto de chamadas.				
2	Aumento do tempo de espera do cidadão.				
3	Baixa efetividade da automação do atendimento.				
4	Retrabalho na configuração dos fluxos da URA.				
5	Prejuízo à qualidade do atendimento da Ouvidoria.				
Ações Preventivas					
P-01	Validar previamente os fluxos de atendimento com a Ouvidoria e demais áreas envolvidas, contemplando menus, submenus, filas, mensagens, horários, regras de transbordo, relatórios e critérios de aceite.	Responsável: JULIO SILVA	CESAR	FERREIRA	DA
P-02	Homologar menus, mensagens, filas, horários, regras de transbordo e relatórios antes da entrada em produção.	Responsável: JULIO SILVA	CESAR	FERREIRA	DA
P-03	Realizar testes com cenários reais de atendimento.	Responsável: JULIO SILVA	CESAR	FERREIRA	DA
P-04	Prever operação assistida após a implantação da URA.	Responsável: JULIO SILVA	CESAR	FERREIRA	DA
P-05	Definir critérios objetivos de homologação da URA, incluindo testes de chamadas reais ou simuladas, validação de roteamento, mensagens, tempo de espera, transbordo e relatórios gerenciais.	Responsável: JULIO SILVA	CESAR	FERREIRA	DA
Ações de Contingência					
C-01	Reconfigurar menus, filas, mensagens e regras de roteamento.	Responsável: JULIO SILVA	CESAR	FERREIRA	DA
C-02	Ajustar fluxos com base nos testes e no retorno da unidade demandante.	Responsável: JULIO SILVA	CESAR	FERREIRA	DA
C-03	Manter acompanhamento assistido até estabilização e aceite da Ouvidoria.	Responsável: JULIO SILVA	CESAR	FERREIRA	DA
C-04	Priorizar correções que afetem diretamente o atendimento ao cidadão.	Responsável: JULIO SILVA	CESAR	FERREIRA	DA

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES

Integrante requisitante



Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 16:21:41.

JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA

Integrante técnico



Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 14:08:43.

GIOCONDA BRITO ANDRADE

Integrante administrativo



Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 12:22:30.

