



**Core-SP**  
Conselho Regional dos  
Representantes Comerciais  
no Estado de São Paulo

# **APÊNDICE II**

## **ANEXO I**

### **MAPA DE RISCO**

## Matriz de Gerenciamento de Riscos

## 1. Informações Básicas

Número da Matriz de Alocação de Riscos

3/2025

Responsável pela Edição

GRAZIELLA PAULA ATUM DORTA

Data de Criação

16/01/2025 16:16

### Objeto da Matriz de Riscos

Contratação de prestação de serviço de terceirização (outsourcing) e fornecimento de impressoras no modelo franquias de impressão, com insumos.

## 2. Histórico de Revisões

Data e Hora	Versão	Descrição	Autor
16/01/2025 16:17	1.0	Este Documento é concernente à fase preparatória, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021, art. 18, inciso X.	GRAZIELLA PAULA ATUM DORTA

### 3. Riscos Identificados

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-01	Especificação Inadequada	Divergência nas especificações do equipamento ou incompatibilidade com o ambiente de instalação.	Planejamento	Administração	Baixo	

## Impactos

1

O dimensionamento incorreto das especificações pode impactar de forma significativa na licitação, seja por falta de propostas suficientes para a aquisição ou até mesmo no preço ofertado pelos licitantes, pois a falta de clareza da administração em informar corretamente a demanda real, pode causar atrasos na disponibilidade dos bens para uso.

## Ações Preventivas

P-01	Realizar estudo prévio e especificações claras no Termo de Referência.	<b>Responsáveis:</b> GRAZIELLA DORTA, MAIKE MARQUES	PAULA MAIKE	ATUM ANDRE
------	--	---	----------------	---------------

## Ações de Contingência

C-01	Instrução de novos processos de contratação (licitações, contratações diretas ou adesões).	<b>Responsáveis:</b> CRISTIK MENKEN MOURA, GRAZIELLA PAULA ATUM DORTA, MAIKE ANDRE MARQUES
------	--	--

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-02	Licitação Deserta ou Fracassada	Enquadramento do modelo de porte e tipo de empresa participante, pesquisa de preços deficiente ou valores ofertados pelas empresas acima do preço estimado.	Seleção do Fornecedor	Administração	Médio	

## Impactos

1

Atrasos na disponibilidade do objeto no setor requisitante. Tempo demandado com a realização de um novo procedimento licitatório.

## Ações Preventivas

P-01	Bom levantamento de mercado, escolha de soluções com características técnicas condizentes com as necessidades do setor requisitante e alinhadas ao mercado fornecedor, capacitação da equipe para elaboração de uma boa pesquisa de mercado. Verificar com os fabricantes qual o porte das distribuidoras autorizadas a comercializar os seus produtos.	<b>Responsáveis:</b> GRAZIELLA DORTA, MARQUES	PAULA MAIKE	ATUM ANDRE
------	---	---	-------------	------------

### Ações de Contingência

C-01	Repetir o certame com pesquisa de preços atualizadas orientando para o tipo de participação das empresas.	<b>Responsáveis:</b> CRISTIK MENKEN MOURA, GRAZIELLA PAULA ATUM DORTA, MAIKE ANDRE MARQUES
------	---	--

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-03	Impugnações e Pedidos de Esclarecimento	Eventual falha no planejamento da contratação	Planejamento	Administração	Baixo	

## Impactos

1

Possíveis atrasos na execução da licitação, e consequentemente no prazo de entrega do objeto.

### Acções Preventivas

P-01	Instrução correta do processo na fase de planejamento, visando uma apresentação clara e detalhada.	<b>Responsáveis:</b> GRAZIELLA DORTA, MARQUES PAULA MAIKE ATUM ANDRE
------	--	--

### Acções de Contingência

C-01	Caso a impugnação seja deferida e implique alterações no edital, deverá ser designada nova data para o certame, com nova publicação do edital e reabertura do prazo para envio de propostas.	<b>Responsáveis:</b> CRISTIK MENKEN MOURA, SAMUEL DOS SANTOS
------	--	--

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
<b>R-04</b>	Atraso na Entrega do Objeto	Descumprimento do prazo de entrega, equipamento não entregue no prazo estipulado.	Gestão de Contrato	Contratada	Médio	
	<b>Impactos</b>					
1	Atraso na execução de atividades no órgão requisitante.					
	<b>Ações Preventivas</b>					
P-01	Contato direto com o setor de licitações do contratado informando prazos legais para execução do objeto. Advertência ao contratado quanto ao cumprimento do prazo de entrega e possíveis implicações quanto ao atraso.			<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA		
	<b>Ações de Contingência</b>					
C-01	Aplicação de penalidades contratuais e acompanhamento do cronograma.			<b>Responsáveis:</b> CRISTIK MENKEN MOURA, DANIEL MITSURU YASUNAKA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
<b>R-05</b>	Problemas de comunicação	Problemas na comunicação com o suporte técnico podem colocar em risco o bom funcionamento dos equipamentos, afetando diretamente as tarefas realizadas no Core-SP.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
	<b>Impactos</b>					
1	Atraso na execução de atividades do órgão contratante.					
	<b>Ações Preventivas</b>					
P-01	Incluir no contrato a obrigatoriedade de um canal de suporte técnico ativo 9/5; prever métricas de tempo de resposta e solução de problemas (por exemplo: tempo máximo de quatro horas para solução de problemas críticos).			<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA, DANIEL MITSURU YASUNAKA		
	<b>Ações de Contingência</b>					
C-01	Manter acesso a contatos alternativos do fornecedor, como representantes regionais, gerentes ou suporte técnico de outro nível.			<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA		
C-02	Plano de Backup Interno, ou seja, preparar uma equipe ou fornecedor secundário capaz de atuar em situações críticas enquanto o problema de comunicação é resolvido.			<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
<b>R-06</b>	Defeitos de Fabricação	de Equipamentos com defeitos de fábrica que impossibilitam o bom desempenho.	Gestão de Contrato	Contratada	Médio	
	<b>Impactos</b>					
1	Perda do tempo útil de uso.					
	<b>Ações Preventivas</b>					
P-01	Garantia contratual, exigir atestado de qualidade do equipamento antes da entrega.			<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA		
	<b>Ações de Contingência</b>					
C-01	Contato imediato com a contratada.			<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
<b>R-07</b>	Normas ambientais	Descumprimento de normas ambientais podem prejudicar o meio ambiente.	Gestão de Contrato	Contratada	Médio	
	<b>Impactos</b>					
1	Poluição do meio ambiente.					
	<b>Ações Preventivas</b>					
P-01	Exigir certificações ambientais para os equipamentos fornecidos, incluir cláusulas contratuais que garantam o descarte correto de resíduos e suprimentos, como toners e cartuchos.			<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA		
	<b>Ações de Contingência</b>					
C-01	Exigir que a contratada corrija o descarte inadequado, adotando práticas compatíveis com as normas ambientais vigentes.			<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA		
C-02	Aplicar penalidades previstas no contrato em casos de não conformidade, como multas, suspensão de pagamentos ou rescisão contratual.			<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
<b>R-08</b>	Rescisão contratual antecipada	Interrupção do contrato prejudica os serviços do Core-SP.	Gestão de Contrato	Contratada	Médio	
	<b>Impactos</b>					
1	Serviços do Core-SP prejudicados.					
	<b>Ações Preventivas</b>					
P-01	Garantir cláusulas contratuais claras sobre rescisão, incluindo aviso prévio e multas aplicáveis; prever alternativas de transição para outro fornecedor sem interrupção dos serviços.			<b>Responsável:</b> DANIEL MITSURU YASUNAKA		

Ações de Contingência						
C-01	Solicitar elaboração de Processo Administrativo emergencial para suprir a rescisão precoce.		<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA			
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-09	Falha no fornecimento de Suprimentos	Não atendimento da CONTRATADA aos requisitos especificados no Termo de Referência a respeito do monitoramento e prazo de fornecimento contínuo de suprimentos.	Gestão de Contrato	Contratada	Alto	
Impactos						
1	Interrupção no serviço ao Representante Comercial devido a falha na cadeia de suprimentos.					
2	Prejuízo a imagem do Core-SP por não possuir os recursos básicos para o cumprimento de suas obrigações legais.					
Ações Preventivas						
P-01	Incluir prazo diferenciado para fornecimento emergencial de suprimento em caso de falha no monitoramento e envio.		<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA			
P-02	Incluir requisito de suprimento reserva para os casos fortuitos e/ou de força maior.		<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA			
Ações de Contingência						
C-01	Em caso de falha no atendimento dos suprimentos, mesmo com as cláusulas de prevenção, há a possibilidade de envio de suprimento de uma unidade para outra para atendimento emergencial.		<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, SAMUEL DOS SANTOS			
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-10	Indisponibilidade de equipamento por tempo superior a determinada SLA	Falha no atendimento em tempo definido no Termo de Referência pode causar a indisponibilidade de determinada localidade.,	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
Impactos						
1	Interrupção no atendimento de determinada localidade.					
Ações Preventivas						
P-01	Incluir SLAs de atendimento e as sanções em caso de descumprimento.		<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA			
P-02	Solicitar a substituição do equipamento ou transporte de impressora de backup durante a indisponibilidade do dispositivo, que deverá ser monitorado e incluso nas ferramentas de gerenciamento.		<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA			
Ações de Contingência						
C-01	Movimentar impressora de forma emergencial da sede em caso de não atendimento da contratada.		<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, BRUNO GOMES DA SILVA			
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-11	Entrega de solução divergente requerida	Equipamentos ou serviços incompatíveis da com os requisitos existentes no Edital e seus anexos.	Seleção do Fornecedor	Contratada	Médio	
Impactos						
1	Não atendimento dos requisitos especificados e solução incompatível com os processos da Administração.					
Ações Preventivas						
P-01	Realizar a devida revisão do Edital, Termo de Referência e Estudo Técnico Preliminar por parte de todos os envolvidos.		<b>Responsáveis:</b> GRAZIELLA DORTA, MAIKE MARQUES, CRISTIK MOURA, RICARDO TEJADA, SAMUEL DOS SANTOS			
P-02	Centralizar todas as informações técnicas em um único documento para facilitar a leitura e identificação dos requisitos.		<b>Responsáveis:</b> RICARDO TEJADA, SAMUEL DOS SANTOS			
P-03	Solicitar na fase de julgamento a proposta contendo todos os descritivos dos serviços para identificar se atendem a demanda.		<b>Responsável:</b> SAMUEL DOS SANTOS			
Ações de Contingência						
C-01	Prever em Termo de Referência e Contrato sanções em caso de solução divergente da demandada.		<b>Responsáveis:</b> GRAZIELLA DORTA, MAIKE MARQUES, DANIEL YASUNAKA, RICARDO TEJADA, SAMUEL DOS SANTOS			

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

**GRAZIELLA PAULA ATUM DORTA**

Assessora Técnica em Licitações

**BRUNO GOMES DA SILVA**

Chefe de Suporte Técnico