



MATRIZ DE RISCOS

ID	FASE	RISCO	CAUSA PROVÁVEL	CONSEQUENCIA	PROBABILIDADE	IMPACTO	NÍVEL	MEDIDAS PREVENTIVAS	PLANO DE CONTINGÊNCIAS	ALOCÇÃO DE RISCOS	INDICADORES DE CONTROLE
1	Execução	Atraso no atendimento	Plantão insuficiente; falha logística; acionamento interno incompleto	Desassistência; constrangimento; risco sanitário; repercussão social/judicial	Médio	Alto	Crítico	Fixar (prazo máximo de resposta) no TR/contrato; exigência de atendimento 24/7; canal oficial de acionamento; multa por atraso	Acionar contratada por meio formal; registrar hora; aplicar multa/sanção; exigir atendimento imediato; abertura de ocorrência	Contratada (execução) / Administração (acionamento)	OS/guia com hora de acionamento e atendimento; relatório do fiscal; histórico de cumprimento do SLA
2	Execução	Indisponibilidade do serviço	Falta de equipe/veículo; excesso de demandas; falha operacional	Interrupção do benefício; risco de omissão estatal	Baixo/Médio	Alto	Alto	Exigir comprovação de capacidade mínima; regras de continuidade; obrigação de manter estrutura de plantão	Aplicar sanções; convocar fornecedor registrado (se aplicável no SRP); medidas administrativas urgentes	Contratada	Registros de atendimento; notificações; relatórios mensais de capacidade
3	Execução	Itens fora da especificação (urna/mortalha/ flores)	Aquisição de baixa qualidade; estoque inadequado; substituição indevida	Atendimento indigno; glosa; retrabalho; reclamações	Médio	Médio/Alto	Alto	Especificações objetivas; checklist de recebimento ; exigência de substituição imediata; amostras/catalogos quando cabível	Rejeitar item; exigir substituição; aplicar penalidades por reincidência	Contratada	Checklist assinado; fotos (se adotado); termo de recebimento/atesto
4	Execução	Falha no transporte /transiado	Veículo inadequado; erro de rota; indisponibilidade; logística frágil	Atraso no velório; custos adicionais; exposição pública	Médio	Alto	Crítico	Exigir capacidade de transporte; definir cobertura territorial; SLA específico para remoção; regras para traslado intermunicipal/interes tadual	Acionar plano emergencial; exigir imediata regularização; sanções; ressarcimento por danos/custos	Contratada	Registro do trajeto quando exigido; OS com origem/destino; relatórios do fiscal
5	Execução /Pagamento	Comprovação insuficiente do atendimento	OS incompleta; ausência de assinatura; divergência de itens	Pagamento indevido; glosa; responsabilização gestor/fiscal	Médio	Alto	Crítico	Padronizar documentação; OS/guia + checklist + identificação do beneficiário + itens/serviços + horários + atesto	Suspender pagamento; diligenciar; glosar; instaurar apuração; aplicar sanções	Administração (controle) / Contratada (entrega docs)	Processo administrativo com documentos completos; trilha de auditoria; conformidade do atesto



6	Concessão/Execução	Acionamento indevido (elegibilidade)	Falha na análise socioassistencial; documentação insuficiente	Desvio de finalidade; irregularidades apontamentos TCE/control	Baixo/Médio	Alto	Alto	Fluxo interno claro; checklist de elegibilidade; autorização formal por responsável; capacitação	Revisão do ato; apuração; correção de controles; responsabilização	Administração	Registro de elegibilidade; despacho autorizativo; parecer/relatório social quando aplicável
7	Execução	Atendimento desrespeitoso /inadequado	Falha de treinamento; conduta imprópria; comunicação inadequada	Reclamações; dano moral; desgaste institucional	Baixo/Médio	Médio	Médio	Exigir postura (urbanidade, discricionariedade); canal de ocorrências; cláusula de conduta	Apurar ocorrência; exigir substituição de atendimento; sanções conforme gravidade	Contratada	Livro de ocorrências; relatórios do fiscal; registros de reclamação
8	Licitação /Execução	Baixa competitividade / preços acima do mercado	Mercado local restrito; especificação mal calibrada	Menor vantagem; risco de sobrepreço	Médio	Médio/Alto	Alto	Pesquisa de preços robusta (PNCP, contratações similares, cotações); especificações proporcionais; ampla divulgação	Reavaliação do edital; negociação/estratégia as permissivas; eventual revogação por interesse público, se necessário	Administração	Mapa de preços; justificativas; análise de mercado; atas/PNCP comparáveis
9	Execução	Variação de custos (combustível /insumos florais/madeira)	Oscilações de mercado	Pressão por reajuste/revisão; risco de execução deficitária	Médio	Médio	Médio/Alto	Definir critérios legais de reajuste/revisão; regras claras no TR/contrato; monitorar índices/mercado	Processar pedidos conforme lei; análise técnica/financeira; ajustar quando cabível	Compartilhado (conforme fato gerador)	Relatórios de mercado; instrução processual de reajuste/revisão
10	Execução	Inexecução parcial do lote único	Entrega incompleta; falha de coordenação	Benefício incompleto; atraso; glosa	Médio	Alto	Critico	Definir o que compõe "atendimento" (escopo mínimo); checklist obrigatório; SLA	Exigir complementação imediata; glosar; penalidades; rescisão por inexecução reiterada	Contratada	Checklist; OS detalhada; atesto do fiscal
11	Execução	Fraude/duplicidade de cobrança	Controles frágeis; documentos incompletos; má-fé	Dano ao erário; responsabilização	Baixo/Médio	Alto	Alto	Numeração única por atendimento; conferência cruzada (beneficiário/CPF, data, itens); segregação de funções	Glosa; tomada de contas/ressarcimento; sanções; comunicação aos órgãos competentes	Contratada (ato) / Administração (controle)	Auditoria interna; trilha documental; relatórios de conformidade
12	Execução	Risco sanitário e descarte inadequado de resíduos	Falhas de higiene/manuseio	Autuação; risco à saúde pública; dano reputacional	Baixo	Médio/Alto	Médio/Alto	Exigir boas práticas; observância sanitária; orientação da equipe	Notificação; correção imediata; sanções; registro de ocorrência	Contratada	Check de conformidade; ocorrência do fiscal; registros de treinamento
13	Gestão	Fiscalização insuficiente	Falta de designação; acúmulo de funções; ausência de rotina	Falhas não detectadas; pagamentos	Médio	Alto	Critico	Designar gestor/fiscal e substituto; roteiro de	Reforçar equipe; auditoria; correção de pagamentos;	Administração	Portaria de designação; relatórios mensais; checklists de



PREFEITURA DE
QUIXADÁ



14	Execução	Comunicação falha entre rede socioassistencial e contratada	Fluxo mal definido; contatos não padronizados	irregulares	Atraso no atendimento; divergências	Médio	Médio	Médio	fiscalização; capacitação; agenda de conferência Definir canal oficial; contatos de plantão; modelo de OS; treinamento CRAS/CREAS	apuração Reprocessar solicitação; corrigir fluxo; registrar lições aprendidas	Administração	fiscalização Procedimento operacional padrão; logs de acionamento
----	----------	---	---	-------------	-------------------------------------	-------	-------	-------	--	--	---------------	--