



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Santo Expedito do Sul

MATRIZ DE RISCO DA CONTRATAÇÃO

Objeto: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de telefonia fixa (STFC) com tecnologia VOIP, compreendendo o fornecimento de linhas telefônicas fixas com numeração de prefixo regional (054), com ligações ilimitadas para qualquer operadora fixa ou móvel, incluindo instalação, configuração e manutenção presencial das linhas, destinadas ao atendimento das demandas administrativas do Município de Santo Expedito do Sul, conforme as especificações técnicas e condições estabelecidas.

Dispensa de Licitação

A presente Matriz de Riscos tem por finalidade identificar, analisar e tratar os principais riscos associados à contratação e à execução do serviço de telefonia fixa (STFC) com tecnologia VOIP, visando prevenir falhas, assegurar a continuidade do serviço público e subsidiar a atuação da Administração na fiscalização e no acompanhamento contratual, em observância à Lei nº 14.133/2021.

Fase	Risco Identificado	Causa	Impacto	Probabilidade	Nível de Risco	Medidas de Mitigação	Responsável pela Mitigação	Controles de Acompanhamento
Planejamento	Definição inadequada do objeto	Descrição imprecisa ou incompleta do serviço	Contratação ineficiente ou execução inadequada	Baixa	Baixo	Elaboração detalhada do objeto e revisão técnica prévia	Setor Demandante	Conferência do DFD/ETP/TR

Pref. Municipal de Santo Expedito do Sul, Rua Luis Slongo, 220 Centro, CEP 99895000

Fone/Fax 0 xx 54 3961188/1166/1040 - e-mail pmsantoexpedito@gmail.com



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Santo Expedito do Sul

Planejamento	Pesquisa de preços insuficiente	Levantamento restrito de fornecedores	Valor de referência incompatível com o mercado	Média	Médio	Pesquisa junto a fornecedores e contratações similares, com abertura de prazo para propostas adicionais	Setor de Compras	Análise documental da pesquisa
Contratação	Seleção de fornecedor sem capacidade técnica	Falha na análise da qualificação técnica	Interrupções e baixa qualidade do serviço	Baixa	Médio	Exigência de atestados e declarações de capacidade técnica	Agente de Contratação	Verificação documental
Execução	Atraso no início da execução	Falta de planejamento da contratada	Prejuízo à comunicação institucional	Baixa	Médio	Previsão contratual de início em até 05 dias da assinatura	Contratada	Acompanhamento pelo fiscal
Execução	Indisponibilidade do serviço de telefonia	Falhas técnicas ou operacionais	Paralisação parcial das atividades administrativas	Média	Alto	Previsão de SLA com prazo máximo de 24 horas para solução	Contratada	Registro e controle de chamados
Execução	Atendimento técnico ineficiente	Insuficiência de equipe ou suporte	Prolongamento de falhas e reclamações internas	Média	Médio	Exigência de equipe técnica qualificada e suporte contínuo	Contratada	Relatórios e atestos do fiscal
Execução	Falhas recorrentes na qualidade das chamadas	Instabilidade da tecnologia utilizada	Comprometimento da comunicação institucional	Baixa	Médio	Manutenção preventiva e corretiva contínua	Contratada	Avaliação periódica do serviço
Fiscalização	Falta de acompanhamento contratual	Ausência de controle pela Administração	Execução inadequada sem correções tempestivas	Baixa	Médio	Designação formal de gestor e fiscal do contrato	Administração	Relatórios de fiscalização
Execução	Descumprimento do prazo de solução de chamados	Má gestão de incidentes pela contratada	Continuidade do problema técnico	Média	Alto	Aplicação de sanções contratuais e reforço das obrigações	Administração	Controle de SLA e notificações
Encerramento	Descontinuidade do serviço ao final do contrato	Falha no planejamento da	Interrupção da comunicação institucional	Baixa	Médio	Planejamento antecipado de nova contratação	Administração	Controle de vigência contratual

Pref. Municipal de Santo Expedito do Sul, Rua Luis Slongo, 220 Centro, CEP 99895000

Fone/Fax 0 xx 54 3961188/1166/1040 - e-mail pmsantoexpedito@gmail.com



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Santo Expedito do Sul

		renovação ou nova contratação						
--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

A análise realizada demonstra que os riscos associados à contratação são, em sua maioria, de nível baixo a médio, sendo plenamente controláveis por meio de planejamento adequado, definição clara das obrigações contratuais e atuação efetiva da fiscalização.

Os riscos classificados como nível alto, especialmente aqueles relacionados à indisponibilidade do serviço, encontram-se adequadamente mitigados pela previsão de prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para solução de ocorrências, aliado à responsabilização integral da contratada e à possibilidade de aplicação de sanções.

Dessa forma, conclui-se que a contratação apresenta risco aceitável, sendo viável sob a ótica da gestão de riscos, desde que observadas as medidas de mitigação e os controles de acompanhamento definidos nesta Matriz, em consonância com os princípios da eficiência, continuidade do serviço público e interesse público.

Santo Expedito do Sul/RS, 05 de março de 2026.

Marilúcia da Rosa Xavier
Responsável pela Secretária Municipal de Administração

Pref. Municipal de Santo Expedito do Sul, Rua Luis Slongo, 220 Centro, CEP 99895000

Fone/Fax 0 xx 54 3961188/1166/1040 - e-mail pmsantoexpedito@gmail.com