

Mapa de Gerenciamento de Riscos 23/2026

1. Informações Básicas

Número do Mapa de Gerenciamento de Riscos	Responsável pela Edição	Data de Criação
23/2026	EDUARDO CAMARGO MAIA	17/09/2026 11:18
Status do Mapa de Gerenciamento de Riscos		
Concluído (Planejamento)		
Objeto do Mapa de Riscos		
Contratação de Telefonia VOIP com PABX digital para o IFSP Campus Capivari		

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	Interrupção do serviço telefônico por atraso na conclusão da contratação ou na transição contratual	Impedimento de licitar e contratar da atual prestadora (TAUFFER SOLUTIONS INFORMÁTICA LTDA, Contrato nº 14.712/2025), que inviabiliza a prorrogação contratual e exige a entrada de novo fornecedor até 24/11/2026; cronograma exíguo entre a publicação do Aviso de Contratação Direta nº 15/2026 e o término da vigência; prazo de apenas 15 (quinze) dias corridos para implantação do PABX, provisionamento das linhas e portabilidade numérica após a emissão da Ordem de Serviço.	Planejamento	Administração	Alto	
Impactos						
1		1. Descontinuidade total do serviço telefônico a partir de 24/11/2026, com prejuízo ao atendimento de mais de 1.700 usuários entre estudantes, docentes, técnicos administrativos, terceirizados e comunidade externa; 2. Comprometimento dos canais de emergência e do contato com fornecedores, Ministério Público e órgãos de controle; 3. Perda temporária da numeração pública consolidada e quebra do relacionamento institucional; 4. Necessidade de contratação emergencial, com risco de preços superiores ao estimado e de apontamento pelos órgãos de controle interno e externo.				
Ações Preventivas						
P-01		Publicação tempestiva do Aviso de Contratação Direta nº 15/2026 no PNCP e no Compras.gov.br, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias do término do Contrato nº 14.712/2025, conforme cronograma do processo. Inclusão, no TR nº 31/2026 e no instrumento contratual, de cláusula de transição dispondo sobre implantação em até 15 (quinze) dias corridos, plano de migração assistida e vedação de interrupção do serviço durante a portabilidade. Designação formal e antecipada do gestor e dos fiscais (técnico e administrativo) do contrato, com acompanhamento semanal do cronograma de implantação e da portabilidade. Articulação prévia entre a equipe administrativa, a atual prestadora e a futura contratada para protocolo tempestivo do pedido de portabilidade junto à Anatel, garantindo a sobreposição das operações na data de corte.				Responsável: EDUARDO CAMARGO MAIA
Ações de Contingência						
C-01		Acionar plano de continuidade com uso de telefones celulares institucionais, correio eletrônico corporativo e canais digitais, amplamente divulgado à comunidade acadêmica e aos órgãos públicos parceiros. Prorrogar excepcionalmente o Contrato nº 14.712/2025 somente se comprovada a regularidade do fornecedor; sendo inviável, formalizar contratação emergencial com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, pelo prazo estritamente necessário à conclusão da dispensa. Comunicar imediatamente a autoridade competente e a comunidade acadêmica, com abertura de processo administrativo para apuração de responsabilidades em caso de descontinuidade do serviço.				Responsável: CESAR EDUARDO ARMELIN
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
		Dependência de terceiros — prestadora doadora				

R-02	Falha, atraso ou perda de portabilidade dos 4 números públicos do câmpus	atual, cuja situação de impedimento contratual pode dificultar a cooperação, operadora de trânsito e nova contratada — e da observância (quatro) números dos procedimentos e prazos da Anatel (Resolução nº 477/2007); eventual divergência de titularidade ou de dados cadastrais dos números designados ao câmpus; necessidade de sobreposição das operações na janela de migração para evitar interrupção do atendimento	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
Impactos						
1	1. Perda ou indisponibilidade temporária da numeração histórica amplamente divulgada à sociedade, aos órgãos públicos e aos parceiros institucionais; 2. Comprometimento do atendimento a pais, estudantes e cidadãos que utilizam os números divulgados nos canais oficiais; 3. Necessidade de revisão emergencial de todos os materiais de divulgação e dos cadastros institucionais; 4. Responsabilização e necessidade de ressarcimento por eventuais prejuízos decorrentes da falha.					
Ações Preventivas						
P-01	Conferência prévia da titularidade, do cadastro e da documentação dos 4 (quatro) números públicos junto à prestadora atual, com consolidação das informações necessárias ao pedido de portabilidade. Exigência, no TR e no instrumento contratual, de que a portabilidade seja realizada sem custo, sem interrupção do atendimento e com apresentação do protocolo e do comprovante de conclusão junto à Anatel. Acompanhamento semanal do andamento do processo de portabilidade, com registro no histórico de gerenciamento do contrato e escalonamento imediato de eventuais entraves.		Responsável: LUCAS BONETTI			
Ações de Contingência						
C-01	Acionar formalmente a prestadora doadora e a Anatel para regularização do processo de portabilidade, com registro de todos os contatos e protocolos. Exigir da contratada plano de contingência com numeração provisória e divulgação tempestiva de novos números nos canais oficiais, até a conclusão da portabilidade. Instaurar processo de apuração de responsabilidade e aplicar as sanções previstas na Seção 8 do TR caso a falha decorra de inexecução da contratada.		Responsável: LUCAS BONETTI			
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-03	Fracasso, deserção ou frustração da Dispensa Eletrônica	Baixa atratividade comercial em razão do valor mensal estimado reduzido (R\$ 237,94) e do risco operacional de assumir a portabilidade numérica; número restrito de fornecedores aptos a operar portabilidade e a integrar os 4 (quatro) telefones IP Intelbras V3501 existentes;	Seleção do Fornecedor	Administração	Médio	
		divergência entre os preços cotados na pesquisa de mercado — planos inflados, com franquia de minutos ou tarifação fracionada — e a exequibilidade das propostas; prazo exíguo de manifestação na dispensa eletrônica.				
Impactos						
1	1. Insucesso do procedimento e necessidade de repetição, com risco de descontinuidade do serviço em 24/11/2026; 2. Retrabalho processual, prorrogação do cronograma e desgaste administrativo; 3. Contratação por preço superior ao estimado, com prejuízo à economicidade e à vantajosidade da contratação.					
Ações Preventivas						
P-01	Ampla publicidade do Aviso de Contratação Direta nº 15/2026 no PNCP e no Compras.gov.br, com notificação eletrônica ativa às empresas participantes da pesquisa de preços (iFalei, TenTec, Connect Channels Solutions, Vozio e FiberTel) e aos fornecedores cadastrados no SICAF na linha de fornecimento correspondente (CATSER 25447). Manutenção da estimativa em R\$ 237,94 mensais e R\$ 2.855,28 anuais, apurada na forma do art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e da IN SEGES/ME nº 65/2021, com cotações contemporâneas de 5 (cinco) fornecedores e expurgo motivado de planos com franquia de minutos ou tarifação fracionada. Diligência prévia de mercado junto a fornecedores especializados, para aferir o interesse em participar e a exequibilidade do valor de referência antes da publicação do aviso.		Responsável: EDUARDO CAMARGO MAIA			
Ações de Contingência						
C-01	Em caso de deserção ou fracasso, republicar a dispensa eletrônica com prazo ampliado, revisão fundamentada da estimativa de preços e reforço da publicidade. Avaliar a adesão a Ata de Registro de Preços vigente de outro órgão, desde que o objeto seja compatível e a vantajosidade seja demonstrada nos autos. Persistindo o insucesso e o risco iminente de descontinuidade, formalizar contratação emergencial com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021.		Responsável: EDUARDO CAMARGO MAIA			
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-04	Descumprimento dos níveis mínimos de serviço (IMR): disponibilidade,	Falhas ou ausência de redundância na infraestrutura em nuvem da contratada; indisponibilidade ou degradação do link de internet do câmpus; atraso no atendimento de chamados pelo NOC; descumprimento dos parâmetros técnicos exigidos (MOS ≥ 4,0; latência ≤ 150 ms; jitter ≤ 20 ms; perda de	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

suporte técnico e pacotes ≤ 0,1%); falhas nos requisitos de qualidade de áudio segurança e de conformidade com a LGPD (TLS 1.3, SRTP/AES-256 e retenção de logs de auditoria por 12 meses).

Impactos

1. Disponibilidade inferior a 99,5% mensal, com aplicação de descontos de até 40% sobre a fatura e comprometimento do atendimento institucional; 2. Degradação da qualidade das chamadas e insatisfação dos usuários; 3. Reincidência em faixas insatisfatória ou crítica, que caracteriza risco à continuidade da prestação e autoriza processo de responsabilização e eventual rescisão (item 7.5.3 do TR); 4. Exposição indevida de dados pessoais e de registros de chamadas, em desconformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), com risco de incidentes de segurança da informação.

Ações Preventivas

- P-01 Exigir o envio mensal dos relatórios de desempenho (IDS, IRS e IQA) com memória de cálculo até o 5º dia útil do mês subsequente e validá-los pela fiscalização técnica antes do recebimento provisório (itens 7.2 a 7.7 do TR). Confirmar previamente com a contratada a obrigatoriedade de disponibilidade mínima de 99,5%, NOC dedicado 24x7x365, backup diário com restauração imediata, criptografia TLS 1.3/SRTP (AES-256) e retenção de logs de auditoria por 12 (doze) meses, nos termos dos itens 4.1 e 7.3 do TR. Registrar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências, indisponibilidades e chamados técnicos, com as respectivas evidências, para subsidiar glosas e eventuais sanções. Ajustar previamente as regras de QoS, liberar portas SIP/RTP e os IPs da contratada no firewall institucional (Forcepoint NGFW 1105) e manter o link redundante operacional, conforme providência do item 13 do ETP nº 32/2026. **Responsável:** LUCAS BONETTI

Ações de Contingência

- C-01 Aplicar os descontos proporcionais das faixas do IMR e notificar a contratada para apresentação de plano de ação corretiva com prazos definidos. Instaurar processo administrativo de responsabilização e aplicar as sanções da Seção 8 do TR, com registro no SICAF, assegurados o contraditório e a ampla defesa. Nas hipóteses de indisponibilidade prolongada ou recorrente, comunicar formalmente a contratada e iniciar a transição para novo fornecedor, conforme o item 5.17 do TR. **Responsáveis:** EDUARDO CAMARGO MAIA, LUCAS BONETTI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-05	Superveniente impedimento de licitar, aplicação de sanção, fragilidade de fornecedores de pequeno porte no segmento de telefonia em nuvem; ocorrência de incapacidade técnica da nova contratada	Histórico recente de sanção da atual prestadora (TAUFFER SOLUTIONS INFORMÁTICA LTDA — impedimento de licitar e contratar de 10/07/2026 a 10/03/2027, Processo nº 08672.000641/2025), que evidencia a aplicação de sanção, fragilidade de fornecedores de pequeno porte no segmento de telefonia em nuvem; ocorrência de incapacidade técnica fato superveniente que torne a nova contratada impedida ou incapaz de manter a prestação durante a vigência; ausência de garantia contratual exigida (item 4.6 do TR), em razão do baixo valor da contratação.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	

Impactos

1. Interrupção do serviço telefônico no curso da vigência, com necessidade de nova contratação e risco de descontinuidade do atendimento; 2. Impossibilidade de executar a transição e de obter as configurações essenciais (plano de discagem, ramais e URA) e a portabilidade de saída dos números; 3. Prejuízo ao atendimento ao público e à imagem institucional; 4. Inexistência de garantia contratual que assegure ressarcimento imediato, exigindo apuração de danos em processo próprio.

Ações Preventivas

- P-01 Consultar obrigatoriamente o SICAF (Relatório de Ocorrências Ativas Impeditivas de Licitar) e as certidões de regularidade fiscal, trabalhista e de FGTS antes da adjudicação, da assinatura do instrumento e a cada pagamento (itens 6.9 e 7.28 do TR). Acompanhar permanentemente a manutenção das condições de habilitação da contratada e registrar no histórico de gerenciamento do contrato qualquer ocorrência impeditiva ou indício de incapacidade operacional. Manter cópia atualizada das configurações essenciais (plano de discagem, ramais, URA e relatórios) em formato padrão, aberto e não proprietário, na forma do item 5.17 do TR, como medida de continuidade. Iniciar com antecedência mínima de 6 (seis) meses a avaliação sobre a prorrogação contratual, verificando a vantajosidade, a manutenção das condições de habilitação e o desempenho apurado no IMR (art. 107 da Lei nº 14.133/2021). **Responsável:** CESAR EDUARDO ARMELIN

Ações de Contingência

- C-01 Formalizar notificação à contratada e, se for o caso, promover a extinção contratual com aplicação das sanções cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa. Executar a transição contratual com apoio da contratada (repasse de configurações, portabilidade de saída e logs), conforme o item 5.17 do TR, e iniciar imediatamente novo procedimento de contratação. Havendo risco iminente de interrupção, adotar contratação emergencial nos termos do art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, pelo prazo estritamente necessário. **Responsável:** EDUARDO CAMARGO MAIA

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Nenhum responsável assinante incluído.