



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
SECRETARIA DE SAÚDE

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 – Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070
Tel.: (11) 4143-8499 | sec.saude@itapevi.sp.gov.br

ANÁLISE E MATRIZ DE RISCOS

Requisição: 008/2026

Objeto: Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, locação, suporte, manutenção e licenciamento de solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público (SGFAP), compreendendo Totens de atendimento, painéis/televisores, dispositivos de player TV, Software em nuvem, infraestrutura, treinamento e suporte técnico, no modelo EVERYTHING AS A SERVICE (XaaS), para atendimento das unidades de saúde do Município de Itapevi.

1. Identificação de Riscos

A análise do mapa de risco evidencia que o processo de licitação para Contratação de Empresa para Serviço de Fornecimento, Implantação, Locação, Suporte, manutenção, e licenciamento de solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público (SGFAP), compreendendo Totens de atendimento, painéis/televisores, dispositivos de player TV, Software em nuvem, infraestrutura, treinamento e suporte técnico.

A contratação visa adequar e estruturar a fila de atendimento nas unidades de saúde do município de Itapevi.

Os principais riscos identificados incluem:

Nº	Risco Identificado	Causa Provável	Impacto	Probabilidade	Nível de Risco	Medidas de Mitigação	Responsável
1	Falha na integração entre hardware e software	Incompatibilidade técnica ou má implantação	Alto	Médio	Alto	Exigir solução integrada XaaS, testes de aceitação e implantação assistida	Contratada / Fiscal do Contrato
2	Indisponibilidade do sistema	Falhas de infraestrutura ou nuvem	Alto	Baixo	Médio	Definição de SLA, monitoramento contínuo e suporte técnico 24x7	Contratada
3	Interrupção do atendimento ao público	Pane em totens ou painéis	Alto	Médio	Alto	Manutenção preventiva e corretiva, equipamentos em comodato e substituição imediata	Contratada
4	Descumprimento de atendimento prioritário legal	Parametrização inadequada do sistema	Médio	Baixo	Médio	Configuração obrigatória de regras legais e validação pela fiscalização	Contratada / Fiscal
5	Baixa capacitação dos usuários	Treinamento insuficiente	Médio	Médio	Médio	Treinamento inicial, capacitação de multiplicadores e manuais operacionais	Contratada
6	Risco de responsabilização difusa	Fragmentação contratual	Alto	Baixo	Médio	Contratação em lote único, com responsabilidade centralizada	Administração
7	Vazamento ou uso indevido de dados	Falhas de segurança da informação	Alto	Baixo	Médio	Exigência de conformidade com LGPD e controles de acesso	Contratada
8	Atraso na implantação	Falhas no cronograma ou logística	Médio	Médio	Médio	Cronograma definido em contrato e penalidades por atraso	Contratada

Classificação Geral: Riscos controláveis, mitigáveis e compatíveis com a natureza da contratação.

Conclusão: Com a adoção das medidas mitigadoras previstas, o nível de risco residual é considerado aceitável para a Administração, não comprometendo a continuidade dos serviços essenciais de saúde.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO:

Departamento Administrativo: **Edilene Gomes de Souza**

Coordenação da Atenção Básica: Adriana das Graças Montanher Morschbacher