

IBAMA - SUPERINTENDENCIA ESTADUAL/ES

Matriz de Gerenciamento de Riscos 7/2026

1. Informações Básicas

Número da Matriz de Alocação de Riscos
7/2026
Status da Matriz de Alocação de Riscos
Em Andamento (Planejamento)
Objeto da Matriz de Riscos
Contratação de link dedicado de Internet

Responsável pela Edição
JULIANO BOROTTO DA HORA

Data de Criação
30/03/2026 13:54

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 total do serviço	Causada por falhas na infraestrutura da operadora, rompimento de fibra ou indisponibilidade nos entroncamentos da rede.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

Impactos

- Paralisação completa dos sistemas corporativos essenciais (SEI, e-mail, fiscalização, arrecadação, sistemas ambientais).
- Interrupção das atividades administrativas, operacionais e finalísticas da SUPES/ES e CETAS/Serra.
- Atraso em processos críticos, perda de prazos legais e prejuízo à missão institucional.
- Necessidade de acionamento emergencial de soluções alternativas, com custos adicionais.

Ações Preventivas

P-01	Exigir da contratada SLA rigoroso (2h para atendimento e 8h para solução), conforme TR.	Responsável:	nenhum
P-02	Garantir que a contratada mantenha monitoramento contínuo 24x7 e equipe técnica disponível.	Responsável:	nenhum
P-03	Validar previamente a rota da fibra e a infraestrutura da operadora antes da ativação.	Responsável:	nenhum
P-04	Realizar testes de desempenho e estabilidade na entrega inicial do link.	Responsável:	nenhum
P-05	Registrar no contrato penalidades claras para indisponibilidade e descumprimento de SLA.	Responsável:	nenhum

Ações de Contingência

C-01	Acionar imediatamente o suporte técnico da contratada via canal 24x7, conforme TR.	Responsável:	nenhum
C-02	Registrar o incidente formalmente para fins de SLA e aplicação de glosas.	Responsável:	nenhum
C-03	Redirecionar temporariamente atividades críticas para redes móveis corporativas (4G/5G), quando possível.	Responsável:	nenhum
C-04	Priorizar o restabelecimento dos sistemas essenciais (SEI, e-mail, fiscalização).	Responsável:	nenhum
C-05	Caso a indisponibilidade ultrapasse o SLA, iniciar procedimento de sanções e avaliação de continuidade contratual.	Responsável:	nenhum

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-02	Baixo desempenho (latência, perda de pacotes)	Decorre de congestionamento, perda de pacotes, de latência elevada ou falhas parciais na rede da contratada.	Gestão de Contrato	Administração	Baixo	

Impactos

- Lentidão perceptível nos sistemas corporativos (SEI, e-mail, fiscalização, arrecadação).
- Quedas ou travamentos em sistemas em nuvem devido à latência elevada.
- Redução da produtividade das equipes e atrasos em atividades administrativas e finalísticas.
- Aumento do número de chamados técnicos e desgaste na relação contratual.
- Possível descumprimento de prazos legais e operacionais por indisponibilidade parcial dos serviços.

Ações Preventivas

P-01	Exigir testes de desempenho (throughput, jitter, latência) na ativação do link.	Responsável:	nenhum
P-02	Monitorar continuamente indicadores de qualidade (latência, perda de pacotes, jitter).	Responsável:	nenhum
P-03	Validar que a contratada entregue banda 100% dedicada, conforme TR.	Responsável:	nenhum
P-04	Solicitar relatórios periódicos de desempenho da rede.	Responsável:	nenhum
P-05	Garantir que a contratada mantenha rotas e equipamentos atualizados e com capacidade adequada.	Responsável:	nenhum
P-06	Registrar no contrato penalidades específicas para degradação de desempenho.	Responsável:	nenhum

Ações de Contingência

C-01	Acionar imediatamente o suporte técnico da contratada via canal 24x7.	Responsável:	nenhum
C-02	Solicitar diagnóstico detalhado (troubleshooting) e correção dentro do SLA (2h atendimento / 24h solução para falha parcial).	Responsável:	nenhum
C-03	Redirecionar temporariamente atividades críticas para redes móveis corporativas (4G/5G), quando possível.	Responsável:	nenhum
C-04	Registrar o incidente para fins de glosa, penalidades e histórico de desempenho.	Responsável:	nenhum
C-05	Caso o problema seja recorrente, solicitar plano de ação formal da contratada ou avaliar substituição do circuito.	Responsável:	nenhum

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-03	Não cumprimento dos prazos de SLA contratada, falta de atendimento e solução)	Causado por baixa capacidade operacional da equipe de plantão ou processos internos lentos.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
Impactos						
1	Aumento do tempo de indisponibilidade dos links, afetando diretamente sistemas essenciais (SEI, e-mail, fiscalização, arrecadação).					
2	Interrupção prolongada da comunicação VoIP, prejudicando atendimento ao público e operações internas.					
3	Perda de produtividade das equipes e atrasos em atividades administrativas e finalísticas.					
4	Risco de descumprimento de prazos legais e operacionais devido à indisponibilidade prolongada.					
5	Necessidade de acionar medidas emergenciais, aumentando custos e desgaste contratual.					
6	Possível aplicação de glosas, penalidades e até rescisão contratual.					
Ações Preventivas						
P-01	Exigir comprovação da capacidade técnica e operacional da contratada durante a fase de habilitação.			Responsável:		nenhum
P-02	Validar previamente a estrutura de suporte 24x7 da empresa (plantão, canais, tempo médio de atendimento).			Responsável:		nenhum
P-03	Incluir no contrato penalidades claras e crescentes para descumprimento de SLA.			Responsável:		nenhum
P-04	Solicitar relatórios periódicos de desempenho e histórico de incidentes.			Responsável:		nenhum
P-05	Realizar reuniões de alinhamento com a contratada no início da vigência para reforçar expectativas e prazos.			Responsável:		nenhum
P-06	Monitorar continuamente os indicadores de disponibilidade e tempo de resposta.			Responsável:		nenhum
Ações de Contingência						
C-01	Acionar imediatamente o suporte técnico da contratada pelos canais 24x7 previstos no contrato.			Responsável:		nenhum
C-02	Registrar formalmente o incidente para fins de SLA, glosas e responsabilização.			Responsável:		nenhum
C-03	Redirecionar temporariamente atividades críticas para redes móveis corporativas (4G/5G) quando possível.			Responsável:		nenhum
C-04	Priorizar o restabelecimento dos serviços essenciais e comunicação VoIP.			Responsável:		nenhum
C-05	Notificar a chefia da DIAFI/ES e demais áreas impactadas para reorganização das atividades.			Responsável:		nenhum
C-06	Caso o SLA seja ultrapassado, aplicar glosas e solicitar plano de ação corretiva da contratada.			Responsável:		nenhum
C-07	Em caso de recorrência, avaliar abertura de processo de penalidade ou rescisão contratual.			Responsável:		nenhum

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-04	Instabilidade no PABX em nuvem / VoIP	Decorre de falhas na plataforma VoIP, latência excessiva ou instabilidade no link que suporta os ramais.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
Impactos						
1	Quedas de chamadas, eco, atraso na voz ou interrupções constantes na comunicação institucional.					
2	Prejuízo ao atendimento ao público, fiscalização, operações administrativas e comunicação interna.					
3	Dificuldade de contato com outras unidades, parceiros e órgãos públicos.					
4	Aumento do retrabalho e perda de produtividade devido à necessidade de repetição de chamadas.					
5	Comprometimento de atividades urgentes que dependem de comunicação imediata.					
6	Abertura de chamados recorrentes e desgaste na relação contratual.					
Ações Preventivas						
P-01	Validar a qualidade do link dedicado (latência, jitter, perda de pacotes) antes da ativação do PABX.			Responsável:	nenhum	
P-02	Exigir da contratada monitoramento contínuo da plataforma VoIP e dos ramais.			Responsável:	nenhum	
P-03	Solicitar testes de carga e estabilidade do PABX em nuvem durante a implantação.			Responsável:	nenhum	
P-04	Garantir que a contratada utilize infraestrutura redundante para o serviço VoIP.			Responsável:	nenhum	
P-05	Registrar no contrato penalidades específicas para falhas recorrentes no serviço de telefonia.			Responsável:	nenhum	
P-06	Acompanhar periodicamente relatórios de desempenho e incidentes da plataforma VoIP.			Responsável:	nenhum	
Ações de Contingência						
C-01	Acionar imediatamente o suporte técnico da contratada pelos canais 24x7.			Responsável:	nenhum	
C-02	Registrar formalmente o incidente para fins de SLA, glosas e responsabilização.			Responsável:	nenhum	
C-03	Redirecionar chamadas críticas para celulares institucionais ou linhas alternativas temporárias.			Responsável:	nenhum	
C-04	Priorizar a estabilização dos ramais essenciais (chefias, fiscalização, atendimento).			Responsável:	nenhum	
C-05	Notificar as áreas impactadas para reorganização temporária da comunicação.			Responsável:	nenhum	
C-06	Solicitar diagnóstico detalhado e plano de ação corretiva da contratada.			Responsável:	nenhum	
C-07	Em caso de recorrência, avaliar substituição da plataforma VoIP ou aplicação de penalidades contratuais.			Responsável:	nenhum	

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-05	Baixa competitividade entregar fibra dedicada nas duas localidades	Decorre de poucos fornecedores aptos a	Planejamento	Administração	Baixo	

no certame com as especificações exigidas.

Impactos			
1	Redução da concorrência, resultando em preços menos vantajosos para a Administração.		
2	Risco de propostas desclassificadas por incapacidade técnica, levando à necessidade de republicação do edital.		
3	Possível fracasso ou deserto do certame, atrasando a contratação e gerando risco de descontinuidade do serviço.		
4	Menor margem de negociação e menor diversidade de soluções tecnológicas.		
5	Aumento da dependência de poucos fornecedores regionais.		
Ações Preventivas			
P-01	Realizar ampla pesquisa de mercado para identificar fornecedores aptos nas regiões de Vitória e Serra.	Responsável:	nenhum
P-02	Ajustar requisitos técnicos para manter o equilíbrio entre necessidade real e competitividade, sem comprometer a qualidade.	Responsável:	nenhum
P-03	Divulgar previamente o aviso de intenção de contratação para estimular participação.	Responsável:	nenhum
P-04	Evitar exigências excessivamente restritivas que não agreguem valor técnico.	Responsável:	nenhum
P-05	Garantir que o edital seja claro, objetivo e sem barreiras desnecessárias.	Responsável:	nenhum
Ações de Contingência			
C-01	Reavaliar os requisitos técnicos e ajustar pontos que possam ter limitado a participação, mantendo a aderência às necessidades essenciais.	Responsável:	nenhum
C-02	Repetir o certame com ajustes no edital, caso seja deserto ou fracassado.	Responsável:	nenhum
C-03	Considerar modalidades alternativas previstas na Lei 14.133/2021, como contratação direta por inviabilidade de competição, se tecnicamente justificável.	Responsável:	nenhum
C-04	Acionar plano emergencial para evitar descontinuidade do serviço, caso o contrato atual expire antes da nova contratação.	Responsável:	nenhum

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

JULIANO BOROTTO DA HORA

Equipe de apoio

GIOVANNI TAVARES NEVES

Equipe de apoio