

Mapa de Gerenciamento de Riscos 7/2026

1. Informações Básicas

Número do Mapa de Gerenciamento de Riscos	Responsável pela Edição	Data de Criação
7/2026	GIOVANNI TAVARES NEVES	30/03/2026 13:54
Status do Mapa de Gerenciamento de Riscos		
Assinado (Planejamento)		
Objeto do Mapa de Riscos		
Contratação de link dedicado de Internet		

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						
1	Paralisação completa dos sistemas corporativos essenciais (SEI, e-mail, fiscalização, arrecadação, sistemas ambientais).					
2	Interrupção das atividades administrativas, operacionais e finalísticas da SUPES/ES e CETAS/Serra.					
3	Atraso em processos críticos, perda de prazos legais e prejuízo à missão institucional.					
4	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: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
P-02	Garantir que a contratada mantenha monitoramento contínuo 24x7 e equipe técnica disponível.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
P-03	Validar previamente a rota da fibra e a infraestrutura da operadora antes da ativação.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
P-04	Realizar testes de desempenho e estabilidade na entrega inicial do link.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
P-05	Registrar no contrato penalidades claras para indisponibilidade e descumprimento de SLA.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
Ações de Contingência						
C-01	Acionar imediatamente o suporte técnico da contratada via canal 24x7, conforme TR.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
C-02	Registrar o incidente formalmente para fins de SLA e aplicação de glosas.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
C-03	Redirecionar temporariamente atividades críticas para redes móveis corporativas (4G/5G), quando possível.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
C-04	Priorizar o restabelecimento dos sistemas essenciais (SEI, e-mail, fiscalização).			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
C-05	Caso a indisponibilidade ultrapasse o SLA, iniciar procedimento de sanções e avaliação de continuidade contratual.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		

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, latência elevada ou falhas parciais na rede da contratada.	Gestão de Contrato	Administração	Baixo	
Impactos						
1	Lentidão perceptível nos sistemas corporativos (SEI, e-mail, fiscalização, arrecadação).					
2	Quedas ou travamentos em sistemas em nuvem devido à latência elevada.					
3	Redução da produtividade das equipes e atrasos em atividades administrativas e finalísticas.					
4	Aumento do número de chamados técnicos e desgaste na relação contratual.					
5	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: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
P-02	Monitorar continuamente indicadores de qualidade (latência, perda de pacotes, jitter).			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
P-03	Validar que a contratada entregue banda 100% dedicada, conforme TR.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
P-04	Solicitar relatórios periódicos de desempenho da rede.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
P-05	Garantir que a contratada mantenha rotas e equipamentos atualizados e com capacidade adequada.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		
P-06	Registrar no contrato penalidades específicas para degradação de desempenho.			Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO		

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

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: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
P-02	Validar previamente a estrutura de suporte 24x7 da empresa (plantão, canais, tempo médio de atendimento).	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
P-03	Incluir no contrato penalidades claras e crescentes para descumprimento de SLA.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
P-04	Solicitar relatórios periódicos de desempenho e histórico de incidentes.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
P-05	Realizar reuniões de alinhamento com a contratada no início da vigência para reforçar expectativas e prazos.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
P-06	Monitorar continuamente os indicadores de disponibilidade e tempo de resposta.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO

Ações de Contingência		
C-01	Acionar imediatamente o suporte técnico da contratada pelos canais 24x7 previstos no contrato.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
C-02	Registrar formalmente o incidente para fins de SLA, glosas e responsabilização.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
C-03	Redirecionar temporariamente atividades críticas para redes móveis corporativas (4G/5G) quando possível.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
C-04	Priorizar o restabelecimento dos serviços essenciais e comunicação VoIP.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
C-05	Notificar a chefia da DIAFI/ES e demais áreas impactadas para reorganização das atividades.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
C-06	Caso o SLA seja ultrapassado, aplicar glosas e solicitar plano de ação corretiva da contratada.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO
C-07	Em caso de recorrência, avaliar abertura de processo de penalidade ou rescisão contratual.	Responsável: ROSANA OLIVEIRA ARAUJO

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-04	Baixa competitividade no certame	Decorre de poucos fornecedores aptos a entregar fibra dedicada nas duas localidades com as especificações exigidas.	Planejamento	Administração	Baixo	

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.	Responsáveis: GIOVANNI TAVARES NEVES, JULIANO BOROTTO DA HORA
P-02	Ajustar requisitos técnicos para manter o equilíbrio entre necessidade real e competitividade, sem comprometer a qualidade.	Responsáveis: GIOVANNI TAVARES NEVES, JULIANO BOROTTO DA HORA
P-03	Divulgar previamente o aviso de intenção de contratação para estimular participação.	Responsáveis: GIOVANNI TAVARES NEVES, JULIANO BOROTTO DA HORA
P-04	Evitar exigências excessivamente restritivas que não agreguem valor técnico.	Responsáveis: GIOVANNI TAVARES NEVES, JULIANO BOROTTO DA HORA
P-05	Garantir que o edital seja claro, objetivo e sem barreiras desnecessárias.	Responsáveis: GIOVANNI TAVARES NEVES, JULIANO BOROTTO DA HORA

Ações de Contingência		
C-01	Reavaliar os requisitos técnicos e ajustar pontos que possam ter limitado a participação, mantendo a aderência às necessidades essenciais.	Responsáveis: JULIANO BOROTTO DA HORA, GIOVANNI TAVARES NEVES
C-02	Repetir o certame com ajustes no edital, caso seja deserto ou fracassado.	Responsáveis: JULIANO BOROTTO DA HORA, GIOVANNI TAVARES NEVES
C-03	Considerar modalidades alternativas previstas na Lei 14.133/2021, como contratação direta por inviabilidade de competição, se tecnicamente justificável.	Responsáveis: JULIANO BOROTTO DA HORA, GIOVANNI TAVARES NEVES
C-04	Acionar plano emergencial para evitar descontinuidade do serviço, caso o contrato atual expire antes da nova contratação.	Responsáveis: JULIANO BOROTTO DA HORA, GIOVANNI TAVARES NEVES

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

JULIANO BOROTTO DA HORA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 26/06/2026 às 15:47:44.

GIOVANNI TAVARES NEVES

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 26/06/2026 às 15:44:26.