ANEXO VII - MATRIZ DE RISCO

Riscos	Probabilidade	Impacto	Severidade	Estratégia de Mitigação	Alocação dos Riscos
Atraso no cronograma de implantação e operação dos serviços contratados	Média	Alto	Alta	1 - Estabelecer penalidades contratuais para atrasos;	Responsabilidade do Contratado
Falta de efetiva disponibilidade dos serviços contratados durante a implantação	Média	Alto	Alta	Prever no TR/Contrato que a contratada deverá realizar testes de disponibilidade dos serviços à medida que forem sendo implantados; além de envolver todas as partes interessadas no processo de validação de entrega dos serviços.	Responsabilidade do Contratado
Falta de efetiva disponibilidade dos serviços contratados durante a execução contratual	Média	Alto	Alta	1 - Prever TR/Contrato que qualquer indisponibilidade verificada pelas partes deve ser comunicada; 2 - Estabelecer multas contratuais para os casos em que for negligenciada a solução; 3 - Prever no TR/Contrato acordos de nível de serviço (SLA);	Responsabilidade do Contratado
Danos aos equipamentos por condições climáticas adversas ou terceiros	Médio	Alto	Alta	1 - Instalar proteções adequadas e seguras; 2 - Prever no TR/Contrato a manutenção ou troca do equipamento no caso de danos.	Responsabilidade da Contratada

Riscos	Probabilidade	Impacto	Severidade	Estratégia de Mitigação	Alocação dos Riscos
Situações de emergência nacional (pandemia, guerra, catástrofes climáticas, etc.)	Baixa	Médio	Médio	1 - Prever no TR/Contrato possível solução no caso de ocorrência de caso fortuito ou força maior	. **Contratada:** Implementação dos planos de contingência e ajuste das operações de acordo com as diretrizes emergenciais.
Situações de emergência locais (endemias, alagamentos, temporais, desabamentos, incêndios em prédios públicos, etc.)	Baixa	Médio	Médio	1 - Prever no TR/Contrato possível solução no caso de ocorrência de caso fortuito ou força maior	**Contratada:** Implementação dos planos de contingência e resposta eficiente às situações de emergência locais.
Dificuldade de instalação em áreas rurais ou locais de difícil acesso	Média	Alto	Alta	1 - Realizar estudos preliminares e mapeamento detalhado dos locais de instalação antes do início da implantação o projeto;	Responsabilidade da Contratada
Dificuldade de acompanhamento de chamados	Média	Médio	Média	Prever no Termo de Referência a obrigatoriedade de ser disponibilizado pela contratada uma ferramenta de gerenciamento de chamados e validação remota.	Responsabilidade da Contratada
Atraso na resolução de chamados	Média	Alto	Alta	Definição de acordos de nível de serviço (SLA), incluindo no Termo de Referência a definição clara de prazos máximos para resolução de diferentes tipos de chamados (críticos, urgentes e rotineiros). Incluir no Termo de Referência e no Contrato, cláusulas específicas para o não cumprimento dos SLAs estabelecidos, aplicando multas ou descontos e	Responsabilidade da Contratada

Riscos	Probabilidade	Impacto	Severidade	Estratégia de Mitigação	Alocação dos Riscos
				penalidades proporcionais no pagamento.	
Consumo excessivo de papel	Alta	Médio	Alta	1 - Configurar impressão frente e verso como padrão; 2 - Priorizar papel reciclado ou com certificação ambiental; 3 - Incentivar a digitalização e a redução de impressões desnecessárias.	Responsabilidade Compartilhada: Contratada: Disponibilizar equipamentos configurados para impressão duplex. Contratante: Adotar políticas de uso racional do papel.
Elevado consumo de energia pelos equipamentos	Média	Médio	Média	1 - Utilizar equipamentos com modo de economia de energia; 2 - Adotar ilhas de impressão para otimizar o uso dos equipamentos; 3 - Configurar modo de suspensão automática quando o equipamento estiver ocioso.	Responsabilidade Compartilhada: Contratada: Fornecer equipamentos energeticamente eficientes. Contratante: Utilizar corretamente os recursos de economia de energia.
Geração de resíduos de toner e cartuchos	Média	Médio	Média	1 - Implantar programa de recolhimento e destinação ambientalmente adequada dos consumíveis; 2 - Priorizar suprimentos recicláveis ou ambientalmente sustentáveis.	Responsabilidade da Contratada

Riscos	Probabilidade	Impacto	Severidade	Estratégia de Mitigação	Alocação dos Riscos
Emissões de CO_2 decorrentes da logística	Baixa	Médio	Baixa	1 - Planejar entregas consolidadas para reduzir deslocamentos; 2 - Otimizar rotas de atendimento técnico e abastecimento de suprimentos.	Responsabilidade da Contratada
Descarte inadequado de equipamentos obsoletos	Baixa	Alto	Média	1 - Encaminhar equipamentos para reciclagem ou reutilização conforme legislação ambiental; 2 - Garantir destinação final ambientalmente adequada dos resíduos eletrônicos.	Responsabilidade da Contratada
Baixa conscientização dos usuários sobre impressão sustentável	Alta	Médio	Média	1 - Promover campanhas periódicas de conscientização; 2 - Incentivar práticas de impressão responsável e redução de desperdícios.	Responsabilidade do Contratante

Nesta matriz:

- A matriz de riscos identifica os principais riscos que podem afetar a implementação do serviço, avaliando sua probabilidade, impacto e severidade, além de propor estratégias de mitigação para cada risco identificado.

- Na alocação de riscos, fica claro quem será responsável por gerenciar cada risco.

- A inclusão da categoria "Situações de emergência nacional" na matriz de riscos reconhece a importância de considerar eventos extraordinários que podem impactar a execução do contrato, como pandemias, guerras e catástrofes climáticas, (todos cenários atuais, sujeito a alteração). Estratégias específicas de mitigação devem ser desenvolvidas para lidar com essas situações, incluindo a elaboração de planos de contingência e a cooperação com as autoridades competentes.