Prefeitura Juiz de Fora

ANÁLISE DE RISCOS PARA CONTRATAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviço de fornecimento e implantação de Sistema de Gestão de Recursos Humanos para utilização da Administração Pública Direta e Indireta do Município, incluindo folha de pagamento, cadastro funcional, ponto eletrônico, férias, benefícios, aposentadorias, pensões, obrigações trabalhistas e previdenciárias (eSocial, EFD-Reinf, DCTFWeb), entre outras funcionalidades descritas neste Termo de Referência, no modelo SaaS (Software as a Service) – Software como Serviço, compreendendo planejamento do projeto, instalação do sistema, migração de dados, parametrização, customização, testes, treinamento, operação assistida, atualizações, manutenções e suporte.

MATRIZ DE RISCOS

1. RISCOS TÉCNICOS e OPERACIONAIS

N°	RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	MITIGAÇÃO	PLANO DE CONTINGÊNCIA
1	Falhas na migração de dados	Alta	Alto	Mapear e validar os dados antes da migração. Solicitar documentação da base de dados e auxílio do fornecedor anterior.	Restaurar backup dos dados originais e refazer a migração com ajustes necessários. Manter operação assistida até estabilização das falhas.
2	Atraso na implementação do software	Alta	Alto	Exigir da contratada a elaboração do planejamento do projeto, estabelecendo as ações para todas as etapas de implantação, bem como cronograma e recursos necessários	Elaborar planejamento para contratação emergencial. Reprogramar fases críticas, priorizar módulos essenciais e acionar penalidades contratuais.

3	Falhas no sistema após a implantação	Média	Alto	Realizar testes rigorosos em ambiente de homologação durante a implantação.	Ativar suporte técnico e corrigir falhas críticas prioritariamente, a cada etapa de implantação.
4	Falhas de Segurança	Média	Alto	Exigir do fornecedor o cumprimento dos requisitos de segurança conforme previsto no Termo de Referência.	Resposta imediata relatando as falhas encontradas e as correções realizadas. Comunicar os entes envolvidos, apurar os fatos e adotar novas medidas de segurança para evitar nova violação.
5	Sistema não atende aos requisitos	Média	Alto	Exigir homologação por módulo e critérios específicos de aceite, atendendo aos requisitos no Termo de Referência	Exigir correções imediatas pela contratada, com penalidades previstas no contrato.
6	Levantamento ou parametrização inadequada das Regras de Negócio	Média	Alto	Garantir que as regras de negócio estejam definidas de maneira clara e concisa e exigir parametrização documentada e homologação pelas áreas responsáveis.	Exigir correções imediatas pela contratada, com penalidades previstas no contrato.

7	Problemas com a Infraestrutura (Servidores, Banco de Dados, Conectividade, etc)	Média	Alto	Possuir acordo SLA (Service Level Agreement) para a disponibilidade do serviço.	Acionar a empresa para que ela execute as medidas de contingência imediatamente referentes a infraestrutura.
8	Falta de capacitação dos servidores	Baixa	Médio	Incluir treinamento extensivo no contrato, com material de apoio e sessões práticas presenciais. Com operação assistida após implantação.	Realizar reforço de treinamento. Disponibilizar suporte técnico contínuo e manuais atualizados para consulta posterior.
9	Interrupção do Fornecimento do Serviço ou baixa performance	Baixa	Alto	Estabelecer SLA (Service Level Agreement) com tempo máximo de indisponibilidade, sobretudo em períodos críticos.	Acionar suporte emergencial, registrar indisponibilidade ou baixa performance, aplicar glosa/multa e usar rotina contingencial para atividades críticas.
10	Interrupção dos serviços durante a migração	Baixa	Alto	Planejar a migração em horários de menor demanda e comunicar previamente os usuários.	Restabelecer os serviços e reprogramar a migração.

11	Falta de compreensão dos usuários após o treinamento	Baixa	Médio	Exigir material de treinamento claro e acessível.	Oferecer treinamento adicional e suporte técnico personalizado.
12	Incompatibilidade com processos internos existentes	Média	Alto	Realizar uma análise dos processos durante a implantação.	Desenvolver soluções de adaptação e treinamento específico.
13	Suporte técnico inadequado após a implantação	Baixa	Alto	Prever canais de atendimento, níveis de severidade, prazos de resposta, prazos de solução e relatórios de chamados. Incluir no contrato cláusulas de suporte técnico com SLA.	Exigir da contratada a prestação de serviços conforme previsto no contrato sob pena de aplicação das penalidades previstas no contrato.
14	Falhas frequentes no software	Baixa	Alto	Exigir garantias contratuais de qualidade, com multa e glosa	Estabelecer protocolos de resposta rápida e atualizações regulares.
15	Subcontratação do Ponto Biométrico sem integração adequada	Médio	Alto	Admitir subcontratação apenas de forma restrita, mantendo a contratada como responsável integral pela integração, suporte e funcionamento do módulo.	Exigir correção da integração, substituição da solução subcontratada se necessário e responsabilização da contratada principal.

16	Subcontratação da Avaliação de Desempenho sem integração adequada	Baixa	Média	Admitir subcontratação apenas de forma restrita, mantendo a contratada como responsável integral pela integração, suporte e funcionamento do módulo.	Exigir correção da integração, substituição da solução subcontratada se necessário e responsabilização da contratada principal.
17	Erro em rotinas críticas de folha de pagamento, encargos e obrigações legais	Média	Alto	Exigir testes em ambiente de homologação, simulação/folha paralela, validação de rubricas, encargos, vínculos e eventos obrigatórios antes da entrada em produção.	Suspender entrada em produção da folha, corrigir cálculos, reprocessar folha/eventos e manter operação assistida.
18	Falhas de integração com sistemas corporativos e obrigações externas	Média	Média	Prever no TR as integrações necessárias, padrões de API/arquivo, testes de interoperabilidade, responsabilidades técnicas e prazos de correção.	Acionar suporte, usar rotina temporária de importação/exportação, corrigir interfaces e reprocessar informações.

2. RISCOS CONTRATUAIS E FINANCEIROS

Nº	RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	MITIGAÇÃO	PLANO DE CONTINGÊNCIA
19	Inadimplência, falência ou incapacidade operacional da contratada	Baixa	Alto	Exigir garantias contratuais.	Iniciar novo processo licitatório emergencial, exigir disponibilização/ exportação dos dados, e acionar garantias financeiras.
20	Aumento não previsto nos custos contratuais	Baixa	Alto	Incluir cláusulas de revisão de preços ou limitações de aumentos.	Renegociar termos contratuais com base em uma análise justa.
21	Falta de verba para manutenção contínua	Média	Alto	Planejar orçamento anual para suporte e manutenção, incluindo cláusula de renovação no contrato.	Gerir e ajustar o orçamento para garantir os recursos necessários.

3. RISCOS LEGAIS E REGULATÓRIOS

Nº	RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	MITIGAÇÃO	PLANO DE CONTINGÊNCIA
22	Não conformidade legal, normativa ou regulatória durante a vigência contratual	Média	Alto	Consultar especialistas técnicos durante a especificação do sistema. Prever obrigação de atualização legal da solução,	Exigir atualização/correção tempestiva, reprocessar informações, comunicar órgãos envolvidos e aplicar sanções em caso de descumprimento.

				especialmente em relação à legislação municipal, previdenciária, fiscal, trabalhista, eSocial, EFD-Reinf e DCTFWeb.	
23	Problemas com a proteção de dados (LGPD)	Média	Alto	Exigir requisitos de segurança, controle de acesso por perfil, logs, backup, criptografia, conformidade com LGPD e plano de resposta a incidentes.	Comunicar áreas competentes, conter incidente, corrigir vulnerabilidade, recuperar dados e adotar medidas legais/administrativas cabíveis

DETALHES ADICIONAIS:

Probabilidade: Avaliada como Baixa, Média ou Alta, baseada em análises qualitativas e quantitativas previamente realizadas.

Impacto: Refere-se às consequências para o projeto ou para a organização, classificadas em termos de severidade como Baixo, Médio ou Alto.

Ações de Mitigação: Estratégias proativas para reduzir a probabilidade ou o impacto dos riscos.

Plano de Contingência: Preparação para uma resposta eficaz caso o risco se concretize.

Secretária de Recursos Humanos