



MAPA DE RISCOS

Dados do Processo:

Objeto:	Identificar, avaliar e mitigar riscos relacionados à contratação de empresa especializada (TMC), assegurando conformidade, eficiência operacional e mitigação de prejuízos ao CPB.
Nº do Processo:	

Fase de Análise:

☒

Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor

☐

Gestão do Contrato

PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Risco 01:	Falha na prestação de serviços com inadequação de acessibilidade		
Probabilidade:	☐ Baixa	☒ Média	☐ Alta
Impacto:	☐ Baixo	☐ Médio	☒ Alto
Dano(s): Comprometimento da participação de atletas PcD, com risco à integridade física e bem-estar, além de impactos institucionais, financeiros e reputacionais ao CPB, tais como: reembolsos, custo acima do previsto no termo, atrasos em pagamentos a fornecedores, falta de transparência e informações consolidadas em relatórios e prestações de contas.			
Ação(ões) Preventiva(s): Exigir validação prévia dos requisitos de acessibilidade (hospedagem, transporte e alimentação), adoção de checklist operacional obrigatório por evento, de plano de contingência formal da contratada e acompanhamento das cláusulas contratuais, garantindo aderência entre o contratado e o serviço prestado.			Responsável: Coordenador (a) do departamento de diárias e passagens
Ação(ões) de Contingência: Realizar substituição imediata de fornecedores em caso de não conformidade, promover realocação emergencial de atletas e viajantes, e aplicar penalidades contratuais em caso de descumprimento das obrigações estabelecidas.			Responsável: Coordenador (a) do departamento de diárias e passagens

Risco 02:	Ineficiência operacional na prestação dos serviços		
Probabilidade:	☐ Baixa	☐ Média	☒ Alta
Impacto:	☐ Baixo	☐ Médio	☒ Alto
Dano(s): Perda de voos e reservas, aumento de custos, impactos na logística das delegações, além de comprometimento do atendimento por indisponibilidade de profissionais qualificados (ex: atendimento bilíngue e atendimento emergencial).			



Ação(ões) Preventiva(s): Realizar monitoramento contínuo de SLAs junto às áreas demandantes e fornecedores, definir indicadores de desempenho (KPIs) e promover reuniões periódicas de acompanhamento com a contratada.	Responsável: Coordenador (a) do departamento de diárias e passagens
Ação(ões) de Contingência: Acionar atendimento emergencial 24h, realizar escalonamento imediato junto ao gestor da contratada e aplicar penalidades contratuais em caso de descumprimento dos níveis de serviço.	Responsável: Coordenador (a) do departamento de diárias e passagens

Risco 03:		Indisponibilidade de fornecedores ou serviços adequados às necessidades do evento					
Probabilidade:		☒ Baixa	☐ Média	☐ Alta			
Impacto:		☐ Baixo	☒ Médio	☐ Alto			
Dano(s): Insatisfação dos participantes e impacto na experiência do evento, decorrentes da indisponibilidade de voos, hospedagens, transportes ou locais acessíveis, especialmente com requisitos de acessibilidade, bem como limitações nas plataformas de contratações.							
Ação(ões) Preventiva(s): Realizar aprovação prévia de fornecedores e serviços, incluindo validação de cardápios e requisitos de acessibilidade, utilizar checklist de entrega e qualidade, comparar a plataforma disponibilizada com os sites das companhias aéreas e realizar visitas técnicas e validações prévias antes da contratação.					Responsável: Coordenador (a) do departamento de diárias e passagens		
Ação(ões) de Contingência: Providenciar substituição imediata do serviço, realizar ajustes operacionais no local, aplicar pesquisas de satisfação (desenvolvido pela TI) e aplicar penalidades contratuais em caso de não conformidade.					Responsável: Coordenador (a) do departamento de diárias e passagens		

4. Responsáveis pela elaboração do Mapa de Riscos:

Aline Vitorino

Local e data: São Paulo, 27 de Março de 2026.

