



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Superintendência Estadual de Gestão dos Gastos Públicos Administrativos - SUGESP

ANÁLISE DE RISCOS

A matriz de risco é uma ferramenta essencial para identificar, avaliar e mitigar os possíveis riscos associados à contratação de serviços. A seguir, apresento uma matriz de risco detalhada para os serviços de lavador de veículos, copeira, garçom e recepcionista.

Identificação dos Riscos:

Área	Risco	Probabilidade	Impacto	Severidade	Medidas de Mitigação
Lavador de Veículos	Consumo excessivo de água	Média	Alta	Alta	Implementar sistemas de reutilização de água e utilizar técnicas de lavagem a seco.
	Contaminação por produtos químicos	Média	Alta	Alta	Usar produtos biodegradáveis e implementar sistemas de tratamento de efluentes.
	Geração de resíduos perigosos	Baixa	Alta	Média	Estabelecer protocolos de descarte adequado e treinar funcionários em práticas de manuseio e descarte seguro.
Copeira e Garçom	Desperdício de alimentos	Alta	Média	Alta	Implementar programas de compostagem e campanhas de conscientização sobre desperdício.
	Uso excessivo de embalagens descartáveis	Alta	Média	Alta	Adotar utensílios reutilizáveis e incentivar o uso de materiais biodegradáveis.
	Consumo de energia elevado	Média	Média	Média	Utilizar equipamentos energeticamente eficientes e promover práticas de conservação de energia.
Recepcionista	Consumo elevado de papel	Média	Baixa	Média	Adotar sistemas digitais e promover a política de escritório sem papel.
	Falhas no atendimento ao público	Baixa	Média	Média	Realizar treinamentos contínuos e implementar sistemas de feedback e avaliação de atendimento.
Geral	Falta de capacitação dos funcionários	Média	Alta	Alta	Oferecer programas de treinamento e capacitação regular para os funcionários.
	Não conformidade com critérios de sustentabilidade	Média	Alta	Alta	Estabelecer requisitos claros no contrato e monitorar a conformidade através de auditorias regulares.
	Atrasos na prestação dos serviços	Média	Alta	Alta	Definir prazos claros no contrato e aplicar penalidades por não cumprimento.
	Insatisfação dos usuários com os serviços prestados	Média	Média	Média	Implementar canais de comunicação para feedback e realizar ajustes contínuos nos serviços.

Avaliação dos Riscos

A avaliação dos riscos é feita através da combinação de probabilidade e impacto, resultando na severidade do risco. A seguir, a legenda para interpretação:

- Probabilidade:** Baixa (1), Média (2), Alta (3)
- Impacto:** Baixo (1), Médio (2), Alto (3)
- Severidade:** Produto da probabilidade pelo impacto (1-3: Baixa, 4-6: Média, 7-9: Alta)

Plano de Ação

Risco	Plano de Ação	Responsável	Prazo
Consumo excessivo de água	Instalação de sistemas de reutilização de água e treinamento em técnicas de lavagem a seco.	Empresa contratada	3 meses após início
Contaminação por produtos químicos	Substituição por produtos biodegradáveis e implementação de sistemas de tratamento de efluentes.	Empresa contratada	Imediato
Geração de resíduos perigosos	Criação de protocolos de descarte e treinamento dos funcionários.	SUGESP-RO	1 mês após início
Desperdício de alimentos	Implementação de compostagem e campanhas educativas.	Empresa contratada	2 meses após início
Uso excessivo de embalagens descartáveis	Introdução de utensílios reutilizáveis e materiais biodegradáveis.	Empresa contratada	1 mês após início
Consumo de energia elevado	Aquisição de equipamentos eficientes e implementação de práticas de economia de energia.	SUGESP-RO	3 meses após início
Consumo elevado de papel	Digitalização dos processos administrativos.	SUGESP-RO	6 meses após início
Falhas no atendimento ao público	Treinamentos regulares e sistema de avaliação de desempenho.	Empresa contratada	Contínuo
Falta de capacitação dos funcionários	Programas de capacitação contínua e avaliações periódicas.	Empresa contratada	Contínuo
Não conformidade com critérios de sustentabilidade	Auditorias regulares e aplicação de cláusulas contratuais rigorosas.	SUGESP-RO	Contínuo
Atrasos na prestação dos serviços	Definição de prazos claros e penalidades no contrato.	SUGESP-RO	Imediato
Insatisfação dos usuários com os serviços prestados	Implementação de canais de feedback e ajustes contínuos.	Empresa contratada/SUGESP-RO	Contínuo

Conclusão

A matriz de risco apresentada identifica e avalia os principais riscos associados à contratação dos serviços de lavador de veículos, copeira, garçom e recepcionista para SUGESP-RO e o Gabinete do Governador. As medidas de mitigação propostas são essenciais para minimizar os impactos

negativos e garantir a eficiência, qualidade e sustentabilidade dos serviços prestados. A implementação do plano de ação e o monitoramento contínuo são cruciais para o sucesso da contratação e a satisfação dos usuários.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Affonso Araújo, Assessor(a)**, em 17/07/2024, às 14:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0050892876** e o código CRC **52DE94EF**.