ANÁLISE DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

Credenciamento para atendimento médico de ocorrências de óbito

Unidade Gestora	Secretaria Municipal de Saúde
Objeto	Credenciamento de até 05 pessoas jurídicas para atendimento médico de ocorrências de óbito por aparente causa natural, com emissão da Declaração de Óbito quando técnica e legalmente cabível.
Estimativa	54 atendimentos em 12 meses
Valor	R$ 986,67 por atendimento; valor total estimado de R$ 53.280,18
Data da análise	24 de julho de 2026

1. FINALIDADE E ESCOPO

1.1 A presente Análise de Riscos identifica, avalia e estabelece medidas de tratamento para eventos capazes de comprometer o sucesso do credenciamento, a continuidade do atendimento, a regularidade da seleção dos prestadores e a adequada execução, fiscalização, medição e pagamento dos serviços.

1.2 O documento abrange as fases de planejamento, seleção, formalização, execução, fiscalização e pagamento, devendo ser utilizado como instrumento dinâmico de gestão e atualizado sempre que houver alteração relevante do objeto, da rede credenciada, da demanda ou dos controles.

1.3 A análise não substitui eventual matriz de alocação contratual de riscos quando esta se mostrar necessária, mas orienta a prevenção, a resposta e o monitoramento dos riscos administrativos e operacionais desta contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E PREMISSAS

2.1 A elaboração observa o art. 18, inciso X, da Lei Federal nº 14.133/2021, segundo o qual a fase preparatória deve contemplar a análise dos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação e a boa execução contratual, bem como o Decreto Municipal nº 045/2023 e suas alterações.

2.2 Foram consideradas as condições definidas no Termo de Referência: demanda estimada de 54 atendimentos em 12 meses, preço unitário fixado de R$ 986,67, rede com até 05 credenciados ativos, chamamento permanentemente aberto, cadastro de reserva, atendimento em até 02 horas e rodízio sequencial documentado.

2.3 Também foram considerados a Portaria SVS/MS nº 116/2009, o Manual de Instruções para Preenchimento da Declaração de Óbito do Ministério da Saúde, as normas profissionais aplicáveis e a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

3.1 Cada risco foi avaliado pela combinação entre a probabilidade de ocorrência (P) e o impacto de suas consequências (I). O nível do risco corresponde ao produto P x I. Após a definição dos controles, foi estimado o risco residual esperado.

3.1. Escala de probabilidade

NOTA	CLASSIFICAÇÃO	CRITÉRIO
1	Rara	Evento excepcional, sem ocorrência conhecida ou com baixa possibilidade no contexto.
2	Improvável	Pode ocorrer, mas não é esperado na maioria das circunstâncias.
3	Possível	Há condições concretas para ocorrer eventualmente durante a vigência.
4	Provável	Tende a ocorrer mais de uma vez se não houver controles efetivos.
5	Quase certa	Ocorrência frequente ou esperada na ausência de intervenção imediata.

3.2. Escala de impacto

NOTA	CLASSIFICAÇÃO	CRITÉRIO
1	Insignificante	Sem interrupção; correção rotineira e sem repercussão externa.
2	Pequeno	Atraso ou retrabalho limitado, sem prejuízo relevante ao atendimento.

NOTA	CLASSIFICAÇÃO	CRITÉRIO
3	Moderado	Afeta prazo, custo ou controle e exige intervenção gerencial.
4	Alto	Compromete a continuidade, a legalidade ou a confiança no procedimento.
5	Crítico	Pode causar dano sanitário, familiar, jurídico, ético ou grave interrupção do serviço.

3.3. Matriz de classificação

P \ I	Impacto 1	Impacto 2	Impacto 3	Impacto 4	Impacto 5
Prob. 5	5 MÉDIO	10 ALTO	15 ALTO	20 CRÍTICO	25 CRÍTICO
Prob. 4	4 BAIXO	8 MÉDIO	12 ALTO	16 ALTO	20 CRÍTICO
Prob. 3	3 BAIXO	6 MÉDIO	9 MÉDIO	12 ALTO	15 ALTO
Prob. 2	2 BAIXO	4 BAIXO	6 MÉDIO	8 MÉDIO	10 ALTO
Prob. 1	1 BAIXO	2 BAIXO	3 BAIXO	4 BAIXO	5 MÉDIO

3.4. Critérios de resposta

FAIXA	NÍVEL	TRATAMENTO
1 a 4	Baixo	Aceitar e monitorar; manter controles rotineiros.
5 a 9	Médio	Tratar preventivamente, designar responsável e monitorar.
10 a 16	Alto	Implementar tratamento obrigatório e contingência antes ou durante a execução.
17 a 25	Crítico	Não tolerar sem controles imediatos, escalonamento e plano de resposta.

4. MATRIZ CONSOLIDADA DOS RISCOS

4.1 A classificação inerente representa a exposição antes dos controles específicos. A classificação residual representa a exposição esperada após a implementação das medidas previstas nesta análise.

ID	FASE	EVENTO DE RISCO	P	I	NÍVEL INERENTE	RISCO RESIDUAL
R01	Planejamento e seleção	Número insuficiente de interessados habilitados ou de credenciados ativos.	3	5	**15 - ALTO**	**10 - ALTO**
R02	Execução	Recusa, ausência de resposta ou indisponibilidade do credenciado acionado.	4	5	**20 - CRÍTICO**	**10 - ALTO**
R03	Execução	Comparecimento do profissional após o prazo máximo de 02 horas.	3	4	**12 - ALTO**	**8 - MÉDIO**
R04	Execução	Demandas simultâneas ou aumento extraordinário de ocorrências.	2	5	**10 - ALTO**	**8 - MÉDIO**
R05	Execução	Quebra da ordem de rodízio ou favorecimento de determinado credenciado.	3	4	**12 - ALTO**	**4 - BAIXO**
R06	Execução e pagamento	Falha, perda ou inconsistência no registro do acionamento e do atendimento.	3	4	**12 - ALTO**	**6 - MÉDIO**
R07	Execução	Emissão indevida de Declaração de Óbito diante de indício de causa externa, violenta ou suspeita.	2	5	**10 - ALTO**	**5 - MÉDIO**
R08	Execução	Preenchimento incompleto, incorreto ou ilegível da Declaração de Óbito.	3	5	**15 - ALTO**	**8 - MÉDIO**
R09	Seleção e execução	Perda ou não manutenção das condições de habilitação e regularidade profissional.	2	4	**8 - MÉDIO**	**4 - BAIXO**
R10	Execução	Acesso, divulgação ou tratamento indevido de dados pessoais e dados de saúde.	2	5	**10 - ALTO**	**5 - MÉDIO**
R11	Preparação e execução	Indisponibilidade, extravio ou uso inadequado de formulários oficiais de Declaração de Óbito.	3	4	**12 - ALTO**	**4 - BAIXO**
R12	Medição e pagamento	Controvérsia ou pagamento indevido quando o atendimento não resultar na emissão da DO.	3	3	**9 - MÉDIO**	**3 - BAIXO**
R13	Planejamento e execução	Demanda real superior à estimativa de 54 atendimentos ou insuficiência de saldo orçamentário.	3	3	**9 - MÉDIO**	**6 - MÉDIO**
R14	Seleção	Falha no sorteio, na formação do cadastro de reserva ou na manutenção do Edital aberto.	2	4	**8 - MÉDIO**	**4 - BAIXO**
R15	Execução	Indisponibilidade do canal oficial de acionamento.	3	4	**12 - ALTO**	**6 - MÉDIO**
R16	Execução	Conduta inadequada, desrespeitosa ou incompatível com a ética profissional durante o atendimento.	2	5	**10 - ALTO**	**5 - MÉDIO**
R17	Execução	Ausência simultânea de todos os credenciados ativos.	2	5	**10 - ALTO**	**5 - MÉDIO**
R18	Medição e pagamento	Cobrança por atendimento não realizado, duplicado ou sem comprovação suficiente.	2	4	**8 - MÉDIO**	**4 - BAIXO**

5. TRATAMENTO DETALHADO DOS RISCOS

5.1. R01 - Número insuficiente de interessados habilitados ou de credenciados ativos.

Fase / categoria	Planejamento e seleção / Operacional
Evento	Número insuficiente de interessados habilitados ou de credenciados ativos.
Causas	Baixa atratividade econômica; exigências desproporcionais; distância até o Município; necessidade de disponibilidade contínua; divulgação insuficiente do chamamento.
Consequências	Rede sem redundância; maior risco de descontinuidade; demora no atendimento; sobrecarga dos poucos prestadores disponíveis e necessidade de solução emergencial.
Avaliação inerente	**Probabilidade 3 x Impacto 5 = 15 - ALTO**
Controles preventivos	Divulgar amplamente o credenciamento; manter o Edital permanentemente aberto; revisar a proporcionalidade dos requisitos; manter preço compatível com o mercado; acompanhar o número de habilitados e realizar busca ativa institucional sem direcionamento.
Resposta / contingência	Reabrir ou reforçar a divulgação; revisar exigências que não sejam essenciais; convocar o cadastro de reserva; justificar eventual ampliação da rede; acionar o fluxo assistencial e sanitário vigente enquanto a capacidade mínima não for restabelecida.
Responsáveis	Setor requisitante; Setor de Contratações; autoridade competente.
Risco residual	**Probabilidade 2 x Impacto 5 = 10 - ALTO**

5.2. R02 - Recusa, ausência de resposta ou indisponibilidade do credenciado acionado.

Fase / categoria	Execução / Continuidade
Evento	Recusa, ausência de resposta ou indisponibilidade do credenciado acionado.
Causas	Falha de escala; canal de contato desatualizado; ausência de profissional; sobreposição de compromissos; recusa injustificada ou dificuldade de deslocamento.
Consequências	Atraso no atendimento; sofrimento adicional aos familiares; risco de descontinuidade; descumprimento do prazo e necessidade de acionar sucessivamente toda a rede.
Avaliação inerente	**Probabilidade 4 x Impacto 5 = 20 - CRÍTICO**
Controles preventivos	Exigir canal permanente e relação atualizada de profissionais; testar os contatos; registrar períodos de impedimento; rodízio com até cinco credenciados ativos; prazo de 10 minutos para confirmação; monitorar recusas e ausências de resposta.
Resposta / contingência	Acionar imediatamente o próximo credenciado; registrar a ocorrência; esgotada a rede, adotar o fluxo assistencial, sanitário e administrativo vigente; instaurar apuração quando houver repetição ou falta de justificativa e convocar substituto do cadastro de reserva, se cabível.
Responsáveis	Fiscal; gestor da contratação; credenciados; Secretaria Municipal de Saúde.
Risco residual	**Probabilidade 2 x Impacto 5 = 10 - ALTO**

5.3. R03 - Comparecimento do profissional após o prazo máximo de 02 horas.

Fase / categoria	Execução / Prazo
Evento	Comparecimento do profissional após o prazo máximo de 02 horas.
Causas	Início tardio do deslocamento; distância; condições climáticas ou viárias; erro no endereço; indisponibilidade de transporte; acionamentos sucessivos após recusas.
Consequências	Demora na avaliação e liberação do corpo; prejuízo aos familiares; descumprimento contratual; repercussões sanitárias e administrativas.
Avaliação inerente	**Probabilidade 3 x Impacto 4 = 12 - ALTO**
Controles preventivos	Registrar horário de aceitação e chegada; fornecer localização e contatos corretos; exigir início imediato do deslocamento; acompanhar tempos médios por região; manter rede distribuída e canais de apoio.
Resposta / contingência	Solicitar atualização do deslocamento; acionar o próximo credenciado se houver impossibilidade confirmada; registrar e avaliar a justificativa; aplicar medidas administrativas em caso de atraso injustificado.
Responsáveis	Fiscal; gestor; credenciado acionado.
Risco residual	**Probabilidade 2 x Impacto 4 = 8 - MÉDIO**

5.4. R04 - Demandas simultâneas ou aumento extraordinário de ocorrências.

Fase / categoria	Execução / Capacidade
Evento	Demandas simultâneas ou aumento extraordinário de ocorrências.
Causas	Sazonalidade; evento coletivo; emergência sanitária; acidentes com múltiplas vítimas inicialmente classificadas; variação acima do histórico considerado no planejamento.
Consequências	Insuficiência momentânea da rede; atrasos; necessidade de fluxos excepcionais; aumento de despesas e esgotamento mais rápido da dotação.
Avaliação inerente	**Probabilidade 2 x Impacto 5 = 10 - ALTO**
Controles preventivos	Manter até cinco credenciados ativos; disciplinar acionamentos simultâneos; monitorar demanda mensal; manter cadastro de reserva e revisar a capacidade da rede quando houver tendência de aumento.
Resposta / contingência	Acionar simultaneamente os credenciados seguintes, respeitada a rastreabilidade; convocar cadastro de reserva; ampliar justificadamente a rede; reforçar dotação e adotar fluxos interinstitucionais vigentes.
Responsáveis	Secretaria Municipal de Saúde; gestor; autoridade competente.
Risco residual	**Probabilidade 2 x Impacto 4 = 8 - MÉDIO**

5.5. R05 - Quebra da ordem de rodízio ou favorecimento de determinado credenciado.

Fase / categoria	Execução / Integridade e isonomia
Evento	Quebra da ordem de rodízio ou favorecimento de determinado credenciado.
Causas	Controle manual sem rastreabilidade; intervenção informal; registros incompletos; desconhecimento das regras; alteração da fila sem justificativa documentada.
Consequências	Violação da isonomia e impessoalidade; questionamentos por interessados e órgãos de controle; anulação de atos; responsabilização dos agentes e perda de confiança no procedimento.
Avaliação inerente	**Probabilidade 3 x Impacto 4 = 12 - ALTO**
Controles preventivos	Definir ordem inicial por sorteio público; manter planilha ou sistema único de rodízio; registrar todos os acionamentos, respostas e justificativas; restringir alterações a agentes autorizados; realizar conferência periódica pelo gestor.
Resposta / contingência	Corrigir imediatamente a ordem; preservar os registros; comunicar gestor e autoridade; apurar a causa e eventual favorecimento; dar transparência à correção e adotar controles adicionais.
Responsáveis	Gestor; fiscal; servidor responsável pelos acionamentos; Controle Interno, quando provocado.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 4 = 4 - BAIXO**

5.6. R06 - Falha, perda ou inconsistência no registro do acionamento e do atendimento.

Fase / categoria	Execução e pagamento / Informação e controle
Evento	Falha, perda ou inconsistência no registro do acionamento e do atendimento.
Causas	Uso de canais pessoais; ausência de formulário padronizado; preenchimento incompleto; perda de mensagens; falta de integração entre quem aciona, fiscaliza e liquida a despesa.
Consequências	Impossibilidade de comprovar o rodízio, o prazo e a execução; pagamento indevido ou atraso de pagamento; fragilidade perante auditoria e dificuldade de apurar descumprimentos.
Avaliação inerente	**Probabilidade 3 x Impacto 4 = 12 - ALTO**
Controles preventivos	Utilizar canal institucional e formulário padronizado; registrar data, horário, destinatário, resposta, chegada, conclusão, emissão ou não da DO e justificativa; manter repositório com controle de acesso e cópia de segurança.
Resposta / contingência	Reconstruir o histórico com fontes disponíveis; colher declarações dos envolvidos; suspender a liquidação até saneamento; registrar a não conformidade e aperfeiçoar o procedimento.
Responsáveis	Servidor responsável pelos acionamentos; fiscal; gestor; setor financeiro.
Risco residual	**Probabilidade 2 x Impacto 3 = 6 - MÉDIO**

5.7. R07 - Emissão indevida de Declaração de Óbito diante de indício de causa externa, violenta ou suspeita.

Fase / categoria	Execução / Técnico-sanitário
Evento	Emissão indevida de Declaração de Óbito diante de indício de causa externa, violenta ou suspeita.
Causas	Avaliação insuficiente; desconhecimento do fluxo; pressão de terceiros; ausência de informações; confusão entre morte aparente natural e causa externa.
Consequências	Comprometimento de investigação médico-legal; responsabilidade ética, civil e administrativa; dados incorretos no SIM; risco de ocultação de ilícito e grave insegurança jurídica.
Avaliação inerente	**Probabilidade 2 x Impacto 5 = 10 - ALTO**
Controles preventivos	Exigir profissional regular no CRM; comunicar formalmente os fluxos; prever obrigação expressa de não emitir a DO em caso de suspeita externa; disponibilizar contatos dos órgãos competentes; orientar sobre o Manual do Ministério da Saúde e normas profissionais.
Resposta / contingência	Comunicar imediatamente a gestão e os órgãos competentes; preservar registros; orientar correção nos sistemas oficiais quando cabível; apurar a conduta e comunicar o conselho profissional se necessário.
Responsáveis	Médico credenciado; responsável técnico; gestor; Vigilância Epidemiológica/SIM.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 5 = 5 - MÉDIO**

5.8. R08 - Preenchimento incompleto, incorreto ou ilegível da Declaração de Óbito.

Fase / categoria	Execução / Qualidade técnica
Evento	Preenchimento incompleto, incorreto ou ilegível da Declaração de Óbito.
Causas	Erro material; insuficiência de dados; desconhecimento das instruções; pressa; falha de conferência; assinatura de formulário incompleto.
Consequências	Recusa ou demora no registro civil; dados epidemiológicos inconsistentes; necessidade de correção; dificuldade aos familiares e responsabilização profissional.
Avaliação inerente	**Probabilidade 3 x Impacto 5 = 15 - ALTO**
Controles preventivos	Disponibilizar o Manual de Instruções; exigir conferência antes da assinatura; orientar que a DO nunca seja assinada em branco; cadastrar contatos atualizados dos médicos; realizar devolutivas sobre erros recorrentes.
Resposta / contingência	Contatar imediatamente o médico emissor; promover a correção segundo o fluxo do SIM e as normas vigentes; registrar a ocorrência, orientar o profissional e avaliar reincidência.
Responsáveis	Médico credenciado; responsável técnico; Vigilância Epidemiológica/SIM; fiscal.
Risco residual	**Probabilidade 2 x Impacto 4 = 8 - MÉDIO**

5.9. R09 - Perda ou não manutenção das condições de habilitação e regularidade profissional.

Fase / categoria	Seleção e execução / Habilitação
Evento	Perda ou não manutenção das condições de habilitação e regularidade profissional.
Causas	Suspensão ou cancelamento de registro; alteração do responsável técnico; saída de profissional indicado; documentação vencida ou omissão de fato superveniente.
Consequências	Execução por profissional ou empresa irregular; risco de nulidade, responsabilização e interrupção da rede.
Avaliação inerente	**Probabilidade 2 x Impacto 4 = 8 - MÉDIO**
Controles preventivos	Verificar documentação na habilitação; exigir comunicação de alterações; realizar consultas periódicas ao CRM e solicitar atualização documental; condicionar permanência à manutenção das condições.
Resposta / contingência	Suspender novos acionamentos; convocar cadastro de reserva; conceder prazo apenas quando juridicamente admissível; descredenciar após contraditório e ampla defesa se a irregularidade persistir.
Responsáveis	Comissão/Setor de Contratações; gestor; credenciado.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 4 = 4 - BAIXO**

5.10. R10 - Acesso, divulgação ou tratamento indevido de dados pessoais e dados de saúde.

Fase / categoria	Execução / Proteção de dados
Evento	Acesso, divulgação ou tratamento indevido de dados pessoais e dados de saúde.
Causas	Envio por canal inseguro; compartilhamento excessivo; perda de documentos; acesso sem necessidade; armazenamento inadequado; uso dos dados para finalidade incompatível.
Consequências	Violação da LGPD e do sigilo profissional; dano aos familiares; incidente de segurança; sanções, responsabilização e dano reputacional.
Avaliação inerente	**Probabilidade 2 x Impacto 5 = 10 - ALTO**
Controles preventivos	Adotar minimização de dados; utilizar canais institucionais; limitar acessos; definir guarda e descarte; orientar credenciados e servidores; manter dever de sigilo e procedimento de resposta a incidentes.
Resposta / contingência	Conter o incidente; preservar evidências; comunicar imediatamente a Administração e os agentes competentes; avaliar comunicações legais; corrigir acessos, recuperar ou eliminar dados e apurar responsabilidades.
Responsáveis	Credenciado; gestor; fiscal; responsáveis institucionais por proteção de dados e tecnologia.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 5 = 5 - MÉDIO**

5.11. R11 - Indisponibilidade, extravio ou uso inadequado de formulários oficiais de Declaração de Óbito.

Fase / categoria	Preparação e execução / Formulários oficiais
Evento	Indisponibilidade, extravio ou uso inadequado de formulários oficiais de Declaração de Óbito.
Causas	Estoque insuficiente; falha de controle numérico; entrega a pessoa não autorizada; perda de vias; ausência de médico cadastrado junto à Secretaria.
Consequências	Impossibilidade de emissão tempestiva; risco de fraude; inconsistência no SIM; atraso no registro civil e responsabilização dos responsáveis pelo controle.
Avaliação inerente	**Probabilidade 3 x Impacto 4 = 12 - ALTO**
Controles preventivos	Manter estoque mínimo e controle da numeração; cadastrar médicos junto à Secretaria Municipal de Saúde; entregar formulários apenas a unidades notificadoras ou médicos autorizados; registrar distribuição, utilização, cancelamento e devolução; vedar entrega a funerárias.
Resposta / contingência	Acionar imediatamente a Vigilância Epidemiológica/SIM; disponibilizar formulário controlado a médico autorizado; registrar extravio e adotar comunicações cabíveis; bloquear e rastrear numerações comprometidas.
Responsáveis	Vigilância Epidemiológica/SIM; Secretaria Municipal de Saúde; médico credenciado.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 4 = 4 - BAIXO**

5.12. R12 - Controvérsia ou pagamento indevido quando o atendimento não resultar na emissão da DO.

Fase / categoria	Medição e pagamento / Financeiro
Evento	Controvérsia ou pagamento indevido quando o atendimento não resultar na emissão da DO.
Causas	Interpretação de que o pagamento depende da emissão; relatório técnico insuficiente; ausência de prova do comparecimento e das providências adotadas.
Consequências	Glosa indevida ou pagamento sem comprovação; litígio; desestímulo aos credenciados; atraso de pagamento e falha na liquidação da despesa.
Avaliação inerente	**Probabilidade 3 x Impacto 3 = 9 - MÉDIO**
Controles preventivos	Aplicar a regra do TR segundo a qual o serviço remunerado é o atendimento, a avaliação e a providência técnica cabível; padronizar relatório; exigir registro do impedimento técnico ou legal quando não houver emissão.
Resposta / contingência	Diligenciar para complementação documental; submeter dúvida técnica ao gestor; suspender a liquidação apenas até o saneamento; decidir motivadamente e registrar o precedente administrativo.
Responsáveis	Fiscal; gestor; setor financeiro; credenciado.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 3 = 3 - BAIXO**

5.13. R13 - Demanda real superior à estimativa de 54 atendimentos ou insuficiência de saldo orçamentário.

Fase / categoria	Planejamento e execução / Orçamentário
Evento	Demanda real superior à estimativa de 54 atendimentos ou insuficiência de saldo orçamentário.
Causas	Variação do número de óbitos; período atípico; estimativa histórica insuficiente; reserva orçamentária incompatível ou consumo acelerado.
Consequências	Risco de interrupção; atraso nos pagamentos; necessidade de suplementação; reconhecimento de despesa sem cobertura adequada e prejuízo à continuidade.
Avaliação inerente	**Probabilidade 3 x Impacto 3 = 9 - MÉDIO**
Controles preventivos	Acompanhar quantidade e saldo mensalmente; manter memória de cálculo; projetar consumo até o fim do exercício; reservar dotação compatível e alertar antecipadamente a autoridade sobre tendência de insuficiência.
Resposta / contingência	Providenciar reforço ou remanejamento orçamentário antes da assunção de novas despesas; revisar a rede e a estimativa; adotar medidas administrativas para garantir continuidade sem afastar o empenho prévio.
Responsáveis	Setor requisitante; setor orçamentário/financeiro; gestor; autoridade competente.
Risco residual	**Probabilidade 2 x Impacto 3 = 6 - MÉDIO**

5.14. R14 - Falha no sorteio, na formação do cadastro de reserva ou na manutenção do Edital aberto.

Fase / categoria	Seleção / Legal e isonomia
Evento	Falha no sorteio, na formação do cadastro de reserva ou na manutenção do Edital aberto.
Causas	Regras incompletas; ausência de publicidade; ata insuficiente; inclusão subjetiva; fechamento do credenciamento após atingir cinco ativos; falta de reclassificação na prorrogação.
Consequências	Impugnações; violação da isonomia; questionamento do limite de credenciados; anulação, atraso da contratação e responsabilização dos agentes.
Avaliação inerente	**Probabilidade 2 x Impacto 4 = 8 - MÉDIO**
Controles preventivos	Prever todas as regras no Edital; divulgar sessão de sorteio; lavrar ata; manter ingresso permanente; definir procedimento objetivo para novos habilitados e nova seleção em eventual prorrogação; submeter documentos à revisão jurídica e ao controle interno, quando cabível.
Resposta / contingência	Suspender o ato afetado; corrigir o Edital ou refazer o sorteio com publicidade; reconstituir a ordem; assegurar contraditório aos interessados e registrar a motivação.
Responsáveis	Setor de Contratações/Comissão; assessoria jurídica; autoridade competente.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 4 = 4 - BAIXO**

5.15. R15 - Indisponibilidade do canal oficial de acionamento.

Fase / categoria	Execução / Comunicação
Evento	Indisponibilidade do canal oficial de acionamento.
Causas	Falha de telefonia ou internet; aparelho sem carga; perda de acesso; ausência do servidor responsável; contatos desatualizados.
Consequências	Impossibilidade de acionar ou comprovar o chamado; atraso; quebra do rodízio; uso de canal pessoal e perda de registros.
Avaliação inerente	**Probabilidade 3 x Impacto 4 = 12 - ALTO**
Controles preventivos	Definir canal principal e canais alternativos institucionais; testar periodicamente; manter lista offline de contatos; designar substitutos; realizar cópia de segurança dos registros.
Resposta / contingência	Utilizar o canal alternativo previamente definido; registrar posteriormente a ocorrência e os horários; acionar suporte técnico; comunicar a falha ao gestor e restabelecer a rastreabilidade.
Responsáveis	Secretaria Municipal de Saúde; tecnologia da informação; gestor; servidores responsáveis.
Risco residual	**Probabilidade 2 x Impacto 3 = 6 - MÉDIO**

5.16. R16 - Conduta inadequada, desrespeitosa ou incompatível com a ética profissional durante o atendimento.

Fase / categoria	Execução / Conduta e humanização
Evento	Conduta inadequada, desrespeitosa ou incompatível com a ética profissional durante o atendimento.
Causas	Falta de preparo; comunicação inadequada; exposição de informações; conflito com familiares; desconsideração do contexto de luto.
Consequências	Agravamento do sofrimento familiar; reclamações; dano reputacional; responsabilização ética, civil ou administrativa.
Avaliação inerente	**Probabilidade 2 x Impacto 5 = 10 - ALTO**
Controles preventivos	Exigir observância das normas éticas e sigilo; orientar sobre atendimento humanizado e comunicação clara; identificar o profissional; disponibilizar canal de reclamações e avaliar histórico de ocorrências.
Resposta / contingência	Acolher e registrar a reclamação; preservar evidências; ouvir envolvidos; comunicar o responsável técnico; adotar medidas contratuais e, quando cabível, encaminhar aos órgãos profissionais.
Responsáveis	Credenciado; responsável técnico; fiscal; gestor.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 5 = 5 - MÉDIO**

5.17. R17 - Ausência simultânea de todos os credenciados ativos.

Fase / categoria	Execução / Contingência assistencial
Evento	Ausência simultânea de todos os credenciados ativos.
Causas	Impedimentos coincidentes; demandas simultâneas; falha generalizada de comunicação; rede ativa reduzida; descredenciamentos ou afastamentos.
Consequências	Impossibilidade de atendimento pelo credenciamento; demora relevante; pressão sobre a rede pública e risco sanitário, administrativo e familiar.
Avaliação inerente	**Probabilidade 2 x Impacto 5 = 10 - ALTO**
Controles preventivos	Manter rede com redundância, cadastro de reserva e monitoramento de indisponibilidades; evitar sobreposição de impedimentos conhecidos; manter protocolo escrito de escalonamento e contatos institucionais atualizados.
Resposta / contingência	Registrar todas as tentativas; acionar imediatamente o fluxo assistencial e sanitário vigente e os órgãos competentes; convocar reserva ou ampliar temporariamente a rede com fundamento e formalização adequados; apurar falhas dos credenciados.
Responsáveis	Secretaria Municipal de Saúde; gestor; autoridade competente.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 5 = 5 - MÉDIO**

5.18. R18 - Cobrança por atendimento não realizado, duplicado ou sem comprovação suficiente.

Fase / categoria	Medição e pagamento / Integridade financeira
Evento	Cobrança por atendimento não realizado, duplicado ou sem comprovação suficiente.
Causas	Conluio; erro de faturamento; duplicidade de nota ou relatório; controles desconectados; ateste sem conferência.
Consequências	Dano ao erário; pagamento indevido; responsabilização do atestador; fraude e perda de confiança no controle.
Avaliação inerente	**Probabilidade 2 x Impacto 4 = 8 - MÉDIO**
Controles preventivos	Conciliar registro do chamado, rodízio, horário de atendimento, relatório médico, número da DO quando emitida e nota fiscal; segregar acionamento, fiscalização e pagamento; realizar verificações por amostragem.
Resposta / contingência	Suspender o pagamento do item questionado; diligenciar; recuperar valores pagos indevidamente; apurar responsabilidades; aplicar sanções e comunicar órgãos competentes diante de indício de fraude.
Responsáveis	Fiscal; gestor; setor financeiro; Controle Interno, quando cabível.
Risco residual	**Probabilidade 1 x Impacto 4 = 4 - BAIXO**

6. MONITORAMENTO E REVISÃO

6.1 O gestor e o fiscal deverão acompanhar continuamente os registros de acionamento, tempos de confirmação e atendimento, recusas, indisponibilidades, quebras de ordem, reclamações, erros de preenchimento, incidentes de dados, documentos de medição e saldo orçamentário.

6.2 A matriz deverá ser revista, no mínimo: antes da publicação do Edital; após a definição da rede ativa; na prorrogação do credenciamento; quando houver alteração relevante da demanda ou do fluxo sanitário; e após ocorrência de risco alto ou crítico.

6.3 As ocorrências e medidas adotadas deverão ser documentadas no processo, com indicação do responsável, prazo para correção e verificação da eficácia do controle.

6.4 A aceitação de risco residual alto deverá ser expressamente justificada pela autoridade competente, acompanhada da demonstração das medidas de continuidade e contingência disponíveis.

7. CONCLUSÃO

7.1 Os riscos identificados são administráveis desde que os controles previstos sejam implementados e monitorados. Merecem atenção prioritária a disponibilidade da rede, o prazo de atendimento, a operacionalização do rodízio, a correta distinção entre morte natural e causa externa, a qualidade do preenchimento da Declaração de Óbito, o controle dos formulários oficiais e a proteção dos dados pessoais.

7.2 Recomenda-se que o Edital, os instrumentos contratuais e os procedimentos internos reproduzam os controles essenciais desta análise, especialmente os registros de acionamento, o escalonamento diante de indisponibilidade e as providências para os casos em que a Declaração de Óbito não possa ser emitida.

7.3 Os riscos R01 e R02 mantêm classificação residual alta em razão da essencialidade do serviço e do impacto potencial da ausência de atendimento. Sua aceitação deverá ser expressamente justificada pela autoridade competente, condicionada à manutenção do cadastro de reserva, da rede com redundância, do escalonamento dos chamados e do fluxo assistencial e sanitário de contingência.

8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

BRASIL. Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria SVS/MS nº 116, de 11 de fevereiro de 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Declaração de Óbito: Manual de Instruções para Preenchimento. Brasília, 2022.

AGROLÂNDIA. Decreto Municipal nº 045, de 31 de março de 2023, e alterações posteriores.

Termo de Referência da contratação, versão revisada em 24 de julho de 2026.

Agrolândia, 24 de julho de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br
ARTUR FELIPE METZGER
Data: 24/07/2026 14:41:20-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Artur Felipe Metzger
Responsável pela Elaboração

Elke Verena Barg Schlichting da Silva
Secretária de Saúde