



**Agência de Regulação e Controle  
dos Serviços Públicos de Transporte  
do Estado do Pará**

**PARTE II: TERMO DE REFERÊNCIA**

Seção III: Termo de Referência

Anexo D.III: Plano de Gerenciamento de Riscos Operacionais

## SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO .....	2
2	PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS OPERACIONAIS .....	2
2.1	Plano de Resposta aos Riscos Operacionais .....	3
2.2	Plano de Contingência .....	3

## **1 APRESENTAÇÃO**

Este Anexo objetiva apresentar as principais diretrizes ao Plano de Gerenciamento de Riscos Operacionais, relativo aos Sistemas objeto de contratação (SBD e SGT), que deverá ser elaborado como parte integrante do Projeto Executivo, conforme item 9 do “Anexo C.III: Especificações Técnicas”, e executado pela CONTRATADA, mediante aprovação prévia da ARTRAN/PA.

## **2 PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS OPERACIONAIS**

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Gerenciamento de Riscos, submetendo-o previamente à aprovação da ARTRAN/PA, tendo como objetivo prover um conjunto de diretrizes e informações visando à adoção de procedimentos logísticos, técnicos e administrativos, estruturados de forma a propiciar uma resposta rápida e eficiente em situações de risco, assim como de permitir à ARTRAN/PA o acompanhamento desses procedimentos, abrangendo no mínimo:

- I. Objetivos;
- II. Definições;
- III. Caracterização da área de abrangência do Plano;
- IV. Identificação de potenciais cenários de emergências e hipóteses acidentais;
- V. Estrutura organizacional;
- VI. Acionamento do plano;
- VII. Procedimentos emergenciais, incluindo os canais de comunicação com os usuários e demais agentes envolvidos;
- VIII. Recursos humanos e materiais;
- IX. Treinamento;
- X. Atualização, avaliação e manutenção;
- XI. Divulgação;
- XII. Integração, quando couber, com Planos correlatos;
- XIII. Formulário de Registro de Ocorrências, Relatórios e Formulários de Atendimento Telefônico;
- XIV. Listagem de acionamento de Órgãos e Listagem de Telefones de Emergência; e
- XV. Protocolo e Instruções de Trabalho.

O Plano de Gerenciamento de Riscos Operacionais, a ser constituído pelo (i) Plano de Resposta aos Riscos e (ii) Plano de Contingência, deverá contemplar as seguintes categorias de vulnerabilidades e ameaças:

- I. Fraudes internas;
- II. Fraudes externas;
- III. Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços;
- IV. Danos a ativos físicos próprios ou em uso envolvidos nos sistemas contratados;

- V. Eventos que acarretam a interrupção das atividades dos sistemas contratados;
- VI. Falhas em sistemas de tecnologia da informação; e
- VII. Falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades envolvidas dos sistemas contratados.

## **2.1 Plano de Resposta aos Riscos Operacionais**

O Plano de Resposta aos Riscos Operacionais deverá conter a identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação do risco de cada processo operacional, com pelo menos as seguintes informações:

- I. Tipo de Riscos;
- II. Descrição do Risco (a causa, o risco e o efeito);
- III. Probabilidade que o risco aconteça;
- IV. Impacto caso o risco aconteça;
- V. *Score* do Risco – resultado do produto da probabilidade pelo impacto do risco;
- VI. Sinalização de Risco – sinal que aponta que o evento de risco aconteceu ou está para acontecer;
- VII. Estratégia de Resposta ao Risco;
- VIII. Resposta ao Risco; e
- IX. Responsável (titular e substituto) pelo gerenciamento do risco, indicado pela CONTRATADA.

Para efeito deste Anexo, só serão definidas ações preventivas e reativas aos riscos considerados críticos (alta/média probabilidade e alto/médio impacto), que deverão ser consolidadas no Plano de Contingência.

## **2.2 Plano de Contingência**

O Plano de Contingência, deverá ser desenvolvido com o intuito de treinar, organizar, orientar, facilitar, agilizar e uniformizar as ações necessárias às respostas de controle e combate às ocorrências anormais. O Plano de Contingência deverá:

- I. Propor as ações e medidas para assegurar a continuidade dos processos, por prioridade de implantação;
- II. Definir as responsabilidades, pessoas, seus contatos e tempo para resolução do evento e conter informações detalhadas sobre as características da ocorrência anormal; e
- III. Efetuar relatório de análise de eventos, cada vez que o Plano de Contingência for acionado.

A CONTRATADA será a responsável por todo eventual prejuízo gerado pela falta da contingência, ou pelo atraso de sua implantação e ativação.