PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº. 003/CISAMREC/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 004/CISAMREC/2026
ANÁLISE DE RISCOS – TELEATENDIMENTO

1. Identificação dos Principais Riscos

Risco	Descrição	Probabilidade	Impacto	Controlável
Risco Operacional	Interrupção do sistema ou instabilidade da plataforma	Média	Alto	Exigência de SLA, redundância de sistemas e suporte 24h
Risco Assistencial	Falhas na triagem ou classificação de risco	Baixa	Alto	Protocolos clínicos validados e capacitação contínua
Risco Jurídico	Não conformidade com normas da telemedicina	Baixa	Alto	Exigência de conformidade legal e atualização normativa
Risco de LGPD	Vazamento ou uso indevido de dados pessoais	Baixa	Alto	Criptografia, controle de acesso e políticas de segurança
Risco Trabalhista	Irregularidade na contratação de profissionais	Baixa	Médio	Exigência de comprovação de vínculo e registros profissionais
Risco Financeiro	Utilização inferior ao previsto	Média	Médio	Modelo de pagamento vinculado à utilização

2. Conclusão da Análise de Riscos

A análise dos riscos associados à contratação do serviço de teleatendimento em saúde demonstra que os eventos identificados são plenamente administráveis e passíveis de controle, desde que observados de forma rigorosa os requisitos técnicos, operacionais, assistenciais e legais estabelecidos neste Estudo Técnico Preliminar e detalhados no Termo de Referência.

A correta implementação do serviço, aliada à exigência de protocolos clínicos validados, profissionais devidamente habilitados, infraestrutura tecnológica segura e mecanismos permanentes de monitoramento e controle de qualidade, contribui diretamente para a elevação do padrão de atendimento prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), especialmente no âmbito da Atenção Primária à Saúde.

O teleatendimento, quando integrado à Rede de Atenção à Saúde dos municípios, fortalece o papel das Unidades Básicas de Saúde (UBS) como porta de entrada preferencial do sistema, ao promover triagem qualificada, classificação de risco adequada e resolutividade clínica, reduzindo encaminhamentos desnecessários, filas e sobrecarga das equipes presenciais.

Além disso, a análise dos riscos operacionais, assistenciais, jurídicos, tecnológicos e de proteção de dados assegura maior segurança do paciente, continuidade do cuidado, padronização dos fluxos assistenciais e maior previsibilidade na gestão dos serviços de saúde. Como resultado, espera-se melhora significativa na qualidade do atendimento, no tempo de resposta às demandas da população e na satisfação dos usuários, refletindo positivamente nos indicadores de desempenho das unidades de saúde municipais.

Dessa forma, conclui-se que a adoção do serviço de teleatendimento, observadas as medidas de controle propostas, representa uma solução segura, eficiente e estratégica, capaz de qualificar o atendimento nas Unidades Básicas de Saúde, ampliar o acesso aos serviços e fortalecer a Atenção Primária à Saúde, em consonância com os princípios da universalidade, integralidade e equidade do SUS.

Criciúma, 13 de abril de 2026.

PATRICIA MENDONCA DA SILVA:05265386947
Assinado de forma digital por PATRICIA MENDONCA DA SILVA:05265386947
Dados: 2026.04.13 11:50:46 -03'00'

PATRICIA MENDONÇA DA SILVA
Gerente de Serviços de Saúde do CISAMREC