

MAPA DE RISCOS												
PROCESSO 0005586-10.2026.6.27.8000 (CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CHAVEIRO)												
NÚMERO	EVENTO DE RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	CLASSIFICAÇÃO	PROBABILIDADE	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO	ESTRATÉGIA	AÇÃO PREVENTIVA (TRATAMENTO)	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	CONTROLE	RESPONSÁVEL
1	Falha de compatibilidade e previsão mecânica na confecção de cópias de chaves para os veículos oficiais da frota ou fechaduras de alta segurança do Tribunal, gerando chaves emperradas ou até aos cilindros originais.	Calibração inadequada do maquinário copiator da contratada ou uso de moldes e insumos metálicos de baixa qualidade/durabilidade (como latão macio ou ligas com falhas estruturais).	Impedimento do acesso de servidores a salas, arquivos e veículos oficiais; necessidade de substituição integral de fechaduras ou cilindros danificados por imperícia técnica, gerando despesas extras extraordinárias para o Tribunal e perda de eficiência operacional.	Operacional	Média	Médio	MODERADO	MITIGAR	Previsão no Termo de Referência de requisitos rígidos de qualidade de material (título de alta resistência) e teste mecânico imediato de cada cópia fornecida no ato do recebimento provisório, com vinculação de faturamento apenas às chaves testadas e aprovadas.	Reconhecimento gratuito e sem custos do serviço defeituoso pela contratada em até 1 (um) dia útil, ou anulação, pela contratada, dos custos do reparo do cilindro/fechadura original caso comprovado dano por imperícia técnica.	Registro sistemático em planilha interna da ASIPO das taxas de reprovação das chaves fornecidas e monitoramento das garantias operacionais para controle de reincidência.	Fiscal Técnico do Contrato
2	Descumprimento do prazo de 4 (quatro) horas para o atendimento técnico local (on-site) em casos de travamento urgente de portas de gabinetes ou áreas de segurança orgânica, prejudicando atividades administrativas críticas.	Falta de equipe de plantão disponível ou falhas logísticas de mobilidade urbana da contratada para atendimento ágil na capital (São Luís).	Paralisação temporária das atividades de gabinetes, cartórios ou unidades administrativas; indisponibilidade de acesso a documentos físicos sigilosos ou equipamentos de TI; e vulnerabilidade temporária de segurança de portas e armários trancados individualmente.	Operacional	Média	Médio	MODERADO	MITIGAR	Previsão no Termo de Referência de Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA) explícito para atendimento de urgência (on-site) com limite máximo de 4 horas, vinculando o descumprimento à aplicação de glosa financeira no faturamento e indicadores de nível de serviço (NS).	Cobrança imediata via telefone e-mail formal com notificação de urgência à gerência da empresa; em caso de omissão vital, autorização de abertura emergencial sob supervisão da ASIPO de forma a garantir a segurança física das instalações do Tribunal.	Registro rigoroso em planilha da ASIPO com data/hora de abertura do chamado técnico e data/hora de chegada do profissional no local, apurando o tempo de resposta real.	Fiscal Técnico do Contrato
3	Ausência de destinação ambientalmente correta dos resíduos metálicos (limas de ferro, serragem) e chaves inservíveis geradas na execução dos serviços, descumprindo as Portarias TRE-MA nº 271/2022 e nº 1.306/2023.	Negligência da empresa contratada no recolhimento das sobras mecânicas pós-atendimento ou falta de canal de descarte licenciado junto a cooperativas de reciclagem.	Descarte inadequado de resíduos metálicos no lixo comum, provocando passivo ambiental e descumprimento direto das diretrizes de sustentabilidade e da Política de Logística Sustentável do Tribunal, com risco de apontamentos formais em auditorias internas.	Legal	Média	Médio	MODERADO	MITIGAR	Exigência, a ser descrita como obrigação da contratada na fase de elaboração do futuro Termo de Referência, de recolher obrigatoriamente as sobras de materiais resultantes das intervenções mecânicas e apresentar, mediante solicitação ou periodicamente, declaração de destinação ambientalmente adequada de tais rejeitos junto a cooperativas ou empresas de reciclagem licenciadas.	Notificação formal e imediata da contratada para o recolhimento e destinação dos resíduos sob pena de aplicação de sanções administrativas contratuais cabíveis por descumprimento de obrigação ambiental.	Verificação periódica pelo fiscal do cumprimento da obrigação de recolhimento de resíduos de metal durante as intervenções on-site na sede.	Fiscal Técnico do Contrato
4	Demora na retirada física de chaves ou fechaduras danificadas pela contratada na sede da ASIPO superior a 1 (um) dia útil após o recebimento do chamado de ordem de serviço.	Logística ineficiente de rotas de atendimento da empresa contratada ou insuficiência de pessoal operacional para dedicá-lo inteiramente à sede do Tribunal.	Atraso no início da confecção das chaves ou reparos; acúmulo desnecessário de chaves com defeito na sede da ASIPO; e prolongamento do tempo de indisponibilidade de portas ou gaveteiros nas unidades requisitantes.	Operacional	Média	Baixo	MODERADO	TRANSFERIR	Estabelecer, como diretriz técnica na fase de planejamento, que o não comparecimento para retirada no prazo de 1 (um) dia útil autoriza o Tribunal a enviar os itens por serviço de entrega terceirizada, cujo custo total do frete será transferido e faturado diretamente contra a contratada.	Acionamento de serviço de entrega rápida terceirizado ou portador para remessa das chaves à sede da contratada, com o posterior desconto (glosa) do valor gasto diretamente na futura mensalidade de serviços.	Controle de chamados pela ASIPO com registro sistemático da data/hora do envio da ordem de serviço e da data/hora da retirada física do material.	Fiscal Técnico do Contrato
5	Recusa ou atraso da empresa contratada em realizar a reexecução gratuita e sem ônus das cópias de chaves identificadas como defeituosas na entrega física das unidades requisitantes no prazo de 1 (um) dia útil.	Falta de controle de qualidade interno por parte da contratada ou desinteresse comercial/financeiro em refazer serviços pulverizados de baixo valor unitário.	Pagamento por serviços inutilizáveis e sem funcionalidade mecânica; necessidade de retrabalho administrativo para notificações recorrentes, e prolongamento da indisponibilidade de acesso a portas, gaveteiros ou armários nas unidades do TRE-MA.	Operacional	Média	Médio	MODERADO	MITIGAR	Previsão, na fase de planejamento do futuro Termo de Referência, de cláusulas rígidas que vinculem o recebimento definitivo (e consequentemente o faturamento) ao perfeito funcionamento mecânico após teste prático individual, estabelecendo que o não atendimento do prazo de reexecução de 1 dia útil suspende o faturamento do item correspondente.	Notificação eletrônica formal imediata de descumprimento de SLA com prazo improrrogável de 24 horas para solução, sob pena de glosa direta do valor na fatura mensal e aplicação de advertência ou multa mensural.	Registro em planilha de monitoramento da ASIPO de todas as cópias devolvidas para reexecução, comparando-se as datas de devolução, o prazo de entrega corrigido e as reincidências da contratada.	Fiscal Técnico do Contrato
6	Falha de faturamento e de controle qualitativo nas Ordens de Serviço emitidas, resultando em acúmulo de demandas acima do limite de 30 itens por OS ou faturamento incorreto de valores comuns.	Ausência de conciliação sistêmica pelas unidades envolvidas entre as ordens de serviço disparadas e os relatórios de faturamento mensais apresentados pela contratada.	Execução de serviços sem o devido controle administrativo de limites, atrasos no processo de liquidação da despesa por inconsistências documentais; e ocorrência de pagamentos por serviços não executados ou faturados em duplicidade.	Operacional/Financeiro/Orçamentário	Média	Médio	MODERADO	MITIGAR	Determinação técnica de que toda e qualquer Ordem de Serviço deve ser emitida eletrônica e exclusivamente pela ASIPO por meio de formulário com numeração sequencial no SEI, limitando cada emissão ao teto de 30 itens por chamado e condicionando o faturamento mensal à apresentação desse relatório consolidado com o recebimento definitivo de cada unidade.	Glosa imediata e retenção de qualquer valor apresentado na nota fiscal que ultrapasse os limites pactuados nas OS ou que não conte com o recebimento definitivo formalizado, abrandando-se prazo de 3 dias úteis para que a contratada realize a reificação do documento fiscal.	Conciliação mensal obrigatória no SEI entre a planilha de controle de chamados abertos pela ASIPO e a medição apresentada para faturamento pela contratada.	Gestor(es) do Contrato
7	Entrada de técnico terceirizado sem a devida identificação ou sem o acompanhamento obrigatório da ASIPO durante intervenções em mobiliários ou portas internas de áreas controladas do TRE-MA, fragilizando a segurança orgânica das instituições.	Negligência da empresa na orientação de seus colaboradores ou falta pontual de fiscalização e controle de acesso nas portarias do Tribunal.	Acesso de pessoas não autorizadas a locais restritos (como salas de TI, cartórios, arquivos com dados de detidos ou gabinetes), com risco de vazamento de informações institucionais, perda de documentos físicos ou comprometimento da segurança patrimonial.	Operacional/Integridade	Média	Médio	MODERADO	MITIGAR	Previsão no Termo de Referência de que o técnico enviado deve estar uniformizado, portar crachá de identificação civil e profissional e apresentar-se obrigatoriamente na ASIPO antes de deslocar a qualquer unidade do Tribunal. O TR também deve prever que a execução de serviços on-site exige acompanhamento visual em tempo integral de servidor designado da ASIPO ou da unidade requisitante.	Impedimento imediato da entrada do técnico na portaria do TRE-MA; interrupção sumária do serviço caso o profissional seja flagrado sem crachá ou desacompanhado nas dependências internas; e aplicação de notificação formal com sanção contratual cabível.	Registro obrigatório de entrada e saída de prestadores no sistema de portaria do TRE-MA e assinatura de termo de acompanhamento físico do serviço por servidor da ASIPO.	Fiscal Técnico do Contrato / Equipe de Segurança Orgânica (ASIPO)