



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO
Av. Paulista, 1842 - Bairro Bela Vista - CEP 01310-936 - São Paulo - SP - www.trf3.jus.br

Processo nº 0005018-62.2025.4.03.8000

Data da Emissão: 10 de setembro de 2025

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS - SETI

NOME DO PROCESSO:	Contratação de serviços de informática para migração, configuração, suporte e treinamento dos sistemas de gerenciamento de chamados de TI e administrativo	SEI Nº	0005018-62.2025.4.03.8000
--------------------------	--	---------------	---------------------------

Histórico de Revisões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	FASE*	AUTOR
1/07/25	1.0	Documento pós TR	PCTIC	Claudia M. Harada Pedro Raimundo do Nascimento
10/9/25		Documento pós parecer	PCTIC	Pedro Raimundo do Nascimento

*Fase: Registro da fase do processo de contratação da solução de TIC relacionada à criação/alteração da Análise de Riscos:

Contratação;

Fornecedores;

GCTIC – Gestão do Contrato.

INTRODUÇÃO

O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.

O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.

Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impacto caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.

Parâmetros escalares são utilizados para representar níveis de probabilidade e impacto, os quais compõem uma matriz de exposição aos riscos (Probabilidade X Impacto), instrumento de apoio para a definição dos critérios de classificação do nível de risco.

Níveis de probabilidade e de impacto	
Classificação	Valor
Muito Alto	5
Alto	4
Médio	3
Baixo	2
Muito Baixo	1

MATRIZ PROBABILIDADE X IMPACTO

	Impacto				
	1	2	3	4	5

Probabilidade	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5

Assim, por meio da multiplicação do nível de probabilidade e de impacto de cada risco identificado, obtém-se os níveis de risco que possibilitarão o direcionamento das ações relacionadas aos riscos, durante as fases de contratação (planejamento, seleção de fornecedor e gestão do contrato).

1 - IDENTIFICAÇÃO, ANÁLISE, AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS PRINCIPAIS RISCOS					
ID	RISCO	RELACIONADO AO (À)	P	I	NÍVEL DE RISCO (P x I)
1	Atrasos ou cancelamento da licitação devido a impugnação ou questionamentos	SFTIC	2	5	10
2	A contratada não é competente para realizar os trabalhos e customizações solicitados.	GCTIC	3	4	12
3	Incompatibilidade na atualização dos pacotes customizados	GCTIC	2	5	10
4	O sistema de contratos não atendeu às necessidades da seção usuária	GCTIC	2	2	4

5	Atraso de entregas do sistema de contratos	GCTIC	3	3	9
---	--	-------	---	---	---

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

- fases do Processo da Contratação ou Solução Tecnológica.
1. A qual natureza o risco está associado:
2. Probabilidade: chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetiva ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente, ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos (ISO/IEC 31000).
3. Impacto: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISO/IEC 31000:2009).
4. Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:200

AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS
Riscos do processo de contratação (planejamento, seleção de fornecedores e gestão do contrato), ou qualquer outro risco relevante relacionado à solução de Tecnologia da Informação e Comunicação identificados.
Para o tratamento de riscos, as seguintes opções podem ser selecionadas: evitar, reduzir ou mitigar, transferir ou compartilhar, e aceitar ou tolerar o risco.

2- RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO			
RISCO 1	Risco		Atrasos da licitação devido a impugnação ou questionamentos
	Probabilidade		2
	Impacto		5
	Dano(s)	ID	Dano
		1	Não realizar a migração das soluções de CallCenter SETI e SICAD
		2	Permanecer com os dois sistemas obsoletos e sem atualização
		3	
	ID	Ação Preventiva	Responsável

	1	Contatar, pelo menos, duas empresas prestadoras de serviços para auxiliar no desenvolvimento do ETP conforme mercado .	Equipe de planejamento
	2	Descrever os serviços a serem realizados o mais claro possível.	Equipe de planejamento
	ID	Ação de Contingência	Responsável
	1	Responder de acordo com o edital .	Equipe de apoio a licitação
TRATAMENTO: Reduzir			

RISCO 2	Risco	Contratada não é competente para realizar os trabalhos e customizações solicitados.	
	Probabilidade	3	
	Impacto	4	
	Dano	ID	Dano
		1	Não realizar a migração das soluções de CallCenter e SICAD
		2	Permanecer com os dois sistemas obsoletos e sem atualização
		3	
	ID	Ação Preventiva	Responsável

	1	Deixar claro, no ETP e TR, que é imprescindível os técnicos da contratada tenham conhecimento das linguagens de programação utilizadas nas ferramentas de CallCenter.	Equipe de planejamento
	ID	Ação de Contingência	Responsável
	1	Abrir processo de apuração de falta contratual	Gestor
TRATAMENTO: Reduzir			

RISCO 3	Risco	Incompatibilidade total ou parcial dos pacotes customizados para a nova versão.	
	Probabilidade	2	
	Impacto	5	
	Dano	ID	Dano
		1	Problema de funcionamento
		2	Problema de performance
		3	Queda no rendimento dos serviços do suporte interno.
	ID	Ação Preventiva	Responsável

	1	Trabalho em conjunto, técnicos da contratada e internos, para que as dúvidas sejam sanadas e testes realizados com o objetivo de identificar possíveis problemas na utilização das funções de cada pacote customizado.	Equipe técnica interna e contratada
	ID	Ação de Contingência	Responsável
	1	Retornar o sistema anterior caso a incompatibilidade seja total.	Equipe técnica contratada
TRATAMENTO: Reduzir			

RISCO 4	Risco	O sistema para acompanhamento dos contratos não atendeu às necessidades da seção usuária	
	Probabilidade	2	
	Impacto	2	
	Dano	ID	Dano
		1	Problema de funcionalidades
			Manter em planilhas todo o, ou parte do, controle de pagamentos e os avisos de vencimentos
	ID	Ação Preventiva	Responsável
	1	Trabalho em conjunto, técnicos da contratada e internos, para que as dúvidas sejam sanadas e testes realizados com o objetivo de identificar possíveis melhorias ou adequações das novas funções do sistema	Equipe técnica interna e contratada
	ID	Ação de Contingência	Responsável
	1	Usar a planilha antiga	Equipe técnica contratada

2	Abrir processo de apuração de falta contratual	Gestor
TRATAMENTO: Reduzir		

RISCO 5	Risco	Atraso de entregas do sistema de contratos		
	Probabilidade	3		
	Impacto	3		
	Dano	ID	Dano	
		1	Retrabalho e aumento de erros por trabalho manual	
		2	Atrasos na renovação dos contratos e acúmulo de trabalho	
	ID	Ação Preventiva	Responsável	
	1	Explicações mais detalhadas das funcionalidades do módulo	Equipe técnica interna e contratada	
	ID	Ação de Contingência	Responsável	
	1	Procurar novas opções gratuitas que possam facilitar o controle dos contratos associado às notificações de prazos aos gestores responsáveis pela contratação.	Equipe técnica contratada	
TRATAMENTO: Reduzir				

3- ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE TRATAMENTO DE RISCOS			
Espaço para registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos, que poderá conter eventos relevantes relacionados ao gerenciamento de riscos.			
DATA	ID RISCO	ID AÇÃO	Registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos
04/07/2025	1	1	Contato com 2 empresas, i9atech e ServiceUP, para verificar melhores práticas do mercado e elaborar solução que melhor atenda às necessidades da JF3R.
04/07/2025	1	2	ETP e TR com descrição detalhada dos serviços necessários na solução. Validação com as empresas do entendimento da descrição dos serviços.
04/07/2025	2	1	Inclusão de requisitos de formação e de experiência dos profissionais da empresa contratada relacionados à linguagens de programação da ferramenta no ETP e no TR. A comprovação deverá ser feita no início do projeto.

A Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pela Portaria nº 8742 de 10/06/25, assina e aprova o Mapa de Gerenciamento de Riscos e atesta sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Administrativo	Integrante Demandante	Integrante Técnico

EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO			
Fiscal Administrativo	Fiscal Demandante	Fiscal Técnico	Gestor do Contrato

O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve ser juntado ao processo administrativo de contratação, pelo menos:

I - Ao final da elaboração do Estudo Técnico Preliminar;

II - Ao final da elaboração do TR;

III - Após eventos relevantes que provoquem

alterações importantes no Mapa.

1. Durante a fase de planejamento, a **Equipe de Planejamento da Contratação** deve proceder às ações de gerenciamento de riscos e produzir o Mapa de Gerenciamento de Riscos.

2. Durante a fase de Seleção do Fornecedor, **equipe de Planejamento da Contratação** deve proceder às ações de gerenciamento dos riscos e atualizar o Mapa de Gerenciamento de Riscos.

3. Durante a fase de Gestão do Contrato, a **Equipe de Fiscalização do Contrato**, sob coordenação do Gestor do Contrato, deverá proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos.



Documento assinado eletronicamente por **Simone Sanches Alves, Supervisor**, em 23/09/2025, às 17:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Alves Chieregat, Diretor de Núcleo**, em 23/09/2025, às 18:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Raimundo do Nascimento, Supervisor**, em 24/09/2025, às 08:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **12345955** e o código CRC **7947919B**.