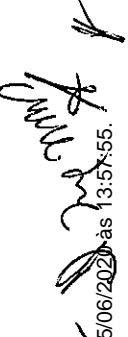


AQSETIN2018015 – Solução de Serviços de Service Desk

1 RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

| ID | Risco   | Probabilidade | Dano   | Impacto | Ação Preventiva  | Ação de Contingência   | Responsável  |
|----|---|---------------|--|---------|--|--|--|
| 1  | Possibilidade de que o processo licitatório seja impugnado e suspenso.        | 10%           | Atraso no início da prestação dos serviços e impossibilidade de funcionamento da Central de Atendimento de Tecnologia da Informação (CATI) | Alto    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar, com base em pesquisa em licitações similares, quais pontos dos editais foram alvo de questionamentos e pedidos de impugnação.</li> </ul>   | <p>Analisar o pedido de impugnação e caso seja aceita, realizar as correções necessárias no Termo de Referência e solicitar a Comissão Permanente de Licitações do TJCE, as providências cabíveis para a publicação de adendo ao Edital do Pregão Eletrônico.</p>                                    | Gerência de Infraestrutura de TI e Gerência de Sistemas. |
| 2  | Possibilidade de que o processo licitatório tramite sem a agilidade desejada. | 30%           | Atraso no início da prestação dos serviços e impossibilidade de funcionamento da Central de Atendimento de Tecnologia da Informação (CATI) | Alto    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar, com base em pesquisa em licitações similares, quais pontos dos editais foram alvo de questionamentos e pedidos de impugnação.</li> <li>Tentar verificar, nas últimas licitações realizadas pelo TJCE, as recomendações mais recentes oriundas da Comissão Permanente de Licitações do TJCE.</li> </ul> | <p>Verificar, 30 dias antes do vencimento da vigência do contrato nº 04/2015, se o novo serviço objeto desta contratação, não poderá iniciar antes do fim da vigência do referido contrato, e tomar as devidas providências para a realização de prorrogação excepcional do contrato nº 04/2015.</p> | Gerência de Infraestrutura de TI e Gerência de Sistemas. |
| 3  | Ausência de fornecedores no   | 5%            | Necessidade de   | Alto    | Identificar, junto ao  | Tomar as devidas   | Gerência de  |









O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ e ADALDO DE BRITO FIGUEIREDO. Data da última assinatura: 15/06/2020 às 13:57:55. Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site <http://portaladmin.tjce.jus.br/atendimento> e informe o processo 8501357-76.2020.8.06.0000 e o código G33G6BZ1.

|  |                             |                        |
|--|-----------------------------|------------------------|
| <br>ESTADO DO CEARÁ<br>PODER JUDICIÁRIO<br>TRIBUNAL DE JUSTIÇA | <b>PLANO DE RISCO - PRS</b> | Código:<br><br>Versão: |
|--|-----------------------------|------------------------|

|  |   |  |  |  |  |   |  |
|--|---|--|--|--|--|---|--|
|  | momento do certame, tornando a licitação deserta. |  | realizar nova licitação, gerando atraso no início da prestação dos serviços. |  | mercado de tecnologia da informação, o maior número de fornecedores aptos a prestar os serviços demandando nesta contratação e em conformidade com os requisitos definidos no Termo de Referência. | providências para a realização de prorrogação excepcional do contrato nº 04/2015. | Infraestrutura de TI e Gerência de Sistemas. |
|--|---|--|--|--|--|---|--|

## 2 RISCOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PRODUTO/SERVIÇO)

| ID | Risco  | Probabilidade | Dano   | Impacto | Ação Preventiva   | Ação de Contingência  | Responsável                              |
|----|--|---------------|--|---------|---|---|--|
| 1  | Atraso no início da execução dos serviços.   | 10%           | Indisponibilidade da Central de Atendimento de Tecnologia da Informação (CATI) | Alto    | Alertar a Contratada das sanções previstas no Contrato para o caso de atraso no início da prestação dos serviços descritos nas Ordens de Serviços.                  | Aplicar as sanções previstas em Contrato.   | Fiscais do Contrato e Gestor do Contrato |
| 2  | A qualificação profissional da equipe da contratada não atende aos requisitos definidos em contrato. | 20%           | Baixa qualidade na prestação dos serviços.                                     | Médio   | Alertar a Contratada das sanções previstas no Contrato para os casos de descumprimento de obrigações contratuais, Verificar de acordo com o descrito em contrato, o | Aplicar sanções previstas em contrato, e verificar de acordo com o descrito em contrato, o atendimento a qualificação profissional exigida. | Fiscais do Contrato e Gestor do Contrato |



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**PLANO DE RISCO - PRS**

Código:

Versão:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | atendimento a qualificação profissional exigida. |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

**3. APROVAÇÕES**

**Serviço**

**Integrantes Técnicos da Equipe de Planejamento da Contratação**

Tarefas de Suporte de 1º  
Nível e Central de  
Atendimento

*George Gomes Pereira*

George Gomes Pereira

Supervisor Operacional do Serviço de Central de Atendimento em TI

Tarefas de Suporte -  
Serviço de Suporte de 2º  
Nível.

*Francisco Tiago Dias Pinto*

Francisco Tiago Dias Pinto

Supervisor Operacional do Serviço de Operação

Tarefas de Suporte -  
Serviço de Suporte de 2º  
Nível Sistemas.

*George Gomes Pereira*

George Gomes Pereira

Supervisor Operacional do Serviço de Central de Atendimento em TI

*[Handwritten signatures]*



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PLANO DE RISCO - PRS

Código:

Versão:

Para as Tarefas: R-001 a R-020; R-025; Andrea Antunes de Carvalho  
R-026; e R-030 a R-034.  
Andrea Antunes de Carvalho  
Coordenador da Coordenadoria de Suporte Técnico

Para as Tarefas: R-021 a R-024  
Jonatas do Nascimento Lourenço  
Jonatas do Nascimento Lourenço  
Coordenador da Coordenadoria de Administração de Dados

Tarefas de Rotina – Serviço de Suporte de 3º Nível

Para a Tarefa: R-027.  
Adarildo de Brito Figueiredo  
Adarildo de Brito Figueiredo  
Supervisor Operacional do Serviço de Segurança da Informação

Para a Tarefa: R-028 e R-029.  
Andre Luiz Negreiros Nobre  
Andre Luiz Negreiros Nobre  
Coordenador da Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas

Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 2º Nível



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PLANO DE RISCO - PRS

Código:

Versão:

*Francisco Tiago Dias Pinto*

Francisco Tiago Dias Pinto

Supervisor Operacional do Serviço de Operação

Tarefas de Demanda -  
Serviço de Suporte de 3º

Nível

*Andrea Antunes de Carvalho*

Andrea Antunes de Carvalho

Coordenador da Coordenadoria de Suporte Técnico

### Integrantes Demandantes da Equipe de Planejamento da Contratação

*Cristiano Henrique Lima de Carvalho*

Cristiano Henrique Lima de Carvalho  
Gerente da Gerência de Infraestrutura de TI

*Mônica Nepomuceno Santiago Crisóstomo*

Mônica Nepomuceno Santiago Crisóstomo

Gerente da Gerência de Sistemas



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PLANO DE RISCO - PRS

Código:

Versão:

*Stela Carmen Ferreira Lustosa*

Stela Carmen Ferreira Lustosa

Coordenador da Coordenadoria de Gestão de Serviços

Integrante Administrativo da Equipe de Planejamento da Contratação

*Francisco José Pessoa Furtado*

Francisco José Pessoa Furtado

Fortaleza, 20 de janeiro de 2020.