

MAPA DE RISCOS

Nº processo SEI: 8501549-67.2024.8.06.0000

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, por meio de ferramenta online de autoagendamento (selfbooking), para atender às demandas do TJCE.

DESCRIÇÃO DO RISCO	PRINCIPAIS CAUSAS POSSÍVEIS	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DO RISCO	AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL PELA PREVENÇÃO E PELO RISCO	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL PELO CONTINGENCIAMENTO
Prejuízo orçamentário para a Administração	Falha de planejamento na estimativa de bilhetes; aumento da demanda não prevista.	Possível – Valor 2	Alto – Valor 3	Risco Elevado (5)	Elaborar estimativas realistas com base em históricos de consumo e necessidade apresentada pela	Equipe de Planejamento	Redimensionar quantitativos ou solicitar suplementação orçamentária.	Unidade Demandante e DIRETORIA DE CERIMONIAL

					Presidência do TJCE; reservar recursos com antecedência.			
Variação de preços no mercado (tarifas aéreas)	Sazonalidade; flutuações econômicas; variações de câmbio em voos internacionais.	Provável – Valor 3	Alto – Valor 3	Risco Extremo (6)	Monitorar tarifas; adotar planejamento de compras antecipadas.	Equipe de Planejamento	Ajustes orçamentários; renegociação de tarifas; uso de remarcações flexíveis.	Presidência TJCE/Unidades Demandantes /Fiscal do Contrato
Falhas no sistema de autoagendamento (selfbooking)	Indisponibilidade técnica; problemas de integração; falhas de segurança.	Possível – Valor 2	Alto – Valor 3	Risco Elevado (5)	Exigir SLA 24h; homologar previamente o sistema; prever suporte técnico.	Fiscal do Contrato / Contratada	Acionar suporte imediato; aplicar penalidades.	Fiscal do Contrato
Não emissão ou cancelamento indevido de bilhetes	Falhas operacionais da contratada; erro humano.	Possível – Valor 2	Alto – Valor 3	Risco Elevado (5)	Prever fluxos claros de solicitação e aprovação; monitorar emissão de bilhetes.	Equipe de Planejamento / Fiscal do Contrato	Reemissão ou reembolso imediato; glosa de valores indevidos.	Fiscal do Contrato

Atendimento inadequado a urgências (remarcações/cancelamentos)	Ausência de canais emergenciais; limitação de prazos da companhia aérea.	Possível – Valor 2	Médio – Valor 2	Risco Moderado (4)	Prever cláusulas de atendimento emergencial; exigir suporte telefônico 24h.	Diretoria de Cerimonial	Registrar ocorrência; aplicar penalidades contratuais.	Fiscal do Contrato e Gestor do Contrato
Descontinuidade e contratual (rescisão/falência da empresa)	Incapacidade técnica ou financeira da contratada.	Remota – Valor 1	Alto – Valor 3	Risco Moderado (4)	Analisar capacidade econômico-financeira na habilitação; exigir atestados técnicos.	Equipe de Licitação / Contratações	Convocar 2ª colocada; adotar contratação emergencial.	Presidência / Diretoria de Cerimonial
Não cumprimento do Termo de Referência	Falha da contratada em seguir condições pactuadas; fiscalização insuficiente.	Possível – Valor 2	Alto – Valor 3	Risco Elevado (5)	Fiscalização sistemática; relatórios mensais de conformidade.	Fiscais do Contrato	Aplicar sanções contratuais; instaurar apuração administrativa.	Consultoria Jurídica / Presidência
Reclamações de magistrados/servidores (satisfação do usuário)	Atrasos, dificuldades de acesso ao sistema, erros de emissão.	Possível – Valor 2	Médio – Valor 2	Risco Moderado (4)	Treinamento de usuários; manual de autoagendamento; canal de suporte institucional.	Diretoria de Cerimonial / Unidade Demandante	Abrir canal de ouvidoria; aplicar sanções contratuais.	Fiscal do Contrato / Cerimonial

Atraso na disponibilização de relatórios de gestão do contrato	Falha administrativa da contratada; sobrecarga do sistema.	Possível – Valor 2	Baixo – Valor 1	Risco Baixo (3)	Prever prazos de entrega em contrato; exigir relatórios padronizados.	Fiscal do Contrato	Notificação formal e prazo de regularização.	Diretoria de Cerimonial
Dificuldades de uso da plataforma por usuários inexperientes	Falta de treinamento; baixa familiaridade tecnológica.	Possível – Valor 2	Médio – Valor 2	Risco Moderado (4)	Treinamento inicial; elaboração de manual e tutoriais.	Diretoria de Cerimonial / Unidade Demandante	Atendimento dedicado para suporte aos usuários.	Contratada / Fiscal do Contrato
Alterações de rotas e horários pelas companhias aéreas	Decisão unilateral da companhia aérea; ajustes operacionais.	Possível – Valor 2	Médio – Valor 2	Risco Moderado (4)	Exigir que a contratada informe alterações com antecedência.	Fiscal do Contrato	Remarcação sem custos; substituição por voo equivalente.	Contratada
Erros de comunicação entre demandante e agência	Falhas no preenchimento do pedido; divergência de informações.	Remota – Valor 1	Médio – Valor 2	Risco Baixo (3)	Padronizar formulários; adotar checklist de solicitação.	Unidade Demandante	Correção imediata do pedido e reforço da comunicação.	Fiscal do Contrato
Demora no atendimento de chamados de suporte	Acúmulo de demandas simultâneas; falha no SLA da	Possível – Valor 2	Médio – Valor 2	Risco Moderado (4)	Exigir SLA no contrato; monitorar tempo de resposta.	Fiscal do Contrato	Escalonamento do chamado; aplicar penalidade contratual.	Diretoria de Cerimonial

	contratada.							
--	-------------	--	--	--	--	--	--	--

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE IMPACTOS DE RISCOS

IMPACTO	DEFINIÇÕES ADOTADAS PARA CLASSIFICAÇÃO
Alto	Coloca pessoas em Risco Físico, e/ou Consiste em prática possivelmente interpretada como ilícita, e/ou Compromete imediatamente atividades-fim do TJCE.
Médio	Coloca patrimônio em Risco, e/ou Pode ser interpretada como prática ilícita, e/ou Compromete imediatamente atividades-meio ou certamente a médio/longo prazo atividades-fim do TJCE.
Baixo	Compromete fluxo de procedimentos; e/ou Retarda processos internos; e/ou Outro risco não enquadrado nas demais classificações.

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE PROBABILIDADES DE RISCOS

PROBABILIDADE	DEFINIÇÕES ADOTADAS
---------------	---------------------

Provável	Quase certo que acontece. Existem condições históricas de repetição ou de elementos combinados no momento que indicam que deve ocorrer.
Possível	Se repete a intervalos de tempo ou de atos que despertam o risco (“gatilhos”).
Remota	Não mantém repetição monitorável ou previsível e sua ocorrência é rara. Para ocorrer, precisa combinar situações excepcionais.

Probabilidade – Impacto	Provável Valor 3	Possível Valor 2	Remota Valor 1
Alto Valor 3	Risco Extremo Somatório de Valor 6	Risco Elevado Somatório de Valor 5	Risco Moderado Somatório de Valor 4
Médio Valor 2	Risco Elevado Somatório de Valor 5	Risco Moderado Somatório de Valor 4	Risco Baixo Somatório de Valor 3
Baixo Valor 1	Risco Moderado Somatório de Valor 4	Risco Baixo Somatório de Valor 3	Risco Baixíssimo Somatório de Valor 2

Fortaleza-CE, 04 de setembro de 2025

Pedro Henrique da Silva Nascimento
Técnico Judiciário – Diretoria de Cerimonial



Documento assinado digitalmente

PEDRO HENRIQUE DA SILVA NASCIMENTO

Data: 04/09/2025 18:39:39-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>