

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 contratual (rescisão/falência da empresa) | Incapacidade técnica ou financeira da contratada. | Remota – Valor 1 | Alto – Valor 3 | Risco Moderado (4) | Analizar 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 certeiramente 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.itd.gov.br>