

Matriz de Gerenciamento de Riscos

1. Informações Básicas

Número da Matriz de Alocação de Riscos 7/2025	Responsável pela Edição PAULO GIOVANNI NOGUEIRA DE LIMA	Data de Criação 10/03/2025 09:29
Objeto da Matriz de Riscos identificar e analisar os principais riscos da contratação de operação da infraestrutura de tics		

2. Histórico de Revisões

Nenhuma Revisão encontrada.

3. Riscos Identificados

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-01	Perder prazo para utilização do recurso orçamentário	Falta de celeridade no processo administrativo que realiza execução orçamentária	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
Impactos						
1 Devolução do recurso orçamentário						
Ações Preventivas						
P-01	ADM:	Providenciar agilidade no trâmite dos processos nas unidades envolvidas			Responsáveis: PAULO CESAR LOPES BARSI, ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, NARCELIO MOREIRA ALBUQUERQUE	
P-02	ADM:	Apoiar a Equipe de Planejamento da Contratação nas demais ações necessárias para consecução do objetivo em tempo hábil para a utilização dos recursos orçamentários			Responsáveis: PAULO CESAR LOPES BARSI, ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, NARCELIO MOREIRA ALBUQUERQUE	
P-03	GES:	Evitar trâmite linear hierárquico dos processos relacionados no SEI, mas mesmo assim mantendo a ciência da hierarquia, com fins a prover maior agilidade no trâmite			Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
Ações de Contingência						
C-01	GES:	Justificar a devolução dos recursos			Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
C-02	TIC:	Melhorar o processo de aquisição de equipamentos e serviços de TIC			Responsável: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA	
R-02	Haver indisponibilidade orçamentária	Falta de limite orçamentário para execução do contrato	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
	Impactos					
1	Inviabilidade da contratação					
Ações Preventivas						
P-01	GES:	Realizar reserva prévia de orçamento			Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
Ações de Contingência						
C-01	GES:	Solicitar créditos adicionais (suplementação orçamentária)			Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
R-03	Atrasar a entrega dos serviços	Não realização e/ou cumprimento de entregas previstas e acordadas entre fornecedor e a administração pública	Gestão de Contrato	Contratada	Médio	
	Impactos					
1	Frustração dos interesses da contratante					
2	Atraso das atividades da contratante					
Ações Preventivas						
P-01	GES, TIC:	Fazer cumprir as fases previstas no planejamento da contratação			Responsáveis: PAULO CESAR LOPES BARSI, ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA	
P-02	GES, TIC:	Controlar rigorosamente os prazos de entrega			Responsáveis: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI	
P-03	EPC:	Prever de sanções por atraso			Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO	

Ações de Contingência

- C-01 GES: Solicitar formalmente que a contratada regularize o fornecimento e/ou **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI prestação do serviço
- C-02 GES: Aplicar sanções administrativas previstas no edital, proporcionais e **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI progressivas

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
		Faltar o cumprimento dos níveis de serviços mínimos estabelecidos	Contratada, por diversos fatores, pode não cumprir o NMS estabelecidos no Termo de Gestão de Contrato	Contratada		
R-04		Referência.			Alto	

Impactos

- 1 Projetos de implantação não entregues no prazo ou qualidade esperados
- 2 Baixa qualidade dos serviços
- 3 Atraso no atendimento aos usuários
- 4 Paralisação parcial/total dos serviços de TIC.

Ações Preventivas

- P-01 EPC: Prever sanções relacionadas **Responsáveis:** UBIRAJARA LEAL PINTO
BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS
- P-02 GES: Controlar rigorosamente as Ordens de Serviços **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI
- P-03 GES: Controlar rigorosamente os níveis mínimos de serviço definidos **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI

Ações de Contingência

- C-01 GES: Aplicar sanções à Contratada **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
		Faltar clareza na especificação dos indicadores e mecanismos de glosa	Dificuldade em estabelecer indicadores e mecanismos de glosa claros devido à complexidade do objeto	Planejamento	Administração	Médio
R-05		glosa				

Impactos

- 1 Erro na aplicação de glosas à contratada
- 2 Conflito na interpretação das especificações dos indicadores e mecanismos de glosas

Ações Preventivas

- P-01 EPC: Tornar as especificações claras e precisas **Responsáveis:** UBIRAJARA LEAL PINTO
BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS

Ações de Contingência

- C-01 GES: Buscar transparéncia e precisão em caso de conflito na aplicação de glosas **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
		Faltar formalização de processos de gerenciamento de serviços	Poucos recursos humanos capacitados ou imaturidade institucional no momento de implantação dos processos	Gestão de Contrato	Administração	Médio
R-06						

Impactos

- 1 Geração de incerteza e imprevisibilidade na execução contratual
- 2 Dificuldade na padronização de procedimentos e utilização de ferramentas
- 3 Comprometimento da qualidade dos serviços

Ações Preventivas

- P-01 GES, TIC: Capacitar/conscientizar todos os agentes envolvidos (EFC, CONTRATADA) nos processos de gestão de serviços a serem implantados **Responsáveis:** PAULO CESAR LOPES BARSI, ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA

Ações de Contingência

- C-01 GES, TIC: Estabelecer compromisso com envolvidos para implantação dos processos de gerenciamento de serviços de TIC necessários à gestão contratual **Responsáveis:** PAULO CESAR LOPES BARSI, ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
		Adotar ferramentas inadequadas ou limitadas para auxiliar na operacionalização	Imaturidade ou falta de conhecimento na escolha de ferramenta de ITSM	Gestão de Contrato	Contratada	Médio
R-07						

dos processos de gerenciamento de serviços;

Impactos

- 1 Ineficiência operacional
- 2 Baixa qualidade do serviço
- 3 Tomada de decisão prejudicada
- 4 Comunicação ineficiente entre as diferentes áreas
- 5 Criação de silos de informação.

Ações Preventivas

- P-01 TIC: Avaliar ferramentas disponíveis **Responsável:** ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA
- P-02 TIC: Verificar se as ferramentas selecionadas podem ser facilmente integradas com outros sistemas e plataformas existentes na empresa **Responsável:** ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA

Ações de Contingência

- C-01 GES, TIC: Desenvolver um plano de contingência que estabeleça as etapas a serem seguidas caso sejam identificados problemas significativos com a ferramenta adotada. O plano deve conter procedimentos para mitigar os impactos e restaurar a operação normal o mais rápido possível. **Responsáveis:** ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI
- C-02 GES, TIC: Implementar um sistema de monitoramento contínuo para identificar problemas em estágios iniciais. Isso permite que a equipe de gerenciamento tome medidas antes que os problemas se agravem. **Responsáveis:** ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-08	Dimensionar inadequadamente os volumes de serviços e perfis profissionais necessários	Erro de planejamento ou não consideração de histórico de contratos passados na memória de cálculo	Planejamento	Administração	Médio	

Impactos

- 1 Qualidade do serviço comprometida:
- 2 Aumento do tempo de resposta

Ações Preventivas

- P-01 EPC: Analisar de demanda e histórico para melhor planejamento **Responsáveis:** UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA
- P-02 EPC: Estudo de capacidade da equipe **Responsáveis:** UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA

Ações de Contingência

- C-01 GES: Garantir uma comunicação clara e aberta com a equipe durante momentos de aumento de demanda. Transmitir as ações que estão sendo tomadas e o apoio disponível para garantir que os profissionais se sintam apoiados. **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI
- C-02 GES: Realizar uma avaliação após situações de pico de demanda para identificar pontos de melhoria e ajustar o plano de contingência conforme necessário. **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI
- C-03 GES: Avaliar necessidade de ajuste contratual **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-09	Faltar informações para mensuração e estabelecimento correto do volume de serviços profissionais necessários	Falta de contratos similares que possibilitem mensuração e estabelecimento correto do volume de serviços e profissionais necessários à consecução dos serviços	Planejamento	Contratada	Baixo	

Impactos

- 1 Tomada de decisões ineficiente
- 2 Possíveis riscos à segurança

Ações Preventivas

- P-01 EPC: Estabelecer procedimentos padronizados para as atividades de suporte à infraestrutura. Isso inclui etapas bem definidas para lidar com problemas comuns e a criação de um fluxo de trabalho que garanta que as informações sejam registradas ao longo do processo. **Responsáveis:** UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA

Ações de Contingência

- C-01 GES: Se ocorrer um problema significativo sem informações históricas disponíveis, conduzir uma análise de causa raiz para identificar as origens do incidente. Isso ajudará a compreender as possíveis soluções e evitar recorrências. **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI
- C-02 GES: Buscar aprendizado com organizações similares ou do mesmo setor que possuam práticas bem-sucedidas de gestão do conhecimento. **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-10	Escolher inadequadamente os níveis mínimos de serviço pela falta de participação das áreas de negócio na definição dos níveis mínimos de serviço	Faltar participação das áreas de negócio na definição dos níveis mínimos de serviço	Planejamento	Administração	Baixo	
Impactos						
1 Falta de alinhamento com as necessidades do negócio 2 Requisitos não identificados 3 Possível redução da eficiência dos processos de negócio						
Ações Preventivas						
P-01	EPC: Garantir que as áreas de negócio estejam representadas nas discussões sobre a definição dos níveis de serviço	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS				
P-02	EPC: Realizar comunicação objetiva com as áreas de negócio durante o planejamento	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS				
Ações de Contingência						
C-01	GES: Redefinir os níveis de serviço	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI				
C-02	GES: Priorizar a resolução de problemas: Em caso de falhas ou insatisfação das áreas de negócio, manter uma comunicação transparente sobre as ações sendo tomadas para resolver os problemas. Isso demonstrará comprometimento em encontrar soluções adequadas.	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI				

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-11	Escolher inadequadamente os níveis mínimos de serviço pela falta de análises ou estudos técnicos que justifiquem a escolha de metas e exigências aos níveis mínimos de serviço	Estabelecimento de NMS sem lastro ou histórico que apoie esse processo decisório	Planejamento	Administração	Médio	
Impactos						
1 Possibilidade de níveis mínimos de serviço inadequados 2 Probabilidade de o projeto ou processo não atender às expectativas ou aos requisitos regulatórios 3 Baixa eficiência operacional e aumento de custos, caso as metas sejam muito rígidas ou irrealistas.						
Ações Preventivas						
P-01	EPC: Realizar análises técnicas e estudos prévios	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS				
P-02	EPC: Submeter o resultado do planejamento à área de negócio de demais áreas envolvidas	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS				
Ações de Contingência						
C-01	GES: Estabelecer um sistema de monitoramento constante dos níveis mínimos de serviço. Isso permitirá a identificação precoce de problemas e a tomada de ações corretivas antes que os impactos negativos sejam significativos.	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI				

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-12	Escolher inadequadamente os níveis mínimos de serviço pelo uso dos níveis estabelecidos por órgão diverso não adequados à realidade do órgão	Falta de pessoal qualificado na unidade de TIC para estabelecimento de NMS	Planejamento	Administração	Baixo	
Impactos						
1 Não consideração das necessidades específicas e particularidades da própria unidade						
Ações Preventivas						
P-01	EPC: Realizar uma análise detalhada das necessidades e expectativas dos	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO				

clientes internos e externos da unidade para identificar os requisitos de serviço que melhor atendam às suas demandas específicas.

BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS

Ações de Contingência

- C-01 GES: Ter um plano de ação bem estruturado para lidar com situações em que os **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSÍ níveis mínimos de serviço impostos não são adequados, incluindo medidas corretivas para mitigar os impactos negativos

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-13	Depender tecnologicamente da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, quando provida pela empresa, caso o órgão ou a entidade não possua	Imaturidade institucional relacionada a não utilização de uma ferramenta ITSM	Planejamento	Administração	Baixo	
Impactos						
1 Interrupção dos serviços 2 Perda de controle e customização:						
P-01	EPC: Planejar opção de migração dos dados durante transição contratual			Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS		
P-02	EPC: Avaliar opções de código aberto			Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS		

Ações de Contingência

- C-01 GES, TIC: Manter uma cópia atualizada dos dados em formato acessível, para **Responsáveis:** ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSÍ evitar a perda de informações importantes em caso de ruptura com o fornecedor.
- C-02 GES, TIC: Capacitar a equipe de TI para trabalhar com diferentes ferramentas e sistemas, garantindo que estejam preparados para lidar com mudanças em caso de contingência. **Responsáveis:** ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSÍ

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-14	Faltar indicadores para controle do percentual de requisições atendidas de acordo com prazos preestabelecidos para início e fim dos atendimentos, controle este de nível mais global	Falta no planejamento da contratação	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
Impactos						
1 Impossibilidade de acompanhar e monitorar o desempenho do contratado						
Ações Preventivas						
P-01	GES, TIC: Implementar um sistema de monitoramento para acompanhar o percentual de requisições atendidas dentro dos prazos			Responsáveis: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSÍ		
P-02	GES, TIC: Realizar treinamentos e capacitações para os colaboradores envolvidos no atendimento, visando melhorar a eficiência e a qualidade do serviço prestado			Responsáveis: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSÍ		

Ações de Contingência

- C-01 GES: Definir um plano de ação detalhado para lidar com situações em que os **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSÍ prazos não são cumpridos adequadamente
- C-02 GES: Estabelecer uma equipe responsável por lidar com as situações de contingência e que seja capaz de tomar decisões rápidas e eficazes para minimizar os impactos negativos.

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-15	Estabelecer inadequadamente percentual limite de glosa da fatura do contratado que independe número	Falta no estabelecimento das glosas e de NMS	Planejamento	Administração	Baixo	

atendimentos que descumpriram os níveis mínimos de serviço

Impactos

- 1 Desmotivação para a prestação de um serviço de qualidade.
- 2 Se o percentual limite de glosa for estabelecido muito baixo, o contratante pode acabar arcando com a maior parte dos custos dos serviços

Ações Preventivas

- P-01 EPC: Definir critérios claros de glosa

Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO
BANDEIRA JUNIOR, MARCO
AURELIO FROTA, ANTONIO DE
PADUA ARAUJO FARIA

Ações de Contingência

- C-01 GES: Negociar prazos e metas mais realistas, evitando a aplicação imediata da **Responsável:** PAULO CESAR LOPES BARSI glosa.

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-16		Falta de escalas de graduação na aplicação das glosas nos casos de Lacuna de planejamento na definição das reincidência de descumprimento nos níveis mínimos de serviço	Planejamento	Administração	Baixo	

Impactos

- 1 Geração de desestímulo a empresa contratada
- 2 Desestímulo para que a empresa contratada busque a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados

Ações Preventivas

- P-01 EPC: Prever monitoramento contínuo de indicadores

Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO
BANDEIRA JUNIOR, MARCO
AURELIO FROTA, ANTONIO DE
PADUA ARAUJO FARIA

- P-02 EPC: Implementar uma escala de graduação para as glosas

Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI

Ações de Contingência

- C-01 GES: Elaborar um plano de ação claro e bem definido para lidar com casos de reincidência de descumprimento

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-17		Utilizar de metodologia de aferição de indicador que não prioriza a resolução de atendimentos Falha de planejamento na definição dos com base no tempo atributos dos indicadores de abertura ou criticidade de cada requisição, atendimento ou chamado técnico	Planejamento	Administração	Baixo	

Impactos

- 1 Geração de ineficiência na prestação do serviço por parte do contratado;

Ações Preventivas

- P-01 EPC: Estabelecer critérios claros para priorizar os atendimentos com base em fatores como tempo de abertura, criticidade e impacto nos usuários

Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO
BANDEIRA JUNIOR, MARCO
AURELIO FROTA, ANTONIO DE
PADUA ARAUJO FARIA

Ações de Contingência

- C-01 GES: Estabelecer um mecanismo para identificar rapidamente qualquer problema relacionado à metodologia de aferição de indicadores ou à alocação de recursos.

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-18		Utilizar metodologia ou fórmula diferente da prevista em contrato para cálculo de indicador de nível de serviço	Falta de capacitação ou atenção nas especificações do Termo de Referência e Gestão de Contrato	Administração	Baixo	

Impactos

- 1 Não conformidade na gestão contratual

Ações Preventivas

- P-01 GES, TIC: Alinhamento, capacitação e leitura atenta do Contrato, Termo de **Responsáveis:** PAULO CESAR LOPES BARSI,

Ações de Contingência

C-01 GES: Notificação formal

Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-19	Ignorar o tempo gasto para classificação de alguns chamados técnicos no cálculo do tempo de nível de serviço	Desconsideração dos atributos de cada atendimento para fins de aferição do indicador de nível de serviço	Gestão de Contrato	Administração	Baixo	

Impactos

- 1 Aferição errônea dos níveis de serviço
2 Falhas a maior ou menor no faturamento mensal

Ações Preventivas

P-01 GES, TIC: Elaboração da ata de reunião inicial com tarefas detalhadas e prazos para implantação da ferramenta ITSM em consonância com os NMS estabelecidos no TR

Responsável: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA**Ações de Contingência**

C-01 GES, TIC: Realizar um monitoramento regular dos indicadores de nível de serviço e compará-los com as metas estabelecidas.

Responsáveis: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-20	Falta de aplicação de glosas diante de descumprimentos de previsões contratuais	Falta de capacitação da equipe de fiscalização	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

Impactos

- 1 Risco de litígio
2 Ineficiência operacional:

Ações Preventivas

P-01 GES: Certificar-se de que todas as previsões contratuais estejam claras, detalhadas e alinhadas com as expectativas da empresa.

Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI**Ações de Contingência**

C-01 GES: Negociação e resolução de conflitos

Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-21	Usar softwares ou ferramentas de gestão contratual que não contemplam todos os indicadores de níveis de serviços,	Falhas na escolha da ferramenta que possibilitará o processo de gestão e fiscalização por falta de capacitação da equipe	Gestão de Contrato	Contratada	Médio	

Impactos

- 1 Impossibilidade do ateste da qualidade dos serviços e a aplicação de eventuais e respectivas glosas

Ações Preventivas

P-01 GES, TIC: Implementar, na ferramenta de gestão, que se estabeleça de forma precisa quais são os indicadores e métricas-chave que devem ser monitorados, garantindo que eles sejam específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e tenham prazos bem definidos (critérios SMART)

Responsável: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA**Ações de Contingência**

C-01 GES: Certificar-se de que todas as partes interessadas (contratante, contratado, equipe de gerenciamento, clientes) estejam envolvidas na definição dos indicadores e entendam sua importância para o sucesso do projeto.

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-22	Utilizar níveis mínimos de serviços diferentes daqueles estabelecidos no referencial	Falha de capacitação da equipe de fiscalização	Gestão de Contrato	Contratada	Médio	

Impactos

- 1 Alteração das exigências levadas em consideração na composição dos custos e preços praticados no momento da celebração contratual;

Ações Preventivas					
P-01		GES: Controlar rigorosamente os níveis mínimos de serviço		Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
Ações de Contingência					
C-01		GES: Ter um plano detalhado para corrigir rapidamente qualquer desvio identificado nos níveis de serviço e garantir que os padrões adequados sejam alcançados.		Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P) Nº Item
R-23		Realizar inadequadamente o processo de acompanhamento e fiscalização contratuais relacionadas ao ateste e validação dos serviços	Falta de capacitação da equipe de fiscalização	Gestão de Contrato	Administração
					Médio
Impactos					
1		Utilização de planilhas encaminhadas pelo contratado em vez de se utilizar de ferramentas e controle independentes;			
Ações Preventivas					
P-01		GES: Implementar sistemas de monitoramento para verificar o cumprimento dos contratos e identificar possíveis desvios ou problemas precocemente.		Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
Ações de Contingência					
C-01		GES: Responsabilizar os envolvidos em casos de negligência grave ou má-fé que tenham contribuído para a inadequação nos processos de acompanhamento e fiscalização.		Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P) Nº Item
R-24		Faltar a designação de fiscais em unidades descentralizadas	Falta de pessoal qualificado para fiscalizar unidades descentralizadas	Gestão de Contrato	Administração
					Baixo
Impactos					
1		Prejuízo ao acompanhamento dos serviços prestados e aumentando a exposição das unidades ao risco de fraudes e ineficiências na prestação dos serviços			
Ações Preventivas					
P-01		GES, TIC: Implementar treinamentos regulares para os fiscais designados, abordando questões relacionadas ao controle interno, ética, transparência e legislação pertinente		Responsável: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA	
Ações de Contingência					
C-01		GES: Realizar uma análise detalhada das atividades realizadas durante o período de ausência de fiscais para identificar possíveis irregularidades ou desvios e tomar as medidas corretivas cabíveis		Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P) Nº Item
R-25		Haver comprometimento das atividades finalísticas e meio da organização	Central de Serviço não funcionando a contento	Gestão de Contrato	Administração
					Médio
Impactos					
1		Interrupções parciais ou totais das atividades finalísticas e meio			
Ações Preventivas					
P-01		GES: Realizar uma avaliação abrangente dos riscos enfrentados pela organização, identificando potenciais ameaças que possam comprometer suas atividades finalísticas e de suporte.		Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
P-02		GES: Investir no treinamento e capacitação dos funcionários para garantir que eles estejam devidamente preparados para lidar com suas responsabilidades e enfrentar situações desafiadoras.		Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
Ações de Contingência					
C-01		GES: Estabelecer centros de contingência ou locais alternativos de trabalho para onde as operações podem ser transferidas temporariamente, se necessário.		Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI	
C-02		GES, TIC: Implementar estratégias robustas de backup e recuperação de dados, garantindo que informações críticas possam ser restauradas em caso de perda ou corrupção.		Responsáveis: PAULO CESAR LOPES BARSI, ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA	
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P) Nº Item
R-26		Haver comprometimento da segurança e integridade dos dados produzidos e armazenados pela organização	Falhas na gestão e operação dos ativos	Gestão de Contrato	Contratada
					Médio

Impactos		
1	Perda de confiança dos clientes e parceiros	
2	Violação de privacidade	
3	Vazamento de informações estratégicas	
Ações Preventivas		
P-01	TIC: Desenvolver políticas claras e abrangentes para proteger os dados, incluindo Responsável: ANTONIO o acesso a informações, a criptografia e a utilização de senhas fortes.	GUTEMBERG FERREIRA MAIA
Ações de Contingência		
C-01	TIC: Desenvolver um plano detalhado para lidar com possíveis violações de Responsável: ANTONIO segurança e intrusões, definindo responsabilidades e procedimentos claros.	GUTEMBERG FERREIRA MAIA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-27	H a v e r indisponibilidade dos ativos de informação organização	Falhas técnicas, ataques cibernéticos, de desastres naturais, falhas humanas, falta da redundância, conflitos e sabotagem	Gestão de Contrato	Contratada	Médio	
	Impactos					
1	Perda de produtividade, prejuízos financeiros, perda de dados, impactos nos serviços essenciais, dificuldades operacionais					
	Ações Preventivas					
P-01	TIC: Realizar avaliações regulares para identificar vulnerabilidades nos sistemas e Responsável: ANTONIO avaliar os riscos associados à disponibilidade dos ativos de informação.					
P-02	TIC: Manter um sistema de backup robusto e regularmente atualizado para garantir que os dados críticos possam ser recuperados em caso de falha.					
	Ações de Contingência					
C-01	GES, TIC: Desenvolver um plano de continuidade de negócios que inclua medidas específicas a serem tomadas em caso de indisponibilidade de ativos de informação.					
C-02	GES, TIC: Estabelecer uma equipe de resposta a incidentes que seja responsável por identificar, avaliar e responder prontamente a quaisquer problemas de disponibilidade					

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-28	Haver dependência tecnológica a soluções de TIC específicas e consequentemente aum número reduzido de fornecedoras destas soluções	Falta de capacidade de desenvolvimento próprio, Falta de investimento em pesquisa e desenvolvimento, Monopólios tecnológicos, Interdependência global, Inovação lenta ou estagnada e Padrões e protocolos internacionais	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
Impactos						
1	Vulnerabilidade a interrupções					
2	Custos crescentes					
3	Segurança e privacidade comprometidas					
Ações Preventivas						
P-01	TIC: Desenvolver planos de longo prazo para a evolução tecnológica da organização, considerando a possibilidade de mudanças nas tecnologias adotadas e a diversificação de fornecedores			Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA	GUTEMBERG	
P-02	TIC: Realizar avaliações regulares de riscos e vulnerabilidades relacionados aos sistemas e infraestrutura tecnológica utilizados. Identifique pontos fracos e tome medidas para fortalecer a segurança			Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA	GUTEMBERG	
Ações de Contingência						
C-01	TIC: Formar uma equipe responsável por coordenar a resposta a emergências tecnológicas, com membros capacitados para agir de forma rápida e eficiente.			Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA	GUTEMBERG	
C-02	TIC: Em caso de infecções por malware ou ataques cibernéticos, isolar os sistemas afetados para evitar a propagação de danos.			Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA	GUTEMBERG	

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-29		Fornecimento de quantidade inferior à Interpretando a remoção de Cláusula no quantidade mínima item 12.4.6 do Anexo A da Portaria SGD de serviços /MGI nº 1.070/23 após a publicação da contratados no nível Portaria SGD/MGI nº 6.680/24, não mais de senioridade se admite a exigência da quantidade exigido durante o mínima de profissionais durante o período período de adaptação estabelecido no TR. adaptação	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
Impactos						
1		Fornecimento do serviço de baixa qualidade durante período de adaptação				
2		Impossibilidade de resolver demandas por falta de profissionais qualificados				
Ações Preventivas						
P-01		EPC: Reduzir o período de adaptação no TR.		Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO		

P-02	EPC: Gerar sanções mais severas no TR por falta de proatividade da Contratada para solucionar o problema	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS
P-03	EPC: Prever no TR pagamento proporcional para os casos em que não houver má fé da contratada	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS
P-04	EPC: Prever no TR a existência de demandas durante a falta do profissional adequado e das medidas a exigir da contratada	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS

Ações de Contingência

C-01	GES: Realizar gestões com a Contratada para sanar os problemas associados	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI
C-02	GES: Executar sanções no caso de inércia ou má fé da Contratada	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI
C-03	GES: Dividir as demandas impossibilitadas de solução por falta de profissional adequado em demandas menores, de forma que possam ser resolvidas ao máximo dentro dos serviços da contratada e seja possível aguardar a contratação do profissional pela Contratada ou solicitação de auxílio para solução por outro meio	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-30		Fornecimento de quantidade inferior à quantidade mínima Falta de profissionais no mercado e/ou de serviços dificuldade da Contratada de obter ou contratados no nível vincular os profissionais adequados de senioridade mediante as condições próprias e do exigido após o Contrato período de adaptação	Gestão de Contrato	Administração	Alto	

Impactos

- 1 Fornecimento do serviço de baixa qualidade após período de adaptação
- 2 Impossibilidade de resolver demandas por falta de profissionais qualificados

Ações Preventivas

P-01	EPC: Gerar sanções mais severas no TR por falta de proatividade da Contratada para solucionar o problema	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS
P-02	EPC: Prever no TR pagamento proporcional para os casos em que não houver má fé da contratada	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS
P-03	EPC: Prever no TR a existência de demandas durante a falta do profissional adequado e das medidas a exigir da contratada	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS

Ações de Contingência

C-01	GES: Realizar gestões com a Contratada para sanar os problemas associados	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI
C-02	GES: Executar sanções no caso de inércia ou má fé da Contratada	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI
C-03	GES: Dividir as demandas impossibilitadas de solução por falta de profissional adequado em demandas menores, de forma que possam ser resolvidas ao máximo dentro dos serviços da contratada e seja possível aguardar a contratação do profissional pela Contratada ou solicitação de auxílio para solução por outro meio	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-31	Perder prazo para contratar antes de encerramento da contratação atual	Demora na elaboração dos artefatos, trâmites para a contratação, problema durante fase de licitação	Seleção do Fornecedor	Administração	Extremo	

Impactos

- 1 Impossibilidade de repasse de conhecimento à nova contratada dentro do prazo do contrato anterior

Ações Preventivas

P-01	ADM: Avaliar possibilidades de aditivar a contratação atual até que a nova seja concluída	Responsáveis: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI, NARCELIO MOREIRA ALBUQUERQUE
------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ações de Contingência

C-01	ADM: Fazer gestões para celeridade na contratação nova	Responsáveis: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI,
------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-32	Haver apresentação de fornecedor com preço bem abaixo do estimado	Concorrência acirrada entre fornecedores	Seleção do Fornecedor	Administração	Extremo	
	Impactos					
1	Baixa qualidade dos serviços					
	Ações Preventivas					
P-01	EPC: Estudar com a equipe de licitação como evitar casos			Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA		
	Ações de Contingência					
C-01	EPC: Desclassificar sumariamente o fornecedor com proposta inexistente pelo preço se < 50% do estimado			Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA		
C-02	GES: Manter as exigências contratuais e aplicar as sanções como previsto			Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI		
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-33	Haver falta da contratada à reunião inicial ou de sua assinatura da ata de formalização	Contratada pode considerar proposta inexistente por si mediante condições apresentadas no TR ou na reunião de alinhamento	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
	Impactos					
1	Problemas diversos na gestão contratual					
	Ações Preventivas					
P-01	EPC: Sanções severas no TR para estes casos			Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA		
P-02	EPC: Previsão no TR de ações de contingência, como encerramento prematuro da contratação, afora a aplicação de sanções, enquanto novo processo se desenvolve			Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA		
	Ações de Contingência					
C-01	GES: Aplicar sanções contratuais			Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI		
C-02	GES: Partir para nova contratação aproveitando o planejamento atual			Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI		
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-34	Haver grande número de questionamentos ou impugnações	Complexidade da contratação	Seleção do Fornecedor	Administração	Extremo	
	Impactos					
1	Atraso na contratação					
	Ações Preventivas					
P-01	EPC: Adicionar no TR seção FAQ baseado nas perguntas e respostas do processo de contratação passada			Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA		
	Ações de Contingência					
C-01	EPC, ADM: Promover agilidade na resposta			Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, NARCELIO MOREIRA ALBUQUERQUE, ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA, PAULO CESAR LOPES BARSI		
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-35	Haver mal pagamento dos profissionais contratados	Inobservância da base salarial dos profissionais contratados	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Baixa qualidade dos serviços					
2	Interrupção dos serviços					

Ações Preventivas

P-01	EPC: Adicionar cláusula no TR sobre fiscalização dos valores pagos aos profissionais contratados	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA
P-02	EPC: Adicionar no TR sanção relacionada	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA

Ações de Contingência

C-01	GES: Aplicar sanções à contratada	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI
------	-----------------------------------	---------------------------------------------

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-36	Haver disponibilização pela contratada de problemas para a contratação do profissionais sem profissional vínculo celetista com a mesma	Contratada de Problemas para a contratação do profissionais sem profissional vínculo celetista com a mesma	Gestão de Contrato	Administração	Baixo	

Impactos

1	Interrupção do serviço	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA
---	------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ações Preventivas

P-01	EPC: Adicionar no TR cláusula de sanção	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA
------	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

P-02	EPC: Adicionar no TR como item de fiscalização	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA
------	------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ações de Contingência

C-01	GES: Aplicar sanção associada	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI
------	-------------------------------	---------------------------------------------

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-37	Haver falha na comunicação entre equipes	A equipe da CONTRATADA contém muitos profissionais e deve trabalhar com várias outras equipes da CONTRATANTE dentro da instituição.	Gestão de Contrato	Administração	Alto	

Impactos

1	Atrasos na entrega de serviços	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA
---	--------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ações Preventivas

P-01	EPC: Planejamento da reunião inicial de alinhamento no TR	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA
------	-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

P-02	EPC: Estruturação dos meios de comunicação com previsão de reuniões quando necessário no TR	Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA
------	---------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ações de Contingência

C-01	GES, TIC: Treinamento adicional para melhoria da comunicação	Responsáveis: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI
------	--------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

C-02	GES, TIC: Revisão dos processos de comunicação	Responsáveis: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI
------	------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

C-03	GES: Realizar reuniões para reflexão sobre problemas encontrados na execução dos serviços para providências em sua solução	Responsável: PAULO CESAR LOPES BARSI
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-38	Haver vulnerabilidades na segurança da informação	Vulnerabilidades não corrigidas, podendo resultar em acessos não autorizados e perdas de dados	Gestão de Contrato	Administração	Alto	

Impactos

1	Vazamento de dados restritos ou sigilosos	Responsável: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA
---	-------------------------------------------	--------------------------------------------------------

2	Infecção de estações de trabalho a servidores por malwares, inclusive ransomware	Responsável: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA
---	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

Ações Preventivas

P-01	TIC: Implementar patches de segurança regulares	Responsável: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA
------	-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

P-02	TIC: Auditorias de segurança periódicas	Responsável: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA
------	-----------------------------------------	--------------------------------------------------------

P-03	TIC: Observação de recomendações emanadas pelo CTIR e GSI	Responsável: ANTONIO GUTEMBERG
------	-----------------------------------------------------------	---------------------------------------

P-04	TIC: Adoção de boas práticas do mercado com fins a mitigar os riscos		FERREIRA MAIA	GUTEMBERG
P-05	TIC: Manter as ferramentas de segurança ativas e atualizadas para as estações de trabalho, servidores e serviços, em especial as soluções de firewall e de antivírus	Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA		GUTEMBERG
P-06	TIC: Atualizar a PoSIC visando a evolução da metodologia de trabalho sem esquecer das verificações de segurança necessárias para mitigar os riscos associados	Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA		GUTEMBERG
P-07	TIC: Manter as rotinas de backup periódico, incluindo testes de recuperação	Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA		GUTEMBERG
P-08	TIC: Ter plano de contingência associado (plano de resposta a incidentes de segurança)	Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA		GUTEMBERG
Ações de Contingência				
C-01	TIC: Aplicar plano de contingência associado	Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA		GUTEMBERG

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
	Haver falha na categorização					
R-39	correta do impacto e urgência dos incidentes e requisições	Falta de critérios claros para categorização	Gestão de Contrato	Administração		Alto
	Impactos					
1	Atrasos no atendimento, priorização inadequada dos chamados					
	Ações Preventivas					
P-01	TIC: Implementar treinamentos regulares sobre categorização		Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA		GUTEMBERG	
P-02	EPC: Incluir no TR seção sobre categorização associada		Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA			
	Ações de Contingência					
C-01	GES, TIC: Realizar auditorias periódicas para garantir conformidade		Responsáveis: ANTONIO FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI		GUTEMBERG	
C-02	GES, TIC: Obter experiência com incidentes de má categorização para realizar melhoria no processo		Responsáveis: ANTONIO FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI		GUTEMBERG	

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
	H a v e r inconformidade com os requisitos de capacitação na utilização da ferramenta de ITSM usada	Treinamento insuficiente ou inexistente	Gestão de Contrato	Administração		Alto
R-40						
	Impactos					
1	Gestão ineficiente dos atendimentos					
2	Falhas na documentação					
	Ações Preventivas					
P-01	TIC: Implementar treinamentos regulares para os profissionais		Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA		GUTEMBERG	
P-02	EPC: Incluir seleção no TR a respeito		Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIA			
	Ações de Contingência					
C-01	TIC: Auditorias frequentes para garantir conformidade com os requisitos		Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA		GUTEMBERG	

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
	Haver falhas na execução das rotinas de manutenção e atualização	Procedimentos inadequados, falta de monitoramento	Gestão de Contrato	Administração		Alto
R-41						
	Impactos					
1	Impacto negativo na operação dos serviços de TIC					
	Ações Preventivas					
P-01	TIC: Estabelecer procedimentos detalhados para manutenção e atualização		Responsável: ANTONIO FERREIRA MAIA		GUTEMBERG	
P-02	EPC: Incluir seção no TR a respeito		Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO			

Ações de Contingência

C-01 TIC: Treinamentos regulares para a equipe técnica

Responsável: ANTONIO GUTEMBERG
FERREIRA MAIA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-42		Haver falhas na implementação da "Central de Serviços Análise técnica insuficiente, falta de de TIC" devido a compatibilidade incompatibilidades técnicas	Gestão de Contrato	Administração	Alto	
Impactos						
1		Ineficiências				
2		Insatisfação dos usuários				
Ações Preventivas						
P-01		EPC: Prever reuniões periódicas no TR para avaliação geral do serviço				
					Responsáveis: UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR, MARCO AURELIO FROTA, ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS	
Ações de Contingência						
C-01		GES, TIC: Monitoramento contínuo e ajustes conforme necessário			Responsáveis: ANTONIO GUTEMBERG FERREIRA MAIA, PAULO CESAR LOPES BARSI	

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

UBIRAJARA LEAL PINTO BANDEIRA JUNIOR

Integrante Requisitante

MARCO AURELIO FROTA

Integrante Técnico

ANTONIO DE PADUA ARAUJO FARIAS

Integrante Administrativo

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Mapeamento de Responsabilidades Utilizado.pdf (81.25 KB)

Mapeamento de Responsabilidades Utilizado

Equipe que utilizou: EPC

Data de utilização: 03/12/24

1. ADM: Administração, cadeia de gestão DA, DRL e STI
 - 1.1. Descrição: Responsabilidade de apoio à celeridade, determinações, obtenção de recursos/informações etc.
 - 1.2. Responsáveis:
 - 1.2.1. Diretor Administrativo
 - 1.2.2. Chefe da DRL
 - 1.2.3. Chefe do STI
2. GES: Gestão do Contrato
 - 2.1. Descrição: Responsabilidade de decidir pelo contrato, realizar contato com as contratadas/fornecedoras e de tomar ações necessárias a ele, incluindo as solicitações à EFC para obtenção de informações/pareceres e tomada de ações segundo por esta, por delegação ou pelas atividades definidas pela segregação.
 - 2.2. Responsáveis:
 - 2.2.1. Chefe da DRL (provável novo gestor do novo contrato, ajustar Mapa de Riscos caso não seja)
3. TIC: Área de TIC
 - 3.1. Descrição: Responsabilidade pela área de TIC (incluindo ao serviço contratado), como normativa/orientadora e acompanhadora de contratos de TIC, assim como de gestora e configuradora técnica de soluções de TIC existentes (incluindo sua infraestrutura) e de unidade técnica alimentadora de demandas à governança de TIC (CGD).
 - 3.2. Responsáveis:
 - 3.2.1. Chefe do STI
4. EPC: Equipe de Planejamento da Contratação
 - 4.1. Descrição: Responsabilidade pelo planejamento, tanto na edição e ajustes, quanto nos esclarecimentos e condução do processo até a gestão contratual
 - 4.2. Responsáveis:
 - 4.2.1. Membros nomeados na IEPC