



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

**ANEXO**  
**MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO**

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>CONTRATAÇÃO:</b>             | Contratação de suporte técnico e manutenção, serviço técnico especializado sob demanda e treinamento na plataforma GLPI (Gestionaire Libre de Parc Informatique), com o objetivo de assegurar a continuidade, evolução e otimização do uso do sistema GLPI no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas  |
| <b>OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:</b> | <p>Inventário preciso: o suporte técnico especializado poderá auxiliar na implementação e controle do inventário ao apresentar as melhores práticas dentro do sistema GLPI para gestão de equipamentos, softwares e licenças, o que é fundamental para o controle de custos e segurança.</p> <p>Controle de ciclo de vida: Com o GLPI bem configurado, é possível rastrear o ciclo de vida de cada ativo, desde a compra até o descarte, otimizando o planejamento de substituições e evitando a perda de equipamentos.</p> <p>Otimização dos Processos de Help Desk e Service Desk: Atendimento mais rápido: Com os devidos ajustes no módulo de help desk, a SETIC garantirá que os chamados sejam abertos, encaminhados e resolvidos de forma mais ágil, reduzindo o tempo de inatividade dos usuários.</p> <p>Automação de tarefas: É possível automatizar tarefas rotineiras, como a criação de tickets para problemas comuns, liberando a equipe de TI para focar em questões mais estratégicas.</p> <p>Base de conhecimento: A empresa especializada deverá auxiliar na criação e gestão de uma base de conhecimento, onde os usuários podem encontrar soluções para problemas simples por conta própria, diminuindo a carga de trabalho do helpdesk.</p> <p>Aumento da Produtividade e Redução de Custos: Foco da equipe interna: Ao delegar o suporte e a manutenção do GLPI, a equipe interna de TI pode se dedicar às suas atividades principais e projetos estratégicos, aumentando a produtividade geral.</p> <p>Redução de custos com licenças: O GLPI é um software de código aberto e gratuito, mas a expertise de uma empresa especializada a evita a necessidade de licenças caras de outras ferramentas e garante o aproveitamento máximo da plataforma.</p> <p>Relatórios e insights: Com a implementação de painéis e relatórios personalizados, a SETIC terá melhores insights sobre o desempenho do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação, como o volume de chamados, os problemas mais frequentes e a eficiência da equipe, ajudando na tomada de decisões estratégicas.</p> <p>Gestão de TI mais madura e eficiente, com processos bem definidos, maior controle sobre os ativos e um atendimento de qualidade para os usuários. A contratada atuará como uma parceira estratégica para garantir que extração de todo o potencial da ferramenta GLPI.</p> |
| <b>FASE:</b>                    | <b>Termo de Referência</b>   |

| FASE: TERMO DE REFERÊNCIA |   |   |   |       |         |          |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|-------|---------|----------|---|---|---|
| ID                        | CAUSA (DEVIDO A)  | EVENTO (PODERÁ OCORRER)   | CONSEQUÊNCIA (O QUE PODERÁ LEVAR A)   | PROB. | IMPACTO | NÍVEL    | RESPOSTA  | MEDIDAS PREVENTIVAS (PARA EVITAR QUE OCORRA)  | MEDIDAS DE CONTINGÊNCIA (SE OCORRER, O QUE DEVE SER FEITO)  |
| R1                        | Ausência de planejamento da Administração   | Demanda não incluída no PCA (continuada ou inédita)   | Desperdício de recursos públicos  | 1     | 5       | Baixo    | Revisão constante do PCA  | Divulgação a respeito da necessidade de inclusão das demandas no PCA  | Unidade requisitante solicita inclusão da demanda no PCA (se ainda houver tempo para os procedimentos de contratação)   |
| R2                        | Ausência de padronização de especificações para objetos rotineiros  | Multiplicidade de esforços para realizar contratações semelhantes                               | Esforço desnecessário para elaborar especificações da contratação • Repetição de erros  | 3     | 3       | Moderado | Revisão das especificações técnicas   | Equipe de planejamento da contratação promove padronização das especificações para aquisições que são comuns e utiliza o catálogo eletrônico de padronização                        | Diálogo com as unidades técnicas para ajuste das especificações   |
| R3                        | Contratação direta (dispensa que não seja em razão do baixo valor ou inexigibilidade) sem adequado planejamento da contratação                            | • Contratos inadequados, principalmente com relação à execução do objeto e à gestão do contrato | Ilegalidade na contratação direta pelo indevido afastamento do procedimento licitatório | 1     | 5       | Baixo    | Submeter o processo de contratação obrigatoriamente à Assessoria Jurídica ou setor equivalente para que sejam promovidas às análises de regularidade e conformidade, necessárias e pertinentes sobre a dispensa/inexigibilidade | Elaborar os estudos técnicos preliminares, plano de trabalho e termo de referência ou projeto básico para todas as contratações   | Alta Administração determina obrigação de observância dos mesmos requisitos necessários para as contratações por meio de licitação (ETP, pesquisa de preço, etc.) |
| R4                        | Executar o processo de planejamento de forma muito simplificada para contratações de maior risco (alto valor, alto impacto nas atividades da organização) | Contratação que não produz resultados capazes de atender a necessidade pública                  | Recebimento de objeto que não satisfaz a necessidade                                    | 3     | 5       | Alto     | Equipe de planejamento deve adequar a profundidade das atividades de planejamento de acordo com o risco e o vulto da contratação  | Unidade competente cria listagem de contratações que envolvem grande risco para a Administração (terceirização, infraestrutura de TI, etc.) e determina elaboração de mapa de risco | Administração designa gerente de riscos para integrar a equipe de planejamento de contratações inéditas, complexas ou de grande vulto                             |
| R5                        | Não parcelar solução cujo parcelamento é viável   | Diminuição da competitividade   | Aumento indevido do custo da contratação  | 1     | 5       | Baixo    | Realizar o parcelamento do objeto quando cabível  | Equipe de planejamento da contratação apresenta justificativa expressa quanto à necessidade de agrupamento de itens   | Administração solicita as devidas justificativas e indica alterações no edital, se necessário   |

|     |   |   |  |   |   |          |  |  |  |
|-----|---|---|--|---|---|----------|--|--|--|
| R6  | Definição de requisitos de contratação indevidos  | Limitação indevida da competição  | Direcionamento indevido para determinados fornecedores   | 1 | 3 | Baixo    | Revisão constante dos requisitos   | Revisão dos artefatos de planejamento para verificar suficiência e adequação dos requisitos.   | Elaboração de ETP pela equipe de planejamento da contratação, com análise do mercado e verificação das empresas que cumprem os requisitos de contratação |
| R7  | Quantitativo subestimado  | Falta de produtos ou serviços para atender a necessidade da contratação   | Violação ao princípio da economicidade devido ao aumento no número de licitações para o mesmo objeto             | 3 | 3 | Moderado | Equipe de planejamento apresenta justificativa para o quantitativo e encarta, se for o caso, planilhas e documentos comprobatórios dos levantamentos realizados que demonstrem o dimensionamento | Fiscal do contrato armazena dados da execução contratual de modo que a equipe de planejamento da contratação que elaborar os artefatos da próxima licitação da mesma solução ou de solução similar conte com informações de contratos anteriores | Realização de contratação emergencial se não houve tempo hábil para nova licitação   |
| R8  | Não observância do art. 48 da Lei Complementar n. 123/2006  | Afastamento indevido do tratamento diferenciado para ME/EPP               | Ilegalidade  | 1 | 3 | Baixo    | Observar a Lei Complementar n. 123/2006  | Equipe de planejamento da contratação indica expressamente os motivos para não aplicar os privilégios para ME/ EPP   | Retificação dos artefatos de planejamento  |
| R9  | Ausência de padronização do TR/PB ou Edital   | Multiplicidade de esforços para realizar licitações de objetos correlatos | Divergências textuais entre o TR/PB, o edital, a minuta de contrato ou de ata                                    | 1 | 3 | Baixo    | Elaboração de documentos padronizados  | Equipe de planejamento da contratação utiliza documentos padrão e indica eventuais alterações realizadas a fim de facilitar a conferência pela Assessoria Jurídico-Administrativa da Presidência   | Conferência dos modelos padronizados pela alta administração   |
| R10 | Ausência de previsão de consequências para a contratada caso não mantenha as condições de habilitação exigidas na licitação | Não manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação         | Retorno de todos os riscos que foram mitigados por meio dos critérios de habilitação e qualificação da licitação | 3 | 3 | Moderado | Elaboração de documentos padronizados  | Adoção de modelos de editais que estabeleçam a obrigação da contratada de manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação  | Administração elabora minutas de edital e de contrato padrão que contenham cláusulas de penalidades  |

**NÍVEL DE RISCO**

**Alto:** Obrigatoriedade de tratamento do risco por meio de ação, monitoramento, e controle efetivo.

**Moderado:** Recomendável o tratamento do risco por meio de ação, monitoramento, e controle.

**Baixo:** Não há obrigatoriedade de tratamento do risco, cabendo uma reavaliação no ciclo posterior e/ou decisão da alta direção do TJAM quanto à emissão de ação, após a análise do tema em questão.

|          |                       |
|----------|-----------------------|
| Baixo    | Menor e/ou igual a 5. |
| Moderado | Entre 6 e 9.          |
| Alto     | Maior que 9.          |

|  |   |    |    |
|--|---|----|----|
| <b>I<br/>M<br/>P<br/>A<br/>C<br/>T<br/>O</b> | 5 | 15 | 25 |
|  | 3 | 9  | 15 |
|  | 1 | 3  | 5  |
| <b>PROBABILIDADE</b>                         |   |    |    |



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth, Servidor**, em 30/09/2025, às 13:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2476208** e o código CRC **147AB69D**.

---