



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 - TELEFONIA STFC/SIP

CONTRATAÇÃO: Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) por entroncamento SIP e Serviço 0800 Comutado

ID	Evento de Risco	Causa	Consequência	Probabilidade	Impacto	Nível do Risco	Ações Preventivas (Mitigação)	Ações de Contingência (Correção)	Responsável
R01	Falha na configuração do entroncamento SIP	Configuração incorreta dos parâmetros SIP (codecs, IP, porta, roteamento)	Indisponibilidade parcial ou total do STFC; impossibilidade de completar chamadas	Média	Alto	ELEVADO	Checklist de homologação SIP; validação cadastral; testes de entrada/saída (Local/LDN/LDI/0800); janela de mudança controlada	Acionar suporte 24x7; rollback de configuração; ativação emergencial de rota codec alternativa	CONTRATADA
R02	Atraso ou falha na portabilidade numérica	Inconsistência cadastral; falhas nos sistemas da ABR Telecom ou operadora anterior	Indisponibilidade de números institucionais, risco de descontinuidade	Média	Alto	ELEVADO	Inventário completo das faixas; validação cadastral; migração por lotes; janela acordada	Desvio temporário; ativação de faixas provisórias; escalonamento para ANATEL	CONTRATADA
R03	Ultrapassagem da janela de migração (2h)	Portabilidade ultrapassada, causando parada operacional prolongada	Interrupção acima do permitido, impactos institucionais graves	Baixa	Alto	MODERADO	Cronograma detalhado; portabilidade em janela noturna; plano de comunicação; exigência de equipe dedicada	Plano de crise; roteamento emergencial; acionamento formal; aplicação de penalidades	CONTRATADA
R04	Roteamento incorreto do serviço 0800	Configuração errada do IP/porta do TJAM para entrega das chamadas 0800	Chamadas 0800 não completam, prejuízo ao atendimento ao cidadão	Média	Alto	ELEVADO	Testes ponta a ponta do 0800; validação de rota e SBC interno; homologação com URAs/filas	Failback para outro ponto de atendimento; reconfiguração emergencial	CONTRATADA
R05	Descumprimento do SLA de disponibilidade (99,65%)	Instabilidade da rede da operadora, falhas de equipamentos	Indisponibilidade recorrente do serviço, prejuízo operacional	Baixa	Alto	MODERADO	Monitoramento contínuo; redundância de enlaces; SLA contratual rigoroso	Aplicação de glosas e multas; exigência de plano de ação corretiva	CONTRATADA
R06	Fraude ou uso indevido do serviço	Invasão de sistemas, clonagem de ramais, uso não autorizado	Custos elevados com ligações fraudulentas, especialmente LDI	Baixa	Médio	BAIXO	Autenticação SIP robusta; monitoramento de padrões anormais; bloqueio de destinos de risco	Bloqueio imediato de ramais comprometidos; análise forense; contestação de cobranças	TJAM / CONTRATADA
R07	Não conformidade regulatória (ANATEL)	Descumprimento de resoluções da ANATEL (STFC, Numeração, Portabilidade)	Questionamento/impedimento de prestação, glosas, risco jurídico	Baixa	Alto	MODERADO	Exigir autorização ANATEL; aderência às resoluções citadas; comprovações	Suspensão até conformidades; medidas corretivas imediatas	CONTRATADA
R08	Incompatibilidade com PABX Avaya do TJAM	Problemas de interoperabilidade entre SIP da operadora e PABX interno	Falhas na completude de chamadas, qualidade de áudio degradada	Média	Alto	ELEVADO	Testes de homologação com PABX Avaya; ajuste de codecs; suporte técnico conjunto	Ajustes emergenciais de configuração; ativação de codec alternativo	CONTRATADA
R09	Preço superfaturado ou não competitivo	Pesquisa de preços insuficiente, estimativa desatualizada	Desperdício de recursos públicos, questionamento de órgãos de controle	Baixa	Médio	BAIXO	Pesquisa ampla de mercado; análise de contratos similares; competitividade do certame	Revisão de preços; negociação; eventual rescisão	TJAM
R10	Vazamento de dados de chamadas (LGPD)	Falhas de segurança nos sistemas da operadora, acesso não autorizado	Exposição de dados pessoais (CLI, relatórios), responsabilização civil/criminal	Baixa	Alto	MODERADO	Cláusulas contratuais de LGPD; certificações de segurança; auditoria de conformidade	Notificação à ANPD; investigação; aplicação de sanções contratuais	CONTRATADA

Nível	Descrição	Cor
EXTREMO	Probabilidade Alta x Impacto Alto	
ELEVADO	Probabilidade Média x Impacto Alto	
MODERADO	Probabilidade Baixa x Impacto Alto	
BAIXO	Probabilidade Baixa x Impacto Baixo/Médio	



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Barreto dos Santos, Servidor**, em 26/02/2026, às 14:14, 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 informando o código verificador **2738742** e o código CRC **212100F4**.

