

MAPA DE RISCOS – CONTRATAÇÃO DE TELEFONIA IP (CLOUD PBX)

1. Identificação e Análise de Riscos

ID	Evento de Risco	Causa Provável	Impacto Esperado	Probabilidade	Severidade
R01	Atraso na Portabilidade Numérica	Recusa da operadora ou erro nos dados cadastrais dos 120 números.	Interrupção do atendimento ao público e isolamento do Tribunal.	Média	Alta
R02	Indisponibilidade dos Canais SIP	Falha no backbone da Contratada ou ataques de negação de serviço (DDoS).	Queda total do sistema de telefonia da Sede e Auditorias.	Baixa	Crítica
R03	Degradação da Qualidade de Áudio	Falta de priorização de tráfego (QoS) ou instabilidade no link de internet.	Voz "robotizada" ou atrasos (jitter/delay), prejudicando a comunicação jurídica.	Média	Média
R04	Incompatibilidade com o Active Directory	Erros na integração LDAP/AD para sincronização de usuários.	Perda da facilidade de identificação de chamadas e diretório global.	Baixa	Baixa
R05	Vulnerabilidade de	Tráfego de mídia ou logs	Interceptação de	Baixa	Alta

ID	Evento de Risco	Causa Provável	Impacto Esperado	Probabilidade	Severidade
	Segurança/LGPD	sem criptografia (SRTP/TLS).	comunicações sensíveis e sanções da LGPD.		

2. Plano de Tratamento (Mitigação e Contingência)

ID	Ações de Prevenção (Mitigação)	Ações de Contingência	Responsável
R01	Exigência de Projeto Executivo com matriz de portabilidade aprovada em 15 dias.	Manutenção temporária das linhas atuais até a confirmação do "bilhete de portabilidade".	Contratada / TIC
R02	Exigência de serviço Anti-DDoS robusto e redundância física de links (Item A.1.7).	Ativação automática de transbordo para números móveis de emergência configurados.	Contratada
R03	Configuração obrigatória de QoS (L3/DSCP) e monitoramento constante do índice MOS.	Chaveamento do tráfego para a rede corporativa interna (Fibra Óptica) - Item A.1.2.	Contratada / TIC
R04	Realização de testes de integração em ambiente de homologação antes do <i>go-live</i> .	Provisionamento manual temporário dos terminais IP para evitar parada operacional.	Contratada
R05	Obrigatoriedade contratual de protocolos TLS (sinalização) e SRTP (áudio).	Bloqueio imediato de ramais comprometidos e auditoria de logs no SOC 24x7.	Contratada

3. Matriz de Responsabilidade (Alocação de Riscos)

De acordo com a Lei 14.133/21, os riscos devem ser alocados de forma a otimizar a gestão:

- Riscos da Contratada: Falhas de hardware (comodato), instabilidade na plataforma Cloud, atrasos técnicos na portabilidade, ataques cibernéticos ao link, e obsolescência tecnológica.

- Riscos do Contratante (TJM/RS): Falta de energia elétrica nas unidades, falhas na rede lógica interna (LAN) gerida pelo Tribunal, e atrasos na aprovação de documentos técnicos.

4. Monitoramento e Revisão

Este Mapa de Riscos deve ser revisado trimestralmente durante as reuniões de acompanhamento (conforme item E.2.19), ou sempre que houver alteração na infraestrutura de rede corporativa do TJM/RS.

A contratação prevê o SLA (Service Level Agreement) como instrumento principal de gestão de riscos, onde o descumprimento dos indicadores de disponibilidade ou qualidade de voz (MOS) gera glosas financeiras imediatas, transferindo o risco financeiro da ineficiência para o parceiro privado.