# MATRIZ DE RISCOS

| Risco Avaliado | Descrição | Responsável |
|---|---|---|
| Atraso na mobilização e implantação | Não disponibilização da solução apta à operação no prazo de 20 dias úteis da assinatura (6.1.2, 6.1.7.1, 11.3.1) | CONTRATADA |
| Atraso nas validações da CASAN | Demora na análise e aprovação do cronograma e do planejamento de execução, na validação da arquitetura pela TI, na aprovação da identidade visual ou na realização dos testes de homologação (6.1.7.4, 6.3.2, 8.2.1.3, 20.1.3) | CASAN |
| Falta de definições para parametrização | Ausência ou insuficiência da matriz de responsabilidades, do workflow, dos campos de formulário, das especificações técnicas e das demais informações a cargo da CASAN (7.19.8, 7.20.2, 20.1.2, 20.1.6) | CASAN |
| Variação do volume de relatos | Demanda superior ou inferior à esperada, inclusive em razão da campanha de divulgação, sem remuneração por unidade medida e sem garantia de demanda mínima ou máxima (3.1, 4.9, 6.2.6) | CONTRATADA |
| Triagem inadequada dos relatos | Classificação incorreta da pertinência temática, com descarte de relato de integridade ou ingresso no fluxo de manifestação alheia à ética e à integridade (1.1, 3.5, 7.13) | CONTRATADA |
| Atraso no repasse de relatos | Disponibilização dos relatos à CASAN após 48 horas do registro ou falta de comunicação imediata de denúncias urgentes (7.8, 7.10, SLA I-04) | CONTRATADA |
| Apuração intempestiva das denúncias | Atraso na análise de mérito, apuração, providências internas e resposta às denúncias (2º nível) (7.20.9, 7.21.2) | CASAN |
| Quebra de sigilo ou anonimato | Identificação do manifestante, rastreabilidade do meio de contato ou divulgação indevida do conteúdo das comunicações (7.3, 7.5, 8.2.3, 11.3.6, 12.1) | CONTRATADA |
| Incidente de segurança com dados pessoais | Vazamento, acesso não autorizado, perda ou destruição de dados tratados pela CONTRATADA na condição de operadora (4.6, 8.1.4, 12.5, 12.8) | CONTRATADA |
| Trabalho remoto inseguro | Comprometimento do sigilo, da rastreabilidade ou da segurança em regime de home office (4.3) | CONTRATADA |

| | | |
|---|---|---|
| Falha no bloqueio de acesso de envolvidos | Acesso a relatos que envolvam empregados da Gerência de Compliance, da Ouvidoria ou do Comitê de Auditoria Estatutário, por falha no bloqueio a ser configurado na ferramenta (7.12, 7.20.4) | CONTRATADA |
| Gestão inadequada de usuários internos | Designação inadequada, pela CASAN, das pessoas com acesso às denúncias ou anuência a perfis de acesso incompatíveis (7.20.4, 8.2.3.3) | CASAN |
| Indisponibilidade da URA, do Portal ou da Ferramenta de Gestão | Disponibilidade inferior a 99% no mês, falha de infraestrutura, ausência de redundância ou parada programada sem comunicação com 48 horas de antecedência ou fora do horário das 23h às 6h (7.17.5, 7.19.2, 10.3, 18.1, SLA I-01 e I-02) | CONTRATADA |
| Tempo de espera no atendimento humano | Espera superior a 1 minuto após a URA ou abandono de chamadas (7.18.3, SLA I-03) | CONTRATADA |
| Telefonia e linha 0800 | Manutenção da linha 0800 fornecida pela CONTRATADA e custos de transferência, manutenção, devolução e ligações recebidas e realizadas (7.17.3, 7.18.4) | CONTRATADA |
| Indisponibilidade de sistemas da CASAN | Falhas ou manutenções no Active Directory, no correio eletrônico ou em outros sistemas da CASAN que afetem a integração, observado o aviso prévio de 24 horas sobre manutenções preventivas (7.20.5, 8.1.4.9, 18.11) | CASAN |
| Falha na solução de integração | Inadequação da integração proposta pela CONTRATADA entre seu ambiente e os sistemas da CASAN (6.1.7.7, 8.1.1.2, 21.52) | CONTRATADA |
| Perda de dados | Falha na execução, retenção ou restauração dos backups diário, semanal e mensal (9.1, 9.6, 21.6, SLA I-06) | CONTRATADA |
| Falta ou rotatividade de profissionais | Dificuldade de contratar, substituir ou manter profissionais com a qualificação exigida (8.3.1, 8.3.3, 19.1) | CONTRATADA |
| Paralisação de colaboradores | Paralisação ou greve de empregados da CONTRATADA (18.6) | CONTRATADA |
| Contingência operacional | Falta de energia, transporte, inutilização das instalações físicas, roubo, incêndio, inundação ou pane de hardware, software ou sistema de comunicação (18.3 a 18.5, 18.7, 18.8, 18.10) | CONTRATADA |

| | | |
|---|---|---|
| Encargos trabalhistas e vínculo empregatício | Custos trabalhistas, previdenciários e fiscais, inclusive decorrentes de novo acordo ou convenção coletiva, e eventual reconhecimento de vínculo com a CASAN (16.1, 21.37, 21.44, 21.45, 22.7) | CONTRATADA |
| Licenças e certificações | Custos de licenças de software, banco de dados e certificação de segurança da infraestrutura (8.1.1.6, 8.1.4.5, 12.12.2) | CONTRATADA |
| Variação ordinária de preços | Aumento de custos dos insumos durante a execução contratual (22.7) | Até o interregno mínimo de 12 meses – CONTRATADA; após, na medida do reajuste pelo INPC – CASAN |
| Ajustes ordinários do serviço | Ajustes de formulários, categorias, fluxos, relatórios, perfis, mensagens, parametrizações e identidade visual compatíveis com o objeto (8.2.1.3, 19.3.1) | CONTRATADA |
| Alteração de escopo pela CASAN | Inclusão de novos canais, ampliação relevante da jornada de atendimento ou aumento substancial de estrutura ou funcionalidades com impacto econômico (7.18.2, 19.3.1) | CASAN, mediante análise formal prévia e, quando cabível, alteração contratual ou recomposição do equilíbrio econômico-financeiro |
| Treinamentos adicionais | Treinamentos solicitados além de 2 turmas adicionais por semestre, com carga horária de até 4 horas cada (6.2.5) | Até o limite – CONTRATADA; acima do limite – conforme acordo específico entre as partes quanto a prazo, forma e eventuais custos |
| Danos à CASAN ou a terceiros | Prejuízos decorrentes de culpa ou dolo na execução, inclusive ações judiciais por violação de direitos de terceiros (21.17, 21.26, 21.35) | CONTRATADA |
| Transição contratual deficiente | Atraso ou falha na entrega da base de dados, gravações, documentação e na portabilidade do 0800 ao sucessor (7.18.4, 9.3 a 9.5, 17.2.8, 17.8.6) | CONTRATADA |

| | | |
|---|---|---|
| Fato superveniente extraordinário | Fato extraordinário não alocado nesta matriz, com efetiva repercussão sobre o contrato (22.7) | CASAN, nas hipóteses legais e contratuais, mediante comprovação do fato extraordinário e de sua efetiva repercussão sobre o contrato |