Processo CASAN 00082196/2026

Matriz de Riscos – Canal de Denúncias de Integridade (CASAN)

Riscos alocados conforme o Termo de Referência do Canal de Denúncias de Integridade.

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	CONTRATADA

Risco Avaliado	Descrição	Responsável
	conteúdo das comunicações (7.3, 7.5, 8.2.3, 11.3.6, 12.1)	
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

Risco Avaliado	Descrição	Responsável
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

Risco Avaliado	Descrição	Responsável
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