

NT GEAUS 0026/2024 #PÚBLICO

Brasília/DF, 09 DEZ 2024

Assunto: Análise de Riscos – fornecimento de até 6.403 (seis mil, quatrocentos e três) equipamentos de Autoatendimento ATMR (*Automatic Teller Machine Reciclador*), com operação de *trade in* de equipamentos obsoletos, visando a modernização do parque da CAIXA.

Senhor Gerente Nacional,

Apresentamos o Mapa de Gerenciamento de Riscos referente à contratação de empresa através da Ata de Registro de preços para fornecimento de até 6.403 (seis mil quatrocentos e cinquenta e três) equipamentos de Autoatendimento ATMR (*Automatic Teller Machine* - Reciclador), com operação de *trade in* de equipamentos obsoletos, contemplando serviços de instalação, atualização tecnológica - dll, *drivers*, API, *firmware*, correções de *bugs*, manutenção corretiva, manutenção preventiva, suporte técnico local e garantia, por 60 (sessenta) meses, contada a partir da instalação dos equipamentos.

KARINE LOVATO PAUST
Consultor Matriz

ALEXANDRE TIMM
Gerente Executivo
GEAUS – GN Atendimento Usuários T

DE ACORDO E DECISÃO DO GESTOR DA UNIDADE RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS:

Manifestamos nossa concordância com as informações apresentadas no Mapa de Gerenciamento de Riscos abaixo e decidimos pelo prosseguimento dos trâmites para a contratação em referência.

Brasília/DF, 09 DEZ 2024

Patrícia Araujo Cortez Batista
Gerente Nacional
GN Atendimento Usuários TI

NT GEAUS 0026/2024 #PÚBLICO

1. Riscos da Prestação do Serviço de Tecnologia da Informação

Risco Identificado	Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação Preventiva	Estratégia	Ação de Contingência	Unidade Responsável
Fraude, por prestadores, de sistema de informação para benefício próprio ou de outrem	Risco de exposição de informações sigilosas da empresa ou ainda prejuízos financeiros e à imagem da CAIXA	Média	Alto	Alta	Assinatura, pela CONTRATADA, do Termo de Confidencialidade que explicita as consequências da quebra de sigilo, acrescido de previsão contratual de responsabilidades da CONTRATADA por práticas ilícitas e criminosas de seus colaboradores para fins de ressarcimentos financeiro por quaisquer prejuízos causados à CAIXA.	Mitigar	Imediato bloqueio físico e/ou lógico do prestador de serviço e demais ações de segurança da informação. Abertura de processo administrativo de apuração de responsabilidade em desfavor da CONTRATADA.	GEAUS GEGAT
Falência da CONTRATADA	Impossibilidade da prestação dos serviços contratados	Baixa	Baixo	Muito baixa	Exigência de certidões de qualificação econômico-financeira da CONTRATADA. Exigência de garantia (caução ou seguro-fiança) assegurando eventuais impactos financeiros em desfavor da CAIXA.	Aceitar	Para garantir a continuidade da prestação de serviço, torna-se necessária a imediata instrução de novo processo licitatório ou ainda uma contratação direta.	GEAUS GEGAT
Ações trabalhistas movidas por empregados da Contratada contra a própria empresa, tendo como subsidiária a CAIXA, ou contra a CAIXA	Responsabilidades subsidiárias ou diretas contra a CAIXA	Média	Médio	Média	Certidões a comporem o dossiê da contratação, evidenciando que a empresa não possui irregularidades trabalhistas. Reunião de <i>kick-off</i> com a CONTRATADA, salientando as responsabilidades trabalhistas, em estrita aderência às regras contratuais.	Mitigar	Notificação à CONTRATADA para que apresente documentações à CAIXA em caso de ciência de ações trabalhistas ajuizadas.	GEAUS GEGAT
Atendimento dos serviços em qualidade e prazo aquém do contratado	Queda da qualidade na prestação do serviço	Alta	Médio	Média	Estabelecimento de indicadores objetivos e mensuráveis que mostrem mensalmente a qualidade da prestação do serviço, bem como sua evolução ao longo do contrato.	Mitigar	Aplicação de Penalidades e, em caso de reincidências, solicitar eventual rescisão antecipada do contrato.	GEAUS

NT GEAUS 0026/2024 #PÚBLICO

Risco Identificado	Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação Preventiva	Estratégia	Ação de Contingência	Unidade Responsável
Movimento paredista/greve da Contratada ou da categoria dos empregados em processamento de dados	Paralisação dos serviços operacionais pela CONTRATADA.	Média	Médio	Média	Exigência de Plano de Contingência a ser elaborado pela CONTRATADA para continuidade dos serviços, mesmo após a eventual deflagração de movimento paredista.	Mitigar	Execução do Plano de Contingência da CONTRATADA.	GEAUS
Quadro interno de pessoal Caixa insuficiente para demandar e fiscalizar a execução dos serviços contratados e validar os resultados	Gestão deficiente do Nível de Serviço contratual	Média	Média	Média	Redistribuição de atividades internas entre os empregados lotados na GEAUS, CEAUS e CIAUS	Mitigar	Alocação temporária de empregados CAIXA de outras Unidades para apoio às atividades realizadas na GEAUS / CEAUS / CIAUS.	GEAUS
Dependência do fornecedor	Impossibilidade da prestação dos serviços contratados	Baixa	Baixo	Baixa	O objeto do contrato já demonstrou ser passível de atendimento por mais de um fornecedor, afastando o risco de qualquer dependência tecnológica da empresa a ser contratada. Para manter essa condição, as especificações precisam estar alinhadas às exigências legais e oferecidas pelo mercado. Entretanto, é importante ponderar que fornecedores distintos de hardware exigem adequações diferenciadas à aplicação, onerando as equipes de desenvolvimento da CAIXA.	Mitigar	Ajustar as especificações, buscando garantir ampla concorrência, instruindo um processo licitatório adequado à realidade do mercado.	GEAUS GEGAT SUART

NT GEAUS 0026/2024 #PÚBLICO

Risco Identificado	Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação Preventiva	Estratégia	Ação de Contingência	Unidade Responsável
Alteração da Legislação Vigente quanto às especificações de segurança do equipamento	Impossibilidade de alteração das especificações contratadas após a assinatura da ARP.	Média	Alto	Alta	Manter as especificações de acordo com as funcionalidades disponíveis no mercado, no que diz respeito à segurança do Canal. Antecipar a identificação de novas exigências legais junto aos Órgãos de Segurança envolvidos.	Aceitar	Avaliar possibilidade de incorporar novas funcionalidades ao equipamento adquirido, mantendo a garantia do mesmo.	SUART GESEP GEAUS
Alteração da Legislação Vigente quanto às especificações de acessibilidade do equipamento	Impossibilidade de alteração das especificações contratadas após a assinatura da ARP.	Baixa	Alto	Alta	Manter as especificações de acordo com as exigências legais atuais, buscar melhorias em relação ao que o mercado pode fornecer e a real necessidade do usuário.	Aceitar	Avaliar possibilidade de incorporar novas funcionalidades ao equipamento adquirido, mantendo a garantia do mesmo. Aprimorar o relacionamento junto aos Órgãos fiscalizadores, a fim de sensibilizar quanto às particularidades da CAIXA, como empresa pública.	SUART GEFIC GEAUS
Dificuldades no cumprimento do cronograma de entrega/instalação	Atraso de cronograma de instalações em Salas de Autoatendimento (SAA), devido às programações em períodos de alto volume de utilização dos terminais.	Média	Alto	Alta	Sensibilizar Unidades da Rede (Agências/PAB/PA) quanto à necessidade de disponibilização dos equipamentos, com vistas ao cumprimento do cronograma proposto;	Mitigar	Reagendamento do atendimento	GEFIC GEAUS CEAUS CIAUS
Dependência de disponibilidade de atendimento pelas contratadas do Gestor de Logística	Atraso de cronograma de <i>trade in</i> .	Média	Alto	Alta	Sensibilizar Gestor de Logística (GEINF) quanto à necessidade de fornecimento de módulos cegos sempre que houver o recolhimento de ATM sem reposição de novo terminal.	Mitigar	Reagendamento do atendimento junto à GEINF.	GEINF GEAUS CIAUS CEINF

NT GEAUS 0026/2024 #PÚBLICO

Risco Identificado	Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação Preventiva	Estratégia	Ação de Contingência	Unidade Responsável
Inexistência ou baixa demanda de aquisição da funcionalidade SCANNER DE CHEQUES	Elevado saldo residual do orçamento previsto para serviços eventuais ao término do contrato	Média	Alto	Alta	Fazer adequado uso do orçamento previsto para modernização do parque, considerando as estratégias da CAIXA definidas pelo Gestor Negocial	Aceitar	Utilização do orçamento para implementação de melhorias no parque de autoatendimento, de acordo com as necessidades do canal.	SUFIP GEFIC
Dificuldade em implementar a funcionalidade RECICLADOR	Morosidade em adequação do hardware MÓDULO RECICLADOR aos sistemas e aplicações da CAIXA, gerando atrasos no cronograma de modernização do parque	Média	Alto	Alta	Homologação da amostra deverá garantir a funcionalidade integral do módulo, evitando a subutilização do equipamento.	Mitigar	Possibilidade de instalação e disponibilização dos equipamentos sem a funcionalidade recicladora de cédulas	SUART SUDEA GEAUS
Dificuldade em implementar a funcionalidade SCANNER DE CHEQUES	Morosidade em adequação do hardware SCANNER DE CHEQUES aos sistemas e aplicações da CAIXA, gerando atrasos no cronograma de modernização do parque	Média	Alto	Alto	Homologação da amostra deverá garantir a funcionalidade integral do módulo, evitando a subutilização do equipamento.	Mitigar	Manter o parque de equipamentos de autoatendimento sem a funcionalidade <i>scanner</i> de cheques	SUART SUDEA GEAUS
Dificuldade em implementar a funcionalidade PAINOP COM AUTENTICAÇÃO POR BIOMETRIA DIGITAL E FACIAL	Morosidade em adequação do hardware PAINOP COM AUTENTICAÇÃO POR BIOMETRIA DIGITAL E FACIAL aos sistemas e aplicações da CAIXA, gerando atrasos no cronograma de modernização do parque	Média	Alto	Alto	Homologação da amostra deverá garantir a funcionalidade integral do requisito, evitando a subutilização do equipamento.	Mitigar	Manter o parque de equipamentos de autoatendimento sem a funcionalidade <i>painop</i> com autenticação por biometria digital e facial	SUART SUDEA
Dificuldade em implementar a	Morosidade em adequação da Tecnologia NFC aos sistemas e aplicações da	Média	Alto	Alto	Homologação da amostra deverá garantir a funcionalidade integral da	Mitigar	Manter o parque de equipamentos de	SUART SUDEA

NT GEAUS 0026/2024 #PÚBLICO

Risco Identificado	Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação Preventiva	Estratégia	Ação de Contingência	Unidade Responsável
Tecnologia NFC (Near Field Communication)	CAIXA, gerando atrasos no cronograma de modernização do parque				tecnologia, evitando a subutilização do equipamento.		autoatendimento sem a Tecnologia NFC	

2. Riscos do Processo de Contratação

Risco Identificado	Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação Preventiva	Estratégia	Ação de Contingência	Unidade Responsável
Falta de previsão, corte ou contingenciamento de recursos orçamentários para a contratação e/ou execução	Atraso para início do processo licitatório	Baixa	Médio	Baixa	Cortes orçamentários e contingenciamento impactam diretamente na contratação por falta de dotação orçamentária. Perda do recurso orçamentário	Mitigar	Garantir que os recursos orçamentados para o contrato estejam disponíveis durante todo período de execução. Propor ações junto à Administração da CAIXA para que se aprove orçamento suplementar para cobrir as despesas necessárias.	GEGAT
Ausência de Propostas Comerciais	Licitação deserta	Muito Baixa	Alto	Média	Divulgação em ampla escala do processo licitatório	Aceitar	Por não haver contrato vigente apto a ser aditivado (prorrogação), para fins de continuidade da prestação de serviço, torna-se necessária a imediata instrução de um processo licitatório adequado à realidade do mercado ou ainda uma contratação direta.	GEGAT
Morosidade do processo licitatório	Atraso na contratação	Média	Médio	Média	Contatos com diversas unidades envolvidas no processo para garantir a celeridade dos trâmites. Classificação do processo com a urgência necessária para atendimento dos requisitos da Administração, garantindo assim tramitação acelerada pelas diversas unidades envolvidas na instrução processual.	Mitigar	Compromisso das unidades para viabilizar a licitação, considerando não haver contrato vigente para eventual prorrogação.	GEGAT

NT GEAUS 0026/2024 #PÚBLICO

Risco Identificado	Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação Preventiva	Estratégia	Ação de Contingência	Unidade Responsável
Não Contratação	Impossibilidade de modernização do parque de autoatendimento., comprometendo, inclusive, a imagem da CAIXA e a segurança do Canal.	Baixa	Médio	Baixa	Assegurar uma prospecção de mercado e de preços, em sede de consultas públicas, que resguardem a contratação	Aceitar	Instruir nova contratação que vise a modernização do parque de autoatendimento, de acordo com a estratégia definida pela CAIXA.	GEGAT GEAUS SUART

3. Riscos de Segurança da Informação e Cibernético

Risco Identificado	Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação Preventiva	Estratégia	Ação de Contingência	Unidade Responsável
Segurança Cibernética	Exposição de dados resguardados pela LGPD e informações de segurança da informação, expondo a empresa a multas e demais riscos financeiros e de imagem da instituição	Média	Médio	Média	Presença de cláusulas contratuais que respaldam a segurança da informação e a proteção de dados.	Mitigar	Comunicar as áreas de segurança da CAIXA para adoção das providências cabíveis.	GEAUS

Legenda:

- *Risco Identificado* - Descrição do risco identificado que pode comprometer a realização do processo de contratação, resultando em atrasos, suspensões ou fracasso
- *Dano* - Definir danos potenciais para o processo de contratação
- *Probabilidade* - Muito Baixa, Baixa, Média, Alta, Muito Alta – representa a probabilidade de ocorrência do evento
- *Impacto* – Baixo, Médio, Alto, Muito Alto – indica a quantificação do nível de comprometimento no caso de ocorrência do evento
- *Criticidade* - Baixa, Média, Alta, Muito Alta – se refere ao nível do risco e conforme o nível é possível definir a estratégia de Mitigar ou Aceitar o risco
- *Ação Preventiva* - Definir ações para mitigar ou eliminar a ocorrência do evento
- *Estratégia* - Aceitar ou Mitigar
- *Ação de Contingência* - Descrever ações para remediar o impacto da ocorrência
- *Responsável* - Unidade responsável pela ação proposta

NT GE AUS 0026/2024 #PÚBLICO

		IMPACTO			
PROBABILIDADE	PROBABILIDADE X IMPACTO	BAIXO	MÉDIO	ALTO	MUITO ALTO
	MUITO ALTA	Risco Médio	Risco Alto	Risco Muito Alto	Risco Muito Alto
	ALTA	Risco Médio	Risco Médio	Risco Alto	Risco Muito Alto
	MÉDIA	Risco Baixo	Risco Médio	Risco Alto	Risco Alto
	BAIXA	Risco Baixo	Risco Baixo	Risco Médio	Risco Alto
	MUITO BAIXA	Risco Baixo	Risco Baixo	Risco Médio	Risco Alto