ANEXO V - MATRIZ DE RISCOS

Grupo	Evento de risco	Causas	Impactos	Medidas de prevenção e mitigação	Responsabilidades	Alocação
Jurídicos e Compliance	Vínculo trabalhista ou responsabilização da CAIXA por obrigações da equipe terceirizada.	Subordinação direta pela CAIXA ou descumprimento de obrigações trabalhistas pela CONTRATADA.	Passivos trabalhistas, multas, ações judiciais, interrupção dos serviços e dano reputacional.	Respeitar as regras de interação; manter a gestão da equipe com a CONTRATADA; comprovar obrigações trabalhistas e realizar verificações periódicas.	Gerir os profissionais, cumprir as obrigações trabalhistas e apresentar as comprovações exigidas.	CONTRATADA
Jurídicos e Compliance	Acesso, uso, perda ou divulgação indevida de dados pessoais e informações confidenciais.	Controles de acesso inadequados, falha humana, vulnerabilidades ou treinamento insuficiente.	Incidente de segurança, sanções, perdas financeiras, interrupções e dano reputacional.	Controlar e registrar acessos; capacitar a equipe; firmar termos de sigilo; realizar testes, auditorias e exercícios de resposta a incidentes.	Proteger os dados, restringir acessos, registrar operações e comunicar incidentes tempestivamente.	CONTRATADA
Jurídicos e Compliance	Compartilhamento de dados pela CAIXA sem definição suficiente das condições de tratamento.	Ausência de definição de finalidade, dados necessários, perfis de acesso, retenção ou descarte.	Tratamento inadequado, exposição de informações, sanções e dificuldade de responsabilização.	Definir finalidade, dados, acessos, retenção e descarte; aplicar minimização; formalizar instruções e acompanhar auditorias.	Definir os limites do compartilhamento e disponibilizar somente os dados necessários.	CAIXA
Jurídicos e Compliance	Alteração legal ou regulatória não incorporada tempestivamente ao contrato ou às orientações.	Monitoramento insuficiente, comunicação tardia ou demora na aprovação das adequações.	Não conformidade, sanções, retrabalho, necessidade de aditivo ou suspensão de atividades.	Monitorar mudanças; comunicar requisitos; definir prazos de adequação e atualizar instrumentos contratuais quando necessário.	Identificar e comunicar requisitos sob sua governança e formalizar as alterações cabíveis.	CAIXA
Jurídicos e Compliance	Execução dos serviços em desacordo com obrigações legais, fiscais, éticas ou de compliance.	Políticas desatualizadas, treinamento insuficiente, controles frágeis ou documentação incompleta.	Multas, penalidades, rescisão, processos administrativos ou judiciais e dano reputacional.	Manter políticas e procedimentos atualizados; capacitar a equipe; realizar auditorias internas; controlar evidências e corrigir desvios.	Assegurar a conformidade da execução e demonstrar os controles adotados.	CONTRATADA
Jurídicos e Compliance	Escopo, entregáveis, critérios de aceite ou alçadas definidos de forma incompleta ou ambígua.	Levantamento insuficiente, documentos divergentes ou mudanças sem formalização.	Disputas, atrasos, entregas incompletas, custos adicionais e dificuldade de fiscalização.	Detalhar e validar requisitos, entregáveis, critérios de aceite e alçadas; monitorar SLAs e formalizar mudanças.	Definir, aprovar e manter atualizados os requisitos e limites do objeto.	CAIXA
Jurídicos e Compliance	Lacunas, sobreposições ou conflitos nas responsabilidades da CONTRATADA.	Matriz RACI incompleta, processos não documentados, interfaces mal definidas ou falhas de comunicação.	Omissão ou duplicidade de tarefas, atrasos, incidentes e redução da qualidade.	Manter matriz RACI e processos atualizados; registrar interfaces; realizar alinhamentos e comunicar dependências.	Executar as atribuições definidas e comunicar formalmente conflitos ou lacunas.	CONTRATADA
Jurídicos e Compliance	Aprovação ou manutenção de profissional ou terceiro com conflito de interesse não tratado.	Validação insuficiente, falta de declaração ou análise inadequada de subcontratações críticas.	Favorecimento, fraude, questionamentos de auditoria e dano reputacional.	Exigir comunicação de conflitos; fiscalizar controles de integridade; validar terceiros críticos e realizar auditorias.	Analisar os casos comunicados, decidir sobre impedimentos e fiscalizar as exigências de integridade.	CAIXA
Jurídicos e Compliance	Atuação de profissional ou terceiro da CONTRATADA em conflito de interesse.	Due diligence insuficiente, declaração incompleta, canal de denúncias ineficaz ou falta de segregação.	Fraude, vazamento de informação, sanções, substituição de profissionais e dano reputacional.	Aplicar código de ética; obter declarações; realizar treinamentos e due diligence; manter canal de denúncias e segregação de funções.	Prevenir, identificar, comunicar e tratar conflitos na equipe e na cadeia de terceiros.	CONTRATADA
Operacionais	Atraso ou falha na mobilização e adaptação da equipe ao BPO.	Planejamento de transição ou treinamento insuficiente, resistência à mudança ou suporte inadequado.	Queda de produtividade, erros, atrasos e descumprimento de SLAs.	Executar plano de transição; capacitar e apoiar a equipe; monitorar adesão e corrigir desvios.	Planejar a mobilização e garantir a prontidão dos profissionais.	CONTRATADA
Operacionais	Falta de patrocínio, informações, acessos ou usuários-chave da CAIXA durante a transição.	Baixo envolvimento das lideranças, comunicação insuficiente ou decisões tardias.	Atrasos, retrabalho, baixa adesão e comprometimento dos marcos de implantação.	Garantir patrocínio, comunicação, usuários-chave, acessos e decisões nos prazos definidos.	Disponibilizar representantes, informações, acessos e decisões sob sua responsabilidade.	CAIXA
Operacionais	Equipe da CONTRATADA sem qualificação, experiência ou conhecimento suficientes.	Seleção inadequada, treinamento insuficiente, substituições sem transição ou rotatividade elevada.	Erros, retrabalho, baixa produtividade, descumprimento de SLAs e perda de conhecimento.	Definir perfis mínimos; comprovar qualificações; capacitar, avaliar e reciclar a equipe; planejar substituições e transferência de conhecimento.	Manter equipe dimensionada e qualificada e substituir profissionais inadequados.	CONTRATADA

ANEXO V - MATRIZ DE RISCOS

Grupo	Evento de risco	Causas	Impactos	Medidas de prevenção e mitigação	Responsabilidades	Alocação
Operacionais	Gestores, fiscais ou usuários-chave da CAIXA sem capacitação suficiente para demandar e validar os serviços.	Treinamento incompleto, rotatividade, procedimentos desatualizados ou perda de conhecimento.	Aceites inadequados, decisões tardias, fiscalização deficiente e uso incorreto dos serviços.	Capacitar e reciclar representantes; manter procedimentos atualizados e acompanhar a eficácia dos treinamentos.	Designar e capacitar representantes e preservar a continuidade das funções de gestão e fiscalização.	CAIXA
Tecnológicos	Falha de integração ou troca de dados com os sistemas da CAIXA.	Requisitos ou interfaces incompletos, padrões incompatíveis, testes insuficientes ou mudanças não coordenadas.	Erros ou perda de dados, operação manual, indisponibilidade, retrabalho e atraso.	Documentar interfaces; realizar testes ponta a ponta; participar da homologação; gerir versões e manter contingência.	Adaptar os componentes sob sua responsabilidade, corrigir falhas e atualizar a documentação técnica.	CONTRATADA
Tecnológicos	Sistemas, acessos, ambientes ou informações técnicas da CAIXA indisponíveis ou inadequados à integração.	Recursos não disponibilizados, documentação incompleta, homologação tardia ou mudanças sem comunicação.	Atraso de implantação, falha de integração, operação manual e impacto em SLAs.	Disponibilizar requisitos, ambientes, acessos e documentação; participar dos testes e coordenar mudanças corporativas.	Prover os recursos sob sua governança e decidir tempestivamente sobre requisitos e homologações.	CAIXA
Tecnológicos	Indisponibilidade ou degradação da tecnologia ou infraestrutura da CONTRATADA.	Falha de capacidade, monitoramento ou segurança, ausência de redundância ou contingência ineficaz.	Interrupção, perda de dados, descumprimento de SLA e dano operacional ou reputacional.	Monitorar capacidade, vulnerabilidades e acessos; manter planos de continuidade e resposta; testar contingências.	Prevenir e tratar falhas, comunicar incidentes, restaurar os serviços e corrigir suas causas.	CONTRATADA
Tecnológicos	Indisponibilidade ou restrição de infraestrutura, sistemas ou acessos corporativos da CAIXA.	Falha de ambiente, bloqueio de acesso, capacidade insuficiente ou demora na resposta a incidentes.	Interrupção dos serviços, atrasos, impossibilidade de cumprir SLAs e custos adicionais.	Monitorar recursos críticos; acompanhar incidentes; manter requisitos de continuidade e apoiar a recuperação.	Manter os recursos sob sua governança, tratar incidentes e comunicar indisponibilidades.	CAIXA
Tecnológicos	Obsolescência de requisitos, sistemas ou padrões tecnológicos da CAIXA.	Dependência de soluções legadas, atualizações adiadas ou falta de planejamento de evolução.	Vulnerabilidades, incompatibilidades, aumento de custos e restrição à inovação.	Revisar requisitos; avaliar riscos e compatibilidade; planejar e aprovar atualizações relevantes.	Decidir e planejar a evolução dos recursos sob sua governança.	CAIXA
Estratégicos	Objetivos, resultados ou indicadores do BPO definidos de forma incompleta ou desatualizada.	Metas pouco claras, indicadores inadequados, prioridades conflitantes ou mudanças não comunicadas.	Entregas sem o valor esperado, desperdício e dificuldade de medir resultados.	Definir objetivos e indicadores; comunicar mudanças; manter governança e avaliar periodicamente os benefícios.	Definir, priorizar e comunicar os resultados esperados.	CAIXA
Estratégicos	Execução da CONTRATADA sem alinhamento aos objetivos e prioridades da CAIXA.	Metas mal desdobradas, comunicação insuficiente ou indicadores não acompanhados.	Não alcance dos benefícios, baixa eficiência, retrabalho e descumprimento de KPIs.	Desdobrar objetivos em planos; acompanhar indicadores; comunicar desvios e implementar melhorias.	Alinhar a execução aos objetivos comunicados e corrigir desvios sob sua responsabilidade.	CONTRATADA
Estratégicos	Aprovação ou manutenção de terceiro crítico sem avaliação suficiente pela CAIXA.	Critérios incompletos, análise de risco insuficiente ou fiscalização limitada.	Dependência crítica, incidentes, descontinuidade e dano reputacional.	Definir critérios; avaliar terceiros críticos; fiscalizar desempenho e conformidade; exigir contingência.	Avaliar terceiros sujeitos à aprovação e fiscalizar os requisitos contratuais.	CAIXA
Estratégicos	Falha de desempenho ou continuidade de subfornecedor da CONTRATADA.	Due diligence ou monitoramento insuficiente, dependência excessiva ou falta de alternativa.	Interrupção, descumprimento de SLA, incidentes e substituição emergencial.	Realizar due diligence; impor obrigações equivalentes; monitorar SLAs e manter plano de substituição.	Responder pelos subfornecedores e corrigir desvios ou substituí-los quando necessário.	CONTRATADA
Estratégicos	Planejamento insuficiente da CAIXA para o encerramento ou transição do contrato.	Plano de saída incompleto, dependência do fornecedor ou baixa retenção de conhecimento.	Descontinuidade, perda de dados, contratação emergencial e aumento de custos.	Manter plano de saída; reter conhecimento; acompanhar dependências; testar a transição e planejar a sucessão.	Planejar e coordenar a transição e fornecer as decisões e recursos necessários.	CAIXA
Estratégicos	Entrega incompleta ou tardia de dados, documentos e conhecimento no encerramento do contrato.	Documentação desatualizada, conhecimento concentrado ou ausência de cronograma de transição.	Perda de informação, atraso da nova operação, dependência prolongada e litígios.	Manter documentação e transferência contínua de conhecimento; preservar dados e executar o plano de saída.	Entregar o acervo e prestar apoio à transição nos prazos e formatos contratuais.	CONTRATADA

ANEXO V - MATRIZ DE RISCOS

Grupo	Evento de risco	Causas	Impactos	Medidas de prevenção e mitigação	Responsabilidades	Alocação
Financeiros	Custos adicionais por requisitos, volumetrias ou premissas não especificados pela CAIXA.	Levantamento incompleto, volumetria imprecisa ou critérios de aceite vagos.	Aditivos, reequilíbrio, atrasos, disputas e perda de economicidade.	Detalhar e validar requisitos, volumetrias, premissas, entregáveis e exclusões; formalizar mudanças.	Fornecer e validar requisitos e decidir sobre alterações com impacto econômico.	CAIXA
Financeiros	Custos adicionais por restrições ou necessidades previsíveis não identificadas pela CONTRATADA.	Análise técnica insuficiente, premissas não validadas ou comunicação tardia.	Pleitos financeiros, atrasos, retrabalho e controvérsia sobre responsabilidades.	Analisar documentos e processos; validar premissas; registrar dependências e pedir esclarecimentos tempestivamente.	Considerar as condições identificáveis e comunicar inconsistências sem transferir custos de falhas de análise.	CONTRATADA
Financeiros	Multas, encargos, indenizações ou condenações decorrentes de ato ou omissão da CONTRATADA.	Descumprimento legal, fiscal ou contratual, falha de controle ou conduta de empregados e terceiros.	Passivos financeiros, sanções, rescisão, ressarcimentos e dano reputacional.	Cumprir obrigações; manter controles e evidências; cooperar com auditorias e reparar prejuízos comprovados.	Suportar e ressarcir prejuízos decorrentes de atos ou omissões sob sua responsabilidade.	CONTRATADA
Operacionais	Serviços abaixo dos requisitos de qualidade, escopo, SLA ou KPI.	Capacidade insuficiente, processos inadequados, equipe não qualificada ou controles de qualidade frágeis.	Glosas, penalidades, retrabalho, atrasos, demanda acumulada e insatisfação dos usuários.	Monitorar SLAs e KPIs; padronizar procedimentos; capacitar a equipe; planejar capacidade; auditar e corrigir desvios.	Cumprir os níveis contratados, reportar o desempenho e executar ações corretivas.	CONTRATADA
Operacionais	Erro, omissão, atraso ou falha operacional que cause prejuízo à CAIXA.	Procedimentos inadequados, falha humana, supervisão insuficiente ou contingência ineficaz.	Perdas financeiras ou operacionais, paralisação, reclamações, sanções e dano reputacional.	Aplicar controles de validação; treinar a equipe; gerir incidentes; manter continuidade; analisar causas e corrigir falhas.	Comunicar o evento, conter os efeitos, restaurar o serviço e reparar prejuízos conforme o contrato.	CONTRATADA
Operacionais	Perda da capacidade da CAIXA de governar, supervisionar ou decidir sobre os processos do BPO.	Terceirização de funções decisórias, equipe interna insuficiente ou dependência de informações do fornecedor.	Dependência excessiva, assimetria de informação, falhas não detectadas e perda de controle.	Preservar competências decisórias; designar gestores e fiscais; manter capacidade técnica; acessar dados e acompanhar a operação.	Manter as decisões institucionais, fiscalizar o contrato e agir diante de desvios.	CAIXA
Operacionais	Atuação da CONTRATADA fora do escopo ou sem aprovação exigida.	Limites pouco claros, comunicação inadequada ou ausência de trilha de aprovação.	Decisões inválidas, retrabalho, exposição jurídica e financeira, sanções ou rescisão.	Documentar escopo e alçadas; manter aprovações registradas; comunicar riscos e submeter alterações à CAIXA.	Respeitar as alçadas da CAIXA e atuar somente dentro do escopo aprovado.	CONTRATADA