Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco

GERENCIAMENTO DE RISCOS 2/2026 - SELIC/PE/DECRAP/PE/SUPEX/PE/DE/PE/PLENARIO/PE/CRMV-PE/SISTEMA

O presente Mapa de Gerenciamento de Riscos foi consolidado e estruturado a partir dos 13 riscos identificados no item 24 do ETP. Foi Adotada uma metodologia de avaliação por Probabilidade × Impacto, com classificação do risco inerente e residual, além de medidas preventivas, contingenciais, responsáveis e momento de atuação.

Processo: 0370024.00000007/2025-45

Objeto: Credenciamento de empresas especializadas na operacionalização de pagamentos de boletos emitidos pelo SISCAD mediante cartão de débito, cartão de crédito à vista ou parcelado e Pix, com disponibilização de 3 maquinetas em regime de comodato.

Fundamentação: Lei nº 14.133/2021, especialmente arts. 18 e 79, e Instrução Normativa SEGES nº 58/2022.

1. Metodologia de avaliação

Para fins deste mapa, adota-se a seguinte matriz:

Probabilidade

Pontuação	Classificação	Descrição
1	Muito baixa	Evento excepcional
2	Baixa	Evento pouco provável
3	Média	Evento possível
4	Alta	Evento provável
5	Muito alta	Evento recorrente ou esperado

Impacto

Pontuação	Classificação	Descrição
1	Muito baixo	Consequência irrelevante
2	Baixo	Pequeno impacto operacional
3	Médio	Impacto operacional relevante
4	Alto	Prejuízo significativo à contratação ou arrecadação
5	Muito alto	Comprometimento relevante da arrecadação, segurança, continuidade ou interesse público

Classificação

Risco = Probabilidade × Impacto

Pontuação	Nível
1 a 4	Baixo
5 a 9	Médio
10 a 16	Alto
17 a 25	Crítico

2. Matriz consolidada de riscos

Nº	Risco	P	I	Risco inerente	Medidas preventivas	Responsável
R01	Indisponibilidade da maquineta	3	4	**Alto**	SLA; suporte técnico; equipamento substituto; manutenção sem custo; acompanhamento da disponibilidade	Contratada / Fiscal
R02	Falha no processamento do boleto	3	4	**Alto**	Validação do código de barras; mecanismos de conferência; testes prévios; procedimentos de contingência	Contratada / Fiscal
R03	Duplicidade de pagamento	2	5	**Alto**	Validação do boleto; identificação da transação; bloqueio de operações duplicadas; conciliação	Contratada / Fiscal
R04	Falha na liquidação imediata	3	5	**Alto**	Obrigação contratual de liquidação imediata; comprovante; conciliação diária; SLA financeiro	Contratada / Gestor
R05	Fraude em transações	3	5	**Alto**	Autenticação; presença e identificação do titular do cartão; mecanismos antifraude; rastreabilidade	Contratada / Fiscal
R06	Chargeback/contestação	3	5	**Alto**	Registro da operação; autenticação; identificação do titular; regras contratuais de responsabilidade	Contratada / Gestor
R07	Vazamento de dados	2	5	**Alto**	LGPD; controles de acesso; criptografia; segurança da informação; comunicação de incidentes	Contratada / Gestor
R08	Falha na leitura do código de barras	3	3	**Médio**	Leitura alternativa; digitação manual; atualização do equipamento; suporte técnico	Contratada / Fiscal
R09	Cobrança de taxa indevida do CRMV-PE	2	4	**Médio**	Vedação expressa de mensalidades e custos fixos; fiscalização das cobranças; transparência tarifária	Gestor / Contratada
R10	Dependência de uma única empresa	2	4	**Médio**	Credenciamento de múltiplas empresas; ausência de exclusividade; possibilidade de substituição	Gestor
R11	Ausência de volume mínimo de transações	5	3	**Alto**	Previsão expressa de inexistência de garantia de demanda; condições econômicas compatíveis com o mercado	Administração / Contratada
R12	Uso de cartão de crédito por pessoa diversa do titular	3	5	**Alto**	Presença física e identificação do titular; conferência documental; autenticação; recusa da operação irregular	Fiscal / Contratada
R13	Contestação de operação não reconhecida	3	5	**Alto**	Identificação do titular; autenticação; comprovante; logs; rastreabilidade; procedimento de contestação	Contratada / Gestor

---

3. Detalhamento dos riscos

R01 – Indisponibilidade da maquineta

Causa: defeito, falha de comunicação, indisponibilidade do sistema ou problema de conectividade.

Consequência: impossibilidade de realizar pagamentos presenciais, formação de filas, atraso na regularização de débitos e prejuízo ao atendimento.

Probabilidade: 3 – Média
Impacto: 4 – Alto
Classificação: Alto

Prevenção

- estabelecimento de SLA;
- suporte técnico;
- manutenção preventiva e corretiva;
- substituição do equipamento defeituoso;
- acompanhamento dos indicadores de disponibilidade;
- previsão de procedimentos de contingência.

Contingência

Quando uma maquineta estiver indisponível, a contratada deverá providenciar atendimento técnico e, quando necessário, substituição do equipamento, sem cobrança ao CRMV-PE.

Responsáveis: Contratada e Fiscal do contrato.

R02 – Falha no processamento do boleto

Causa: erro na leitura ou digitação do código de barras, falha de comunicação ou inconsistência na solução.

Consequência: pagamento incorreto, rejeição da transação ou impossibilidade de quitação do débito.

Probabilidade: 3 – Média
Impacto: 4 – Alto
Classificação: Alto

Prevenção

- validação do código de barras;
- conferência do valor antes da autorização;
- possibilidade de leitura e digitação;
- testes de homologação;
- treinamento dos operadores.

Contingência

A contratada deverá disponibilizar suporte para correção da operação e identificar eventual transação processada incorretamente.

Responsáveis: Contratada e Fiscal.

R03 – Duplicidade de pagamento

Causa: processamento repetido de uma mesma operação ou falha de comunicação que leve à repetição da transação.

Consequência: pagamento em duplicidade e necessidade de restituição ou compensação.

Probabilidade: 2 – Baixa
Impacto: 5 – Muito alto
Classificação: Alto

Prevenção

- identificação única da transação;
- validação do boleto;
- mecanismos de prevenção à duplicidade;
- registro de data, hora, valor e equipamento;
- conciliação das operações.

Contingência

Identificada duplicidade, a contratada deverá comunicar o CRMV-PE, identificar a operação e providenciar a solução financeira cabível conforme as regras contratuais e legais.

Responsáveis: Contratada e Fiscal.

R04 – Falha na liquidação imediata

Causa: falha no sistema de liquidação, erro operacional ou descumprimento das condições pactuadas.

Consequência: atraso no ingresso da receita do CRMV-PE.

Probabilidade: 3 – Média
Impacto: 5 – Muito alto
Classificação: Alto

Prevenção

O Termo de Referência deverá estabelecer expressamente que:

> o valor correspondente ao boleto deverá ser creditado imediatamente na conta de arrecadação do CRMV-PE após a aprovação da transação.

Deverão ser estabelecidos mecanismos de:

- conciliação;
- comprovação da liquidação;
- acompanhamento financeiro;
- identificação de divergências.

Contingência

Atrasos deverão ser imediatamente comunicados ao gestor, com abertura de ocorrência e adoção das medidas previstas no contrato.

Responsáveis: Contratada e Gestor.

R05 – Fraude em transações

Causa: utilização indevida do cartão, fraude de identidade, cartão de terceiros, clonagem ou falha de autenticação.

Consequência: prejuízo financeiro, chargeback, contestação, danos reputacionais e riscos à arrecadação.

Probabilidade: 3 – Média
Impacto: 5 – Muito alto
Classificação: Alto

Prevenção

A contratação deverá exigir:

- presença física do titular;
- identificação do titular;
- apresentação do documento de identificação quando necessário;
- autenticação da operação;
- mecanismos antifraude;
- rastreabilidade;
- registro individualizado da transação.

Contingência

Operação suspeita deverá ser interrompida ou recusada, sem prejuízo da comunicação à contratada e da adoção das providências cabíveis.

Responsáveis: Contratada e Fiscal.

R06 – Chargeback ou contestação da transação

Causa: contestação pelo titular do cartão, fraude ou operação não reconhecida.

Consequência: tentativa de reversão da transação e risco de prejuízo ao CRMV-PE.

Probabilidade: 3 – Média
Impacto: 5 – Muito alto

Classificação: Alto

Prevenção

- identificação do titular;
- presença física;
- autenticação;
- comprovante;
- registro da transação;
- identificação da maquineta;
- armazenamento dos logs.

Contingência

A contratada deverá comunicar a contestação e fornecer documentação comprobatória da operação.

O instrumento deverá definir expressamente a responsabilidade financeira da contratada nas hipóteses decorrentes de fraude, falha de autenticação ou falha operacional que lhe seja imputável.

Responsáveis: Contratada e Gestor.

R07 – Vazamento ou tratamento indevido de dados

Causa: falha de segurança, acesso indevido, armazenamento inadequado ou incidente cibernético.

Consequência: exposição de dados, responsabilização administrativa, civil ou contratual e dano reputacional.

Probabilidade: 2 – Baixa
Impacto: 5 – Muito alto
Classificação: Alto

Prevenção

A contratada deverá:

- cumprir a LGPD;
- adotar medidas técnicas e administrativas de segurança;
- restringir acesso;
- manter controles de autenticação;
- proteger os registros;
- comunicar incidentes de segurança;
- utilizar os dados exclusivamente para execução do objeto.

Contingência

Em caso de incidente:

1. comunicar imediatamente o CRMV-PE;
2. preservar evidências;
3. conter o incidente;
4. avaliar sua extensão;
5. adotar as providências legais e administrativas pertinentes.

Responsáveis: Contratada e Gestor.

R08 – Falha na leitura do código de barras

Causa: código danificado, equipamento incompatível ou falha do leitor.

Consequência: impossibilidade de processamento imediato.

Probabilidade: 3 – Média
Impacto: 3 – Médio

Classificação: Médio

Prevenção

A solução deverá permitir:

- leitura automática;
- inserção manual do código;
- suporte técnico;
- atualização do equipamento.

Contingência

Utilização da inserção manual do código de barras ou de outra maquineta disponível.

Responsáveis: Contratada e Fiscal.

R09 – Cobrança indevida de taxas do CRMV-PE

Causa: cobrança de mensalidade, aluguel, taxa de gerenciamento ou outra tarifa não prevista.

Consequência: aumento indevido do custo da contratação.

Probabilidade: 2 – Baixa
Impacto: 4 – Alto
Classificação: Médio

Prevenção

O edital deverá estabelecer expressamente:

- inexistência de mensalidade;
- inexistência de aluguel das maquinetas;
- inexistência de taxa de gerenciamento;
- inexistência de taxa de instalação;
- inexistência de outros custos fixos.

A remuneração deverá ocorrer exclusivamente conforme as condições previstas para as transações.

Contingência

Cobrança indevida deverá ser recusada e, se eventualmente paga, deverá ser objeto de restituição.

Responsáveis: Gestor e Contratada.

R10 – Dependência de uma única empresa

Causa: existência de apenas uma empresa credenciada ou concentração das operações em um único fornecedor.

Consequência: risco de descontinuidade, dependência tecnológica e menor resiliência operacional.

Probabilidade: 2 – Baixa
Impacto: 4 – Alto
Classificação: Médio

Prevenção

O modelo deverá admitir o credenciamento de todas as empresas que cumpram os requisitos do edital.

Não deverá existir exclusividade.

Contingência

Caso uma credenciada fique indisponível, o CRMV-PE poderá utilizar os serviços de outra empresa credenciada,

observadas as regras do edital e a opção de cada cliente.

Responsável: Gestor.

R11 – Ausência de volume mínimo de transações

Causa: baixa adesão dos usuários ao pagamento por cartão ou Pix.

Consequência: redução do interesse econômico das empresas credenciadas.

Probabilidade: 5 – Muito alta
Impacto: 3 – Médio
Classificação: Alto

Esse risco merece tratamento específico porque o CRMV-PE possui arrecadação anual estimada de aproximadamente **R$ 4 milhões**, mas não pode garantir que determinado percentual será processado pelas credenciadas.

Prevenção

O edital deverá estabelecer expressamente:

> **O CRMV-PE não garantirá às credenciadas volume mínimo de transações, quantidade mínima de operações, faturamento mínimo ou receita mínima.**

A atratividade econômica deverá decorrer do potencial de operações e das condições de mercado.

Contingência

Não há obrigação de compensação financeira às credenciadas caso o volume de operações seja inferior ao estimado.

Responsáveis: Administração e Contratada.

R12 – Uso de cartão de crédito por pessoa diversa do titular

Causa: tentativa de pagamento com cartão pertencente a terceiro.

Consequência: fraude, chargeback, contestação, responsabilização da Administração e risco financeiro.

Probabilidade: 3 – Média
Impacto: 5 – Muito alto
Classificação: Alto

Prevenção

Esta é uma das medidas centrais da contratação.

Deverá ser estabelecido que:

> **Todo pagamento realizado mediante cartão de crédito, à vista ou parcelado, somente poderá ser autorizado mediante a presença física do titular do cartão, devidamente identificado.**

O procedimento deverá contemplar:

- presença física;
- identificação do titular;
- conferência documental quando necessária;
- autenticação da operação;
- registro da transação;
- mecanismos antifraude.

Não deverá ser autorizado pagamento mediante cartão de crédito apresentado por terceiro, salvo hipótese excepcional expressamente admitida pela legislação e prevista no instrumento de credenciamento.

Contingência

Havendo divergência entre a pessoa presente e o titular do cartão, a operação deverá ser recusada.

Responsáveis: Fiscal do contrato e Contratada.

R13 – Contestação de operação não reconhecida

Causa: titular alegar desconhecimento da transação ou contestar sua realização.

Consequência: chargeback, reversão da operação e risco de perda financeira.

Probabilidade: 3 – Média
Impacto: 5 – Muito alto
Classificação: Alto

Prevenção

A solução deverá manter:

- identificação da transação;
- data e hora;
- valor;
- identificação da maquineta;
- modalidade;
- comprovante;
- informações de autenticação;
- logs necessários à rastreabilidade.

A exigência de presença física e identificação do titular constitui importante mecanismo adicional de mitigação.

Contingência

Em caso de contestação, a contratada deverá apresentar os registros da transação e adotar as medidas previstas nos procedimentos das bandeiras e demais normas aplicáveis.

Responsáveis: Contratada e Gestor.

---

4. Matriz de risco residual

Após a implementação das medidas preventivas e de controle, estima-se a seguinte redução dos riscos:

Risco	Risco inerente	P após controles	I após controles	Risco residual
R01 – Indisponibilidade	Alto	2	4	**Médio**
R02 – Falha no processamento	Alto	2	4	**Médio**
R03 – Duplicidade	Alto	1	5	**Médio**
R04 – Liquidação não imediata	Alto	2	5	**Médio**
R05 – Fraude	Alto	2	5	**Médio**
R06 – Chargeback	Alto	2	5	**Médio**
R07 – Vazamento de dados	Alto	1	5	**Médio**
R08 – Falha de leitura	Médio	2	3	**Baixo**
R09 – Cobrança indevida	Médio	1	4	**Baixo**
R10 – Dependência de fornecedor	Médio	1	4	**Baixo**
R11 – Ausência de volume mínimo	Alto	5	3	**Alto**
R12 – Cartão de terceiro	Alto	1	5	**Médio**

Risco	Risco inerente	P após controles	I após controles	Risco residual
R13 – Operação não reconhecida	Alto	2	5	Médio

Observação: o R11 permanece como risco alto porque sua ocorrência não está sob controle direto do CRMV-PE: a Administração não pode assegurar que haverá determinado volume de pagamentos por cartão. O tratamento adequado, portanto, não é tentar eliminar o risco, mas **alocá-lo à empresa credenciada**, deixando expressamente consignado que não haverá garantia de demanda mínima.

---

5. Riscos de maior criticidade para a fiscalização

Recomenda-se que o gestor e os fiscais acompanhem especialmente os seguintes riscos:

1. Liquidação imediata e crédito dos recebíveis

Deverá ser monitorado se o SISCAD e o arquivo retorno do banco acusam a liquidação imediata dos boletos nas datas de efetivo pagamento, e se o valor integral do boleto efetivamente ingressa na conta de arrecadação do CRMV-PE nos prazos predefinidos, após a aprovação da transação, conforme as modalidades de pagamento selecionadas pelos clientes.

2. Fraudes e utilização de cartão de terceiros

Deverá ser fiscalizado o cumprimento da exigência de **presença física e identificação do titular do cartão de crédito**.

3. Chargeback

Deverão ser acompanhadas as ocorrências de contestação, sua causa e eventual responsabilidade da credenciada.

4. Disponibilidade das maquinetas

O cumprimento do SLA deverá ser aferido periodicamente.

5. Cobranças indevidas

Deverá ser verificado se a credenciada está respeitando a vedação de:

- mensalidade;
- aluguel;
- taxa de gerenciamento;
- taxa de instalação;
- demais custos fixos não autorizados.

---

6. Indicadores recomendados para o gerenciamento dos riscos

Para transformar o mapa em instrumento efetivo de gestão contratual, recomendo que o Termo de Referência estabeleça, no mínimo, os seguintes indicadores:

Indicador	Meta
Disponibilidade da solução	≥ 99%
Liquidação imediata das transações aprovadas	100%
Pagamentos duplicados	0
Cobranças fixas indevidas	0
Operações com cartão de terceiro	0
Falhas de processamento atribuíveis à credenciada	≤ limite definido no SLA
Incidentes de segurança não comunicados	0
Maquinetas sem funcionamento por período superior ao SLA	0
Treinamentos solicitados e não realizados	0

Indicador	Meta
Transações sem rastreabilidade	0

7. Conclusão

O gerenciamento dos riscos deverá concentrar-se principalmente em **continuidade do serviço, liquidação financeira, segurança das transações, prevenção a fraudes, proteção de dados e responsabilidade por chargebacks**.

Particularmente, a exigência de que **o titular do cartão de crédito esteja fisicamente presente e devidamente identificado** deve constar não apenas deste Mapa de Riscos, mas também do **Edital de Credenciamento, Termo de Referência, Termo de Credenciamento e procedimentos internos de atendimento**, pois constitui mecanismo essencial de mitigação dos riscos R05, R06, R12 e R13.

Recife/PE, 31 de julho de 2026.

Leonardo Almeida Bezerra Leite
CPF 079.680.324-23
Mat. 050/2021
DETIC/PE

Documento assinado eletronicamente por:

- **Leonardo Almeida Bezerra Leite**, **Gerente do Departamento de Tecnologia CRMV-PE - FGSUP - DETIC/PE**, em 31/07/2026 13:11:46.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 31/07/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.cfmv.gov.br/autenticar-documento/ e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 667180
Código de Autenticação: b3f8fe9ef4