

XXI ENCONTRO NACIONAL  
DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

# Ouvidorias e Gestão de Riscos como Instrumento de Governança

por Aline Agapito

Patrocínio:



SANEAGO

Organização:



CCE  
Controladoria  
Geral do Estado



# Apresentação pessoal

Mulher, Casada, Mãe de 3 B's

Fisioterapeuta Pneumofuncional

Mestre em Administração das Organizações - PPGADM/FACE/UFG

23 anos de Serviço Público Efetivo, Gestora de Finanças e Controle

Gerente de Auditoria em Gestão de Riscos- GEAGR/SAIC/CGE



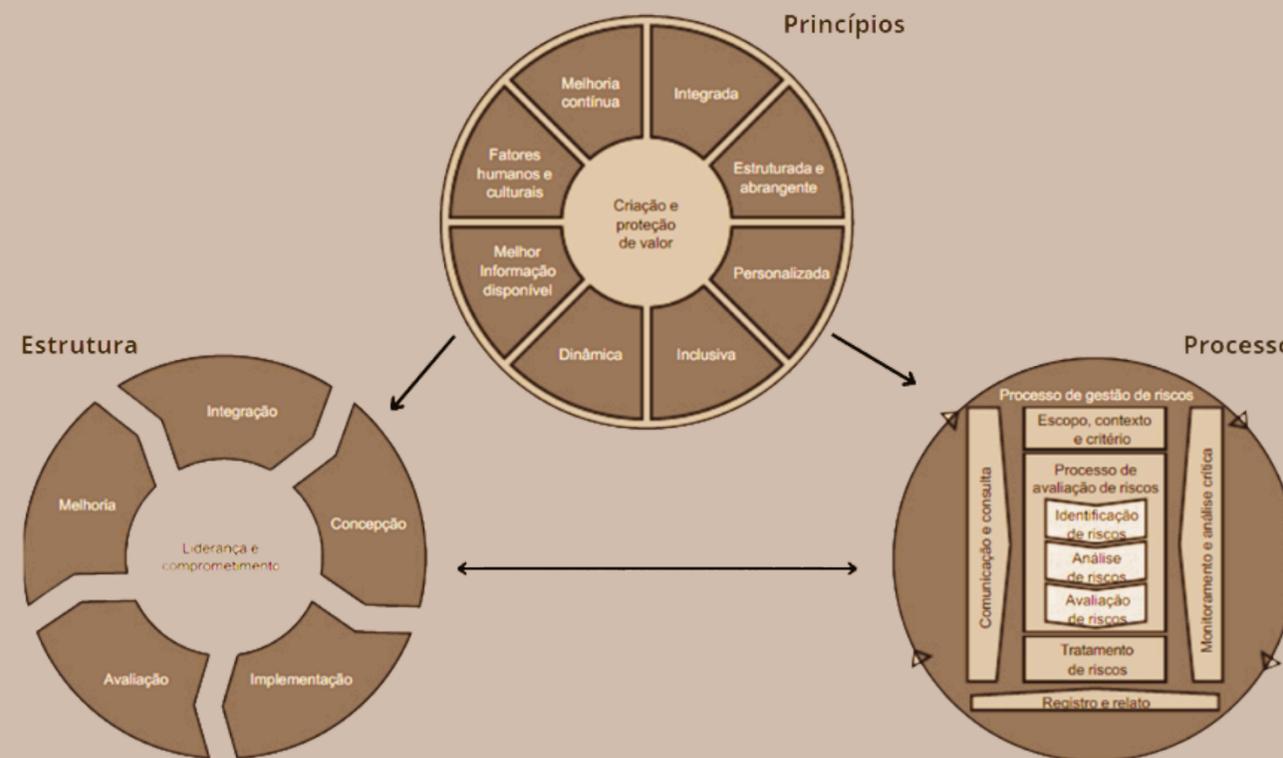
# A Gestão de Riscos

E com base na ISO 31000:2018, a Gestão de Riscos deve ser **adaptada e personalizada** ao contexto da organização.



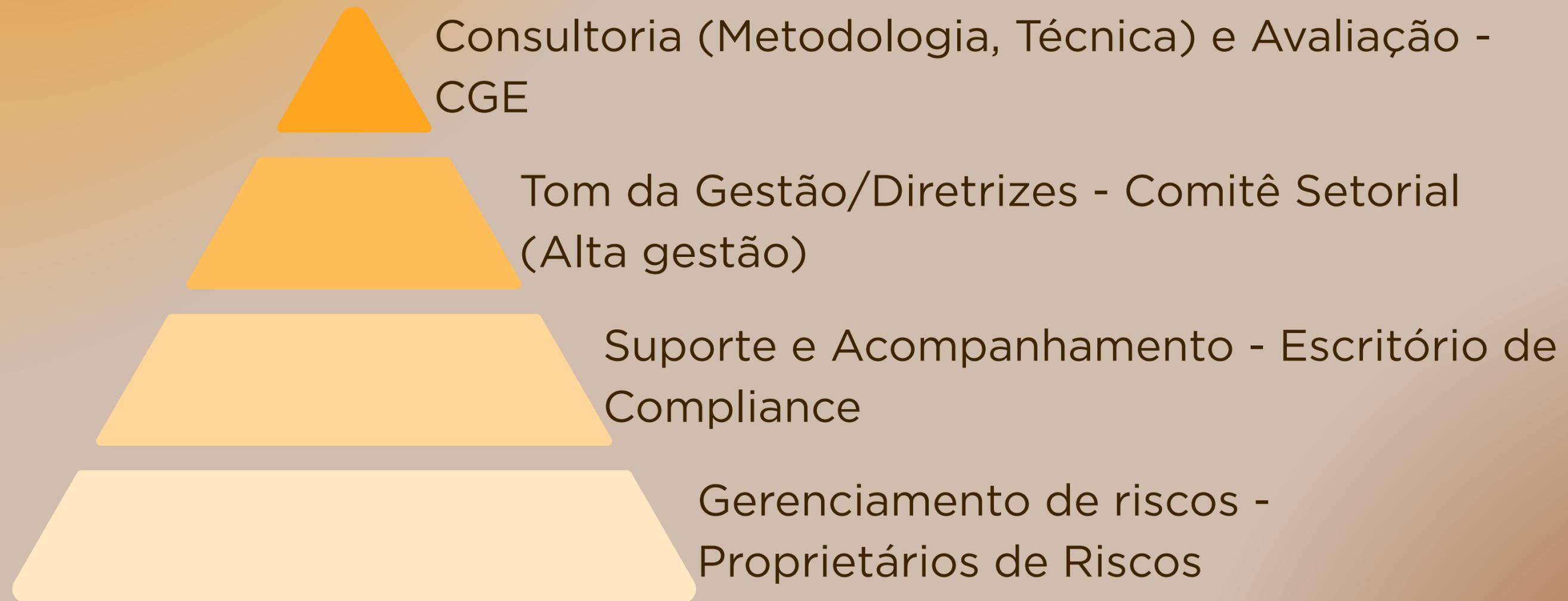
# A Gestão de Riscos

O processo de gestão de riscos deve ser **ajustado** e proporcional aos **cenários externo e interno**, de forma a **integrar** aos **objetivos** organizacionais. **A ISO deixa claro que não existe modelo único para gestão de riscos.** Cada Organização precisa **ajustar** práticas, metodologias e ferramentas à sua realidade, porte, complexidade, ambiente e objetivos.



Fonte ISO 31000/2018

# Estrutura de atuação no Processo de Gestão de Riscos do Estado de Goiás



**Hoje vamos falar sobre**

# **PertenSer**

**como base de uma boa Governança.**



# Rede de Ouvidorias do Estado de Goiás

Instâncias de **Participação** e **Controle Social**, orientadas pelo princípio da **Transparência Ativa**.

**Registro** da Manifestação

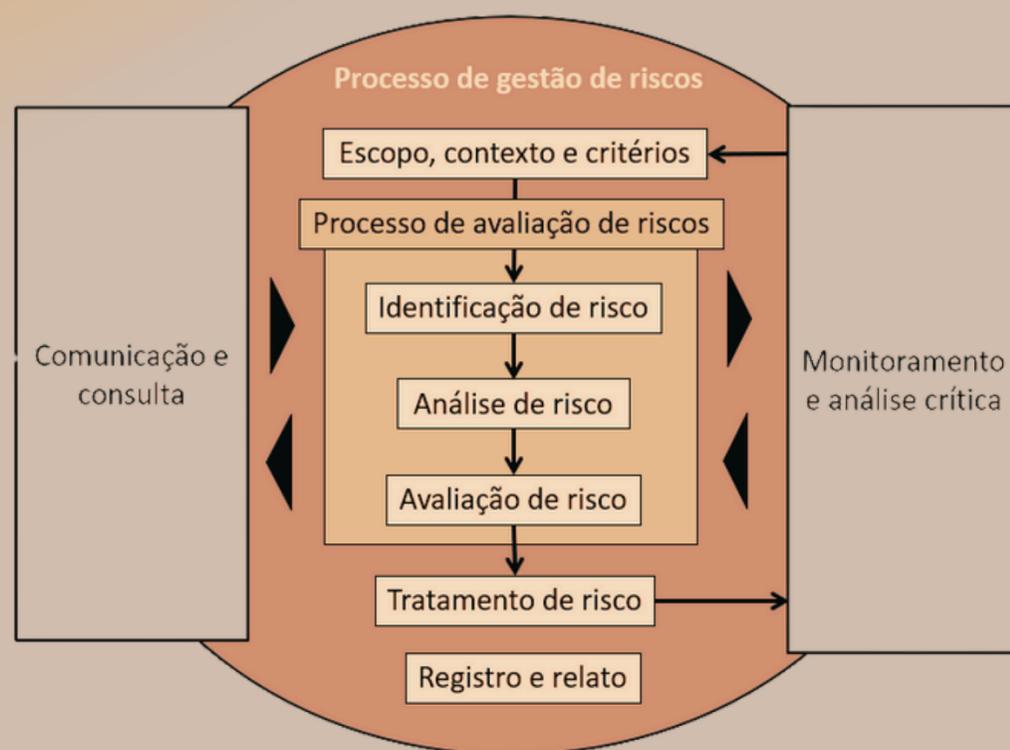
**Resposta** ao manifestante

**Resultados efetivos** na Gestão Pública



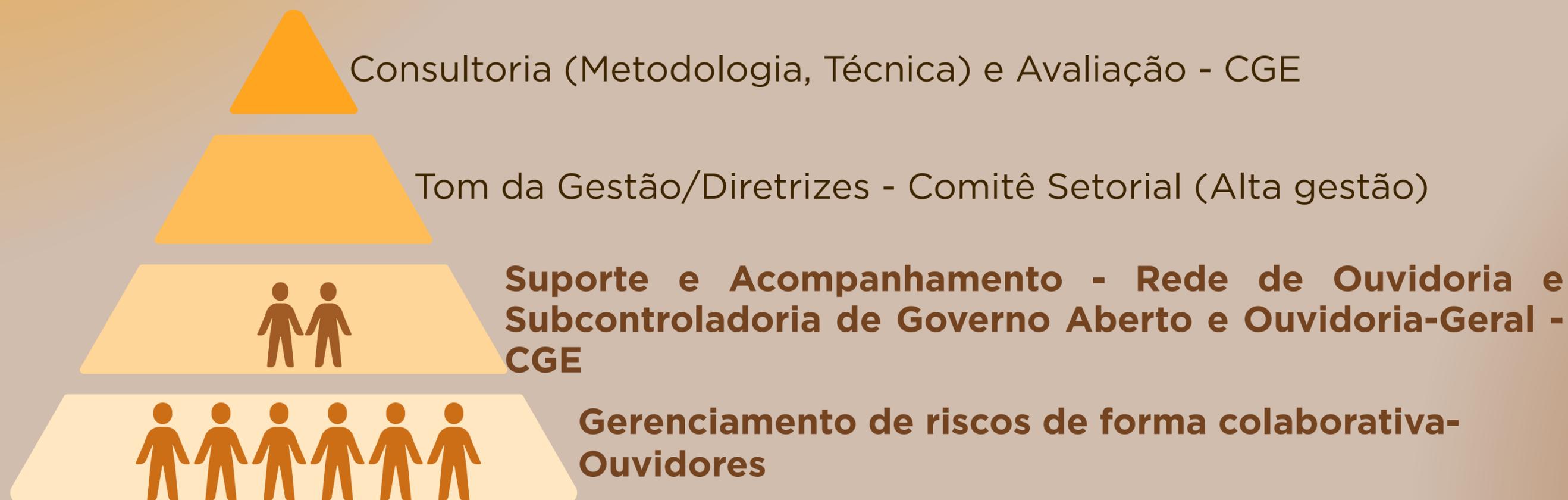
# O Processo de Gestão de Riscos na Rede de Ouvidorias

A gestão de riscos é **participativa**, pois é resultante do pertencimento de uma rede de pessoas. Especialmente, o processo de **identificação** e de **tratamento** dos riscos foi desenvolvido de forma colaborativa, integrada, onde os **Ouvidores**, enquanto **Seres** atuantes, demonstram **Saber** na construção do processo. Logo, **o Ser** que **Sabe**, é aquele que **PertenSe**.



# Estrutura de atuação no Processo de Gestão da Rede de Ouvidorias do Estado de Goiás

Um olhar transversal para o Tema



# O case

Ouvidorias Setoriais são capacitadas em Gestão de Riscos e iniciam um processo de identificação de riscos de forma **compartilhada**.

**2023**

**Amplia-se a adesão** aos riscos compartilhados e conclui-se a **modelagem** com a definição dos **Indicadores** de Monitoramento.

**2023**

O **grupo se reúne** quadrimestralmente para **compartilhar** os **resultados** de seus **gerenciamentos** de riscos.

**2024**

**2025**

**Expansão** da **boa prática** para as Ouvidorias Adjuntas.

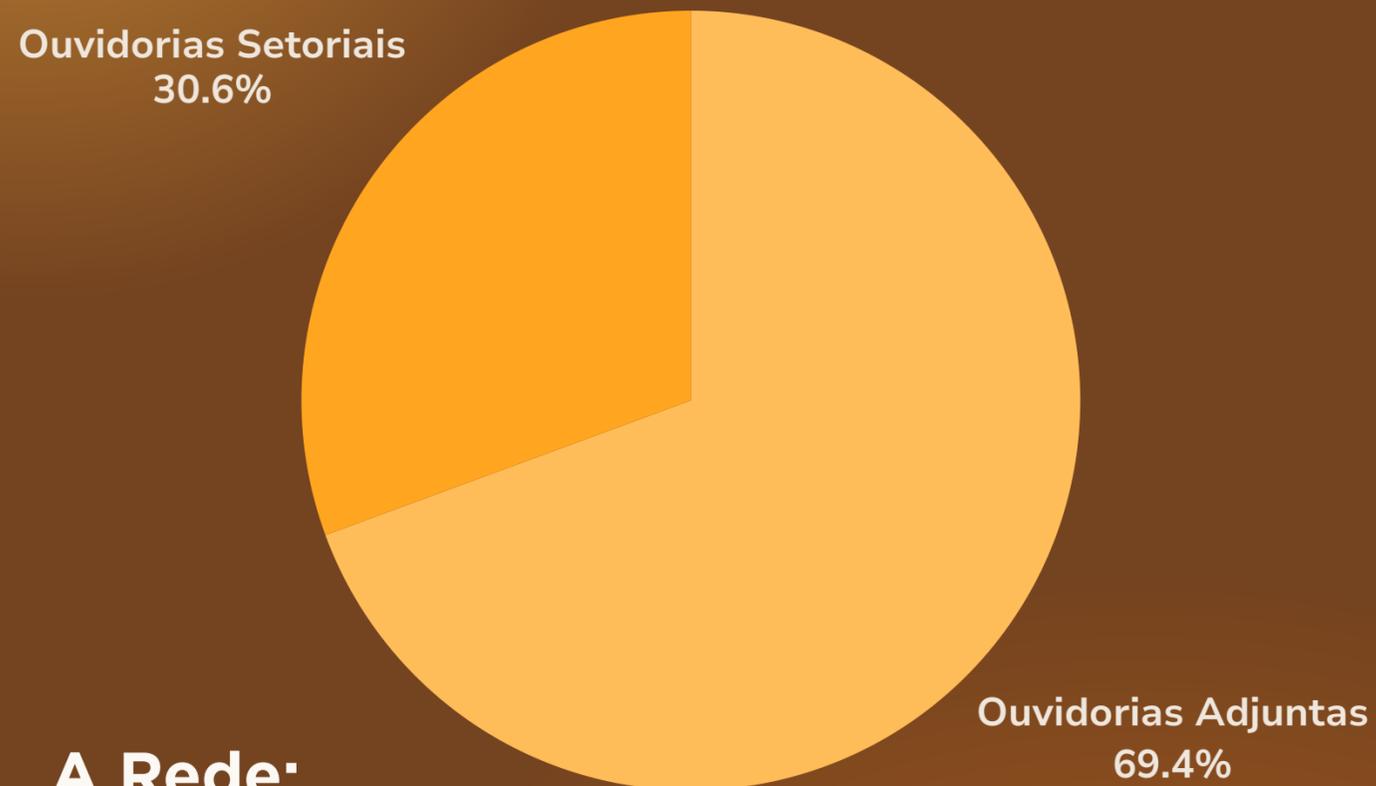


# O PertenSer

1. Atuação em Rede: mais que processos, cria-se Pertencimento;
  2. O diferencial: caminho colaborativo, e não apenas resultado imediato;
  3. Trocas em Rede: grande valor agregado, para além de resultados pontuais;
  4. Gestão de Riscos colaborativa: ações de inteligência coletiva = controles mais sólidos;
  5. Pertencimento: Gestão de Riscos mais madura = Governança mais sólida.
-

# A Rede de Ouvidorias - O cenário de muitas mãos

Fonte: Matrizes de Riscos Smartsheet



## A Rede:

49 instituições

Ouvidorias Setoriais - 15 instituições

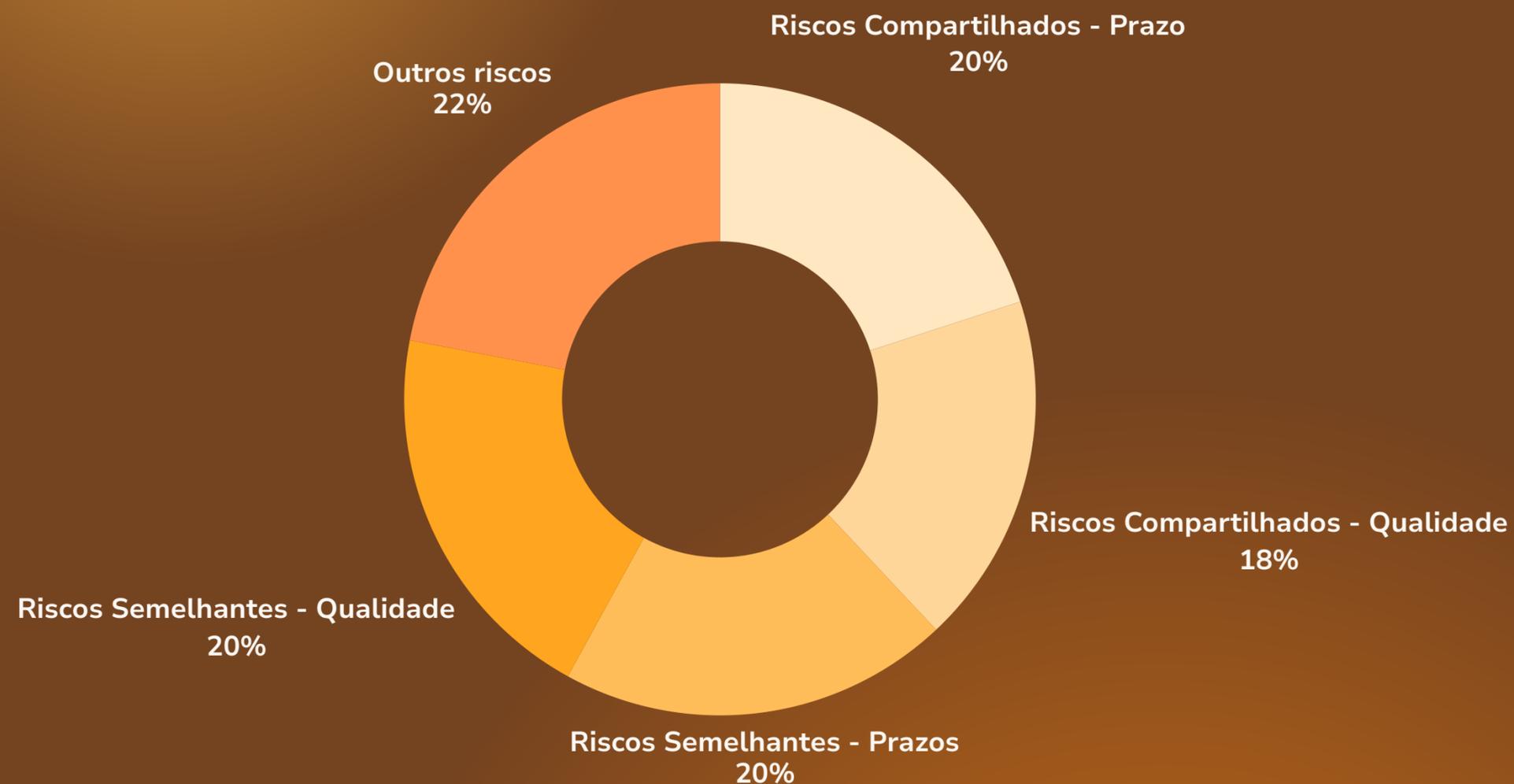
Ouvidorias Adjuntas - 34 instituições

44,89%

## A Gestão de Riscos:

22 instituições com Ouvidorias  
fazendo Gerenciamento de  
Riscos

# A Rede de Ouvidorias - O cenário de muitas mãos



## 50 Riscos identificados:

2 riscos compartilhados em 10 Instituições:

**Atendimento de demanda do usuário fora do prazo legal;**  
**Baixa qualidade da resposta ao usuário.**

Riscos semelhantes em outras 10 instituições.

Outros 11 Eventos de Riscos, pertinentes à Ouvidoria.

Fonte: Matrizes de Riscos Smartsheet

# A Rede de Ouvidorias - O cenário de muitas mãos

## Alguns dados estatísticos

Tempo Médio de Respostas em Dias				Satisfação Geral				
2022	2023	2024	2025	Critério	2022	2023	2024	2025
8,3	8,3	6,7	6,3	Índice de Resolutividade	61%	63%	58%	57%
				Nota Média	7,3	7,4	7,4	7,4

Fonte: <https://goias.gov.br/controladoria/estatisticas-portal-das-ouvidorias/>  
Instituto Mauro Borges



# A Rede de Ouvidorias - O cenário de muitas mãos



**XXI ENCONTRO NACIONAL  
DE CONTROLE INTERNO**

**GOIÂNIA/GO**

**“Aqueles que passam por nós, não vão  
sós, não nos deixam sós.  
Deixam um pouco de si, levam um pouco  
de nós”.**  
**(Antoine de Saint-Exupéry)**

**Muito grata!**

Patrocínio:   
SANEAGO

Organização:  ENCI  
ENCONTRO NACIONAL  
DE CONTROLE INTERNO

 Conaci  
CONSELHO NACIONAL  
DE CONTROLE INTERNO

CGE  
Controladoria  
Geral do Estado

 GOV  
GO  
O ESTADO QUE DÁ CERTO

