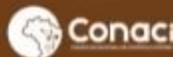


XXI ENCONTRO NACIONAL
DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

Ouvidorias e Gestão de Riscos como Instrumento de Governança



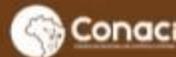
CBE
Controle Interno
Estado de Goiás



XXI ENCONTRO NACIONAL
DE CONTROLE INTERNO

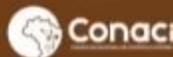
GOIÂNIA/GO

Yohhan Garcia de Souza



XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO



CBE
Conselho Nacional
de Atividades Corruptivas

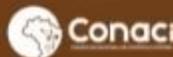


XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

- A gestão de riscos **protege e cria valor**
- A gestão de riscos **é parte integrante de todos os processos organizacionais**
- A gestão de riscos **é parte da tomada de decisões**
- A gestão de riscos **aborda explicitamente a incerteza**
- A gestão de riscos **é sistemática, estruturada e oportuna**
- A gestão de riscos **baseia-se nas melhores informações disponíveis**
- A gestão de riscos **é feita sob medida**
- A gestão de riscos **considera fatores humanos e culturais**
- A gestão de riscos **é transparente e inclusiva**
- A gestão de riscos **é dinâmica, interativa e capaz de reagir a mudanças**
- A gestão de riscos **facilita a melhoria contínua da organização**

Fonte: Secretaria de Controle e Transparência – SECONT/ES



CBE
Comitê Brasileiro
de Eficácia



XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

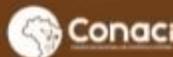
III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

DADOS QUE CHEGAM NA OUVIDORIA

Novo Atendimento Completo

Dados do Atendimento

Contato: Carta/Fax

Natureza: Elogio

Área: -- Selecione --

Assunto: -- Selecione --

e-Protocolo:

Dados do Solicitante

Tipo: Identificado

Solicitante:

Nome:

Telefones: celular residencial

Receber SMS's sobre este atendimento:

Email:

Reivindicação:

Arquivo Editar Inserir Visualizar Formatar Tabela

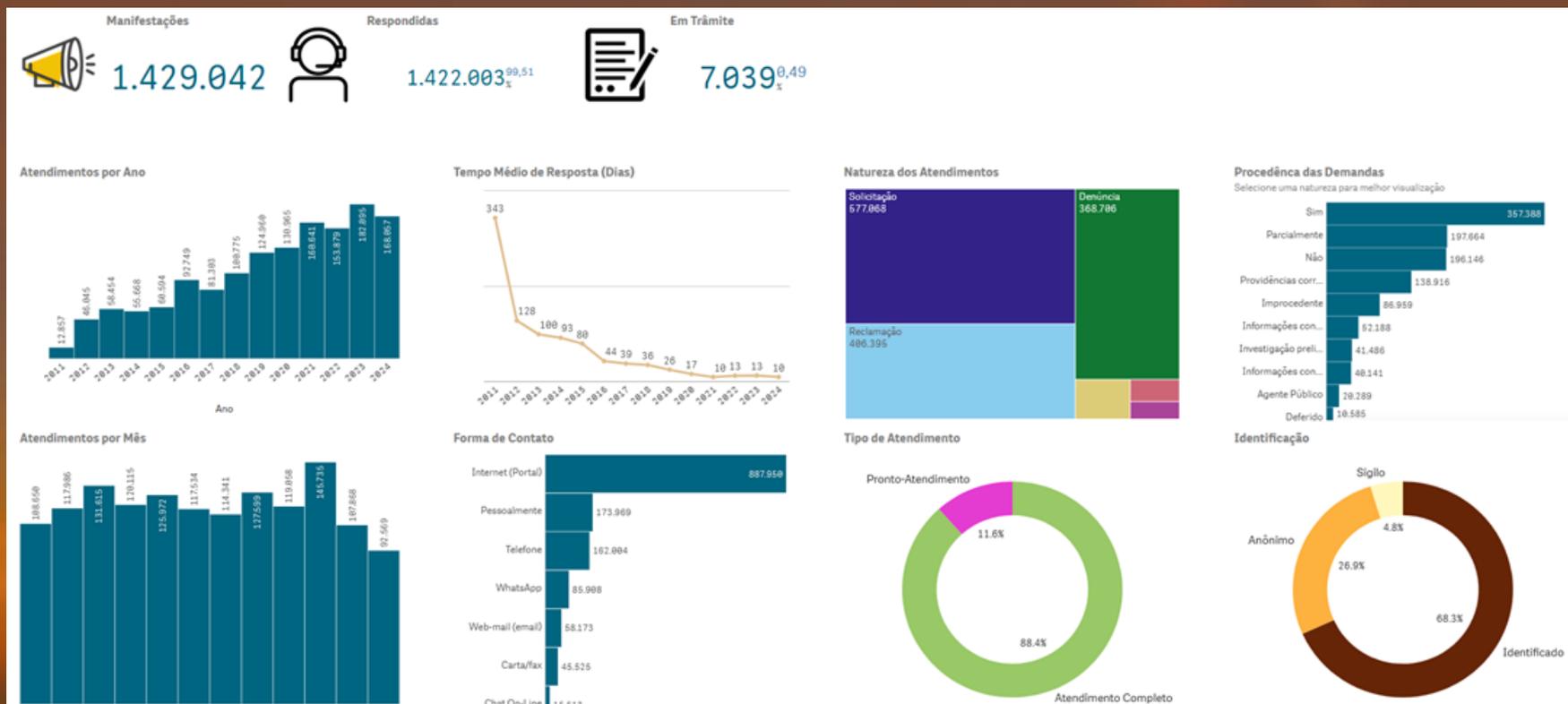
B I U Fonte Tamanho A A

- Encaminhamento manifestações;
- Histórico;
- Auditoria de acessos;
- Banco de dados.

XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

BUSINESS INTELLIGENCE - BI



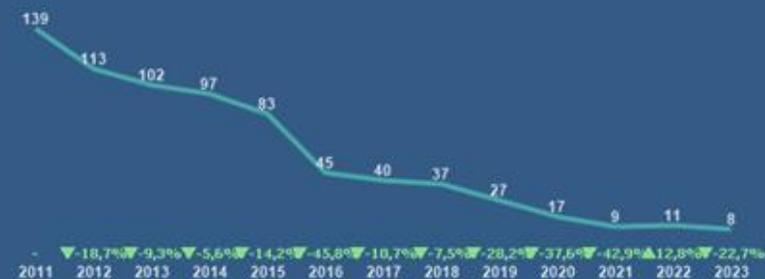
XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

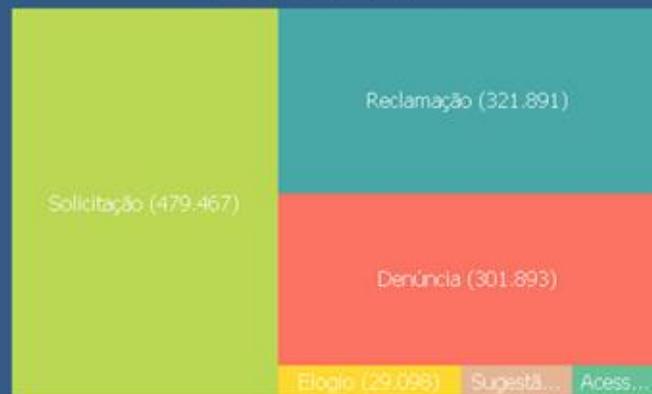
Atendimentos por Ano



Tempo Médio de Resposta (Dias)



Natureza dos Atendimentos



Procedência das Demandas



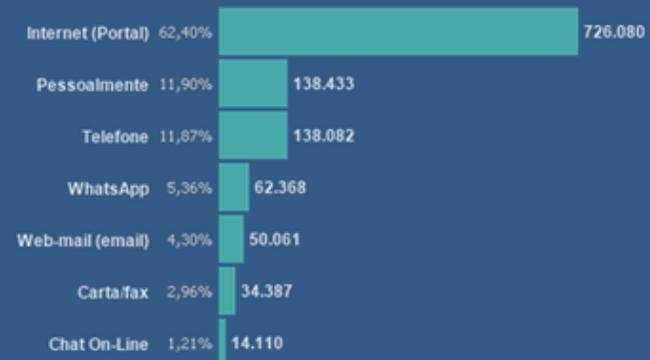
XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

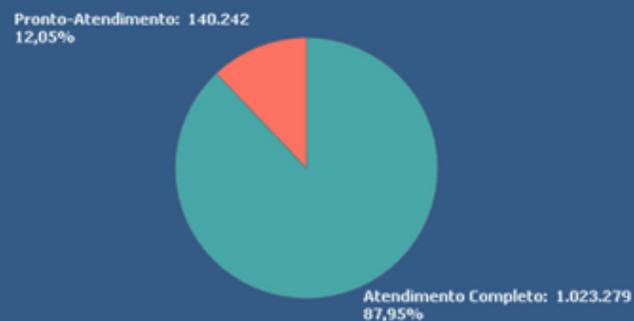
Atendimentos por Mês



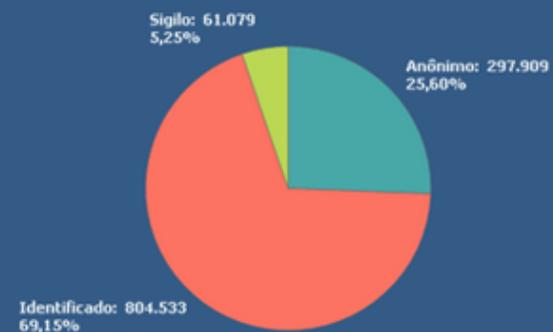
Forma de Contato



Tipo do Atendimento

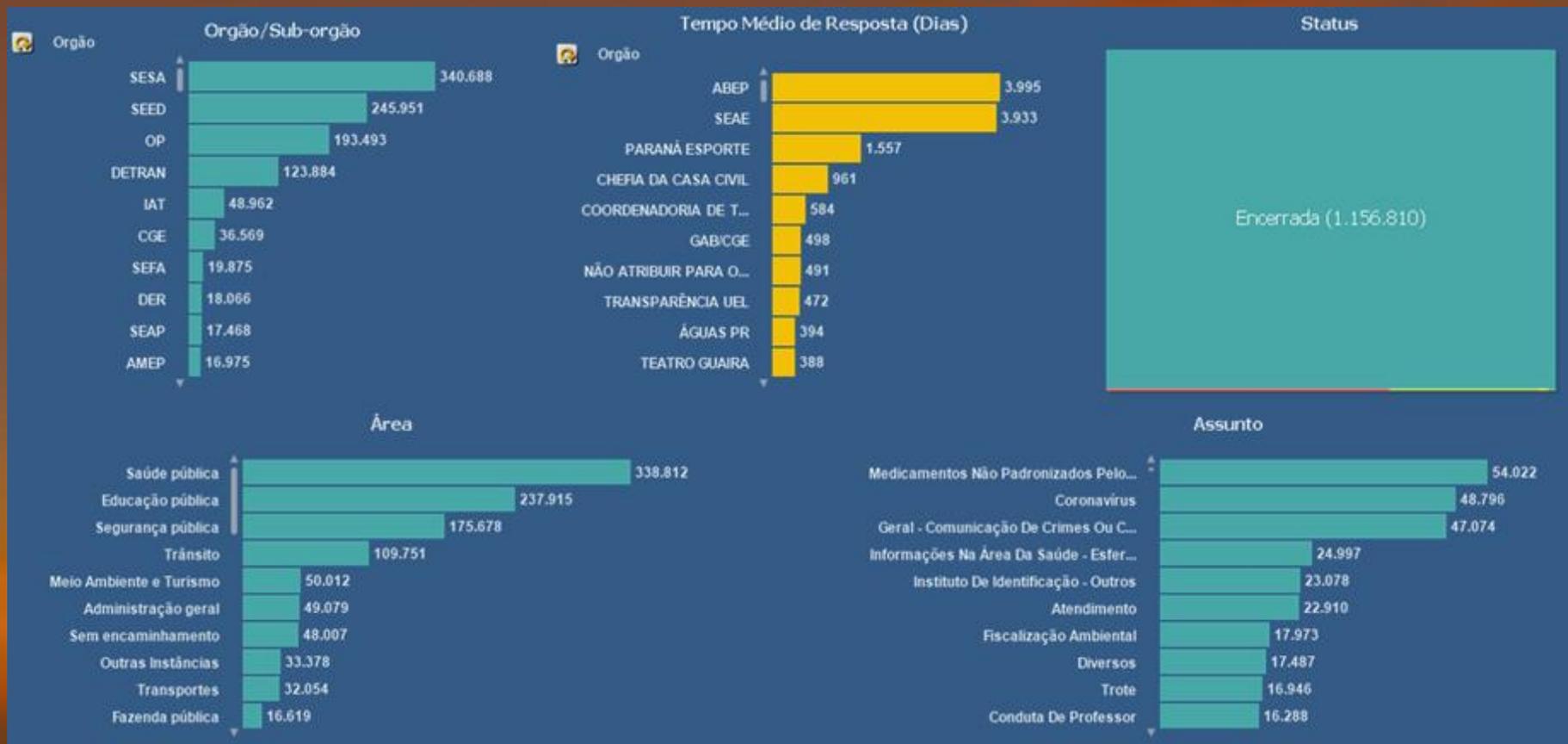


Identificação



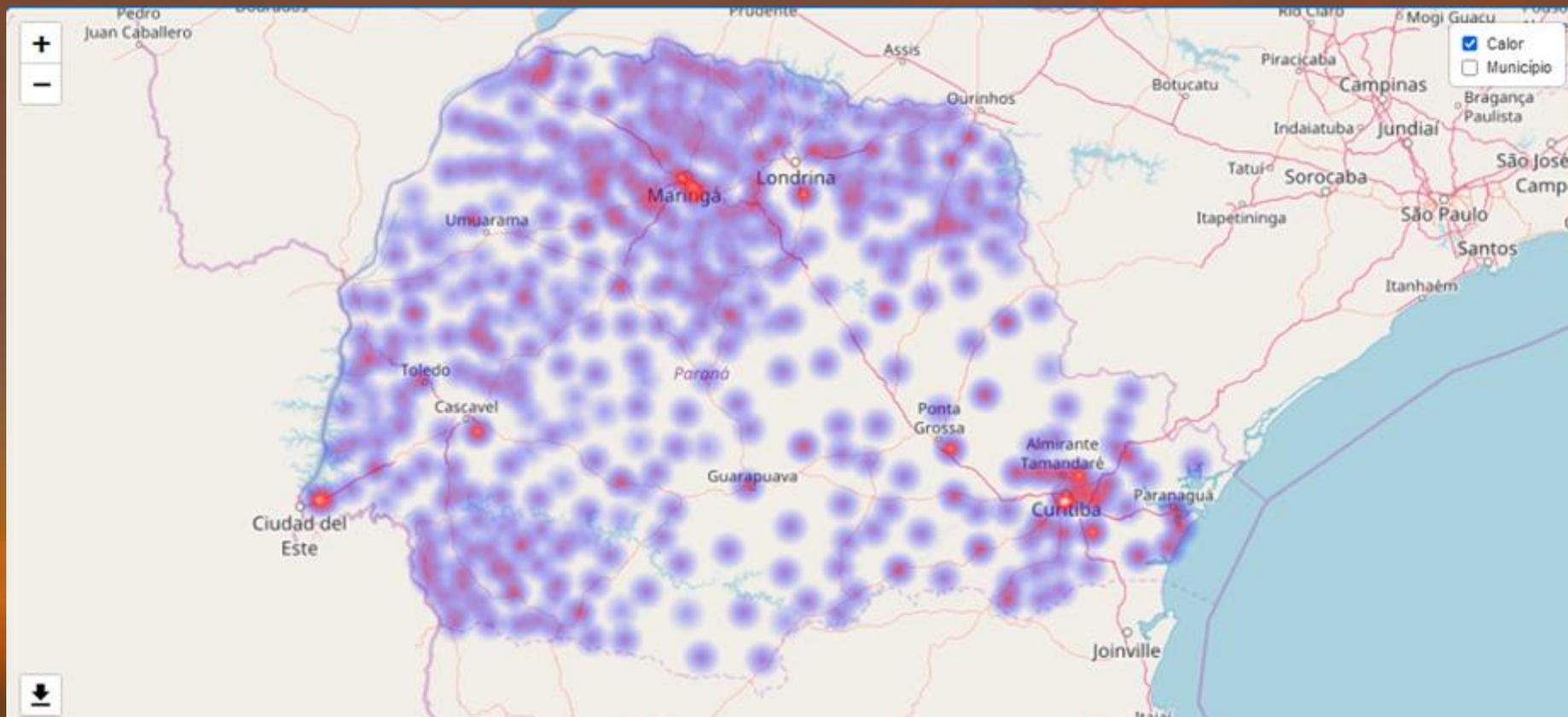
XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO



XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO



XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

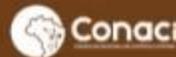
GOIÂNIA/GO

ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS SENSÍVEIS (RED FLAGS)

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA PR

ATUALIZAR DADOS

Atendimento	Data Criação	Nome do Denunciado	Cargo	Setor	Secretária	Conduta
EXEMPLO	01/01/2000	NOME NOME NOME	AGENTE	RECURSOS HUMANOS		Assédio sexual de chefia
EXEMPLO	01/01/2000	NOME NOME NOME	CARGO EM COMISSÃO	FINANCEIRO		Assédio moral de chefia



CBE
Conselho Brasileiro
de Controle de Atividades
Corruptivas



XXI ENCONTRO NACIONAL
DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

RELATÓRIOS PARA AS ÁREAS TÉCNICAS

A Ouvidoria deve ser entendida como um setor inteligente;
A Ouvidoria aponta para a área técnica (subsídia).



XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

CGE e Seti lançam especialização em Ouvidoria para os servidores públicos

Lançamento da pós-graduação em Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública, na modalidade EAD, foi durante o 2.º Congresso de Governança Pública e 3ª Semana de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado. Especialização é destinada a servidores estaduais e municipais.

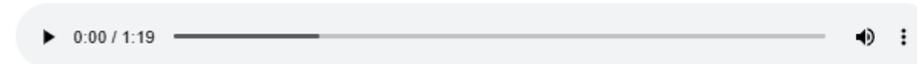
Publicação
04/12/2024 - 09:50

Editoria
Controladoria-Geral do Estado

COMPARTILHE:



[Confira o áudio desta notícia](#)



CGE e Seti lançam especialização em Ouvidoria para os servidores públicos
Foto: Gabrielly Pontes/CGE

XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

Elementos constituintes que transformam a ouvidoria pública em ferramenta estratégica de governança

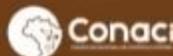
Quadro 5 - Checklist com sugestões para transformar uma Ouvidoria pública em ferramenta de governança pública

Recomendação	Ações
Instrumentos normativos	<ul style="list-style-type: none"> Existe instrumento normativo: Lei, decreto, portaria ou resolução; Define a posição da ouvidoria no organograma; Define as competências da ouvidoria; Define quais canais de recepção das manifestações; Define a forma de escolha do ouvidor; Define as atribuições do ouvidor e da ouvidoria; Define a estrutura física da ouvidoria.
Plano de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Define as ações a serem realizadas durante o ano; Identifica as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (Análise SWOT).
Educação Permanente (divulgação)	<ul style="list-style-type: none"> Faz divulgação por meio de panfleto; Envia e-mail para os colegas e chefias sobre o trabalho ouvidoria; Faz divulgação nas rádios; Faz divulgação por meio de propagandas televisivas; Faz divulgação por meio de outdoor; Faz divulgação por meio de banners; Faz divulgação por meio de cartazes.
Capacitação dos agentes de ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> Possui certificação em ouvidoria oferecida pela CGE/PR; Possui certificação em ouvidoria oferecida pela CGU; Possui certificação em ouvidoria oferecida pela ABO Nacional; Possui certificação em ouvidoria oferecida por outras instituições; Possui especialização em ouvidoria; Realiza capacitação dos agentes de ouvidoria.
Sistema informatizado	<ul style="list-style-type: none"> Possui sistema informatizado; Possui acesso aos dados do banco de dados; Possui garantia de sigilo das informações do denunciante; Possui ferramenta de auditoria no sistema que permite analisar as ações dos agentes de ouvidoria no sistema; Possui ferramenta de envio interno das manifestações (não há a necessidade de transferir a manifestação para outro sistema para encaminhar para a área técnica).
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> Realiza pesquisa de satisfação do serviço prestado pela ouvidoria; Realiza pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo órgão; Disponibiliza a pesquisa realizada em site para acesso da população.
Fluxo das manifestações	<ul style="list-style-type: none"> Possui fluxograma dos processos de trabalho da ouvidoria indicando: como as manifestações são recebidas, prazos legais de tramitação, setores responsáveis pelas respostas técnicas e o que fazer em caso de manifestações incompletas.

Quadro 5 - Checklist com sugestões para transformar uma Ouvidoria pública em ferramenta de governança pública

Recomendação	Ações
Relatórios Gerenciais	<ul style="list-style-type: none"> Elabora relatório de gestão anualmente; Encaminha relatório de gestão para o gestor máximo do órgão; Realiza apontamentos de melhorias a serem feitas; Indica a quantidade de manifestações recebidas; Informa quais os assuntos mais demandados pela população; Elabora relatório para as áreas técnicas.
Gerenciamento de informações	<ul style="list-style-type: none"> Possui ferramenta de Business Intelligence – BI, que lê os dados do sistema e os transformam em informações rápidas e inteligentes.
Escrever sobre o trabalho realizado	<ul style="list-style-type: none"> Participa de concursos de boas práticas; Descreve as ações da ouvidoria em artigos; Participa de congressos e seminários da área de ouvidoria.

Fonte: Autoria própria (2024)



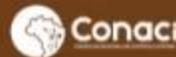
CGE
Conselho
Gestivo de Goiás



XXI ENCONTRO NACIONAL
DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO

ENCERRAMENTO E TIRA-DÚVIDAS

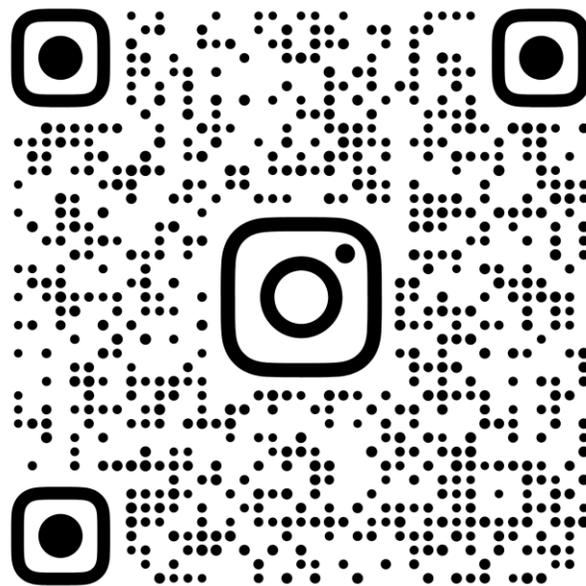


CBE
Comitê Brasileiro
de Controle Interno



XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

GOIÂNIA/GO



CONTROLADORIA GERAL SP



CBE
Conselho
Superior de Ética

