



GESTÃO DE RISCOS
Programa de Compliance Público

ESCOPO, CONTEXTO E CRITÉRIOS

**Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização
de Serviços Públicos – AGR**

2024

HISTÓRICO DE VERSÕES			
DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA
Dez/2019	1.01	Primeira Versão	Dez/2019
Mai/2020	1.02	Segunda Versão	Mai/2020
Jul/2023	1.03	Versão Atualizada	Jul/2023
Abr/2024	1.04	Versão Atualizada	Abr/2024

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	03
2	CONTEXTUALIZAÇÃO	05
2.1	DADOS DA INSTITUIÇÃO	05
2.2	HISTÓRICO, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS	05
2.3	BASE NORMATIVA	06
2.4	OBJETIVOS	07
3	INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO	08
3.1	MISSÃO, VISÃO E VALORES.	08
3.2	ACORDO DE RESULTADOS E PLANO PLURIANUAL	08
4	GESTÃO ORÇAMENTÁRIO-FINANCEIRA	10
5	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	12
6	FORÇA DE TRABALHO E GESTÃO DE PESSOAS	13
7	PARTES INTERESSADAS OU “STAKEHOLDERS”	16
8	COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS	17
9	APONTAMENTOS DE AÇÃO DE CONTROLE E MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO	18
10	ANÁLISE SWOT	20
11	ESCOPO INICIAL PARA GESTÃO DE RISCOS	22
12	CRITÉRIOS DE RISCO	23
13	IDENTIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE	26
14	GRAU DE MATURIDADE EM RELAÇÃO À GESTÃO DE RISCOS	27

1 INTRODUÇÃO

1 A implantação da Gestão de Riscos, em âmbito estadual, tem previsão no Decreto nº 9.406/2019, que instituiu o Programa de Compliance Público (PCP) do Poder Executivo do Estado de Goiás, com participação obrigatória para os entes da administração direta e indireta, mediante termo celebrado pela autoridade máxima do órgão, ou da entidade, com a Controladoria-Geral do Estado.

2 Para gestão da implantação em nível estratégico na Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, instituiu-se o Comitê Setorial de Compliance Público através da Portaria AGR 68/2019-AGR, sendo a composição atual reformulada pela Portaria AGR 223/2023-AGR.

3 A Política de Gestão de Riscos foi atualizada em julho/2023, e tem por objetivo estabelecer os princípios, as diretrizes, as responsabilidades e o processo de gestão de riscos na AGR, visando à incorporação da análise de riscos à tomada de decisão, em conformidade com boas práticas de governança adotadas no setor público, considerando a Norma ABNT NBR ISO 31000:2018 e o modelo *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO 2013 – Internal Control – Integrated Framework (ICIF)*.

4 O processo de gestão de riscos a ser implementado será composto pelas seguintes fases: estabelecimento do escopo, contexto e critério, identificação dos riscos, análise dos riscos, avaliação dos riscos, tratamento dos riscos, monitoramento e comunicação.

5 O presente documento tem como objetivo delimitar o escopo, conhecer o contexto e definir os critérios de riscos, e assim, personalizar o processo de gestão de riscos da AGR.

6 O estabelecimento de contexto para gestão de risco refere-se ao entendimento do histórico da organização e de seus riscos. Em outras palavras, captura os objetivos da organização, o ambiente em que ela persegue esses objetivos, suas partes interessadas e a diversidade de critérios de risco. Assim sendo, o correto estabelecimento do contexto permite uma melhor identificação dos riscos.

7 No contexto interno, o gerenciamento de riscos precisa levar em consideração a organização na qual está inserido, incluindo o sistema de governança, políticas, objetivos, estrutura organizacional, recursos (humanos, materiais e financeiros), conhecimento, sistemas de informação, processo decisório, valores, partes interessadas, cultura organizacional, normas, modelos e diretrizes da organização.

8 Já no contexto externo, considera-se o ambiente no qual a organização busca atingir seus objetivos e inclui desde interdependências com outras organizações, dentro ou fora do governo, que formam sua cadeia de valor, assim como o macro ambiente externo que inclui economia, política, legislação, tanto nacional quanto internacional.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

2.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

1. Razão Social: Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviço Públicos
2. CNPJ: 03.537.650/0001-69
3. Endereço: Av. Goiás, 305, Ed. Visconde de Mauá, Setor Central, CEP74.005-010.
4. Telefone: 62 3226 6400.
5. Cidade: Goiânia/GO.
6. Endereço eletrônico: www.agr.go.gov.br
7. Natureza: Entidade da Administração Indireta - Autarquia.
8. Jurisdicionada: Secretaria de Estado da Administração.

2.2 HISTÓRICO, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

- 1 A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, criada pela Lei Estadual nº 13.550/1999, é autarquia estadual sob regime especial, com personalidade de direito público e autonomia técnico-funcional administrativa e financeira, jurisdicionada à Secretaria de Estado da Administração.
- 2 Revestida de poder de polícia, é responsável por regular, controlar e fiscalizar serviços públicos de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, saneamento básico, gás natural canalizado, parcerias público-privadas e outros serviços e bens desestatizados que pertençam ao Estado de Goiás, porém com delegação a terceiros, como terminais rodoviários.
- 3 Em virtude de convênio pactuado entre a AGR e a ANEEL, é, também, responsável pela fiscalização do serviço público de energia elétrica.
- 4 Conforme artigo 2º, Lei Estadual nº 13.569/1999, no âmbito de suas atribuições, à AGR compete, dentre outras, o cumprimento da legislação e dos contratos de concessão, permissão e autorizações, fazendo-se uso de seu poder sancionatório em caso de descumprimento.

5 Possui o dever de atualização de seu sistema informacional sobre os serviços regulados, para que a veiculação e melhoria das políticas públicas correlacionadas sejam melhorsubsidiadas, bem como a função mediadora, visando à resolução de conflitos de interesses no âmbito dos atos de delegação, prevenindo-se, por conseguinte, a materialização de infrações.

6 Sob o aspecto federativo, compete-lhe orientar os municípios na preparação, montagem e execução de processos para a delegação de serviços públicos, objetivando-se a organicidade e conformidade com normas e práticas adequadas de regulação, controle e fiscalização.

2.3 BASE NORMATIVA

1 Estrutura Organizacional

- i. Lei Estadual nº 21.792/2023 – Estabelece a organização administrativa do Poder Executivo edá outras providências;
- ii. Lei Estadual nº 13.569/1999 – Dispõe sobre a competência da AGR;
- iii. Decreto Estadual nº 10.319/2023 – Aprova o Regulamento da AGR.

2 Estrutura de Cargos e Remunerações

- i. Lei Estadual nº 19.587/2017 – Estabelece normas gerais para a realização de concursos públicos no âmbito da Administração Pública Estadual;
- ii. Lei Estadual nº 16.625/2009 – Dispõe sobre o Quadro Permanente de Pessoal e o Plano de Cargos e Remuneração dos servidores da AGR.
- iii. Lei Estadual nº 17.094/2010 – Altera a Lei Estadual nº 16.625/2009, quanto ao Plano de Cargos e Remuneração, definindo-se os procedimentos para progressão funcional do cargo de Assistente de Regulação e Fiscalização.
- iv. Lei Estadual nº 17.098/2010 – Altera a Lei Estadual nº 16.625/2009, quanto ao Plano de Cargos e Remuneração e padrões de vencimentos, definindo-se os procedimentos para progressão funcional do cargo de Auxiliar de Gestão Administrativa, Assistente de Gestão Administrativa e Analista de Gestão Administrativa.

3 Diretrizes

i. Lei Estadual nº 22.317/2023, atualizada pelo Decreto nº 10.412/2024 – Dispõe sobre o Plano Plurianual para o quadriênio 2024-2027.

2.4 OBJETIVOS

1 São objetivos da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR:

- I. Busca pelo equilíbrio regulatório entre estado, concessionárias e cidadão;
- II. Ser uma Agência autônoma;
- III. Oferecer serviços de alta qualidade;
- IV. Ser referência em gestão no Estado;
- V. Aumentar a satisfação do cidadão-usuário;
- VI. Otimizar despesas;
- VII. Aumentar o nível de motivação da equipe;
- VIII. Prover a agência de pessoal altamente qualificado;
- IX. Otimizar processos de trabalho.

3 INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

3.1 MISSÃO, VISÃO E VALORES

- 1 **Missão:** Ser efetivo na Regulação, Controle e Fiscalização de todos os bens e direitos cuja exploração tenha sido repassada a terceiros pelo Estado de Goiás.
- 2 **Visão:** Ser indutor da adequada prestação dos serviços públicos oferecidos à população do Estado de Goiás.
- 3 **Valores:** ética, independência, profissionalismo, foco no cidadão.

3.2 ACORDO DE RESULTADOS E PLANO PLURIANUAL

1 Plano Plurianual (2024-2027)

1.1 O Plano Plurianual (PPA) é o instrumento de planejamento governamental de médio prazo, previsto no artigo 165 da Constituição Federal que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública organizado em programas, estruturado em ações, que resultem em bens e serviços para a população. Para o quadriênio 2024-2027, o Plano Plurianual foi instituído pela Lei nº 22.317, de 18 de outubro de 2023 e atualizada pelo Decreto nº 10.412, de 23 de fevereiro de 2024.

1.2 O PPA tem duração de 4 (quatro) anos, com início do segundo ano do mandato do Chefe do Poder Executivo e término no fim do primeiro ano de seu sucessor, de modo que haja continuidade do processo de planejamento. Nele constam, detalhadamente, os atributos das políticas públicas executadas, tais como metas estruturais, físicas e financeiras, públicos-alvo e produtos a serem entregues à sociedade.

1.3 A gestão do PPA 2024-2027 consiste na articulação dos meios necessários a viabilizar a implementação das políticas públicas e compreende a implementação, o monitoramento, a avaliação e a revisão dos eixos, dos objetivos, dos programas, das iniciativas, dos indicadores, dos serviços, dos produtos, das metas e dos valores globais constantes do plano.

1.4 Em Goiás, o PPA possui um ciclo de gestão compreendendo os processos que viabilizarão o alcance dos objetivos do governo. As etapas de elaboração, execução, monitoramento,

avaliação e revisão constituem as peças básicas do ciclo de gestão. Embora seja elaborado quadrienalmente, é avaliado, revisto e monitorado anualmente, proporcionando a flexibilidade necessária ao enfrentamento de novos problemas e demandas. Possui 8 (oito) eixos estratégicos, subdivididos em áreas:

I – Goiás Social;

II – Goiás da Segurança Pública e Justiça;

III – Goiás da Gestão Responsável e Transformadora;

IV – Goiás da Saúde Integral;

V – Goiás da Educação Plena;

VI – Goiás da Inovação, Ciência e Tecnologia;

VII – Goiás do Desenvolvimento Econômico e Sustentável; e

VIII – Goiás da Infraestrutura Social e Econômica.

1.5 Inclui-se a AGR, nesse contexto, nos seguintes Programas e Ações do PPA 2024-2027:

1761 - AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR

i. INICIATIVA: MONITORAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS OBJETOS DE CONCESSÕES, PERMISSÕES, AUTORIZAÇÕES OU CONVÊNIOS

ii. DESCRIÇÃO: Fiscalização do descumprimento das normas e da prestação inadequada dos serviços públicos de transporte (regulado e não regulado); geração e distribuição de energia elétrica; saneamento básico; e nos contratos de gestão e concessão dos bens desestatizados. Acompanhamento e fiscalização dos planos de racionamento em municípios críticos (com planos de racionamento elaborados em anos seguidos, nos últimos 3 anos). Devido a Ação Civil Pública 5185869.10.2016.8.09.0051, a AGR ficou mais de cinco anos sem poder autorizar novas empresas para operar linhas de ônibus entre cidades goianas, a AGR obteve em março de 2022 efeito suspensivo ao recurso apresentado em Ação Civil Pública que impedia a outorga de novas autorizações.

iii. PRODUTO: 18042 - GESTÃO DO MONITORAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS OBJETOS DE CONCESSÕES, PERMISSÕES, AUTORIZAÇÕES OU CONVÊNIOS

iv. ORIGEM: TESOURO / RECURSOS PRÓPRIOS

4 GESTÃO ORÇAMENTÁRIO-FINANCEIRA

1 No exercício de 2023, a execução orçamentária e financeira da AGR é explicitada de acordo com os quadros abaixo:

Quadro 1: execução orçamentária e financeira AGR 2023

Valor autorizado	R\$ 44.852.812,93
Saldo empenhado	R\$ 35.946.023,20
Valor liquidado	R\$ 35.276.421,47
Valor pago	R\$ 35.263.242,35
Valor a liquidar	R\$ 669.601,73
Valor a pagar liquidado	R\$ 13.179,12

Fonte: SCG SiofiNet

Quadro 2: Receitas arrecadadas AGR de 2023

Tipo de receita	Valor
Taxas	R\$ 17.932.448,19
Patrimonial (delegação, concessão, autorização)	R\$ 8.095.717,19
Receita de Serviços (cópias)	R\$ 343,00
Outras receitas	R\$ 6.551.506,79
Transferências correntes de convênios	R\$ 1.940.834,93
Total arrecadado	R\$ 34.520.850,10

Fonte: SCG

2 Pelo quadro 1, observa-se um excelente desempenho na execução orçamentária e financeira da Agência, no exercício de 2023, visto que as despesas empenhadas corresponderam a 80,14% do orçamento total autorizado, sendo que das despesas empenhadas 84,36% foram devidamente executadas e liquidadas e dessas, 99,96% foram pagas dentro do exercício financeiro.

3 As despesas a serem inscritas em Restos a Pagar Processados (liquidadas e não pagas) correspondem a 0,03% do total empenhado e os Restos a Pagar não processados (empenhados e não liquidados) somam 1,86% do valor total empenhado.

4 Já no Quadro 2, verifica-se que a Agência arrecadou em 2023, R\$ 34.520.850,10 (trinta e quatro milhões, quinhentos e vinte mil, oitocentos e cinquenta reais e dez centavos) - o que corresponde a 96,03% do valor das despesas empenhadas no exercício.

5 Das receitas arrecadadas, apenas R\$ 10.036.552,12 (dez milhões, trinta e seis mil, quinhentos e cinquenta e dois reais e doze centavos), que correspondem às receitas Patrimonial e Transferências Correntes, ficaram sob a gestão da AGR; já os demais valores arrecadados foram agrupados à conta única do Tesouro Estadual.

6 Em relação a qualidade das despesas realizadas, observa-se que:

Quadro 3: despesas AGR 2023

Tipo de despesa	valor
Folha de pessoal	R\$ 28.739.454,88
Despesas correntes	R\$ 4.741.058,70
Investimentos	R\$ 1.782.728,77
Total	R\$ 35.263.242,35

Fonte: Sistema SIOFINET

7 Verifica-se que as despesas de pessoal corresponderam a 81,50% das despesas totais da Agência em 2023. As despesas correntes somam 13,44% e os investimentos representam apenas 5,05% das despesas totais.

5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

1 Atualmente, a AGR encontra-se organizada conforme estrutura abaixo, consoante disposto no Decreto Estadual nº 10.218/2023:

1. Gabinete do Presidente do Conselho Regulador;

1.1. Conselho Regulador;

1.1.1. Câmaras Setoriais;

1.1.2. Câmaras de Julgamento;

1.2. Procuradoria Setorial;

1.3. Chefia de Gabinete;

1.4. Gerência da Secretaria-Geral;

1.5. Ouvidoria Setorial;

1.6. Diretoria de Regulação e Fiscalização;

1.6.1. Gerência de Energia;

1.6.2. Gerência de Transportes;

1.6.3. Gerência de Saneamento Básico;

1.6.4. Gerência de Regulação Econômica e Desestatização;

1.7. Diretoria de Gestão Integrada;

1.7.1. Gerência de Tecnologia e Apoio Administrativo - Redação dada pelo Decreto nº 10.224, de 28-02-2023;

1.7.2. Gerência de Gestão Institucional;

1.7.3. Gerência de Finanças e Dívida Ativa,

1.7.4. Gerência de Contabilidade - Redação dada pelo Decreto nº 10.224, de 28-02-2023.

6 FORÇA DE TRABALHO E GESTÃO DE PESSOAS

1 De acordo com o levantamento mais recente realizado pela Controladoria-Geral do Estado e divulgado pelo Portal Goiás Transparente (referência março/2024), a AGR possui seu quadro com o seguinte detalhamento:

Quadro 4: Detalhamento de servidores por vínculo

Órgão	Tipo do Vínculo	Qtd. Servidores	Total de Proventos
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	EFETIVO	84	1.155.552,71
	COMISSIONADO	41	R\$ 255.488,13
	TEMPORARIO	31	R\$ 113.902,47
	REQUISITADO	11	R\$ 35.204,33
	EFETIVO / COMISSIONADO	9	R\$ 299.079,96
	REQUISITADO / COMISSIONADO	4	R\$ 32.207,12
	ESTAGIÁRIO	9	R\$ 9.933,33
Total Geral		189	R\$ 1.901.372,05

Fonte: BI - SRH (Atualização mensal)

Quadro 5: Detalhamento de servidores por cargo

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	Cargo	Qtd. Servidores	Valor Provento (R\$)
	Administrador III - AGR	1	R\$ 23.630,47
	Advogado - IV - 19.929 - AGR	1	R\$ 28.079,12
	Advogado I - AGR	1	R\$ 29.111,97
	Advogado III - AGR	1	R\$ 44.114,10
	Advogado IV - AGR	1	R\$ 28.079,12
	Analista de Gestão - CELGPAR	2	R\$ 11.202,48
	Analista de Gestão Administrativa-QT-PCR-CLT-17.098-PRODAGO	1	R\$ 18.898,66
	Analista de Gestão Governamental	3	R\$ 51.830,59
	Analista Tecnológico - PGYN	1	R\$ 11.202,48
	Arquiteto IV - AGR - DECISÃO JUDICIAL	1	R\$ 19.495,65
	Assessor A3	5	R\$ 31.502,68
	Assessor A4	3	R\$ 18.292,06
	Assessor A5	1	R\$ 4.350,85

	Assessor A6	2	R\$ 8.717,94
	Assessor A7	10	R\$ 35.218,63
	Assessor A8	8	R\$ 27.852,15
	Assessor A9	3	R\$ 5.751,91
	Assistente Administrativo III - AGR	1	R\$ 7.100,45
	Assistente Administrativo Profissional - PRODAGO	1	R\$ 7.077,46
	Assistente de Administração - Metago	1	R\$ 5.885,53
	Assistente de Comunicação - PCR - 17.094	2	R\$ 14.547,12
	Assistente de Gestão Administrativa - PCR - 17.098	6	R\$ 70.583,06
	Assistente de Gestão Administrativa-QT-PCR-CLT-17.098-AGR	15	R\$ 140.395,56
	Assistente de Gestão Administrativa-QT-PCR-CLT-17.098-CAIXEGO	3	R\$ 28.150,73
	Assistente de Gestão Administrativa-QT-PCR-CLT-17.098-PRODAGO	4	R\$ 51.108,50
	Assistente de Regulação e Fiscalização - PCR - 17.094	9	R\$ 85.350,12
	Assistente de Regulação e Fiscalização-QT-PCR-CLT-17.094	5	R\$ 38.539,92
	Assistente de Transportes e Obras - Lei 19.463	1	R\$ 18.474,06
	Assistente Técnico II - AGR	2	R\$ 22.993,62
	Auxiliar de Gestão Administrativa - PCR - 17.098	1	R\$ 8.772,62
	Auxiliar de Gestão Administrativa-QT-PCR-CLT-17.098-AGR	1	R\$ 4.037,44
	Auxiliar de Gestão Administrativa-QT-PCR-CLT-17.098-CAIXEGO	1	R\$ 4.187,09
	Auxiliar de Gestão Administrativa-QT-PCR-CLT-17098-PRODAGO	1	R\$ 3.487,36
	C. Temporário - Administrador - AGR	1	R\$ 4.283,33
	C. Temporário - Agente Administrativo - AGR	11	R\$ 27.383,33
	C. Temporário - Assessor Jurídico - AGR	5	R\$ 22.660,00
	C. Temporário - Atendente de Ouvidoria - AGR	4	R\$ 8.238,91
	C. Temporário - Contador - AGR	3	R\$ 13.147,77
	C. Temporário - Engenheiro Ambiental - AGR	2	R\$ 13.517,19

C. Temporário - Engenheiro Eletricista - AGR	2	R\$ 12.637,79
C. Temporário - Especialista em Regulação - AGR	1	R\$ 5.165,82
C. Temporário - Técnico em Edificações - AGR	1	R\$ 4.035,00
C. Temporário - Técnico em Tec. da Informação - AGR	1	R\$ 2.833,33
Conselheiro - DAS-3	3	R\$ 59.124,20
Conselheiro Presidente - DAS-2	1	R\$ 32.697,97
Economista IV - AGR - DECISÃO JUDICIAL	1	R\$ 21.787,48
Engenheiro II - AGR	1	R\$ 10.596,20
Engenheiro III - AGR	1	R\$ 12.504,83
Estagiário Nível Superior - AGR	9	R\$ 9.933,33
Executor de Serviços Auxiliares II A-1	1	R\$ 1.510,54
Fiscal de Transporte Incorporação - METROBUS	11	R\$ 55.558,82
Gerente - DAI-1	2	R\$ 19.516,17
Gestor de Finanças e Controle - 19.929	1	R\$ 36.035,88
Gestor de Fiscalização, Controle e Regulação - 19.929	10	R\$ 351.574,10
Gestor de Recursos Naturais - 19.929	1	R\$ 50.798,23
Gestor de Tecnologia da Informação - 19.929	1	R\$ 25.669,52
Gestor Público - 19.929	1	R\$ 31.571,55
Líder de área ou Projeto LAP	3	R\$ 12.463,57
Motorista - Incorporação - METROBUS	1	R\$ 2.185,00
Procurador do Estado - LC 123	1	R\$ 48.692,76
Técnico Administrativo - SANEAGO	1	R\$ 9.802,16
Técnico em Fiscalização Previdenciária - PCR - 17.097 - IPASGO	1	R\$ 10.059,14
Técnico em Gestão Pública	7	R\$ 70.782,99
Técnico em Mineração - Metago	1	R\$ 6.583,64
Total de AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	189	R\$ 1.901.372,05

Fonte: BI - SRH (Atualização mensal)

7 PARTES INTERESSADAS - *STAKEHOLDERS*

1. Governo do Estado de Goiás;
2. Assembleia Legislativa do Estado de Goiás;
3. Ministério Público do Estado de Goiás;
4. Tribunal de Contas do Estado de Goiás;
5. Ministério Público de Contas/TCE;
6. Controladoria-Geral do Estado de Goiás;
7. Procuradoria-Geral do Estado de Goiás;
8. Agências Reguladoras Federais;
9. Agências Reguladoras Municipais;
10. Sindicatos representantes dos serviços regulados pela AGR;
11. Iniciativa Privada;
12. Sociedade civil organizada,
13. Cidadãos.

8 COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

1 Em 28/07/2023, a Política de Gestão de Riscos da AGR foi atualizada pela Portaria 298/2023-AGR.

2 No mês de junho de 2023, a Secretaria Executiva do Comitê Setorial de Compliance Público da AGR aprovou o Plano de Comunicação para a Implantação do Eixo da Gestão de Riscos.

3 O Plano de Comunicação elenca como principais objetivos:

- i. Promover a conscientização e o entendimento da gestão de riscos;
- ii. Familiarizar os servidores com a ideia de Gestão de Riscos: o que é, para quê serve, quais os benefícios do programa e a quem se destina;
- iii. Subsidiar os servidores com informações relevantes sobre o Plano de Gestão de Riscos adotado pela AGR, comunicando-lhes as atividades e os resultados da gestão de riscos em toda a organização,
- iv. Estabelecer ações como envio de e-mails, produção de notas na intranet, notas no mural, redes sociais, grupo de WhatsApp, dentre outros.

4 O texto do Plano indica, ainda, os tipos de ações a serem utilizadas, o público-alvo, os recursos humanos, os materiais disponíveis e as sugestões para temas a serem abordados e desenvolvidos em mensagens e em cronograma das ações.

9 APONTAMENTOS DE AÇÕES DE CONTROLE E MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO

1 A AGR implantou melhorias em sua atuação, de acordo com as atividades constantes na Agenda Regulatória 2024-2025. Para o segundo trimestre de 2024, estão sendo realizadas as atividades abaixo:

i. Saneamento Básico

- Realizar a revisão das Resoluções Normativas nº 9/2014-CR (prestação de serviços) e nº 25/2015-CR (infrações)
- Elaboração de manual de fiscalização. Definir novos procedimento de monitoramento da qualidade de água.
- Institucionalizar o projeto ACERTAR - 3º ciclo.
- Elaboração de norma de penalidades para dos prestadores de serviços Águas de Ipameri e Buriti Alegre Ambiental.
- Firmar Contrato de Programa para regulação conjunta.
- Norma de Indenização de Ativos

ii. Energia Elétrica

- Realizar análises de temas prioritários apontados pelo monitoramento da ANEEL ou definidos pela AGR.
- Realizar o acompanhamento dos Planos de Resultados firmados entre a Distribuidora e a ANEEL/AGR.
- Realizar ação fiscalizadora caso haja descumprimento das metas dos Planos de Resultados (Sob Demanda).
- Realizar análises de temas prioritários apontados pelo monitoramento da ANEEL ou definidos pela AGR.
- Realizar ações fiscalizadoras previstas.

iii. Regulação Econômica e Desestatização

- Revisar Resolução 458/2004-CG (acompanhamento e auditoria do desempenho equilíbrio econômico-financeiro) e, se for o caso, propor minuta para alteração.
- Revogar Resolução Normativa 007/2013-CR (Penalidades OS's). Instituir grupo de trabalho composto por equipe técnica da AGR e SES com o intuito de propor nova minuta de resolução.

- Revogar Resolução Normativa 021/2015-CR (Classificação TRP's) e propor minuta de nova resolução.
- Propor indicadores de qualidade regulatória dos serviços regulados/fiscalizados pela GERED e minuta de resolução para validação.
- Implantação e monitoramento dos indicadores de qualidade regulatória dos serviços regulados/fiscalizados pela GERED.
- Estudo, e, se necessário, proposta de alteração na atual metodologia de cálculo da tarifa de reajuste do transporte intermunicipal de passageiros.

iv. Secretaria-Geral

- Inclusão do arcabouço normativo da AGR no ambiente do LegislaGoiás.

v. Transporte Intermunicipal

- Implantar sistema de monitoramento eletrônico do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Goiás.
- Chamamento público para exploração de serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Goiás.
- Elaboração de Anteprojeto normativo, visando a adequação e otimização da Lei 18.673/2014.
- Recebimento do Bpe para controle de gratuidades e QDMP.

vi. Ouvidoria Setorial

- Ampliação da Ouvidoria Itinerante.
- Expansão e Modernização dos Canais de Atendimento.
- Restruturação do Espaço Físico para o Atendimento Presencial.
- Definir as atividades e produtos dos Contratos de Metas do Convênio 026/2011.
- Capacitação Contínua dos Agentes de Atendimento
- Aprimoramento da Experiência do Usuário

vii. Diretoria de Regulação e Fiscalização

- Elaboração de norma interna que regulamente a AIR como uma ação de governança regulatória da AGR.
- Revisão da Lei 14.249/2002 – Lei de Indicadores de Qualidade do Serviço Público.
- Elaboração de norma interna que regulamente a ARR como uma ação de governança regulatória da AGR.

10 ANÁLISE SWOT

1 A matriz SWOT foi elaborada pelos membros do Comitê responsável pela elaboração/reformulação e monitoramento do Planejamento Estratégico da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no biênio 2023-2024, instituído pela Portaria AGR 141/2023-AGR. A metodologia incluiu a disponibilização de painéis no hall de entrada da AGR, para que todos os servidores do edifício sede também pudessem contribuir. No total, foram 142 sugestões de itens, que passaram por análise crítica, agrupamento e voto por parte o Comitê, culminando na eleição de 28 itens para a composição da Matriz SWOT.

2 Diante das informações descritas na contextualização, foi possível a elaboração de uma análise por meio da Matriz SWOT. A Análise SWOT - sigla dos termos em Língua Inglesa: *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças) - é a ferramenta utilizada para análise ambiental, sendo base de gestão e de planejamento estratégico institucional.

3 Sinteticamente, foram analisadas as seguintes características:

- i. Forças - vantagens internas da instituição/setor.
- ii. Fraquezas - desvantagens internas da instituição/setor.
- iii. Oportunidades – aspectos externos positivos que podem potencializar a atividade da instituição/setor.
- iv. Ameaças - aspectos externos negativos que podem pôr em risco a atividade da instituição/setor avaliado.

Quadro 6: Matriz SWOT

AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
Forças	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1) Comunicação interna e externa fortalecida 2) Alta direção comprometida com resultados/foco na melhoria contínua 3) Estruturas física e patrimonial (Sede Própria, Auditório, Refeitório, mobiliário ergonômico) 4) Quadro de servidores técnico 5) Diversidade de atuação (transportes, saneamento, energia elétrica, gás canalizado, etc) 6) Forte cultura de atendimento ao público (Ouvidoria, Dívida Ativa e Cadastro de Empresas) 7) Gestão participativa e Clima Organizacional favorável 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Regulação de novos serviços (resíduos sólidos, pedágios, habitação, sistema prisional, gestão de parques estaduais, etc. - recursos com TRCF) 2) Ampliar o Relacionamento Institucional com parcerias, convênios e cooperações com a Administração Pública do Estado de Goiás e entes Reguladores 3) Buscar oportunidade de elevação da Receita em favor da Autonomia Financeira 4) Uso Intensivo da TI com mecanismos inovadores para Tomada de decisão e Ações de Fiscalização 5) Formulação/Intensificação dos Procedimentos de Cobrança 6) Fortalecimento e Reconhecimento da AGR a nível Estadual e Nacional 7) Ampliar mecanismos de relacionamento com stakeholders da regulação no Interior do Estado
AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
Fraquezas	Ameaças
<ol style="list-style-type: none"> 1) Baixo número de servidores do quadro próprio para atividade fim (Fiscalização) 2) Falta de avaliação de satisfação do usuário que utiliza os serviços da AGR 3) Estrutura verticalizada do prédio que dificulta a interação entre áreas 4) Tratativas no arquivamento/armazenamento das Documentações (De forma especial Servidores) 5) Falta de mapeamento de processos internos 6) Falta de Indicadores de desempenho 7) Fragilidade na preparação para a sucessão Gerencial 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Desequilíbrio entre benefícios ofertados por órgãos aos servidores, com impacto em atratividade e evasão 2) Captura Regulatória 3) Falta de conhecimento dentro das áreas do Governo e na sociedade em relação às atribuições e ao trabalho desenvolvido pela AGR 4) Imagem negativa do órgão como agente "multador" e responsável pelo aumento dos reajustes tarifários e não como ente regulador do serviço público 5) Junção de áreas com atividades de grande volume em uma mesma unidade gerencial 6) Aumento da inadimplência 7) Prescrição de créditos inscritos em Dívida Ativa

11 ESCOPO INICIAL PARA GESTÃO DE RISCOS

1 A Gestão de Riscos tem por objetivo a incorporação do mapeamento dos riscos à definição de estratégias e tomada de decisão, em conformidade com boas práticas de governança pública. Após a formatação da matriz de riscos da AGR, serão adotadas ações para o tratamento dos riscos identificados.

2 Conforme definido pelo Comitê Setorial do Programa de Compliance, o escopo da gestão de riscos terá foco nos processos das unidades das 11 gerências, 2 diretorias, chefia de gabinete, câmara de julgamento, conselho regulador e gabinete do Conselheiro Presidente da AGR, totalizando 17 (dezessete) áreas.

12 CRITÉRIOS DE RISCO

- 1 Dado o grau de maturidade da gestão de risco da AGR, serão adotados inicialmente critérios de risco qualitativos. O intuito é que sejam utilizados critérios condizentes com o estágio atual de consciência ao risco e paulatinamente sejam feitas evoluções nos critérios adotados.
- 2 Os critérios de probabilidades e impactos para mensuração do nível do risco serão os seguintes:

A. CRITÉRIOS DE IMPACTO E PROBABILIDADE

➤ ESCALA DE IMPACTO (1 a 5 - peso de 1 a 16):

- i. **Desprezível (peso 1):** Impacto do evento nos objetivos/resultados é insignificante, estando adstrito a procedimentos de determinado setor ou unidade.
- ii. **Menor (peso 2):** Impacto do evento nos objetivos/resultados é pequeno, mas afetam de certa forma os procedimentos de determinada área ou setor influenciando os resultados obtidos.
- iii. **Moderada (peso 4):** Impacto do evento nos objetivos/resultados é pequeno, mas afetam de certa forma os procedimentos de determinada área ou setor influenciando os resultados obtidos.
- iv. **Maior (peso 8):** Impacto do evento sobre os objetivos/resultados da organização é de gravidade elevada, envolvendo áreas inteiras do órgão e/ou seu conjunto e é de difícil reversão.
- v. **Catastrófica (peso 16):** Impacto do evento sobre os objetivos/resultados da organização tem potencial desestruturante sobre todo o órgão e é irreversível.

➤ ESCALA DE PROBABILIDADE (1 a 5 - peso de 1 a 5):

- i. **Raro (peso 1):** O evento tem **mínimas chances** de ocorrer.
- ii. **Improvável (peso 2):** O evento tem **pequena chance** de ocorrer.
- iii. **Possível (peso 3):** O evento **tem chance** de ocorrer.
- iv. **Provável (peso 4):** O evento é **esperado**, mas pode não ocorrer.
- v. **Quase Certo (peso 5):** O evento ocorre (de forma **inequívoca**), salvo exceções.

B. MATRIZ DE DEFINIÇÃO DE NÍVEL DE RISCO

Quadro 7: Matriz SWOT

Impacto	16	Catastrófico	Alto	Extremo	Extremo	Extremo	Extremo
	8	Maior	Médio	Alto	Alto	Extremo	Extremo
	4	Moderado	Baixo	Médio	Alto	Alto	Alto
	2	Menor	Baixo	Baixo	Médio	Médio	Alto
	1	Desprezível	Baixo	Baixo	Baixo	Baixo	Médio
PESO			Raro	Improvável	Possível	Provável	Quase Certo
	PESO		1	2	3	4	5
		Probabilidade					
BAIXO	⇒ 1 a 4						
MÉDIO	⇒ 5 a 9						
ALTO	⇒ 10 a 30						
EXTREMO	⇒ 31 a 80						

C. APETITE A RISCO E TOLERÂNCIA AO RISCO:

1 Durante o processo de gerenciamento de riscos, a organização deverá definir qual será o seu apetite a risco, que corresponde à quantidade e tipo de riscos que a organização está preparada para buscar, reter ou assumir, e a tolerância ao risco, que é a disposição da organização em suportar o risco após a implantação do tratamento. Percebe-se, ainda, que, tanto o apetite a risco, quanto a tolerância ao risco, podem ser definidos na fase inicial do processo de gestão de risco, contudo os limites devem ser reavaliados periodicamente ao longo do processo.

2 O apetite a risco define o nível de risco em que a organização está disposta a aceitar na busca e na realização da sua missão; percebe-se, assim, como indicativo fundamental para priorizar e, após, mitigar os riscos, bem como selecionar respostas aos riscos.

3 Salienta-se que o apetite ao risco deverá estar em consonância alinhado aos valores e objetivos estratégicos da instituição. Aduz-se, ainda, que poderá ser um nível único de apetite ao risco para toda a organização ou poderá variar em função de critérios definidos ou do tipo de risco existente.

4 Abaixo, a tabela explicita o modelo para definir parâmetros relativos ao nível de risco. Assim, deverão ser indicadas as ações de controle para cada um dos riscos percebidos, além de indicar o nível de tolerância aceitável para a organização.

5 Para a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, o apetite a risco será considerado baixo, tendo em vista as ações e características de atuação da Agência, utilizando como resposta aos riscos a manutenção das ações de controle existentes ou implantar novos planos de ação. A tolerância aos riscos dependerá de análise crítica e decisão do Comitê Setorial do programa de Compliance Público da AGR.

Quadro 8: Tolerância e Aceitação de Riscos.

Nível de Risco	Resposta ao Risco	Tolerância ao risco
EXTREMO	Implantar ações de controle imediatamente e o risco deve ser monitorado diretamente pelo Comitê Setorial.	Nível de risco <u>inaceitável</u> , exceto em extraordinárias circunstâncias.
ALTO	Garantir que ações de controle sejam implantadas, visando a redução do risco, e o risco deve ser acompanhado pelo Comitê Setorial.	Nível de risco <u>tolerável somente</u> se a redução do risco é impraticável ou seu custo é extremamente desproporcional à melhoria obtida.
MÉDIO	Garantir que as ações de controles atuais sejam eficazes ou aprimorar com ações complementares. Esse nível de risco deve ser monitorado diretamente pelo proprietário do risco e superintendente ou diretor da área.	Nível de risco <u>tolerável</u> se o custo da redução excedera melhoria obtida.
BAIXO	Manter as ações de controle de controle existentes ou considerar possíveis ações de controle (analisar cada caso).	Nível de risco <u>aceitável</u> sendo necessário manter a garantia de que o risco permanecerá nesse nível.

13 IDENTIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

1 As responsabilidades sobre os riscos, bem como sobre os controles a serem instituídos, serão discriminados pelo Plano de Ação e será elaborado após a finalização da Matriz de Riscos. A atitude perante o risco será definida pelo Comitê Setorial por ocasião da análise dos riscos.

2 O nível de tolerância ao risco, ou seja, o grau de riscos que a organização está disposta a aceitar durante suas atividades em busca de seus objetivos, será aferido pelo perfil de decisão sobre quais riscos deverão receber tratamentos e as prioridades em efetivar controles.

3 Na hipótese de determinadas atividades de gerenciamento e controles que alcancem todos os riscos extremos e altos, considera-se a tolerância baixa. Enquanto não for possível o gerenciamento destes riscos, a tolerância será alta.

i. Risco extremo: modificações e novos controles devem ser implantados com urgência, com ciência da atuação à alta administração para acompanhamento;

ii. Risco alto: modificações e novos controles devem ser implantados de forma célere, sob supervisão da gerência da organização;

iii. Risco médio: modificações e novos controles devem ser implantados ao longo do ciclo determinado para revisão da gestão de riscos;

iv. Risco baixo: manutenção de práticas e procedimentos.

4 As responsabilidades pela gestão de riscos será exercida pelos titulares das unidades básicas e complementares, ou serão delegadas a outros servidores, conforme deliberação por parte do Comitê Setorial do programa de Compliance Público da AGR.

5 Os responsáveis pela gestão de riscos deverão identificar, tratar e relatar a execução das atividades relacionadas, apresentando aos superiores hierárquicos os resultados da gestão dos riscos.

6 As responsabilidades pela gestão de riscos será exercida pelos titulares das unidades básicas e complementares, ou serão delegadas a outros servidores, conforme deliberação por parte do Comitê Setorial do programa de Compliance Público da AGR.

7 No caso da identificação de não cumprimento das atividades, os proprietários de riscos estarão sujeitos a processos administrativos disciplinares.

14 GRAU DE MATURIDADE EM RELAÇÃO À GESTÃO DE RISCOS

1 O grau de maturidade e relação à gestão de riscos reflete o nível de desenvolvimento da unidade em termos de estrutura, cultura e instrumentos para identificar, analisar e tratar riscos. Essa aferição deve ser realizada periodicamente com o fim de averiguar e acompanhar a internalização da gestão de riscos pela unidade.

2 O intuito dessa avaliação é conhecer a realidade atual da unidade e propor melhorias nos processos associados à gestão de riscos. Trata-se, portanto, de instrumento informacional que apoia a unidade nas decisões relativas à sua estrutura para gerenciar riscos, garantindo a otimização no uso de seus recursos e nos serviços prestados.

3 A classificação da Maturidade em Gestão de Riscos segue a seguinte escala:

Quadro 9: Grau de Maturidade

TABELA GRAU DE MATURIDADE		
NÍVEL	CLASSE	DEFINIÇÃO
1	INGÊNUO	Nenhuma abordagem formal desenvolvida para a Gestão de Riscos.
2	CONSCIENTE	Abordagem para a Gestão de Riscos dispersa em “silos” .
3	DEFINIDO	Estratégia e políticas implementadas e comunicadas. Apetite por risco definido.
4	GERENCIADO	Abordagem corporativa para a Gestão de Riscos desenvolvida e comunicada.
5	HABILITADO	Gestão de Riscos e controles internos totalmente incorporados às operações

4 A avaliação realizada pela Controladoria-Geral do Estado – CGE na Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR alcançou o índice 31,31% que a classifica com o Grau de Maturidade de Gestão de Riscos “CONSCIENTE”, ou seja, ABORDAGEM PARA A GESTÃO DE RISCOS DISPERSA EM “SILOS”. Data da Avaliação do Grau de Maturidade: 21/11/2023. Avaliação constante no processo SEI 202311867001862, no documento Informativo de Ação de Controle/IAC N° 7/2023.

5 Portanto, com base nos formulários respondidos e pelas informações supracitadas, à época da autoavaliação e a verificação da auditoria da CGE por amostragem, o Grau de Maturidade em Gestão de Riscos da AGR está no nível 3 (maior que 40% até 60% de pontuação).

6 Atualmente, com as ações de conscientização e treinamento sobre gestão de riscos, acredita-se que a AGR evoluiu em seu grau de maturidade, posto que as iniciativas de capacitações e de práticas funcionais estão sendo desenvolvidas, refletindo na expansão do escopo da gestão de riscos na Agência, mitigação e controle de riscos, foco nas ações de controle e maturidade gerencial. Para o exercício de 2024, o grau de maturidade almejado pela AGR é o nível 4.