MANUAL ORIENTATIVO AOS **ESCRITÓRIOS DE COMPLIANCE**

2ª Edição
Julho de 2024

Programa de Compliance Público
Estado de Goiás

CGE
Controladoria Geral do Estado

GOVERNO DE GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Sumário

1. Apresentação do Programa de Compliance Público **3**

2. Estrutura Organizacional do Programa **3**

3. Importância e Impacto do Escritório de Compliance **3**

4. Direcionamento e Funções dos Escritórios de Compliance **4**

5. Recursos e Informações Adicionais **4**

6. Eixo Gestão de Riscos **4**

7. Eixo Ética **14**

8. Eixo Transparência **15**

9. Eixo Responsabilização **19**

10. Cultura de Integridade **23**

11. Composição do Programa de Compliance Público **28**

1. Apresentação do Programa de Compliance Público

1.1. Objetivo e Implementação

O Governo de Goiás instituiu o Programa de Compliance Público (PCP) para o Poder Executivo do Estado, com obrigatoriedade de implantação em todos os entes da administração direta e indireta, conforme estabelecido pelo **Decreto nº 9.406/2019**, que regulamenta o artigo 21-A da Lei Anticorrupção Estadual.

2. Estrutura organizacional do Programa

2.1. Comitês Setoriais de Compliance

Para viabilizar e conduzir efetivamente o PCP, foram instituídos Comitês Setoriais de Compliance em todas as instituições do Poder Executivo. Esses comitês são responsáveis por implantar, monitorar e avaliar o processo de gestão de riscos, além de promover a ética, a transparência e a responsabilização.

2.2. Escritórios de Compliance

Os Comitês Setoriais são apoiados pelos Escritórios de Compliance, Secretarias Executivas ou equivalentes, que têm a função de facilitar as decisões estratégicas e atuar como elo entre o Comitê e os proprietários de riscos nas linhas operacionais.

3. Importância e impacto do Escritório de Compliance

3.1. Fundamentação e atuação

Desde a instituição do PCP, os Escritórios de Compliance se tornaram fundamentais para a efetivação do programa dentro das instituições, formando a base para uma atuação assertiva dos Comitês Setoriais.

3.2. Resultados alcançados

Em cinco anos de programa, as instituições com Escritórios de Compliance atuantes apresentaram melhores resultados no Ranking do PCP de Goiás, evidenciando a materialização dos resultados alcançados.

4. Direcionamento e funções dos Escritórios de Compliance

4.1. Nomeação e autoridade

Os responsáveis pelos Escritórios de Compliance devem ser formalmente nomeados para garantir a autoridade necessária para uma atuação ampla e eficaz, abrangendo toda a instituição. Devem ter permissão e apoio para monitorar e orientar atividades, processos ou projetos inseridos no Programa, especialmente quanto ao adequado andamento das fases do processo de gerenciamento de riscos.

4.2. Acesso e apoio

É crucial que os Escritórios tenham acesso direto ao Presidente do Comitê ou seu substituto em reuniões ordinárias, para facilitar o apoio ao cumprimento das atribuições do Comitê Setorial.

5. Recursos e informações adicionais

5.1. Repositório de informações

Para mais detalhes sobre o histórico do PCP e acessar materiais documentais relacionados, um repositório está disponível na **página da CGE no site do Governo de Goiás**.

Então, **vamos trabalhar?**

- Seguem pontos essenciais a serem observados pelo Escritório de Compliance:

6. Eixo Gestão de Riscos

6.1. Processo SEI

O início da implantação do Programa se dá com a abertura de um processo para documentar todo o seu desenvolvimento. Se a gestão de riscos já foi iniciada na sua

instituição, localize o processo no qual foram anexados os documentos referentes às ações já realizadas para a implantação e implementação do PCP, tais como: Termo de Compromisso, Portaria que instituiu o Comitê Setorial (verificar a última versão), Portaria que instituiu a Política de Gestão de Riscos, relatórios de auditorias, as atas de reuniões do Comitê etc. Se não houver processo, deverá ser autuado um para o início dos trabalhos do Escritório de Compliance.

6.2. Integrantes do Comitê Setorial

O Comitê Setorial de Compliance Público é um colegiado de caráter deliberativo e permanente, para questões relativas ao PCP, composto obrigatoriamente pelos dirigentes e demais membros da alta gestão do órgão ou da entidade, com competência para coordenar e executar o Programa sob a orientação consultiva da Controladoria-Geral do Estado de Goiás.

- identifique os integrantes do Comitê Setorial (conforme Portaria);
- verifique a data da última reunião deste colegiado para a avaliação do gerenciamento de riscos da pasta;
- verifique se houve algum encaminhamento que o Escritório de Compliance deve acompanhar, bem como se está atendendo à periodicidade de reuniões para avaliação do gerenciamento de riscos.

6.3. Reuniões do Comitê Setorial

a Periodicidade das reuniões

É convencionado que as reuniões do Comitê Setorial ocorram com periodicidade definida, que pode ser encontrada na Portaria que instituiu o Comitê, em atas de reuniões anexas ao processo ou no documento de estudo do escopo, contexto e critério. Recomenda-se, no mínimo, uma periodicidade quadrimestral.

b Documentação e evidências

Todos os documentos resultantes das decisões do Comitê Setorial, incluindo atas, despachos no SEI, e-mails etc., devem ser anexados ao processo “mãe”. Além disso, deve ser autuado um processo “relacionado” para garantir rastreabilidade, onde todas as comunicações feitas pelo Escritório de Compliance aos proprietários de riscos e ao Comitê Setorial sejam reunidas.

c Elaboração de atas

As atas das reuniões do Comitê Setorial devem ser sucintas e precisas, citando as apresentações, discussões e deliberações do Colegiado, com referência ao quadrimestre avaliado. As atas devem ser elaboradas por meio do SEI, no processo "mãe", para facilitar sua evidenciação, inclusive no Questionário de Maturidade em Gestão de Riscos (GR).

d Preparação para reuniões

Para tornar as reuniões mais produtivas, sugere-se a realização de encontros preliminares entre os proprietários de riscos e seus superiores, idealmente membros do Comitê, para discutir pré-aprovações de riscos, ações de controle, indicadores e relatórios quadrimestrais. Assim, cada membro pode contribuir com informações vitais de sua área para deliberação do colegiado.

e Apresentações e deliberações

Inclui-se um modelo sugerido de slides para a apresentação dos resultados dos indicadores de monitoramento dos riscos: **MODELO DE SLIDE PARA O GUIA.pptx - Apresentações Google**. Também será deliberado em reunião do Comitê Setorial o plano de metas para a gestão de riscos do exercício. Convém ao colegiado eleger para compor o plano as atividades, processos ou projetos que se relacionem aos objetivos estratégicos da instituição, de modo a garantir a consecução do negócio da instituição.

f Critérios para avaliação de riscos estratégicos

Os critérios para validar um risco estratégico são os seguintes (não cumulativos):

- estar relacionado aos objetivos estratégicos da pasta e entre as prioridades do gestor máximo da pasta;
- poder ocasionar desgaste político;
- afetar diretamente o resultado ou entrega de uma política pública;
- ocasionar prejuízo financeiro relevante para a pasta;
- se materializado, pode ocasionar interrupção nas operações/atividades de difícil recuperação ou de maneira irreversível;
- afetar a imagem da Instituição.

6.4. Apetite e tolerância a risco

Toda instituição deve estabelecer, por meio de seu Comitê Setorial, o apetite e tolerância a risco.

APETITE DA ORGANIZAÇÃO: BAIXO				
Nível de Risco	**Aceitação do Risco**	**Tratamento do Risco**	**Acompanhamento do gerenciamento do risco**	**Tolerância ao risco**
EXTREMO	Inaceitável	Garantir que ações de controle sejam **imediatamente** implantadas, sem prejuízo do aprimoramento das ações de controle existentes, visando a redução do nível de risco. As ações de controle deverão ser sempre priorizadas em relação às demais ações de controle.	Comitê Setorial de Compliance.	Nível de risco absolutamente intolerável.
ALTO	Inaceitável	Garantir que ações de controle sejam implantadas, sem prejuízo do aprimoramento das ações de controle existentes, visando a redução do nível risco, sempre que possível. As ações de controle deverão ser sempre priorizadas em relação àquelas dos riscos classificados no nível médio.	Comitê Setorial de Compliance.	Nível de risco intolerável, em regra, excepcionalizando os casos em que a redução do nível do risco é impraticável ou seu custo é desproporcional à melhoria obtida.
MÉDIO	Inaceitável	Aprimorar as ações de controle existentes e/ou implementar ações complementares para tratar o risco residual, visando reduzir o nível do risco para o apetite definido.	Superintendente ou diretor da área.	Nível de risco tolerável se o custo da redução exceder a melhoria obtida.
BAIXO	Aceitável	Manter as medidas de proteção existentes. Esse nível de risco deve ser monitorado, com vistas a verificar a manutenção do risco do nível baixo.	Proprietário do risco	Não se aplica. Nível de risco dentro do apetite definido.

Apetite a risco refere-se à disposição que a organização tem para assumir riscos em prol do atingimento de seus objetivos. O apetite a risco é determinado após se observar os níveis de riscos levantados na matriz, antes da implantação e implementação dos planos de ação.

A tolerância a riscos é avaliada quando, mesmo após a implementação completa dos controles propostos, algum risco continuar com nível acima do apetite estabelecido. Então, estando o risco em nível acima do apetite e não sendo possível implantar mais controles, a instituição pode optar por tolerar o nível acima do determinado.

O exemplo acima mostra o quadro de estabelecimento do apetite a riscos (baixo) e a tolerância da organização conforme status do nível de risco. A definição de

apetite e tolerância deve ser votada pelo Comitê Setorial e registrada no documento do "Escopo, contexto e critério" ou na ata da reunião em que ocorreu a votação. Lembrando que, cada instituição estabelece seu apetite a risco e como vai trabalhar a tolerância, conforme sua realidade. Contudo, uma vez estabelecidas, essas definições devem ser respeitadas até novo entendimento por parte do Comitê Setorial, que deve sempre reavaliar, conforme o contexto. Recomenda-se revisão anual do apetite e tolerância.

6.5. Análise crítica da matriz de riscos

a Avaliação de riscos relacionados aos objetivos estratégicos

Verifique se houve um mapeamento de riscos relacionados aos objetivos estratégicos da instituição. Isso é crucial para elevar a nota de maturidade em gestão de riscos.

b Conformidade com o apetite de risco

Avalie se algum projeto, processo ou área mapeada ainda está fora do apetite a risco definido.

Para áreas fora do apetite de risco, verifique se há controles já propostos que precisam ser concluídos ou avalie a necessidade de novos controles. Caso seja impossível implementar novos controles, informe ao Comitê para avaliação da tolerância ao nível de risco atual.

c Proprietários de riscos

Identificação e Comunicação: Identifique quem são os proprietários de riscos, definidos como as pessoas ou entidades responsáveis pela gestão do risco. É o "dono" do processo, projeto ou atividade; o responsável por monitorar o risco e as ações de controle, fazer o relatório de gerenciamento do risco e reportar situações relevantes.

Estabeleça um método de comunicação eficaz, como um grupo de *WhatsApp* ou Teams, para facilitar o envio de convites para reuniões, capacitações e lembretes de datas importantes ao cumprimento dos critérios do PCP, e outros quesitos necessários para aumento da maturidade em gestão de riscos.

d Monitoramento e relatórios

Avalie a qualidade do preenchimento da matriz de riscos e dos relatórios quadrimestrais. Assegure-se de que os relatórios estão completos e identifique os proprietários de riscos que precisam de orientação adicional.

Utilize o guia disponível em **guia para preenchimento e análise crítica da matriz de riscos e seus relatórios** e considere técnicas como Bowtie, acessível através da ferramenta *Google Spreadsheets* para identificação de riscos.

e Importância dos indicadores

É importante apurar indicadores e juntar as memórias de cálculo ao *Smartsheet*, reforçando que "o que não se mede não se gerencia."

6.6. Reuniões periódicas com os proprietários de riscos

a Objetivo das reuniões

Saneamento de dúvidas e orientações: é crucial que o Escritório de Compliance conduza reuniões regulares com os proprietários de riscos para esclarecer dúvidas e fornecer orientações específicas sobre como preencher corretamente os relatórios quadrimestrais.

b Programação das reuniões

Frequência e *timing*: prefira realizar essas reuniões ao final de cada quadrimestre, o que alinha com o fechamento dos relatórios e a preparação para a apresentação dos resultados ao Comitê.

Métodos de comunicação: mantenha contato contínuo com os proprietários de riscos por meio dos canais de comunicação estabelecidos, como grupos de *WhatsApp* ou *Teams*.

c Priorização e estratégia

Foco em áreas cruciais: durante o mapeamento de riscos, priorize as áreas, processos ou projetos que são críticos para as entregas finais das pastas. Identifique riscos estratégicos que necessitam de uma governança robusta para garantir o sucesso das operações institucionais.

Uso de guias: utilize o Guia disponibilizado para orientar os proprietários de riscos durante as reuniões. Isso ajuda a garantir a qualidade e a precisão das informações reportadas.

Capacitação: incentive que os proprietários de riscos participem do curso de gestão de riscos oferecido pela Escola de Governo antes de iniciar as atividades de mapeamento, o que melhora a compreensão do processo e contribui para o aumento da maturidade em gestão de riscos.

6.7. Avaliação dos proprietários de riscos

a Processo de avaliação

Avaliação anual: recomenda-se que os proprietários de riscos sejam avaliados anualmente por seus superiores, para assegurar a adequada gestão e mitigação dos riscos.

b Método de autoavaliação

Preenchimento de autoavaliação: o proprietário de risco deve completar uma autoavaliação, que servirá de base para a análise subsequente e *feedback* por parte do superior.

Recurso disponível: um modelo sugestivo de autoavaliação está disponível no site da CGE, facilitando o processo de avaliação e garantindo a consistência nas práticas de avaliação em toda a instituição.

Link para acesso: **Modelo de Autoavaliação do Proprietário de Riscos**.

6.8. Maturidade em gestão de riscos

a Definição e avaliação da maturidade

A maturidade em gestão de riscos de uma instituição é avaliada com base nos avanços alcançados em relação a essa área. Considera-se o alcance da implementação da estratégia de gestão de riscos e como esta se compara às melhores práticas.

b Modelo de autoavaliação

A Controladoria-Geral do Estado de Goiás segue um modelo de autoavaliação recomendado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), baseado no Roteiro de Avaliação de Maturidade da Gestão de Riscos de 2018. O modelo inclui um questionário de autoavaliação, "Maturidade em GR", que avalia quatro dimensões: ambiente, processo, parcerias e resultados. Este questionário está disponível no *Smartsheet*.

c Processo de autoavaliação

A autoavaliação deve ser coordenada pelo Escritório de Compliance da instituição e validada pela CGE. O processo envolve a coleta e anexação de evidências de cumprimento de cada item do questionário à planilha do *Smartsheet*, com os itens sendo marcados como: integralmente, parcialmente ou não implementados.

d Solicitação e coleta de evidências

O Escritório de Compliance é responsável por solicitar às áreas envolvidas que forneçam as evidências necessárias para a autoavaliação. Recomenda-se estabelecer uma data limite para o envio dessas evidências, que devem ser anexadas à planilha do *Smartsheet*.

e Elaboração de plano de ação

Após a CGE validar o questionário, o Escritório de Compliance deve coordenar a atividade dos proprietários de riscos de elaboração de um plano de ação. Esse plano deve abordar os quesitos avaliados como "parcialmente implementado" e "não implementado", focando em ações práticas e essenciais para melhorar a maturidade em gestão de riscos. É importante que o Comitê Setorial seja informado sobre as ações selecionadas.

f Visitas de Avaliação

A partir de 2024, além do Questionário de Autoavaliação da Maturidade, a CGE realizará visitas in loco às instituições. O objetivo dessas visitas é avaliar o funcionamento do Comitê Setorial de Compliance ou a evidenciação de atendimento a algumas questões do questionário, conforme especificações por grupo, definidas no Anexo I do Regulamento do I Prêmio Governança do Programa de Compliance Público.

6.9. Recomendações das auditorias baseadas em riscos:

a Identificação da auditoria

Identifique a última auditoria de gerenciamento de riscos realizada pela CGE. Normalmente, o processo da auditoria está "relacionado" ao processo "mãe" do Programa de Compliance Público (PCP) de sua instituição.

b Verificação de cumprimento das recomendações

Na "área de trabalho" da planilha *Smartsheet*, utilize a planilha "monitoramento" para:

- lançar as recomendações da última auditoria por exercício;
- listar as ações necessárias para cumprir essas recomendações, que devem ser elaboradas em conjunto com as equipes responsáveis e validadas pelos gerentes das áreas envolvidas;
- indicar o responsável por cada ação;
- atualizar o status do andamento da implementação das ações.

c Responsabilidades do Escritório de Compliance

Coordenação e facilitação: o Escritório de Compliance deve organizar e facilitar as reuniões com as equipes envolvidas nas recomendações de auditoria para a elaboração das ações de cumprimento.

Gerenciamento de acesso: garantir que os responsáveis pelas ações tenham acesso à planilha *Smartsheet* para monitoramento e atualização de progresso.

Acompanhamento e suporte: monitorar o andamento das ações e, em caso de atrasos, investigar as dificuldades junto aos responsáveis. Se necessário, solicitar

apoio adicional do Comitê Setorial para resolver impasses e garantir a implementação efetiva das ações recomendadas.

6.10. Documentos da implantação da gestão de riscos

a Revisão e atualização dos documentos

Documentos importantes: incluem a portaria que institui o Comitê Setorial, a política da gestão de riscos, documentos relativos ao escopo, contexto e critérios, além do estabelecimento do apetite e tolerância a riscos.

Periodicidade das reuniões: a periodicidade das reuniões do Comitê Setorial deve ser revisada e ajustada conforme necessário.

Avaliação periódica: todos esses documentos devem ser periodicamente avaliados para determinar a necessidade de atualizações, garantindo que permaneçam relevantes e eficazes no contexto atual da gestão de riscos.

b Recursos e modelos disponíveis

Para auxiliar na elaboração ou atualização desses documentos, modelos sugeridos estão disponíveis no site da Controladoria Geral do Estado.

Acesse **Programa de Compliance Público do Governo de Goiás para obter os modelos.**

6.11. Suporte e contato

Para quaisquer dúvidas relacionadas ao gerenciamento de riscos ou para obter mais informações, entre em contato com a Gerência de Auditoria de Gestão de Riscos.

Telefone: 3201-5385
E-mail: gagr.cge@goias.gov.br

7. Eixo Ética

7.1. Responsabilidade e designação

Identificação do responsável: verifique se há um responsável formalmente designado pelo eixo da Ética em sua pasta. Caso contrário, consulte o Comitê Setorial sobre a designação desse papel e avalie se ele deve ser assumido pelo Escritório de Compliance.

7.2. Disseminação do Código de Ética

Código de Ética Estadual: comece atuando na disseminação do Código de Ética e Conduta Profissional do Servidor Público Estadual (Decreto nº 9.837/2021). Use os anexos ao Código, que detalham qualidades desejadas e indesejadas, além de comportamentos esperados dos servidores.

Orientação, não punição: enfatize que o Código serve como orientação de conduta, não focando em regras rígidas ou punição.

7.3. Gerência de Promoção de Valores

Apoio institucional: desde 2023, a Gerência de Promoção de Valores da CGE atua para promover valores e internalizar o Código de Ética. Essa gerência oferece orientação e suporte às ações das pastas relacionadas à ética.

7.4. Códigos de ética específicos

Elaboração de códigos personalizados: as pastas podem desenvolver seus próprios códigos de ética, adaptados à natureza de suas atividades. Propostas para novos códigos devem ser deliberadas pelo Comitê Setorial.

Um guia de boas práticas para a criação de códigos de ética específicos está disponível em: **Guia de Boas Práticas**.

7.5. Monitoramento e avaliação

Questionário Anual de Ética: a CGE disponibiliza anualmente um questionário para avaliar o nível de internalização dos princípios e valores do Código de Ética entre

os servidores/empregados públicos. O Escritório de Compliance deve promover, em conjunto com as áreas da Comunicação e de Gestão de Pessoas, a participação ativa dos servidores, considerando tanto a quantidade de questionários respondidos quanto de respostas corretas, durante o período estabelecido.

7.6. Regulamentação anual e melhoria contínua

Atualizações e regulamentações: anualmente, a CGE emite uma portaria com regras gerais para o PCP, incluindo possíveis subdivisões em regulamentos específicos com orientações detalhadas sobre o eixo Ética. O Escritório de Compliance deve garantir que todas as partes estejam cientes das regulamentações e buscar melhorias contínuas.

7.7. Contato e suporte

Gerência de Promoção de Valores: para mais informações ou suporte, contate a Gerência de Promoção de Valores pelo telefone e *WhatsApp*: 3201-5370.

8. Eixo Transparência

A transparência pública é um dos pilares da democracia e um dos eixos da abertura de governo. Um governo aberto atua de forma proativa na disponibilização de dados sobre seus atos, decisões, recursos, responsabilidades e demais informações de interesse da sociedade.

O objetivo deste eixo do PCP é possibilitar que a transparência seja um caminho para o controle social e para a melhoria nos serviços prestados pelo Estado à sociedade e não somente uma obrigação ou norma a ser cumprida.

8.1. Prêmio Goiás Mais Transparente

a Introdução e contexto do Prêmio

Objetivos do Prêmio: os objetivos deste eixo são o estabelecimento de requisitos mínimos, o estímulo da transparência ativa e o reconhecimento dos esforços dos participantes, possibilitando que a transparência seja um caminho para o controle social e para a melhoria nos serviços prestados pelo Estado à sociedade.

O Prêmio Goiás Mais Transparente avalia as páginas de Acesso à Informação de todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Executivo Estadual. Inicialmente desenvolvido em conjunto com o Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO), o prêmio segue as diretrizes da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON).

Desempenho atual: na última edição do Prêmio, quase todos os órgãos e entidades estaduais alcançaram nota acima de 90%, com mais da metade destes atingindo o nível de excelência em transparência, com 100% dos critérios de avaliação atendidos.

b Participação e histórico

Participação: a participação no prêmio é automática para todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual.

Edições anteriores: desde 2019, foram realizadas cinco edições do Prêmio, com eventos de premiação reconhecendo o desempenho dos participantes e a entrega de selos de excelência em transparência pública (Diamante, Ouro ou Prata).

c Edição de 2024 e perspectivas futuras

6ª Edição do Prêmio: em 2024, o foco será na manutenção e no aperfeiçoamento contínuo da divulgação da informação, incluindo consultorias presencias para superarmos o excelente resultado obtido na edição anterior, em que 94,11% dos órgãos/entidades participantes foram premiados com os selos Diamante e Ouro. Haverá incentivo para que órgãos e entidades participem ativamente do processo de avaliação, incluindo a realização de autoavaliações frequentes para garantir a qualidade dos dados disponibilizados nas páginas.

d Suporte do Escritório de Compliance

Função do Escritório de Compliance: o Escritório pode ajudar no programa conscientizando e engajando a alta gestão da pasta sobre a importância do Prêmio, identificando servidores(as) responsáveis pela divulgação das informações, estabelecendo responsabilidades e fluxos, motivando-os(as) durante as etapas do programa e assegurando a incorporação das orientações relacionadas ao tema.

e Recursos e informações adicionais

Acesso a informações: para conferir como seu órgão se saiu nas edições anteriores ou obter mais detalhes sobre as avaliações, visite o site da CGE.

Links para regulamentos, metodologias, *check-lists*, manuais, cartilhas e outras informações importantes estão disponíveis em: **Prêmio Goiás Mais Transparente**.

f Contato para dúvidas

Gerência de Transparência Institucional: em caso de dúvidas ou esclarecimentos, contate a Gerência de Transparência Institucional da CGE, que coordena e monitora as ações do programa.

- Telefone: (62) 3201-5369
- E-mail: transparencia@goias.gov.br
- Grupos de WhatsApp:
  - **Categoria I**
  - **Categoria II**

8.2. Ouvidoria

a Definição e função da Ouvidoria

Papel da Ouvidoria: a Ouvidoria é a unidade responsável por receber manifestações dos usuários de serviços públicos, que podem incluir reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou pedidos de acesso à informação.

b Estrutura organizacional

Ouvidoria-Geral: é a Unidade Central de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, encarregada de coordenar o Sistema de Ouvidoria. Ela formula diretrizes e políticas, expede orientações e recomendações, e está vinculada à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria Geral.

Ouvidores Setoriais/Adjuntos: cada órgão ou entidade possui sua própria Ouvidoria e o responsável é designado como Ouvidor Setorial ou Adjunto.

c Monitoramento e gestão

Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO-e): a Ouvidoria Geral utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO-e) para monitorar o número de manifestações recebidas, a qualidade e o prazo médio de resposta, e a resolutividade das respostas. O sistema pode ser acessado em **SGO-e**.

d Recursos e informações adicionais

Painel Estatístico da Ouvidoria: para ver como seu órgão está performando em relação à ouvidoria, acesse o **Painel Estatístico**.

Manual de Ouvidoria do Estado: para dúvidas sobre processos de ouvidoria ou normas, consulte o **Manual de Ouvidoria 2023**.

Prática e envio de manifestações: para enviar uma questão ou aprender na prática como a Ouvidoria funciona, visite **Nova Manifestação**.

e Regulamentações anuais e melhoria contínua

Atualizações regulatórias: anualmente, a CGE emite norma estabelecendo as regras gerais para o PCP. Isso pode incluir subdivisões das atividades em regulamentos específicos, e é responsabilidade do Escritório de Compliance assegurar que o Ouvidor Setorial esteja ciente e engajado na busca por melhorias contínuas.

f Contato para dúvidas

Gerência de Ouvidoria: Em caso de dúvidas, contate a Gerência de Ouvidoria da CGE, que coordena e monitora as ações desempenhadas pelas Ouvidorias.

E-mail: ouvidoria@goias.gov.br
Telefone: (62) 3201-5328

9. Eixo Responsabilização

9.1. Introdução

Responsabilização é um eixo estruturante do PCP Goiás, pois busca orientar as atividades de todos os órgãos e entidades governamentais para que estejam em conformidade com as leis vigentes e com os mais altos padrões éticos, evitando-se os procedimentos correcionais. Ele é vital para prevenir as irregularidades praticadas por agentes públicos e entes privados e buscar soluções consensuadas, mas diante de irregularidades, após o devido processo legal, impor as sanções cabíveis, tendo sempre em mira a implementação de políticas públicas que atendam efetivamente às necessidades da população.

9.2. Legislação e normativas de referência

Base Legal: investigações e apuração de responsabilidade, tanto de agentes públicos quanto de entidades privadas que tenham relações jurídicas com a Administração Pública, se baseiam em um conjunto robusto de leis e regulamentos, fundamentais para orientar as ações dentro deste eixo:

- **Estatuto do Servidor Público Civil (Lei 20.756/2020):** define direitos, deveres e procedimentos disciplinares para os servidores.
- **Código de Ética e Conduta Profissional (Decreto 9.837/2021):** estabelece padrões de comportamento ético esperados dos funcionários públicos.
- **Legislação de Licitações e Contratos (Lei 14.133/2021):** normatiza as transações comerciais e contratuais para prevenir corrupção e garantir transparência.
- **Lei Anticorrupção (Lei 18.672/2014):** proporciona os meios para punir empresas e indivíduos que praticam atos contra a administração pública.

9.3. Unidades Correcionais Setoriais

9.3.1. Objetivo:

As Unidades Correcionais Setoriais têm a função de promover as investigações e apurações de responsabilização, assim como viabilizar a resolução de conflitos, diante da existência de transgressões disciplinares, ilícitos decorrentes de licitações e contratos ou atos lesivos contra a administração. Elas operam sob a orientação técnica da CGE, que é o órgão central do sistema de correição.

9.3.2. Principais atividades:

9.3.2.1. Investigação de transgressões disciplinares:

a **Agentes públicos:** as unidades investigam possíveis transgressões disciplinares cometidas por servidores públicos. Este processo pode incluir a realização de Apuração Preliminar Investigatória (API), sindicância ou a orientação para a realização de Termos Circunstanciados Administrativos (TCA).

b **Entidades privadas:** também investigam atos ilícitos ou lesivos praticados por licitantes ou empresas contratadas pela administração pública, por meio de apurações preliminares ou Procedimentos Preliminares Investigatórios (PPI).

9.3.2.2. Processos Administrativos Disciplinares (PAD):

a O Processo Administrativo Disciplinar (PAD) é o instrumento utilizado pela administração pública para apurar a responsabilidade de servidores públicos, por infrações disciplinares cometidas no exercício de suas funções. O PAD segue os princípios do contraditório e da ampla defesa e pode resultar em penalidades como advertência, suspensão, multa, demissão, destituição de cargo em comissão ou cassação de aposentadoria ou de disponibilidade.

9.3.2.3. Processo Administrativo de Responsabilização de Fornecedores (PAF):

a Os Processos Administrativos de Responsabilização de Fornecedores (PAF) são procedimentos utilizados para a apuração de questões relacionadas às irregularidades praticadas por fornecedores em sede de licitações ou na execução contratual.

b Eles são regulados pela legislação de licitações e podem, após o devido processo legal, resultar em sanções às empresas que pratiquem os atos irregularidades previstos na legislação de licitações e contratos.

9.3.2.4. Processo Administrativo de Responsabilização (PAR):

a É um mecanismo específico para apurar atos ilícitos ou lesivos cometidos por entidades privadas contratadas pela administração pública.

b As investigações são realizadas por unidades administrativas (correições ou corregedorias) ou por comissões processantes dentro dos órgãos ou entidades envolvidas.

9.3.2.5. Processo Administrativo (PA):

a São processos semelhantes aos PAFs, porém tendo como sujeito passivo os parceiros privados (Organizações Sociais, Organizações da Sociedade Civil). Do mesmo modo, podem resultar em penalidades para as entidades privadas que firmarem ajustes com a administração pública estadual.

9.3.2.6. Humanização das Atividades Correcionais:

a **Termos de Ajustamento de Conduta (TAC):** utilização de TACs para resolver ilícitos de forma consensual, evitando a necessidade de instaurar Processos Administrativos Disciplinares (PADs) em certos casos.

b **Termos Circunstanciados Administrativos (TCA):** aplicação de TCAs para casos de prejuízo de pequeno valor ao patrimônio público, administrados pelo responsável patrimonial do órgão ou entidade. Também evitam a instauração de PADs, quando o aquele que deu causa ao dano ou extravio de bem realizar o ressarcimento ao erário.

c **Mediação:** instrumento de solução de conflitos interpessoais, prévio à atividade correcional que visa pacificar as relações de trabalho, evitando-se que situações se desdobrem para a prática de transgressões disciplinares.

Esquematicamente tem-se:

PROCEDIMENTO	AGENTES PÚBLICOS	ENTES PRIVADOS		
		PAF/PA	PAR	PA
Investigação	API,Sindicância e TCA	Apuração preliminar	Procedimento Preliminar Investigatório	Apuração Preliminar
Processo	PAD	PAF	PAR	PA
Resolução de Conflitos	TAC	Mediação / Conciliação (*)		Mediação / Conciliação (*)

(*) Competência da PGE.

9.4. Procedimentos

9.4.1. Início das investigações e processos:

a As investigações e os processos administrativos de responsabilização começam com a emissão de uma portaria pela autoridade competente, geralmente o titular do órgão ou entidade envolvida.

9.4.2 Condução das atividades correcionais:

a As investigações são conduzidas pelas unidades administrativas, também conhecidas como correições ou corregedorias, ou por comissões processantes designadas.

b As atividades correcionais seguem as diretrizes técnicas fornecidas pela CGE para garantir a conformidade com as leis e princípios éticos.

9.5. Registro e controle

a **Sistema de Controle de Procedimentos Administrativos Correcionais (SISPAC):** todas as atividades correcionais devem ser registradas no SISPAC, que possui módulos específicos para a área disciplinar e de resolução de conflitos.

b **Planilha de Controle (*Smartsheet*):** os processos que envolvem a responsabilização de entes privados são registrados em uma planilha de controle dentro do *Smartsheet*. Essa planilha é administrada pela Subcontroladoria do Sistema de Correição e Contas. Isso assegura a transparência e a eficácia na gestão desses casos.

9.6. Recursos informativos e acesso à legislação

Portal das Corregedorias: um recurso online crucial que fornece acesso imediato a documentação relevante, orientações jurídicas e modelos de documentos necessários para o trabalho das unidades correcionais.

Link para acesso: **Portal das Corregedorias**

9.7. Avaliação e incentivos

a Ranking de Compliance e premiações: até 2023, a CGE conduziu avaliações anuais por meio de rankings que medem o cumprimento dos padrões de compliance e ética. Já em 2024, a CGE adotou para o PCP como estratégia avaliativa a instituição de quatro prêmios: Goiás + Transparente; Governança; Ouvidoria e Ética e Responsabilidade que reconhecem e incentivam excelência em práticas de governança e responsabilidade.

b Regulamentações anuais: são emitidas pela CGE para definir os critérios e processos de avaliação, incentivando a melhoria contínua das práticas de responsabilização.

9.8. Contato para dúvidas

ÁREA	RESPONSÁVEL	TELEFONE
Responsabilização de Agentes Públicos	José Santana Filho	3201-5370 3201-5317
Responsabilização de Entes Privados	Ana Cristina Pimentel	
Resolução Consensual de Conflitos	Luís Fernando Bertocco Carregal	
Promoção de Valores	Ricardo Orsini	

10. Cultura de integridade

10.1. Eventos

a Objetivo: promover a cultura de integridade dentro da instituição por meio de um conjunto de boas práticas de governança.

b Planejamento anual: o Escritório de Compliance deve elaborar um planejamento anual para a realização de eventos que abordem os eixos da Ética, Transparência, Responsabilização e Gestão de Riscos, além de outros temas relacionados à Governança.

c Validação e cronograma: todos os eventos planejados devem ser validados pelo Comitê Setorial e seguir um cronograma detalhado.

d Formatos de eventos: os eventos podem variar em formato, desde rodas de conversa e *workshops* até introduções de temas em eventos maiores, não se limitando apenas a palestras.

e **Verificação anual:** é importante verificar anualmente as portarias e regulamentos que podem sugerir ou requerer a inclusão de eventos específicos dentro do Programa de Compliance Público.

10.2. Divulgações

a **Desenvolvimento de conteúdo:** o Escritório de Compliance deve desenvolver um cronograma para a publicação de conteúdos que promovam a cultura de integridade, abrangendo todos os eixos do PCP.

b **Métodos de divulgação:** as divulgações podem ser realizadas por meio de diversos canais, como intranet, *e-mails*, matérias, mensagens e notas, visando atingir o maior número possível de servidores.

c **Coordenação com Comunicação Setorial:** após a publicação, é essencial solicitar que a Comunicação Setorial forneça os links e informações de cada publicação para controle e evidenciação.

d **Rastreabilidade:** para manter a rastreabilidade, é importante criar e manter arquivo para depositar as evidências de cada publicação (imagem, link e data).

FIQUE ATENTO(A)! Normativas da CGE:

e **Ato normativo anual:** Anualmente, a CGE emite um ato normativo que estabelece as regras para as premiações e outras atividades do exercício, que pode incluir orientações específicas para as divulgações dentro dos eixos do Programa.

f **Atualizações e especificações:** Este documento pode conter informações sobre o número mínimo de divulgações, formas de comprovação e envio, público alvo, entre outros detalhes relevantes.

10.3 Capacitações

a **Objetivo das capacitações:** as capacitações são essenciais para reforçar a cultura de integridade dentro dos órgãos e entidades do governo, abrangendo todos os eixos do Programa de Compliance Público (PCP).

b **Entidades ofertantes:** as capacitações são normalmente oferecidas pela Escola de Governo ou diretamente pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), que são as principais entidades responsáveis por desenvolver e implementar os programas de treinamento.

Responsabilidades do Escritório de Compliance

c **Parceria com Gestão de Pessoas:** o Escritório de Compliance deve trabalhar em conjunto com o departamento de Gestão de Pessoas de cada instituição para incentivar e facilitar a participação dos servidores nas capacitações.

b **Estímulo à capacitação continuada:** é crucial que o Escritório de Compliance incentive a capacitação continuada dos servidores, promovendo o desenvolvimento constante de suas competências e entendimento dos princípios de integridade e compliance.

FIQUE ATENTO(A)! Normativas da CGE:

e **Emissão de ato normativo anual:** anualmente, a CGE emite um ato normativo que estabelece as regras específicas para as premiações do exercício, que podem incluir diretrizes detalhadas para as capacitações.

f **Conteúdo do documento:** este documento normativo pode incluir orientações detalhadas e atualizações específicas sobre as capacitações necessárias dentro do PCP, garantindo que as práticas de treinamento estejam sempre alinhadas com as necessidades atuais e os objetivos do Programa.

11. Composição do Programa de Compliance Público

11.1. Função do Escritório de Compliance

a **Monitoramento e acompanhamento:** o Escritório de Compliance é responsável por acompanhar e monitorar a implementação das ações relacionadas aos diversos eixos do Programa de Compliance Público.

b **Cumprimento dos critérios:** deve assegurar que as ações estejam em conformidade com os critérios gerais definidos na Portaria do PCP, além dos quesitos

específicos estabelecidos nos regulamentos pertinentes às premiações integrantes do Programa.

11.2. Elaboração de plano de ação

a **Planejamento das atividades:** a elaboração de um plano de ação é essencial para facilitar o acompanhamento efetivo de cada quesito dos regulamentos dos prêmios do programa, envolvendo os responsáveis diretamente.

b **Relatórios ao Comitê Setorial:** o plano também deve permitir a apresentação organizada dos status de implementação das ações ao Comitê Setorial, promovendo transparência e responsabilidade.

11.3. Atualização e conhecimento das normativas

a **Tomada de ciência dos atos normativos:** é crucial que o Escritório de Compliance esteja sempre atualizado com os atos normativos emitidos pela CGE, que regem o PCP e as premiações anuais.

b **Relevância das atividades avaliadas:** as atividades avaliadas anualmente podem incluir uma variedade de temáticas que contribuem para a conformidade dos atos de gestão com padrões morais e legais. Estas atividades também devem visar garantir o sucesso das políticas públicas e a satisfação dos cidadãos.

11.4. Importância da atuação do Escritório de Compliance

a **Impacto nos resultados:** a atuação proativa e consciente do Escritório de Compliance é fundamental para garantir que o órgão ou entidade apresente resultados positivos, refletindo diretamente na eficácia do Programa de Compliance Público.

Autoria e revisão

Alline Ferreira Agapito Miranda
Gerência de Auditoria em Gestão de Riscos

Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima
Gerência de Ouvidoria

Bruno Mendes Dias
Subcontroladoria do Sistema de Correição e Contas

Bruno Rios Rolim
Controladoria Especializada em Transparência

Celiza Fleury Flores Roriz
Subcontroladoria de Auditoria Interna e Controle

Fernanda Cristina Batista Bernardes
Gerência de Auditoria em Gestão de Riscos

Haleária Alves de Alencar
Gerência de Ouvidoria

Ione Maria de Almeida Bastos
Gerência de Auditoria em Gestão de Riscos

Júnior José Costa
Gerência de Transparência Institucional

Lucimar Prado e Silva
Gerência de Auditoria do Programa de Compliance Público

Mara Nunes da Silva
Subcontroladoria de Auditoria Interna e Controle

Maria do Carmo Rodrigues Póvoa
Controladoria Especializada em Consultoria da Atividade Correcional e Contas

Márcia Regiane de Sousa Aleixo
Gerência de Auditoria do Programa de Compliance Público

Ricardo Orsini
Gerência de Promoção de Valores

CGE
Controladoria
Geral do Estado

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO