

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes claras e eficazes para a comunicação interna e externa relacionada aos riscos identificados nas operações e projetos da **Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra**.

2. ABRANGÊNCIA

Documento aplicável a todas as áreas e níveis de atuação da GOINFRA, englobando seus respectivos processos de trabalho, projetos, atividades e ações

3. DETALHAMENTO

O Plano de Comunicação de Gestão de Riscos tem como premissa básica o alinhamento ao Planejamento Estratégico da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – GOINFRA, bem como, o estabelecimento de mecanismos de comunicação que orientem a atuação dos colaboradores (servidores, comissionados, terceirizados) na manutenção e melhoria da gestão de riscos e na manutenção do Programa de Compliance Público - PCP.

O documento foi elaborado segundo as diretrizes estabelecidas pela norma ABNT NBR ISO 31000:2018 que prevê a fase de comunicação e consulta como uma das etapas no processo da Gestão de Riscos.



Figura 1 - Diagrama dos processos ISO 31000:2018

A comunicação e consulta são processos contínuos e iterativos que uma organização conduz para fornecer, compartilhar ou obter informações e se envolver no diálogo com as partes interessadas e outros, com relação a gerenciar riscos.

Sendo assim, a etapa de comunicação busca promover a conscientização e o entendimento do risco, enquanto a consulta envolve obter retorno e informação para auxiliar na tomada de decisões. Essas ações têm como propósito auxiliar as partes interessadas pertinentes na compreensão do risco, evidenciar a base utilizada para a tomada de decisões e a necessidade de tomar determinadas ações específicas.

Deve-se preocupar em reunir diferentes áreas de especialização para cada etapa do processo de gestão de riscos: elaboração do contexto, mapeamento e tratamento de riscos. Além disso, esse

processo permite assegurar que pontos de vista diferentes sejam considerados apropriadamente ao se definirem critérios de risco e avaliarem riscos. Todas essas ações contribuirão para a construção de um senso de inclusão e propriedade entre os afetados pelo risco. Dentre os principais benefícios auferidos por meio de um Plano de Comunicação e Consulta implantado e monitorado destaca-se o fornecimento de informações com qualidade para a supervisão dos riscos e a tomada de decisão.

3.1 Objetivos do Plano de Comunicação – Gestão de Riscos

Os objetivos gerais do Plano de Comunicação – Gestão de Riscos da GOINFRA são:

- Promover a conscientização e o entendimento da gestão de riscos;
- Familiarizar os colaboradores sobre o tema “Gestão de Riscos”: o que é, para quem serve, quais os benefícios da gestão de riscos e a quem se destina;
- Subsidiar os colaboradores com informações relevantes sobre a Gestão de Riscos adotado pela GOINFRA, comunicando-lhes as atividades e os resultados da gestão de riscos em toda a organização;
- Prover mecanismos de consulta auxiliando os colaboradores na obtenção de uma comunicação bilateral entre a GOINFRA e suas partes interessadas, antes da tomada de decisão ou direcionamento de questões específicas.

3.2 Comunicação / Consultas com os Stakeholders

A comunicação e consulta relativa ao processo de Gestão de Riscos na GOINFRA deve ser realizada conforme as diretrizes estabelecidas na tabela abaixo:

COMUNICAÇÃO E CONSULTA – GESTÃO DE RISCOS				
Etapa / Assunto	Público-alvo (A quem se deve comunicar e/ou consultar)	Veículo de comunicação	Frequência (período de divulgação)	Responsável Pela Consulta/ Divulgação
Elaboração/ revisão da documentação da Gestão de Riscos da GOINFRA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ COMUNICAR / CONSULTAR: a todos os colaboradores da GOINFRA; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internamente: Intranet, processo no SEI, reuniões; ▪ Externamente: Redes sociais, site, DOE – Diário Oficial do Estado 	No mínimo anualmente (comunicação e consulta), após a aprovação da documentação pelo Comitê Setorial de Compliance (comunicação)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intranet: Tecnologia da Informação ▪ Redes Sociais, site: Comunicação Setorial; ▪ DOE, Processo SEI, Reuniões: Escritório de Compliance.
Promoção da comunicação, conscientização e do entendimento da Gestão de Riscos	<p>COMUNICAR: aos colaboradores do órgão para elevar e estimular a cultura de Gestão de Risco</p> <p>COMUNICAR: a toda a sociedade para conhecimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internamente: Intranet, e-mails, reuniões, murais; ▪ Externamente: Redes sociais. 	Mensalmente, após elaboração do conteúdo por parte do Escritório de Compliance – Eixo Gestão de Riscos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intranet: Tecnologia da Informação ▪ Redes Sociais: Comunicação Setorial; ▪ E-mails, reuniões, murais: Escritório de Compliance.

Orientação – Identificação, Análise, Avaliação, e tratamento dos riscos	COMUNICAR: as equipes da área/atividade do Escopo da Gestão de Riscos da GOINFRA	Reunião, treinamento e-mail, whatsapp	Conforme necessidade	Escritório de Compliance – Eixo Gestão de Riscos
	CONSULTAR: as equipes da área/atividade do Escopo de outras áreas que possam contribuir no processo em análise (Ex.: Ouvidoria sendo consultada para auxiliar na identificação de riscos de outra área)	Reunião	Conforme necessidade	Escritório de Compliance – Eixo Gestão de Riscos
Validação da Matriz de Riscos	COMUNICAR: as equipes da área/atividade do Escopo da Gestão de Riscos da GOINFRA	Processo no SEI	Após a validação da Matriz de Riscos pelo Comitê Setorial de Compliance	Escritório de Compliance – Eixo Gestão de Riscos
Orientação – Preenchimento dos relatórios de resultados e gerenciamento de riscos	COMUNICAR: aos proprietários de risco do Escopo da Gestão de Riscos da GOINFRA	Reunião	Conforme necessidade e sempre após a validação das ações de tratamento ou substituição do proprietário de risco	Escritório de Compliance – Eixo Gestão de Riscos
Monitoramento dos resultados e gerenciamento de riscos	COMUNICAR: as Diretorias da GOINFRA	Reunião	Quadrimestral, após entrega dos relatórios de resultados e gerenciamento de riscos pelos Proprietários de Riscos	Proprietários de Riscos, Escritório de Compliance – Gestão de Riscos
	COMUNICAR: ao Comitê Setorial de Compliance	Reunião	Quadrimestral, após análise dos relatórios de resultados e gerenciamento de riscos pelas Diretorias da GOINFRA	Diretorias da GOINFRA, Escritório de Compliance
Resultados positivos alcançados por meio da Gestão de Riscos	COMUNICAR: aos demais colaboradores da GOINFRA para elevar e estimular a cultura de Gestão de Riscos e à sociedade para conhecimento	Internamente: Intranet; Reuniões Externamente: Redes sociais, site; processo no SEI (À GOINFRA para conhecimento)	Quadrimestral, após análise dos relatórios de resultados e gerenciamento de riscos pelo Comitê Setorial de Compliance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intranet: Tecnologia da Informação ▪ Redes Sociais: Comunicação Setorial; ▪ E-mails, reuniões, murais: Escritório de Compliance

3.3 Veículos de Comunicação

Para a comunicação e consulta relativa ao processo de Gestão de Riscos na GOINFRA com os stakeholders foram estabelecidos os seguintes veículos de comunicação disponíveis:

Veículo de comunicação	Proposta	Público atingido
E-MAIL	Envio de e-mail marketing para os colaboradores com dicas e perguntas do tipo “Você sabia?”	Todos os colaboradores
	Envio de Newsletter: disparo de notícias e outros conteúdos jornalísticos em formato de jornal.	Todos os colaboradores e outras partes interessadas pertinentes
OUVIDORIA	Canal de comunicação na Ouvidoria para recebimento de opiniões, críticas, dúvidas e sugestões dos colaboradores sobre a Gestão de Riscos.	Todos os colaboradores
MURAL	<ul style="list-style-type: none"> Mural físico: Colocação de informações impressas sobre a Gestão de Riscos nos murais da Goinfra. Mural digital: vídeos curtos e em sequência, por meio de televisores, em pontos estratégicos da Goinfra. 	Todos os colaboradores
INTRANET	Publicação periódica de matérias referentes à Gestão de Riscos: vídeos, documentos de estudo, eventos realizados, notícias de outros órgãos, melhorias esperadas, resultados alcançados etc.	Todos os colaboradores
PAPEL DE PAREDE TEMÁTICO (Tecnologia da Informação)	Divulgação de papel de parede temático na área de trabalho dos computadores da Goinfra.	Todos os colaboradores
REDES SOCIAIS (Site, WhatsApp, Instagram, LinkedIn etc.)	Divulgação de vídeos, notícias e informações sobre a Gestão de Riscos nas redes sociais oficiais da Goinfra.	Todos os colaboradores, sociedade e demais partes interessadas pertinentes

REALIZAÇÃO DE REUNIÕES COM PROPRIETÁRIOS DE RISCOS	Estabelecimento de reuniões junto aos Proprietários de Riscos da Goinfra com o objetivo de alinhamento das estratégias da Gestão de Riscos, repasse de informações pertinentes, resultados alcançados, análise da Matriz de Risco, propostas de melhorias, dentre outros assuntos pertinentes a Gestão de Riscos da Goinfra.	Todos os Proprietários de Riscos
NOTÍCIA PARA IMPRENSA E SITE	Publicação periódica, no mínimo mensal, no site, portal de Goiás e remessa de release para veículos de comunicação com informações referentes ao Plano de Compliance Público - Gestão de Riscos.	Todos os colaboradores e sociedade
Diário Oficial do Estado de Goiás	Publicação de resoluções, decisões, ações, editais e qualquer outro assunto que seja de interesse da sociedade e demais partes interessadas pertinentes.	Toda a sociedade e demais partes interessadas
TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO – PROPRIETÁRIOS DE RISCOS	Realização de eventos de capacitação junto aos Proprietários de Riscos da Goinfra com o objetivo de alinhamento de conceitos e metodologias relativas à Gestão de Riscos, bem como, treinamento específico sobre o preenchimento e análise da Matriz de Riscos da Goinfra.	Todos os Proprietários de Riscos

4. CONTROLE DE REVISÕES

N. da versão	Data	Histórico das alterações
01	25/09/2024	Emissão inicial

5. APROVAÇÃO

Elaborado/ revisado por: Escritório de Compliance	Aprovado por: Comitê Setorial	Data de aprovação: 25/09/2024
---	---	---