



## SUMÁRIO EXECUTIVO DO RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 2440.0421.20

Sumário executivo do trabalho de auditoria realizado na Agência Reguladora dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário de Minas Gerais - ARSAE-MG, sediada na sediada na Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves, na Rodovia João Paulo II, nº 4143, Bairro Serra Verde, nesta Capital.

O trabalho teve como objetivo a avaliação do gerenciamento de riscos nos processos de atendimento às manifestações na Ouvidoria da ARSAE, tais como: reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios encaminhados pelos usuários e demais pessoas interessadas nos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Para realização do trabalho foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Compreender a rotina das atividades e fontes de documentação do processo;
- Identificar o mapeamento do fluxo do processo;
- Identificar e avaliar os riscos relevantes às atividades realizadas no processo;
- Identificar e avaliar a estrutura de controles aplicados;
- Levantar boas práticas para melhoria do processo.

<b>Situação encontrada</b>
Foram identificados 03 eventos de riscos extremos e 10 eventos de riscos altos que necessitam de ação de tratamento, pois representam riscos ao atingimento dos objetivos dos processos avaliados. No entanto, também foi possível identificar oportunidades de melhorias tanto por meio da implementação de novos controles, quanto pelo aprimoramento dos existentes.
<b>Recomendação</b>
Após a identificação das ações a serem implementadas, visando tratar os riscos identificados, as mesmas serão materializadas com a formulação do Plano de Ação, cuja elaboração compete ao gestor do processo. Caso o gestor indique que não tomará nenhuma ação, devido ao seu grau de apetite a riscos, será preciso justificar o motivo. Foi sugerido algumas boas práticas, mediante os controles apresentados nas atividades com riscos extremos e altos para que possam auxiliar na construção do plano de ação. Ressaltou-se a necessidade de se efetuar o monitoramento dos riscos identificados, no intuito de validar os resultados apontados, assim como identificar novos riscos que porventura apareçam.

Controladoria Seccional ARSAE/Auditoria-Geral, Belo Horizonte/MG, em 20 de abril de 2020.