



PLANO DE INTEGRIDADE DA CGM

Elaborado Por:
Controladoria-Geral do Município



2025 / 2026

PLANO DE INTEGRIDADE

Controladoria-Geral do Município (CGM)



Prefeito

David Antônio Abisai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito

Renato Frota Magalhães

Controlador-Geral do Município

Alessandro Moreira Silva

Controladora-Geral Adjunta

Lucilene Florêncio Viana

Ouvidor-Geral do Município

Wallace Fernandes Oliveira

Diretor do Departamento de

Controladoria

Gleuson Silva Chaves

Elaboração

Joabe Cota Riker

Diagramação

Lorena de Oliveira Pereira

Controladoria-Geral do Município (CGM).

Plano de integridade / Controladoria-Geral do Município. – Manaus: CGM, 2025 / 2026. 55 p.
Publicação online.

1. Plano de Integridade – Macrofunções da Controladoria-Geral do Município. 2. Governança Pública. 3. Gestão de Risco. 4. Transparência Pública. 5. Lei de Proteção de dados (LGPD). 6. Pontos de Melhoria. I. Título.



SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
PALAVRA DO CONTROLADOR-GERAL	4
INTRODUÇÃO	6
INSTÂNCIA DE GOVERNANÇA	9
FUNDAMENTOS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE.....	11
MACROFUNÇÕES DA CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO	11
Auditoria Interna Governamental	11
Ouvidoria-Geral do Município (OGM).....	11
Transparência e Integridade	11
COMPROMETIMENTO E APOIO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO	16
UNIDADE RESPONSÁVEL E INSTÂNCIAS DE GOVERNANÇA.....	17
Alta Administração	17
Comitê de Governança Pública (CGov).....	17
Ouvidoria-Geral do Município	19
Portal da Transparência e e-SIC	20
Controle Interno.....	22
Auditoria Interna Governamental.....	23
Equipe Técnica de Integridade e <i>Compliance</i>	24
GESTORES DE RISCOS	25
ESTRATÉGIAS DE MONITORAMENTO CONTÍNUO	27
PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO	29
GESTÃO DE RISCOS DE INTEGRIDADE.....	30
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)	31
CARTILHA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO	31
PONTOS DE MELHORIA A PARTIR DE 2025.....	33
TRATAMENTO DOS RISCOS.....	34
Departamento De Administração E Finanças (DAF).....	34
Departamento De Controladoria (DECONT).....	37
Ouvidoria-Geral Do Município (OGM).....	40
Departamento De Auditoria Interna Governamental (DAIGOV)	42
Departamento De Avaliação De Imóveis (DAI)	45
Assessoria Técnica (ASTEC)	47
CANAIS DE COMUNICAÇÃO	50
Comunicação interna sobre integridade	51
Canais de Atendimento ao Cidadão	52
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
APÊNDICE I – CATEGORIAS DE RISCOS À INTEGRIDADE.....	53
APÊNDICE II – ETAPAS DA METODOLOGIA DE GESTÃO DE RISCOS DE INTEGRIDADE	54



PALAVRA DO CONTROLADOR-GERAL

Em um momento crucial de nossa história, no qual a agenda *Environmental, Social and Governance* (ESG) vem ganhando cada vez mais relevância nas discussões globais, é com satisfação que a Controladoria-Geral do Município (CGM) destaca que esses valores vêm sendo incorporados em seus planos, programas, arcabouço legal, no cotidiano e na estrutura de nossos trabalhos.

Este Plano de Integridade é um exemplo notável disso, pois materializa e direciona ações que abrangem esses aspectos. Sua composição e fundamentação balizadas no Programa de Integridade e *Compliance* da Prefeitura de Manaus, destacam as noções de Governança, Integridade e *Compliance* que estão sendo disseminadas no município. Além disso, a Governança enquanto instrumento de gestão, aborda e apresenta diretrizes para um número vasto de possibilidades que podem ser aplicadas ao favorecimento, direto e indireto, de ações com foco na preservação ambiental e o fortalecimento social, cerne da Agenda ESG.

O controle social vem se expandindo nos últimos tempos, os avanços tecnológicos estão proporcionando maior participação dos cidadãos nas atividades do governo, e por conta disso, as organizações necessitam ser bem mais cautelosas na execução de suas atividades. A CGM acredita que a integridade, quando fortalecida pela ética, transparência, conformidade e comportamento anticorrupção, assegura um Sistema de Integridade e *Compliance* orientado por planos estratégicos e que contenha ações onde podem ser inseridos todos os seus servidores, independentemente da necessidade de monitorá-los ou fiscalizá-los.

A integridade é algo que se torna mais sólida, na medida em que traz a sociedade para participar dos debates internos sobre metas, políticas e projetos. O Plano de Integridade da CGM demonstra diversas ferramentas que já estão em curso, e que aproximam os cidadãos da Administração Pública. Dentre esses canais pode-se destacar: a



Ouvidoria-Geral do Município (OGM); o Portal de Transparência e o e-SIC. Além desses canais, a CGM vem realizando trabalhos no intuito de adequar-se à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com vistas a proteger e salvaguardar dados pessoais de seus servidores e do público externo.

Temos todos os mecanismos para a boa implementação da integridade, porém sabemos que o seu fortalecimento depende de ações contínuas, do fortalecimento dos seus pilares, sobretudo do pilar de treinamentos e comunicação, do estabelecimento de medidas para a comunicação interna pautada em elementos pedagógicos práticos e do esforço diário de cada um de nós. Integridade é mudança de cultura, e por vezes não apenas no campo organizacional. Por isso, a importância da internalização desses valores em nossas rotinas e tarefas diárias.

O foco da CGM é incentivar cada vez mais a cultura da Governança, Integridade e *Compliance* dentro da nossa Secretaria, e que isso se torne um motor, um exemplo, para os demais órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta. A ética e a transparência são valores cruciais para esse novo momento da gestão pública, voltada para as preocupações sociais e ambientais, por isso nosso trabalho enveredará novos e constantes esforços na busca pelo bem comum da população, e para as contribuições indispensáveis ao meio ambiente.

Alessandro Moreira Silva
**Controlador-Geral do
Município**



INTRODUÇÃO

A Controladoria-Geral do Município (CGM) é um Órgão da Administração Direta do Poder Executivo Municipal responsável pela coordenação geral, orientação normativa, supervisão técnica e realização de atividades de auditoria ligadas ao controle interno no âmbito da administração pública municipal na cidade de Manaus, bem como à promoção da cultura de Governança, Integridade e *Compliance*. As atividades da CGM zelam ainda, pelo apoio ao controle externo no exercício da sua missão institucional, resguardada a sua autonomia.

Com a publicação da Lei Municipal nº 2.944 de 01 de setembro de 2022 que dispõe sobre a sua reestruturação organizacional, a CGM passou a atuar em 5 áreas: Assessoria Técnica, Controladoria, Auditoria, Avaliação de Imóveis e Ouvidoria. Nesse sentido, enquanto órgão central de controle interno, a CGM atua com o intuito de auxiliar a melhoria da gestão por meio de suas atividades.

Dentre as principais finalidades da CGM, destacam-se:

- a) Exercer a coordenação geral, orientação normativa, supervisão técnica e realização de atividades inerentes ao Controle Interno no âmbito da Administração Municipal;
- b) Avaliar o cumprimento das metas previstas no Plano Plurianual (PPA) e na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), assim como a execução dos programas de governo e dos orçamentos do município;
- c) Promover a implementação de procedimentos de prevenção e de combate à corrupção, programa de integridade pública, bem como a política de transparência da gestão no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- d) Avaliar os resultados quanto à eficácia, eficiência e efetividade da gestão orçamentária, financeira, patrimonial e operacional dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Municipal, bem como da



- aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;
- e) Zelar pela condução do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal, preservando o interesse público e a probidade na guarda e aplicação de dinheiros, valores e outros bens do município ou a ele confiados;
 - f) Apoiar o Controle Externo no exercício de sua missão institucional, por meio das atividades definidas pela CGM, resguardada a sua autonomia;
 - g) Receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e dúvidas feitas por pessoas físicas, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado, relativos ao Poder Executivo Municipal;
 - h) Celebrar parcerias, convênios, ajustes ou termos com órgãos ou entidades sobre temas relacionados ao controle.

Para o cumprimento das suas finalidades a CGM vem atuando e realizando ações nas áreas de Auditoria, Transparência, Ouvidoria, Integridade e *Compliance*, Avaliação de Imóveis, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Consultoria e Assessoramento.

Com a missão de **“prevenir e combater a ineficiência administrativa, aprimorar a gestão pública e fortalecer os controles internos das unidades gestoras diretas e indiretas”** e a visão de **“ser reconhecida perante a sociedade e administração pública municipal, como instituição de referência nas áreas de controle interno e promoção da transparência”** a CGM pauta suas atividades pela Ética, Transparência, Respeito, Eficiência, Inovação e Valorização das Pessoas. Dessa forma, a CGM apresenta o seu primeiro Plano de Integridade, com vigência para o período de 2025 e 2026.

É importante mencionar que este Plano de Integridade foi elaborado com base no que rezam os Decretos n.º 5.437 e n.º 5.438, ambos de 21 de dezembro de 2022, assim sendo:

“O documento oficial que contempla os principais riscos



de integridade do órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal, as medidas e preceitos de tratamento dos riscos identificados e a forma de implementação e monitoramento do Programa de Integridade e *Compliance*”.

O objetivo do Plano de Integridade é fortalecer as ações e promover a consolidação das estruturas de governança, integridade e *compliance* em nossa Unidade Gestora, utilizando de mecanismos que ajudem na prevenção, detecção e na remediação de atos que se apresentem em desacordo com as normas, legislações e com os bons preceitos da Administração Pública.

Seguindo os normativos vigentes, sobretudo o Decreto n.º 5.438/2022 que instituiu o Programa de Integridade e *Compliance* da Administração Direta, Autarquias e Fundações do Poder Executivo no município de Manaus, fazendo isso com vistas a aprimorar a estrutura de integridade, têm-se que foram definidos os seguintes eixos:

- (i) Instância de Governança e Fundamentos do Programa de Integridade;
- (ii) Comprometimento e Apoio da Alta Administração;
- (iii) Unidade Responsável e Instâncias de Integridade;
- (iv) Identificação e Classificação dos Riscos;
- (v) Estratégia de Monitoramento, Avaliação e Atualização do Plano; e
- (vi) Capacitação e Informação sobre os Canais de Comunicação.

Em suma, é importante destacar que este Plano também tem como objetivo organizar as políticas, ferramentas e áreas responsáveis pela integridade, além de identificar os principais riscos envolvidos. Ele mostra os passos que a CGM deve seguir para alcançar um ambiente íntegro em todas as suas atividades, com excelência em seus serviços.



INSTÂNCIA DE GOVERNANÇA

O Decreto Municipal n.º 5.436/2022 elenca a integridade como princípio da Governança Pública (Art. 3º, inciso II) e ressalta que órgãos e as entidades da administração direta, autárquica e fundacional deverão instituir programa de integridade e comitês internos de governança pública, a chamada Equipe Técnica de Integridade e *Compliance* (ETICo).

A alta administração do Órgão é composta pelo Controlador-Geral, Controladora-Adjunta, Ouvidor-Geral e pelas Diretorias, estes contando com o auxílio da Assessoria Técnica. Cabe à alta administração definir e avaliar a estratégia e as políticas públicas de governança, integridade e *compliance* que serão postas em prática, monitorando a sua conformidade e desempenho, além de atuar nos casos omissos.

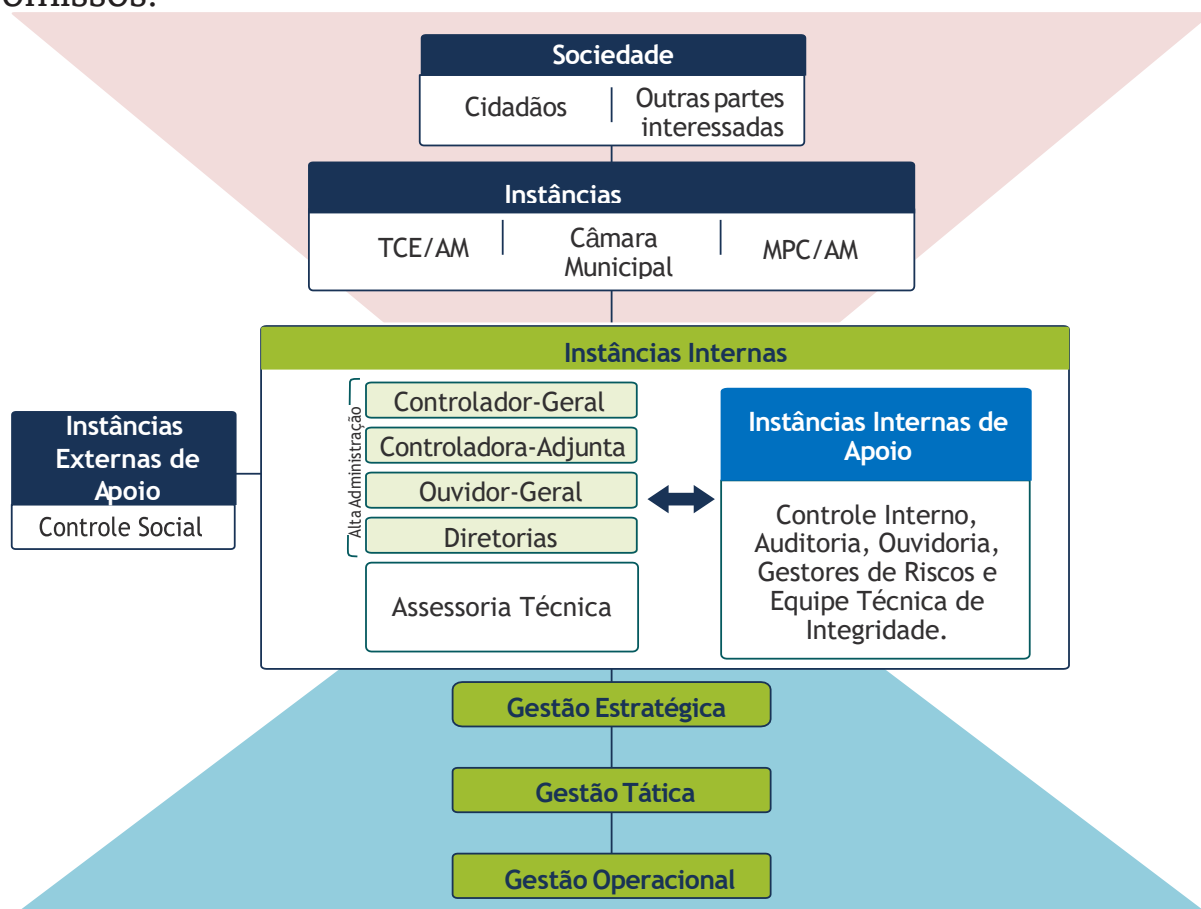


Figura 1 – Instância de Governança (Adaptado do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) 2024, *apud* Relato Integrado, 2023).



Integram a estrutura de Governança da Controladoria-Geral do Município (CGM):

I. Instâncias Externas:

- Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM);
- Câmara Municipal de Manaus (CMM);
- Ministério Público de Contas do Estado do Amazonas (MPC/AM).

II. Instâncias Internas:

- Alta Administração;
- Assessoria Técnica.

III. Instâncias Internas de Apoio à Governança:

- Controle Interno;
- Auditoria Interna;
- Ouvidoria;
- Gestores de Riscos;
- Equipe Técnica de Integridade e *Compliance*.

A ETICo tem o objetivo de garantir o desenvolvimento e a apropriação das melhores práticas de Governança de forma contínua e progressiva. Em 21 de dezembro de 2022, a Prefeitura de Manaus instituiu a Política de Governança Pública e *Compliance* no âmbito do Poder Executivo Municipal, através do Decreto n.º 5.436, que criou o Comitê de Governança Pública (CGov) com a finalidade de acompanhar a condução da Política de Governança na Administração Pública Municipal. Nesse sentido, cada Unidade Gestora (UG) que detenha em sua composição uma ETICo, deve seguir os ditames especificados nas deliberações do CGov, bem como no Programa de Integridade e *Compliance*, gerenciado pela CGM.



FUNDAMENTOS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus fundamenta-se em pilares, objetivos e etapas para a elaboração de planos, visando a mitigação dos riscos de integridade à Prefeitura de Manaus, por meio de estratégias de governança e *compliance*, em cada uma de suas Unidades Gestoras.

MACROFUNÇÕES DA CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Auditoria Interna Governamental

- Possui a missão de realizar avaliações da gestão pública por meio de auditorias, propondo ações corretivas, visando a melhoria contínua.

Ouvidoria-Geral do Município (OGM)

- Possui a missão de gerir o recebimento e análise de denúncias, reclamações, solicitações, elogios e pedidos de acesso à informação.

Transparência e Integridade

- Possui a missão de prevenir atos lesivos contra a administração pública e, promover a transparência, o acesso à informação, disseminar normas para a boa conduta ética, integridade e controle social.

A CGM atua com a execução de planos operacionais anuais de integridade, como parte da Política de Governança, visando colocar em



prática o Planejamento Estratégico das ações do Sistema de Integridade Pública do Poder Executivo Municipal (SIPEM). O SIPEM, no Decreto n.º 5.437/2022 elenca uma série definições sobre integridade, define os objetivos, sua composição e as competências dos órgãos central e setoriais. Nisso, têm-se que o SIPEM buscará seguir os princípios e as regras da administração pública que também fundamentam o Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus, ao mesmo tempo em que estabelecem a obrigação de se praticarem atos que atendam ao interesse público, dentro dos limites da legalidade, impessoalidade, eficiência e moralidade administrativa, que são princípios já perpetrados na gestão pública.

A partir do Relatório de Diagnóstico Inicial de Gestão de Riscos de Integridade, foi possível categorizar os riscos à integridade, uma vez que essas normas a serem seguidas na Administração Pública regulamentam não só prerrogativas, direitos e deveres dos agentes públicos, como também medidas preventivas, remediadoras e corretivas no caso de ações que possam levar a conflito de interesses, prejuízos ou lesão ao erário, abuso de poder, fraudes e corrupção ou violação de princípios.

As principais políticas e normas internas que influenciam o Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus, e por conseguinte o Plano de Integridade da CGM, são:

- **Política de Governança Pública e *Compliance*:** garante a aderência aos princípios, às diretrizes e às boas práticas da Governança Institucional promovendo a tomada de decisão levando em consideração a avaliação dos ambientes interno e externo dos órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal e a participação social por meio da comunicação aberta, voluntária e transparente.



- **Plano de Trabalho Anual de Auditoria (PTAA):** orienta os auditores da CGM e demais profissionais da área, que buscam subsídios acerca dos procedimentos adotados pelo Departamento de Auditoria Interna Governamental (DAIGOV), sobre as diretrizes normativas. O PTAA relaciona-se, de modo geral, à adição de valor, à melhoria dos processos de gestão de riscos e de controles internos das instituições e à prevenção de prejuízos ao erário, detecção de irregularidades e punição ao agente infrator, seja ele público ou privado.
- **Código de Ética da CGM:** estabelece princípios e valores fundamentais para que os servidores da CGM desempenhem suas atribuições no cargo ou na função, pautados pelos princípios da imparcialidade, da independência funcional e da moralidade individual, social e profissional, e apresentem conduta compatível com os preceitos estabelecidos no próprio Código.
- **Regimento Interno do Comitê de Governança Pública (CGov):** define a constituição, finalidade, composição, competências, atribuições e funcionamento do CGov, órgão máximo de decisão em assuntos de integridade e *compliance*.
- **Cartilha de Prevenção e Combate ao Assédio:** proporciona aos servidores públicos o conhecimento conceitual sobre o assédio, a previsão legal, as diversas formas que ele pode ser cometido e suas consequências, além de tratar sobre sua prevenção e instruções para denúncias.
- **Guia Prático de Implementação da Integridade:** elaborado para auxiliar os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Manaus a desenvolver internamente seus próprios Planos de Integridade e *Compliance*.
- **Metodologia de Gestão de Riscos de Integridade:** estabelece



os princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados e seguidos no processo de gestão de riscos integrados ao Planejamento Estratégico da CGM, bem como à programas, projetos e processos de cada departamento.

- **Manual de Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos:** foi pensado para dar resposta em todos os níveis da gestão, às questões mais complexas nas suas diversas áreas de atuação, sobretudo no ambiente público, ajudando a desenvolver de forma correta, uma gestão integrada e capaz de promover a melhoria contínua dos seus serviços.
- **Ouvidoria-Geral:** funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e a CGM, bem como a própria Prefeitura de Manaus como um todo.
- **Portal da Transparência:** fornece informações sobre os atos e fatos de gestão praticados pela CGM e por todas as Unidades Gestoras da Prefeitura de Manaus, para toda a sociedade.
- **Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC):** atende aos pedidos de informação relacionados à Lei de Acesso à Informação, servindo de canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura de Manaus.
- **Plano de Contratações Anual:** consolida as contratações a serem realizadas ou prorrogadas no exercício subsequente, auxiliando a administração na tomada de decisão.
- **Carta de Serviços ao Usuário:** informa o usuário sobre os serviços prestados pela CGM, as formas de acesso a essas atividades e, também, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao cidadão.



As principais ações que necessitam serem postas em prática para a consolidação do Programa de Integridade na CGM, são:

- **Manual contendo a metodologia do Índice de Integridade da Prefeitura de Manaus:** o índice de integridade consistirá em uma ferramenta de avaliação de desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, quanto aos seus esforços para o aumento da integridade pública.
- **Plano de Cargos Carreiras e Remunerações (PCCR):** estabelecerá uma política salarial que permita a ascensão profissional dos servidores, de acordo com suas aptidões e desempenhos, e contribuirá para o desenvolvimento da política de recursos humanos.
- **Plano Anual de Capacitação:** documento consolidado, em que sejam estabelecidos todos os treinamentos, cursos, capacitações, participações em Conferências e Congressos a serem realizados no exercício, decidindo-se entre eventos interno ou externo, carga horária, período de realização e custo a ser alocado.
- **Certificações Internacionais:** as certificações como a ISO 9000, que permite a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade (SGQ) e a Certificação ISO 37001 que contém medidas concebidas para identificar e avaliar o risco, bem como prevenir, detectar e responder ao suborno, devem ser práticas a serem perseguidas pela CGM.
- **Plano de Uso Sustentável dos Recursos:** ferramenta de planejamento que possibilita estabelecer práticas de sustentabilidade e de racionalização dos gastos institucionais e dos processos administrativos, buscando uma atuação socioambiental em conformidade com as boas práticas sustentáveis e legislações específicas.



- **Código de Conduta Ética dos Servidores e da Alta Administração:** normas de conduta ética que regerão todos os servidores da Prefeitura de Manaus.
- **Regimento Interno da CGM:** normas procedimentais para a boa condução da Secretaria.

COMPROMETIMENTO E APOIO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Considerando que a alta administração é composta pelo Controlador-Geral do Município, pela Controladora-Geral Adjunta, pelo Ouvidor-Geral e pelas Diretorias que integram o organograma da CGM com o apoio da Assessoria Técnica, esse corpo diretivo é responsável por definir e avaliar a estratégia e as ações, monitorando a sua conformidade e o seu desempenho, e por atuar nos casos de desvios identificados. O Quadro 1 relaciona as principais ações realizadas pela alta administração no âmbito do Programa de Integridade e *Compliance* da Prefeitura de Manaus na CGM, desde a sua implementação:

Quadro 1 – Ações de comprometimento da Alta Administração		
Ações	Responsável	Realizado em
Adesão ao Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus	Controlador-Geral do Município	agosto/2023
Disponibilização do Plano de Integridade no site da CGM	Departamento de Controladoria	Permanente
Identificação, avaliação e tratamento de riscos à integridade	Gestores de Riscos da CGM	Contínuo
Análise e acompanhamento dos riscos à integridade	Corpo Diretivo da CGM, Gestores de Riscos e Controlador-Geral do Município	Anual
Monitoramento das medidas de integridade	Corpo Diretivo da CGM, Gestores de Riscos e Controlador-Geral do Município	Contínuo



UNIDADE RESPONSÁVEL E INSTÂNCIAS DE GOVERNANÇA

São diretrizes da governança pública:

[...]

V - Incorporar padrões elevados de conduta pela alta administração para orientar o comportamento dos agentes públicos, em consonância com as funções e as competências dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

(Art. 4º do Decreto Municipal n.º 5.436/2022)

O eixo de atuação “Unidade Responsável e Instâncias de Governança” relaciona as instâncias e práticas de Governança da CGM e as ações sob sua responsabilidade. A metodologia utilizada neste eixo objetivou identificar, principalmente, oportunidades de fortalecimento para o desempenho das atividades das instâncias existentes e avaliar áreas/funções necessárias para a melhoria e a manutenção do Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus.

Alta Administração

A Alta Administração da CGM é formada pelos líderes responsáveis por estabelecer e avaliar estratégias e ações, monitorar a conformidade e o desempenho dessas, e intervir em casos de desvios. Este grupo é composto pelo Controlador-Geral do Município, pela Controladora-Geral Adjunta, pelo Ouvidor-Geral e pelas Diretorias que fazem parte do organograma da CGM, com o suporte da Assessoria Técnica.

Comitê de Governança Pública (CGov)

A Prefeitura de Manaus instituiu a Política de Governança Pública e *Compliance* no âmbito do Poder Executivo Municipal, e através do Comitê de Governança Pública (CGov) em suas competências, poderá:



I – Propor medidas, mecanismos e práticas organizacionais para o atendimento aos princípios e às diretrizes de Governança pública estabelecidos;

II – Aprovar manuais e guias com medidas, mecanismos e práticas organizacionais que contribuam para a implementação dos princípios e das diretrizes de Governança pública estabelecidos;

III – Aprovar recomendações aos colegiados temáticos para garantir a coerência e aprimorar a coordenação de programas e da Política de Governança Pública e *Compliance*;

IV – Incentivar e monitorar a aplicação das melhores práticas de Governança no âmbito do Poder Executivo Municipal;

V – Expedir resoluções necessárias ao exercício de suas competências; e

VI – Acompanhar o cumprimento da Política de Governança Pública e *Compliance* estabelecida.

São objetivos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, no escopo da Governança Institucional, sob a coordenação da CGM, adotar medidas destinadas à prevenção, à detecção e à punição de fraudes e atos de corrupção, estruturados nos seguintes eixos:

I – Comprometimento e apoio permanente da alta administração;

II – Definição de unidade responsável pela implementação e acompanhamento do programa no órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das demais atividades nela exercidas;

III – Identificação, análise, avaliação e tratamento de riscos de



integridade sob orientação da Controladoria-Geral do Município;

IV – Promoção de treinamentos e eventos que disseminem, incentivem e reconheçam boas práticas na gestão pública; e

V – Monitoramento contínuo do Programa de Integridade.

Ouvidoria-Geral do Município

O Decreto Municipal nº 5.537/2023 regulamentou a aplicação da Lei Federal nº 13.460/2017 e instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal (SISMOUV). Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) é um canal de comunicação, responsável pela interlocução entre o cidadão e a Prefeitura de Manaus, capaz de receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, inclusive anônimas, referentes aos diversos serviços prestados pela gestão pública em todas as suas Unidades Gestoras.

Dessa forma a Ouvidoria Municipal permite ao cidadão a possibilidade de comunicar-se de forma rápida e eficiente, estreitando essa relação tão importante entre a sociedade e a Prefeitura de Manaus. Com a prerrogativa de regulamentar a política de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos na Prefeitura, compete à Ouvidoria-Geral:

I – Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II – Monitorar a atuação das unidades setoriais do SISMOUV, no tratamento das manifestações recebidas;

III – Promover a capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, de proteção e defesa do usuário de serviços



públicos;

IV – Manter sistema informatizado próprio ou de terceiros, por meio de convênio ou autorização para adesão a plataforma disponibilizada, de uso linear, uniforme e obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades setoriais do SISMOUV;

V – Definir metodologia padrão para medição do nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI – Manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades setoriais do SISMOUV; e

VII – Sistematizar e uniformizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do SISMOUV, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação desses serviços.

Portal da Transparência e e-SIC

Com o objetivo de regulamentar a política de acesso e segurança da informação, no âmbito do Poder Executivo Municipal, de acordo com as normas gerais estabelecidas na Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Prefeitura de Manaus publicou o Decreto n.º 4.157, de 20 de setembro de 2018. Nesse sentido, o Portal da Transparência emerge como um canal de comunicação com o cidadão, cujo objetivo é fornecer informações sobre os atos e fatos de gestão praticados pela Prefeitura de Manaus para toda a sociedade. É dever da Prefeitura, independentemente de requerimento (transparência ativa), a



divulgação no Portal da Transparência, no âmbito de suas competências, e informações de interesse geral por ele produzidas ou custodiadas.

O Portal da Transparência deverá atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - Conter formulário para pedido de acesso à informação, conforme modelo constante em Decreto;

II - Conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

III - Possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e textos, de modo a facilitar a análise das informações;

IV - Possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

V - Divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

VI - Garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;

VII - Disponibilizar instruções sobre a forma de comunicação do requerente com o órgão ou entidade;

VIII - Indicar instruções que permitam ao requerente comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade; e

IX - Garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.



Quanto à transparência passiva, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Prefeitura de Manaus é o canal de comunicação entre o cidadão e a CGM para atendimento dos pedidos de informação relacionados à Lei de Acesso à Informação. O sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação. Além disso, é possível, por meio do sistema, fazer o pedido; acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado; receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos; apresentar reclamações; e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

São objetivos do SIC:

I - Receber e registrar pedidos de acesso à informação; e

II - Atender, informar e orientar o público quanto ao acesso à informação.

São competências do SIC:

I - O recebimento do pedido de acesso e, se disponível no Portal da Transparência, fornecer de imediato a informação;

II - O registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega do número de protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e

III - O encaminhamento do pedido para a Ouvidoria do Município através do sistema e-SIC.

Controle Interno

A Lei n.º 2.944, de 01 de setembro de 2022 que dispõe sobre a estrutura organizacional da Controladoria-Geral do Município (CGM),



instituiu o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal, responsável pela coordenação geral, orientação normativa, supervisão técnica e realização de atividades inerentes ao controle interno no âmbito da Administração Municipal. A CGM, enquanto órgão de gestão institucional atua de modo a avaliar o cumprimento das metas previstas no Plano Plurianual (PPA) e na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), assim como a execução de programas de governo e dos orçamentos do Município.

O controle interno também trabalha para promover a implementação de procedimentos de prevenção e de combate à corrupção, auxílio ao programa de integridade pública, bem como a política de transparência da gestão no âmbito do Poder Executivo Municipal. De modo geral, a CGM e sua estrutura atuam para zelar pelo Sistema de Controle Interno, de modo a preservar o interesse público e a probidade na guarda e aplicação de dinheiro, valores e outros bens do Município ou a ele confiados, inclusive, apoiando o Controle Externo no exercício de sua missão institucional.

Auditoria Interna Governamental

A CGM em seu corpo organizacional possui o Departamento de Auditoria Interna Governamental, diretoria que atua na execução das Auditorias Internas. Nos últimos anos, a CGM tem focado nas auditorias operacionais nas áreas de gestão financeira, contábil, orçamentária, patrimonial e de recursos humanos. Isso é importante porque ajuda a avaliar se as ações da gestão pública, os sistemas e os controles estão atingindo os objetivos do plano de governo municipal.

Assim, as auditorias operacionais ocorrem para avaliar a gestão em diferentes níveis hierárquicos, conforme o programa e a extensão dos exames, tais como: auditorias de contrato e auditorias especiais. A CGM está trabalhando com o objetivo de fortalecer a atividade de auditoria interna, e vai incluir em seu escopo as auditorias focadas em objetos.



Trata-se do uso da Metodologia IA-CM, um Modelo de Capacidade de Auditoria Interna universal que pode ser aplicado globalmente para identificar os fundamentos necessários para uma função de auditoria interna efetiva no setor público.

Equipe Técnica de Integridade e *Compliance*

A Equipe Técnica de Integridade e *Compliance* (ETICo) trata-se dos agentes de integridade, que são os servidores designados pela alta administração de cada órgão/entidade para elaborar e implementar o Plano de Integridade, seguindo as diretrizes definidas pela CGM, de acordo com o Programa de Integridade e *Compliance* da Prefeitura de Manaus. De modo geral a ETICo da CGM deve exercer a gestão, a participação ativa no Comitê de Governança Pública (CGov), fomentar as discussões, decisões e apoio à implementação e à evolução do Programa de Integridade na Prefeitura de Manaus como um todo. Nesse sentido, foi emitida a Portaria n.º 032/2023-GAB/CGM designando os servidores que compõe a ETICo na CGM, com as seguintes atribuições:

I – Disseminar a Política de Governança, Integridade e *Compliance* no âmbito do Poder Executivo Municipal, guiando-se pelas diretrizes aderidas no Termo de Compromisso ao Programa de Integridade e *Compliance*;

II – Orientar os servidores a respeito das boas práticas e padrões de Governança, Integridade e *Compliance*, conforme disposto no arcabouço legal sobre o tema;

III – Auxiliar e fornecer ao órgão central do SIPEM, as informações e documentos necessários para o acompanhamento do processo de implantação do Programa de Integridade e *Compliance* no âmbito da Unidade Setorial;



IV – Executar as demais atribuições determinadas ou estabelecidas em normas complementares.

GESTORES DE RISCOS

A Política de Gestão de Riscos da CGM, instituída por meio das Portarias nº 004/2024 – GAB/CGM que aprovou o Manual contendo a Metodologia de Gestão de Riscos de Integridade no âmbito da CGM e, a de nº 005/2024 – GAB/CGM que designou servidores para desempenhar a função de Gestores de Riscos de Integridade, tem por finalidade estabelecer os princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados e seguidos no processo de gestão de riscos integrados ao Planejamento Estratégico, programas, projetos e processos da CGM.

A Política de Gestão de Riscos da CGM compreende:

- Princípios de transparência, ética, eficiência e integridade;
- Gestão de riscos de forma organizada e no tempo certo;
- Aplicação contínua e integrada do Planejamento Estratégico da CGM aos processos organizacionais, ajudando na tomada de decisões;
- Objetivo de agregar valor aos processos internos, apoiando a melhoria contínua da gestão da CGM;
- Alinhamento ao perfil de risco da CGM;
- Necessidade de ser dinâmica, interativa e integrada às oportunidades e à inovação.

A Política de Gestão de Riscos da CGM tem por objetivos:

- Melhorar os processos e informações sobre riscos e controles,



garantindo que todos os responsáveis tenham informações suficientes para identificar e tratar riscos, aproveitando oportunidades e minimizando ameaças;

- Ajudar a organização a alcançar seus objetivos, reduzindo os riscos a níveis aceitáveis;
- Seguir princípios de ética, conduta, economia, eficiência, eficácia e efetividade nos controles de gestão de riscos;
- Aumentar a transparência e a prestação de contas à sociedade;
- Integrar informações sobre riscos e controles de gestão ao Planejamento Estratégico da CGM para atingir os objetivos institucionais.
- A CGM instituiu a Gestão de Riscos de Integridade com o fito de:
- Definir o contexto geral para o Processo de Gestão de Riscos da CGM;
- Criar e monitorar a Matriz de Riscos, descrevendo a sua classificação e criticidade;
- Informar as Instâncias Superiores de Governança sobre o andamento do gerenciamento de riscos;
- Recomendar, quando necessário, a revisão e ajuste da Política de Gestão de Riscos da CGM;
- Monitorar e analisar o Processo de Gestão de Riscos, propondo ajustes e medidas preventivas aos gestores;
- Comunicar as partes interessadas no processo de Gestão de Riscos.
- Orientar as partes interessadas no Processo de Gestão de Riscos;
- O fluxo do processo de Gestão de Riscos está descrito na ilustração

a seguir:

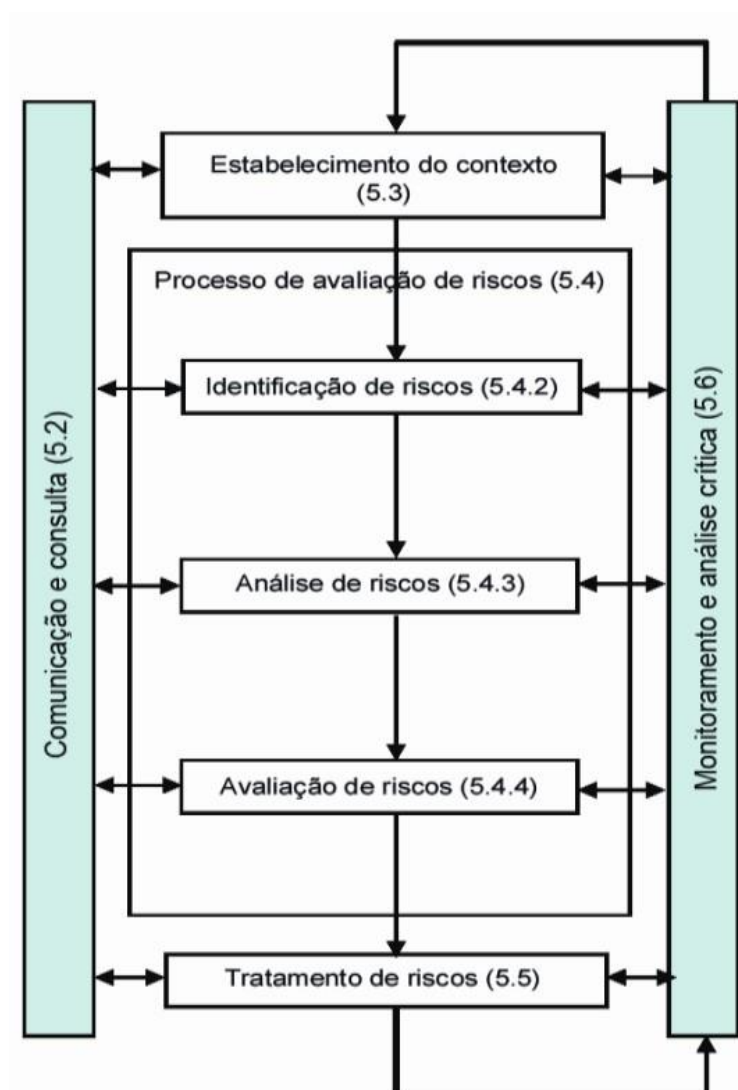


Figura 2 – Processo de Gestão de Riscos da ISO 31000 (ABNT, 2009)

ESTRATÉGIAS DE MONITORAMENTO CONTÍNUO

Parágrafo I do Art. 2º do Decreto n.º 5.436, de 21 de dezembro de 2022:

I – Governança pública: conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle voltadas para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução e geração de resultados nas



políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade;

As estratégias de monitoramento têm como objetivo acompanhar as ações planejadas neste Plano de Integridade e aprovadas pela Alta Administração, para avaliar os resultados do Programa de Integridade e *Compliance* da Prefeitura de Manaus. O monitoramento inclui as ações descritas no Plano, medidas para fortalecer as áreas relacionadas ao tema, meios de comunicação e iniciativas de treinamento para líderes e colaboradores.

O Quadro 2 mostra as ações de monitoramento do Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus, sob a responsabilidade da CGM:

Quadro 2 – Ações de monitoramento do Programa de Integridade da CGM		
Ações	Responsável	Realizado em
Disponibilização do Plano de Integridade no site da CGM	Departamento de Controladoria	Permanente
Análise e acompanhamento dos riscos à integridade	Alta Administração	Mensal
Aplicação de questionário de avaliação à integridade da CGM	Gestores de Riscos e Agente de Integridade	Anual
Avaliação anual do Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus	Comitê de Governança Pública (CGov)	Anual

O resultado desses monitoramentos será reportado periodicamente à Alta Administração, que acompanhará as medidas relacionadas à prevenção e ao combate aos desvios de conduta, à prática de irregularidades e à ocorrência de atos lesivos na CGM. A Auditoria Interna, como terceira linha de defesa, também realizará avaliações sobre a efetividade do Plano de Integridade em cada Unidade Gestora da Prefeitura de Manaus.



PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO

As ações de capacitação no âmbito do Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus são realizadas pela CGM, consolidadas a partir de medidas já ocorridas, em andamento ou futuras, apresentadas ao Comitê de Governança Pública (CGov). O objetivo dessas ações é oferecer orientações e treinamentos para capacitar, valorizar, desenvolver e sensibilizar os servidores da CGM e os demais servidores das Equipes Técnicas de Integridade e *Compliance* para que sigam as diretrizes, políticas e procedimentos relacionados aos valores éticos e às medidas contidas no Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus.

O Quadro 3 consolida os principais eventos, cursos ou treinamentos realizados, que influenciam no Programa de Integridade da Prefeitura de Manaus:

Quadro 3 – Eventos, cursos e treinamentos realizados atinentes à Integridade

Eventos/Cursos/Treinamentos

Lançamento do Programa de Integridade e *Compliance* da Prefeitura de Manaus

Lançamento do Sistema Municipal de Ouvidorias (SISMOUV)

Treinamento da Plataforma Fala.Br e Módulo e-SIC

Treinamento “Introdução à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)”, com Dra. Onilda Abreu

Capacitação sobre o Guia Prático de Integridade Pública

Curso “*Compliance* na Administração Pública”, com Lucilene Viana

Curso “Desafios e Oportunidades para a implantação de Programas de Integridade na Administração Pública, na Escola de Contas Públicas (ECP) do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM)

Treinamento “Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC)”, com Arnaldo Flores



GESTÃO DE RISCOS DE INTEGRIDADE

São diretrizes da governança pública:

[...]

VI - implementar controles internos fundamentados na gestão de risco, que privilegiará ações estratégicas de prevenção antes de processos sancionadores;

(Art. 4º do Decreto n.º 5.436/2022)

A gestão de riscos de integridade é um dos fundamentos que torna o Programa de Integridade e *Compliance* da Prefeitura de Manaus sustentável. Isso é feito através da prevenção, detecção, punição e correção de eventos que ameacem os princípios éticos, através do monitoramento de controles internos que atuam para ajudar a alcançar os objetivos da CGM, e manter a boa imagem e a confiança do órgão perante a sociedade. A gestão de riscos de integridade segue as diretrizes e as etapas da Metodologia de Gestão de Riscos, nesse sentido, risco à integridade é qualquer evento relacionado à prática de atos lesivos, fraudes, irregularidades ou desvios éticos e de conduta, que possa comprometer os valores e padrões do órgão e seus objetivos.

O Apêndice I mostra as categorias de riscos à integridade definidas na metodologia de gestão de riscos da CGM. O Apêndice II apresenta as etapas da metodologia de gestão de riscos à integridade e as ações desenvolvidas no âmbito de cada etapa da metodologia durante os processos de gerenciamento dos riscos à integridade selecionados para esta versão do Plano de Integridade.





LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), regula o tratamento de dados pessoais, inclusive digitais, por pessoas ou empresas públicas e privadas. O objetivo é proteger os direitos de liberdade, privacidade e o desenvolvimento pessoal. As regras da LGPD são de interesse nacional e devem ser seguidas pela União, estados, Distrito Federal e municípios.

A CGM se compromete com a segurança das informações e adota boas práticas de governança para promover a privacidade e a proteção de dados pessoais no órgão e adota diretrizes para serem seguidas em todas as Unidades Gestoras do município. Isso é feito por meio de publicações, seminários, palestras, cursos, campanhas e outras ações sobre o tema.

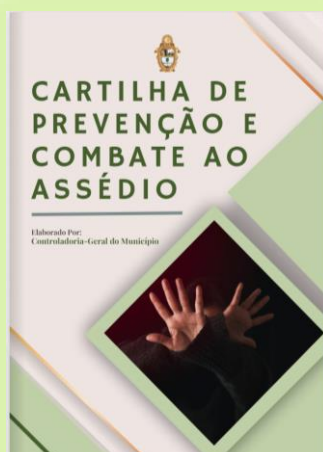
CARTILHA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO

Tendo por base os diversos instrumentos que tratam sobre a previsão legal contra o assédio, como a Constituição Federal da República, o Código Penal, o Código Civil e o Estatuto do Servidor Público Municipal da Prefeitura de Manaus, e ainda, considerando o teor da Lei nº 14.540, de 3 de abril de 2023, que institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal, que tem como objetivos: prevenir e enfrentar a prática do assédio sexual e demais crimes contra a dignidade sexual e de todas as formas; capacitar os agentes públicos para o desenvolvimento e a implementação de



ações destinadas à discussão, à prevenção, à orientação e à solução do problema nos órgãos e entidades; e implementar e disseminar campanhas educativas sobre as condutas e os comportamentos que caracterizam o assédio sexual e demais crimes contra a dignidade sexual, a CGM elaborou a Cartilha de Prevenção e Combate ao Assédio, com foco nos diversos tipos, para oferecer ao corpo de servidores da CGM e da Prefeitura de Manaus as orientações de prevenção e combate ao assédio moral, ao assédio sexual e à discriminação no ambiente de trabalho.

Esta cartilha tem como objetivo aumentar a conscientização sobre assédio moral, assédio sexual e discriminação, para prevenir e combater essas práticas. A CGM desenvolve projetos de integridade e *compliance* para criar um ambiente saudável, digno e respeitoso para todos, promovendo a diversidade. Isso resulta em impactos positivos para os servidores da CGM, da Prefeitura de Manaus como um todo e para a sociedade em geral.







TRATAMENTO DOS RISCOS

Departamento De Administração E Finanças (DAF)

O Departamento de Administração e Finanças (DAF) atua com o planejamento, coordenação e execução das ações voltadas para as programações das gestões orçamentária e financeira, para o cumprimento das obrigações legais relativas à contabilidade, à gestão patrimonial, aos procedimentos de aquisição de bens e serviços, à operacionalização logística, à gestão de recursos humanos e tecnológicos no intuito de entregar serviços de qualidade e atendendo satisfatoriamente às demandas designadas para o bom andamento da gestão.

Em relação à Gestão de Riscos de Integridade, foram avaliados conjuntamente neste Departamento as seguintes áreas de atuação: Gestão de Recursos Públicos; Gestão de Patrimônio e Gestão de Recursos Humanos onde foram identificados riscos classificados desde o “muito baixo” até o “muito alto”, e conforme a Metodologia adotada, serão expostos abaixo os resultados dos riscos “médio”, “alto” e “muito alto”, evidenciados por processo de negócio ou subprocesso, para o devido tratamento:

EVENTO DE RISCO	CONTROLES	DESCRIÇÃO	GESTOR DO CONTROLE	PRAZO	MONITORAMENTO	NÍVEL DE RISCO PRETENDIDO
Gestão Orçamentária	Ferramentas de Gestão	Fazer uso de <i>softwares</i> e ferramentas de gestão de projetos para planejar, executar e monitorar as atividades do departamento, que quando estruturadas poderão ajudar a organizar tarefas, prazos e responsabilidades.	Manuel Gonçalves Costa	31/12/2026	Acompanhar a inserção de informações no Sistema de forma que gere um fluxo da realização da Programação Orçamentária	Muito Baixo
Instalações Prediais - Localização ao Público	Alteração de Dados com correção de endereço	Solicitar “alteração de dados” ou “correção de endereço” via Google.	Manuel Gonçalves Costa	31/12/2026	Acompanhar solicitação de mudança de endereço diretamente ao Google, para agir diretamente na fonte do problema	Muito Baixo
Indicadores de Desempenho	Índice de Eficiência do Gasto Público	Avaliar a eficiência dos gastos em relação aos resultados obtidos, comparando os recursos investidos com os benefícios gerados.	Manuel Gonçalves Costa	31/12/2026	Avaliar a relevância dos impactos causados diretamente e indiretamente por meio dos investimentos realizados em todos os setores.	Baixo
Segurança da Informação	Autenticação Multifator (MFA)	Adicionar uma camada extra de segurança além das senhas, como códigos enviados por SMS, aplicativos de autenticação ou biometria.	Manuel Gonçalves Costa	31/12/2026	Monitorar as etapas de segurança em relação ao acesso à sistemas de informação.	Baixo
Proteção de Dados Pessoais	Gerenciamento de Identidade e Acesso	Utilizar sistemas de Gerenciamento de Identidade e Acesso para controlar e monitorar quem tem acesso a quais dados, garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar informações sensíveis.	Laura Guerreiro Bezerra	31/12/2026	Acompanhar acesso restrito para usuários autorizados, aumentar a segurança no armazenamento e compartilhamento de dados, e realizar trocas regulares de senhas de acesso a sistemas e pastas específicas.	Baixo
Fluxos de Processos	Avaliação e Revisão Regular	Realizar avaliações periódicas dos fluxos e processos para identificar pontos fracos e implementar melhorias contínuas.	Laura Guerreiro Bezerra	31/12/2026	Avaliação periódica das rotinas e identificação de possíveis falhas e erros, buscando otimização do trabalho realizado diariamente.	Baixo
Indicadores de Desempenho	Avaliações de Desempenho Regulares e Treinamentos e Desenvolvimento	Implementar um sistema contínuo de avaliação de desempenho e investir em programas de treinamento para melhorar as habilidades dos colaboradores e os indicadores de desempenho.	Laura Guerreiro Bezerra	31/12/2026	Acompanhar metas através de um plano de ação baseado nas dificuldades existentes e enfatizar a qualificação técnica no aprimoramento das atividades realizadas.	Baixo

EVENTO DE RISCO	CONTROLES	DESCRIÇÃO	GESTOR DO CONTROLE	PRAZO	MONITORAMENTO	NÍVEL DE RISCO PRETENDIDO
Tecnologia da Informação	Contratação de Serviços Gerenciados	Serviços gerenciados de Tecnologia da Informação, com prestadora especializada responsável pelo suporte técnico e manutenção da infraestrutura de TI.	Manuel Gonçalves Costa	31/12/2026	Acompanhar a contratação e a execução dos serviços de uma empresa especializada em suporte técnico e manutenção de TI.	Baixo
Vulnerabilidade de Inserção de Dados	Treinamento de Usuários	Oferecer treinamento regular aos usuários sobre as melhores práticas de inserção de dados e segurança da informação.	Manuel Gonçalves Costa	31/12/2026	Acompanhar os treinamentos dos usuários do sistema para garantir maior exatidão no fluxo de informações e contribuir para a valorização do servidor.	Baixo
Gestão de Senhas e Chaves de Acesso específicas	Políticas de Expiração e de Modificações de senhas e chaves de acesso	Estabelecer políticas de expiração periódica de senhas e implementar ferramentas que solicitem automaticamente a alteração de senhas e chaves de acesso em intervalos regulares.	Laura Guerreiro Bezerra	31/12/2026	Monitorar a implantação de uma política de expiração periódica das senhas, bem como um sistema de alerta sobre possíveis violações do sistema.	Baixo
Comunicação Interna	Ambientes e Comunicação Seguros	Assegurar que a utilização de canais de comunicação e o tratamento de dados ocorra em ambientes seguros e controlados, evitando o uso de dispositivos pessoais ou redes vulneráveis.	Laura Guerreiro Bezerra	31/12/2026	Monitorar o fluxo de informações sigilosas através de documentos, sistemas ou atendimentos pessoais individualizados.	Baixo
Regimento Interno	Elaboração de Regimento Interno	Desenvolver um regimento interno detalhado que defina claramente as responsabilidades, direitos e deveres de cada departamento e seus membros.	Laura Guerreiro Bezerra	31/12/2026	Participar ativamente da elaboração do documento ajudando a definir atribuições, funções e atividades, sobretudo em seu departamento.	Baixo
Critérios para a Contratação de Pessoal	Definição de Critérios para Seleção de Pessoal	Estabelecer critérios claros e objetivos para a seleção de candidatos, incluindo qualificações, experiência, habilidades técnicas e comportamentais.	Laura Guerreiro Bezerra	31/12/2026	áreas técnicas exigem certo grau de qualificação, habilidade e experiência, como um processo de avaliação compatível com a vaga.	Baixo
Cumprimento da Função Designada	Monitoramento e Avaliação Contínua e <i>Feedback</i> Regular	Implementar sistemas de monitoramento e avaliação de desempenho para identificar rapidamente quaisquer desvios e tomar medidas corretivas, estabelecendo canais de comunicação abertos para que os servidores possam fornecer e receber <i>feedback</i> contínuo sobre seu desempenho e responsabilidades.	Laura Guerreiro Bezerra	31/12/2026	Acompanhar as atribuições do Regimento Interno, os canais de comunicação e o feedback dos servidores, além de monitorar as Chefias Imediatas sobre as atribuições e funções de cada servidor para evitar desvios de função.	Baixo



Departamento De Controladoria (DECONT)

O Departamento de Controladoria (DECONT) tem por finalidade propor sugestões de estruturação e modernização das práticas de auditoria, controle interno, transparência, ouvidoria e dos mecanismos de governança pública, dentre os quais os de integridade e *compliance*. O DECONT trabalha no auxílio às atividades-fim de cada Departamento da CGM, de modo a consolidar informações pertinentes ao andamento dos trabalhos da gestão, para a tomada de decisão.

Dentre os principais trabalhos do DECONT encontram-se: o Plano de Trabalho Anual de Auditoria (PTAA); a elaboração de Manuais para a boa prática das tarefas da CGM; a revisão de indicadores da gestão; o monitoramento das atividades exercidas pela Secretaria; o Plano de Ação Anual de Integridade e *Compliance*; os Diagnósticos Anuais de Gestão de Riscos de Integridade; a elaboração de relatórios descritivos de análise; a transição de metodologias de auditoria; a gestão do Portal de Transparência; o acompanhamento da implementação de legislações específicas; a composição em diversos comitês de gestão para o auxílio no andamento dos objetivos da Secretaria, e a participação na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no âmbito municipal.

Em relação à Gestão de Riscos de Integridade, foram avaliados conjuntamente neste Departamento as seguintes áreas de atuação: Portal de Transparência e Integridade e *Compliance*, onde foram identificados riscos classificados desde o “muito baixo” até o “muito alto”, e conforme Metodologia adotada, somente os resultados dos riscos “médio”, “alto” e “muito alto” serão expostos a seguir, com as especificações detalhadas de como proceder com o seu tratamento:



PLANO DE INTEGRIDADE

EVENTO DE RISCO	CONTROLES	DESCRIÇÃO	GESTOR DO CONTROLE	PRAZO	MONITORAMENTO	NÍVEL DE RISCO PRETENDIDO
Respostas aos Pedidos de Acesso	Revisão por Pares e uso de Ferramentas de Automação e Inteligência Artificial (IA)	Instituir procedimento onde cada resposta a um pedido de acesso seja revisada por um segundo funcionário antes de ser enviada ao cidadão, fazendo uso, inclusive de <i>software</i> ou IA que ajude a verificar automaticamente a conformidade das respostas com os requisitos legais.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Acompanhar a instalação de procedimentos que combinem a expertise humana com a automação para garantir respostas precisas de acordo com a legislação, analisando passos a serem seguidos, como <i>checklist</i> de conformidade, revisão automática (IA) e revisão por pares.	Muito Baixo
Julgamento das Contas pelo TCE	Centralização dos Dados e Automação de Processos	Adotar um sistema centralizado para coleta e armazenamento de dados, garantindo consistência e reduzindo divergências, atuando com o uso de ferramentas de automação, minimizando erros humanos e atualizando dados simultaneamente em todos os canais.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Acompanhar as solicitações e as respostas às Notificações de cada Unidade Gestora, visando tomar conhecimento das providências adotadas ou implementadas, sobretudo no julgamento das Prestações de Contas Anuais, até a publicação do Acórdão no sítio eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.	Muito Baixo
Código de Conduta Ética	Treinamento Regular e <i>Workshops</i> com comunicação clara e contínua	Oferecer treinamentos periódicos e workshops sobre o Código de Conduta Ética. Isso ajuda a garantir que todos os funcionários estejam cientes das expectativas e das normas éticas do órgão. Oferecer treinamentos periódicos e workshops sobre o Código de Conduta Ética. Isso ajuda a garantir que todos os funcionários estejam cientes das expectativas e das normas éticas do órgão.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Realizar reuniões periódicas com os servidores para avaliação de suas condutas visando a disseminação das regras do Código de Ética, com Oficinas ou Treinamentos visando levar o servidor a realizar uma análise crítica (avaliação) de suas condutas quanto ao aperfeiçoamento, comprometimento e aprimoramento técnico-profissional.	Muito Baixo
Transparência Ativa	Publicação Proativa de Informações e Política de Dados Abertos	Aprimorar a divulgação de dados de interesse público sem a necessidade de solicitação, como orçamentos, despesas, licitações, contratos, e estrutura organizacional, sobretudo no modo de dados abertos e acessíveis, permitindo que a sociedade civil e desenvolvedores de <i>software</i> possam utilizá-los para criar soluções inovadoras.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Acompanhar a divulgação proativa de informações e a estruturação e aprimoramento contínuo do Portal de Dados Abertos	Baixo
Conflito de Interesses	Política de Prevenção ao Conflito de Interesses e Fiscalização e Auditoria	Elaborar normativo, que estabeleça de forma detalhada as situações que configuram conflito de interesses, regulamentando a Lei nº 12.813/2013 no âmbito do município.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Fortalecer os mecanismos de fiscalização e auditoria interna para monitorar e avaliar continuamente a conformidade com as normas de conflito de interesses.	Baixo
Equipe Técnica (ETICo)	Seleção Estruturada e Programa de Capacitação Contínua	Definir critérios de seleção dos componentes da Equipe Técnica, voltados para a exigência de qualificações alinhadas aos valores de integridade e ética pública, implementando programas de treinamento e capacitação contínuos para os servidores, focando em habilidades técnicas e conhecimentos específicos sobre essa temática.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Monitorar a disseminação do Código de Ética, princípios e valores públicos, pilares de integridade e <i>compliance</i> , com a finalidade de disseminar o conhecimento e incentivar a participação dos servidores a apresentar ideias ou sugestões de melhorias que poderão ser implementadas no âmbito municipal.	Baixo

EVENTO DE RISCO	CONTROLES	DESCRIÇÃO	GESTOR DO CONTROLE	PRAZO	MONITORAMENTO	NÍVEL DE RISCO PRETENDIDO
Regimento Interno	Elaboração de Regimento Interno com participação colaborativa	Desenvolver um documento detalhado envolvendo representantes dos departamentos para garantir que todas as necessidades e particularidades sejam consideradas, definindo as atribuições de seus membros conforme a função.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Participar ativamente da elaboração do documento ajudando a definir atribuições, funções e atividades, sobretudo em seu departamento.	Baixo
Certificações	Identificação de Certiões Relevantes e implementação de Políticas, Procedimentos e Treinamentos	Pesquisar certificações relevantes para o serviço público em integridade e <i>compliance</i> , como ISO 37001 (Gestão Antissuborno) e ISO 19600 (Gestão de <i>Compliance</i>). Estabelecer políticas e procedimentos internos alinhados aos requisitos dessas certificações, oferecendo treinamentos e capacitações para os servidores.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Acompanhar a execução do plano de certificações e analisar o perfil dos servidores a serem capacitados para cumprir as metas, com oficinas de aprendizagem e compartilhamento de conhecimento.	Baixo
Agente de Integridade e Compliance	Mentoria e utilização de Plataformas E-learning	Estabelecer programas de mentoria, onde servidores mais experientes possam orientar e treinar outros servidores, compartilhando conhecimentos práticos e experiências. Além disso, utilizar plataformas de ensino à distância, que ofereçam cursos e materiais de estudos que possam ser acessados a qualquer momento.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Avaliar o perfil de servidores para auxiliar nas tarefas das Divisões de Integridade, <i>Compliance</i> e Transparência, garantindo a continuidade dos trabalhos durante o afastamento dos titulares.	Baixo
Sistema de Avaliação de Desempenho do Programa	Utilização de Ferramentas de <i>Business Intelligence</i> (BI) e Automação da Coleta de Dados	Utilizar <i>Power BI</i> , <i>Tableau</i> ou <i>QlikView</i> para criar painéis interativos e implementar sistemas que automatizem a coleta de dados de diversas fontes, como Sistema de Gestão de Metas, formulários <i>online</i> e outros bancos de dados.	Maria Ernestina da Silva Ramos	31/12/2026	Acompanhar a definição e implementação de indicadores de produtividade, qualidade, capacidade e estratégicos, utilizando um sistema informatizado para gerar métricas e melhorar as avaliações externas do desempenho do Programa.	Baixo



Ouvidoria-Geral Do Município (OGM)

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) é instituição permanente, essencial à Administração Pública Municipal direta e indireta, vinculada diretamente à CGM à qual incumbe atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissos – ilegais e injustos, cometidos pela Administração Pública. A OGM acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos.

Para a execução de seus serviços a OGM trabalha na formulação e expedição de atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas na Lei Federal nº 13.460, de 2017; no monitoramento a atuação das unidades setoriais do SISMOUV, no tratamento das manifestações recebidas; na promoção, capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, de proteção e defesa do usuário de serviços públicos; na manutenção de sistema informatizado que atua no recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades setoriais do SISMOUV (FALA.Br); na definição de metodologia padrão para medição do nível de satisfação dos usuários de serviços públicos; na manutenção da base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades setoriais do SISMOUV; e na sistematização e uniformização das informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do SISMOUV.

Em relação à Gestão de Riscos de Integridade, foram avaliados na OGM a seguinte área de atuação: Controle Social, onde foram identificados riscos classificados desde o “muito baixo” até o “muito alto”, e conforme a Metodologia adotada, serão expostos somente os resultados dos riscos “médio”, “alto” e “muito alto”, elencados a seguir para tratamento:



PLANO DE INTEGRIDADE

EVENTO DE RISCO	CONTROLES	DESCRIÇÃO	GESTOR DO CONTROLE	PRAZO	MONITORAMENTO	NÍVEL DE RISCO PRETENDIDO
Divulgação da Ouvidoria	Campanhas de Comunicação Multicanal e Relatórios de Transparência	Utilizar diversos canais de comunicação, como redes sociais, <i>websites</i> oficiais, <i>newsletters</i> , rádio e televisão, para alcançar um público amplo e diversificado, e publicar relatórios periódicos detalhados sobre as atividades da Ouvidoria.	Tatiana de Oliveira Lima	31/12/2026	Verificar a elaboração de plano de ação e cronograma, estabelecendo as datas e os meios de comunicação a serem aplicados para divulgação das ações da Ouvidoria, bem como a publicação de relatórios periódicos no Portal da Transparência, incluindo os resultados das ações e melhorias implementadas.	Muito Baixo
Tratamento de Denúncias	Monitoramento e Auditoria	Realizar monitoramentos e auditorias regulares dos processos de tratamento de denúncias para identificar e corrigir possíveis vulnerabilidades.	Tatiana de Oliveira Lima	31/12/2026	Acompanhamento do tratamento das denúncias e monitoramento das ações englobadas na Plataforma Fala.BR, a fim de garantir a confidencialidade, integridade e segurança no tratamento das informações.	Muito Baixo
Proteção ao Denunciante	Proteção contra retaliações	Implementar mecanismos legais e administrativos que protejam os denunciantes contra qualquer forma de retaliação.	Tatiana de Oliveira Lima	31/12/2026	Acompanhar a implementação de mecanismos da Ouvidoria-Geral, para auxiliar na normatização e no estabelecimento da proteção contra retaliações a denunciantes.	Muito Baixo
Controle Externo	Auditorias e Revisões Periódicas	Realizar auditorias internas e revisões periódicas dos processos para ajudar a identificar e corrigir problemas antes que eles causem atrasos significativos.	Tatiana de Oliveira Lima	31/12/2026	Acompanhar a realização de auditorias e revisões periódicas no intuito de evitar atrasos no cumprimento dos prazos para respostas a serem enviadas aos órgãos de Controle Externo	Baixo
Julgamento das Contas pelo TCE	<i>Checklists</i> de Conformidade	Desenvolver <i>checklists</i> detalhados para cada etapa do processo de prestação de contas, verificando o cumprimento de todos os requisitos, facilitando a identificação de possíveis falhas antes da entrega ao TCE.	Tatiana de Oliveira Lima	31/12/2026	Sugerindo-se assim, <i>checklists</i> de conformidade, a fim de verificar o cumprimento dos requisitos e identificar falhas que evitem a possibilidade do julgamento das contas como “irregular” ou “com ressalvas”.	Baixo
Regimento Interno	Elaboração de Regimento Interno e Contratação de Consultoria Especializada	Elaborar um Regimento Interno que defina responsabilidades, direitos e deveres de cada departamento e seus membros, e contratar consultores em governança corporativa para criar normas e procedimentos adequados.	Tatiana de Oliveira Lima	31/12/2026	Participar ativamente da elaboração do documento ajudando a definir atribuições, funções e atividades, sobretudo em seu departamento.	Baixo
Cumprimento da Jornada de Trabalho	Definição de Prioridades	Estabelecer critérios claros para a priorização das demandas com base na urgência e impacto.	Tatiana de Oliveira Lima	31/12/2026	Acompanhar a distribuição justa e equilibrada das tarefas operacionais e de outras demandas eventuais de forma igualitária.	Baixo



Departamento De Auditoria Interna Governamental (DAIGOV)

O Departamento de Auditoria Interna Governamental (DAIGOV) tem por finalidade realizar o planejamento, controle, supervisão e execução das atividades de auditoria nos órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal, mediante atribuição de suas competências definidas e previstas na Lei nº 2.944/2022 e em normativos correlatos, como o Regimento Interno e os Planos de Trabalho Anuais de Auditoria (PTAA), restringindo-se à execução de atividades típicas de auditoria e preservando sua autonomia e imparcialidade.

O DAIGOV, por meio do seu titular, reporta-se funcionalmente à Controladora-Geral Adjunta, assegurada a supervisão das suas atividades. No exercício dessas atividades, típicas da terceira linha de defesa, o DAIGOV também interage e se comunica com o DECONT e a ASTEC. O Departamento atua como peça fundamental para a execução dos serviços de auditoria, os quais perfazem a implementação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal (SCIPEM) e apoia a CGM no suporte e auxílio ao controle externo por previsão constitucional.

O DAIGOV, pela natureza da Auditoria Interna, inclusive no âmbito internacional, deve reconhecer elementos obrigatórios para a estrutura de suas práticas, como por exemplo as que incluem: definição dos objetos de auditoria; cumprimento ao Código de Conduta Ética, a observação dos Princípios Fundamentais e às Normas Brasileiras Contábeis (NBC) aplicadas à Auditoria Operacional, bem como àquelas expedidas em âmbito internacional, e que podem ser convergentes com as brasileiras.

O propósito do DAIGOV deve pautar-se em proteger e salvaguardar os valores organizacionais, contribuindo para melhorias operacionais, gerenciais e estratégicas. Isso porque a missão da Auditoria Interna é auxiliar no atingimento das metas de cada Unidade Gestora, para que persigam os objetivos predefinidos, aferindo cada uma delas por meio da aplicação de uma abordagem sistemática, disciplinada e baseada em riscos para avaliar e aprimorar os processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos.

Nesse sentido, o escopo das atividades do DAIGOV engloba, mas não se limita a análises objetivas de evidências, com o propósito de oferecer avaliações com total independência aos próprios gestores de



cada Unidade, à Administração e a partes externas sobre: a adequação e eficácia dos processos de governança; gerenciamento de riscos; e controles internos, fazendo isso através da observação, consulta e análise a todos os ativos, pessoas, arquivos, documentos, processos, livros, registros, transações, rotinas, procedimentos, reuniões, bases de dados, logs e sistemas de informação, incluindo o acesso a ambientes, equipamentos, infraestrutura e softwares de uso da organização.

Em relação à Gestão de Riscos de Integridade no DAIGOV, os riscos foram avaliados em “Auditoria Interna” com resultados “muito alto” para o devido tratamento:

EVENTO DE RISCO	CONTROLES	DESCRIÇÃO	GESTOR DO CONTROLE	PRAZO	MONITORAMENTO	NÍVEL DE RISCO PRETENDIDO
Auditoria Interna Governamental	Revisão e atualização do Manual de Procedimentos de Auditoria	Realizar a revisão completa do Manual de Procedimentos de Auditoria para garantir que todas as metodologias e regulamentos estejam atualizados, incluindo referências a leis, decretos e regulamentos vigentes, além de incorporar práticas modernas de auditoria, como as recomendadas pelo IA-CM.	Mônica Lima e Silva	31/12/2026	Acompanhar a atualização do Manual de Procedimentos de Auditoria buscando novas metodologias, legislação e regulamentos vigentes, sobretudo a utilização da ferramenta <i>Internal Audit Capability Model</i> (IA-CM).	Baixo
Respostas às Recomendações	Monitoramento Centralizado e Automação e Uso de <i>Softwares</i> de Gestão	Designar Cheffias de Divisões ou Diretorias de Área para monitorar o atendimento de todas as recomendações de auditoria exaradas pela Controladoria, adotando ferramentas e <i>software</i> específicos para as auditorias.	Mônica Lima e Silva	31/12/2026	Verificar a efetividade das recomendações de auditoria exaradas para cada UG de modo que o monitoramento permita a compilação de dados e a criação de elementos gráficos e relatórios automatizados, que facilitem o acompanhamento e a análise das recomendações.	Baixo
Regimento Interno	Elaboração, participação colaborativa e revisão e atualização periódica	Desenvolver um documento detalhado envolvendo representantes dos departamentos para garantir que todas as necessidades e particularidades sejam consideradas, definindo as atribuições de seus membros conforme a função, estabelecendo ainda um cronograma para a sua revisão e atualização periódica, garantindo que ele permaneça relevante e eficaz.	Mônica Lima e Silva	31/12/2026	Participar ativamente da elaboração do documento ajudando a definir atribuições, funções e atividades, sobretudo em seu departamento.	Baixo
Pessoal da Área Finalística	Sistema de Gestão de Demandas	Adotar um sistema de gestão de demandas que permita a visualização e o acompanhamento das tarefas atribuídas a cada servidor.	Mônica Lima e Silva	31/12/2026	Acompanhar e avaliar a melhoria contínua dos processos de trabalho, serviços e relatórios emitidos e principalmente a eficácia da auditoria interna governamental, de modo a analisar sua aplicação tanto em rotinas individuais quanto na atividade de auditoria interna como um todo.	Baixo
Comunicação Externa	<i>Software</i> de Revisão Gramatical e Procedimentos Padronizados de Revisão	Adotar ferramentas de revisão gramatical e ortográfica integradas aos sistemas de redação para detectar erros antes da finalização dos documentos, além de fazer uso de checklists padronizados para revisar ortografia, gramática, formatação e clareza do conteúdo.	Mônica Lima e Silva	31/12/2026	Revisar os documentos produzidos com o coordenador, supervisor e outras instâncias definidas, devendo estar atentos à correção gramatical e outros aspectos linguísticos.	Baixo
Tratamento de Informações Restritas	Aprimoramento do Controle de Acesso e Treinamento e Consscientização	Aprimorar políticas de controle de acesso que garantam que apenas servidores autorizados possam acessar informações específicas, assegurando treinamentos regulares para conscientizar dessa política.	Mônica Lima e Silva	31/12/2026	Monitorar os recursos tecnológicos utilizados para controlar o acesso a pastas e arquivos, sobretudo os de uso restrito.	Baixo
Indicadores de Desempenho	Desenvolvimento de Indicadores de Desempenho Chave (KPIs)	Implementar KPIs específicos para medir aspectos quantitativos e qualitativos da auditoria, alinhados com os objetivos estratégicos da organização e revisados periodicamente para garantir relevância e eficácia.	Mônica Lima e Silva	31/12/2026	Acompanhar o Plano Anual de Auditoria Interna, o grau de atendimento às recomendações emitidas; a eficiência da força de trabalho alocada ao considerando a quantidade e a relevância dos trabalhos realizados e os benefícios deles decorrentes.	Baixo



Departamento De Avaliação De Imóveis (DAI)

O Departamento de Avaliação de Imóveis (DAI) tem por finalidade a realização de análise prévia, nos processos de avaliação, reavaliação, revisão, devolução e reajuste do valor locatício de imóveis locados à Administração Pública Municipal, em conformidade com a legislação vigente, mediante atribuição de competências específicas, exclusiva de profissionais com formação técnica, para atuar na defesa dos interesses do município.

Em relação à Gestão de Riscos de Integridade no DAI, os riscos foram identificados em “Avaliação de Imóveis” com resultados “muito alto”:

EVENTO DE RISCO	CONTROLES	DESCRIÇÃO	GESTOR DO CONTROLE	PRAZO	MONITORAMENTO	NÍVEL DE RISCO PRETENDIDO
Regimento Interno	Elaboração, participação colaborativa e revisão e atualização periódica	Desenvolver um documento detalhado envolvendo representantes dos departamentos para garantir que todas as necessidades e particularidades sejam consideradas, definindo as atribuições de seus membros conforme a função, estabelecendo ainda um cronograma para a sua revisão e atualização periódica, garantindo que ele permaneça relevante e eficaz.	Patrícia Rocha da Costa e Lindomar Gama Rodrigues	31/12/2026	Participar ativamente da elaboração do documento ajudando a definir atribuições, funções e atividades, sobretudo em seu departamento.	Baixo
Cumprimento da Jornada de Trabalho	Definição de prioridades, apresentação de relatórios e treinamento e comunicação	Estabelecer critérios claros para a priorização das demandas com base na urgência e impacto, apresentando relatórios regulares para ajudar a identificar servidores sobrecarregados e redistribuir as demandas de forma equilibrada, caso necessário, promovendo ainda treinamentos periódicos sobre gestão de tempo e uso das ferramentas de gestão de demandas.	Patrícia Rocha da Costa e Lindomar Gama Rodrigues	31/12/2026	Acompanhar o progresso das tarefas através de ferramentas de gestão e a partir daí monitorar indicadores e identificar melhorias a serem executadas.	Baixo



Assessoria Técnica (ASTEC)

A Assessoria Técnica (ASTEC) tem por finalidade o assessoramento técnico especializado ao Controlador-Geral e à Controladora-Geral Adjunta, abrangendo as atividades da área jurídica mediante o exercício de competências específicas, tais como:

- Examinar processos e documentos na área de sua especialidade, emitindo, se for o caso, pareceres técnicos e/ou outras manifestações solicitadas pela sua chefia imediata;
- Prestar assessoria a estudos e levantamentos, com vistas à viabilização de programas e projetos, por determinação de sua chefia imediata;
- Desenvolver estudos e atividades técnicas que lhe forem designadas pela sua chefia imediata;
- Prestar assistência técnica e de comunicação à sua chefia imediata, levantando dados, de conteúdo relativo à sua área de atuação, bem como realizando o estudo das matérias que lhe sejam submetidas, com a consequente elaboração do trabalho requisitado pelos seus superiores;
- Examinar e emitir pareceres nos processos que lhes forem distribuídos, salvo vedações legais;
- Realizar estudos e pesquisas jurídicas, de ordem legal, doutrinária e jurisprudencial, visando obter subsídios para fundamentar pareceres a serem exarados em processos submetidos à sua apreciação;
- Coletar e manter em boa ordem e atualizada as leis, decretos, regulamentos, instruções normativas e demais publicações de interesse de sua chefia imediata, de modo que seja facilitada a consulta;



- Elaborar relatórios de movimentação processual e de produtividade, quando solicitado; e,
- Zelar pela uniformização de procedimentos técnicos relacionados à área de atuação.

Em relação à Gestão de Riscos de Integridade, foram avaliados na ASTEC a seguinte área de atuação: Consultoria Técnica e Jurídica, onde foram identificados riscos classificados desde o “muito baixo” até o “muito alto”, e conforme a Metodologia adotada, serão expostos abaixo somente os resultados dos riscos “médio”, “alto” e “muito alto” para o devido tratamento:

EVENTO DE RISCO	CONTROLES	DESCRIÇÃO	GESTOR DO CONTROLE	PRAZO	MONITORAMENTO	NÍVEL DE RISCO PRETENDIDO
Atualização Jurídica	Sistema de Gestão de Documentos; Boletins Informativos e Treinamentos e <i>Workshops</i>	Centralização das atualizações normativas, permitindo a categorização, busca e fácil acesso às informações, inclusive compartilhadas por meio de Boletins Informativos e internalizadas por meio de workshops e treinamentos.	Dhawson Nobre de Almeida	31/12/2026	Manter a atualização do Sistema de Gestão de Documentos de acordo com a adequação de normas que estão em constante evolução.	Muito Baixo
Perda de Prazos	Automatização de Processos e <i>Dashboard</i> de Controle de Prazos	Implementar soluções automatizadas, baseadas em Inteligência Artificial (IA) com um quadro digital, que centralize todas as demandas e prazos em um único lugar.	Dhawson Nobre de Almeida	31/12/2026	Gerenciar ferramentas que auxiliam no acompanhamento das tarefas com vistas a contagem de prazos.	Muito Baixo
Cumprimento da Jornada de Trabalho	Plano de Contingência para Ausências	Desenvolver um plano para cobrir ausências de servidores, garantindo a continuidade dos serviços sem interrupções significativas.	Dhawson Nobre de Almeida	31/12/2026	Gerenciar o remanejamento de atividades com vistas a manutenção das atividades laborais.	Baixo
Regimento Interno	Revisão e atualização	Envolver representantes de todos os departamentos na elaboração do regimento para garantir que todas as necessidades e particularidades sejam consideradas.	Dhawson Nobre de Almeida	31/12/2026	Estabelecer prazos para que o fluxo das informações dos departamentos chegue ao setor jurídico para análise, compilação e demais deliberações.	Baixo
Integração entre os servidores	Reorganização do <i>Layout</i> e <i>Softwares</i> de Privacidade	Remanejar os servidores deste Departamento para áreas de trabalho com menor exposição, e inserir filtros de privacidade nas telas dos computadores.	Dhawson Nobre de Almeida	31/12/2026	Monitorar o fluxo das informações no Departamento, evitando o vazamento de dados ou da absorção de informações mal interpretadas por terceiros.	Baixo
Comunicação Externa	<i>Software</i> de Revisão Gramatical e Treinamentos e Capacitações	Adoção de ferramentas integradas aos sistemas de redação e documentos, para que detectem possíveis erros antes que os documentos sejam exarados.	Dhawson Nobre de Almeida	31/12/2026	Checar os relatórios emitidos pelo software em relação à correção de erros.	Baixo



O tratamento dos riscos identificados seguirá a metodologia adotada, e o relatório contendo o plano de ação para a sua mitigação será realizado de maneira apartada, a cargo da Chefia de Divisão de Integridade e *Compliance* seguindo as diretrizes da Alta Gestão.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Com vistas à melhoria da gestão e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a CGM tem como compromissos atuar nos seguintes pontos:

- trabalhar pela melhoria contínua do Portal de Transparência, de forma que permita cada vez mais o acesso à informação pelos usuários dos serviços públicos, em conhecer os atos e fatos da gestão praticados pela CGM;
- trabalhar na melhoria contínua dos canais de Ouvidoria, no sentido de receber, avaliar, encaminhar e tratar de forma adequada: sugestões, pedidos de acesso à informação, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pela CGM e pela Prefeitura como um todo, garantindo o cumprimento da legislação, sobretudo em relação ao prazo de resposta;
- trabalhar no atendimento do cidadão de forma humanizada, seguindo os princípios da consistência, persistência, eficácia, proteção de dados, universalidade, clareza e atualidade;
- atender o cidadão e os servidores públicos sempre com respeito, urbanidade e acessibilidade sem quaisquer preconceitos ou discriminação;
- atuar de forma íntegra, imparcial e justa, tendo suas ações pautadas

na ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública.

Comunicação interna sobre integridade

Com vistas à melhoria da comunicação interna sobre integridade, a CGM deverá aprimorar os processos de mídia digital, no sentido de criar *cards* para a divulgação interna das chamadas “pílulas de conhecimento”, tais como faz a Controladoria-Geral da União (CGU), conforme exemplo abaixo:





Canais de Atendimento ao Cidadão



Endereço

Sede da Prefeitura de Manaus, Av. Brasil, 2971 – Compensa I, Bloco 2, CGM. CEP: 69036-110, Manaus, Amazonas, Brasil.



Dias e Horário de funcionamento

Aberto de segunda à sexta-feira, das 07:30h às 16h30.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Controladoria-Geral do Município (CGM) tem o objetivo de fortalecer e amadurecer o Programa de Integridade e *Compliance* da Prefeitura de Manaus, atuando de forma transparente e ética visando uma gestão mais íntegra e proba. As atividades da gestão seguem uma linha de raciocínio pautada em sua missão institucional, com foco no atingimento dos seus objetivos nas diversas áreas de atuação de suas Macrofunções: Auditoria Interna Governamental, Ouvidoria-Geral do Município (OGM) e, Transparência e Integridade. A CGM tem a sua importância reconhecida por toda a estrutura governamental, porque alinha a sua estratégia de gestão de riscos aos mecanismos que garantem o bom andamento da gestão através de um controle interno eficaz.

A Gestão de Riscos de Integridade é algo essencial na identificação antecipada de eventos que possam ameaçar os objetivos da gestão, além disso ela promove uma comunicação eficaz e alinha os objetivos estratégicos para uma melhor tomada de decisão. A CGM vem realizando a gestão de riscos de integridade de modo assertivo, com foco no tratamento e redução desses riscos, preservando a reputação da entidade. Com essas medidas em pleno funcionamento, a CGM espera atingir de forma mais célere os resultados desejados em cada



um dos seus objetivos, além claro, de aprimorar as suas diretrizes de governança, servindo como um órgão modelo, padrão de integridade e *compliance* a ser seguido pelas demais Unidades Gestoras no âmbito municipal e até mesmo por órgãos públicos das demais esferas de Governo.

APÊNDICE I – CATEGORIAS DE RISCOS À INTEGRIDADE

O Quadro 5 relaciona as categorias de riscos à integridade da CGM.

Quadro 5 – Subcategorias de riscos à integridade da CGM	
Categoria	Descrição
Riscos Estratégicos	Os riscos estratégicos estão associados à tomada de decisão que pode afetar negativamente o alcance dos objetivos da organização. Tem forte orientação externa e foco no longo prazo com planos genéricos de riscos.
Riscos Táticos	Os riscos táticos têm foco nos eventos de médio prazo identificados nos processos e ações em unidades de negócio ou departamentos (setores, divisões, gerências, etc.).
Riscos Operacionais	Os riscos operacionais estão associados à ocorrência de perdas (produtividade, ativos, financeiras, etc.), resultantes de falhas, deficiências ou inadequações de processos internos, estrutura, pessoas, sistemas, tecnologia, assim como de eventos externos (catástrofes naturais, greves, fraudes). Têm foco no curto prazo e na definição de objetivos e resultados bem específicos.
Riscos de Comunicação	Os riscos de comunicação estão associados a eventos que podem impedir ou dificultar a disponibilidade de informações para a tomada de decisões e para cumprimento das obrigações de <i>accountability</i> (prestação de contas ao controle externo e à sociedade).
Riscos de Conformidade	Os riscos de conformidade (<i>compliance</i>) estão associados ao não cumprimento de princípios constitucionais, legislações específicas ou regulamentações externas aplicáveis ao negócio, bem como de políticas, normas e procedimentos internos.



APÊNDICE II – ETAPAS DA METODOLOGIA DE GESTÃO DE RISCOS DE INTEGRIDADE

O Quadro 6 mostra as etapas da operacionalização de gestão de riscos utilizadas para o gerenciamento de riscos à integridade e as ações envolvidas em cada etapa.

Quadro 6 – Etapas da operacionalização de gestão de riscos de integridade	
Etapa	Ação
Estabelecimento do contexto	Analisar os contextos externo e interno da CGM e do Planejamento Estratégico, no que tange aos objetivos e macroprocessos construídos e mapeados.
Identificação de riscos	Após a constatação das situações anteriores, efetuar o reconhecimento e descrição de riscos, baseados em eventos que possam evitar, reduzir, acelerar, atrasar ou descontinuar a realização dos objetivos.
Análise de riscos	Compreender a natureza dos riscos, analisando as suas possíveis causas e consequências.
Avaliação de riscos	Estimar e determinar os níveis dos riscos mediante a combinação da probabilidade de sua ocorrência e dos impactos.
Tratamento dos riscos	Determinar a resposta mais adequada para modificar a probabilidade ou impacto de um risco.
Comunicação e Consulta	Manter e regular, constantemente, o fluxo de informações com as partes interessadas, durante todas as fases do processo de gestão de riscos.
Monitoramento e Análise Crítica	Verificar, supervisionar, observar criticamente ou identificar a situação de riscos realizado de forma contínua para determinar a adequação e a eficácia dos controles internos e atingir os objetivos estabelecidos.



<https://www.manaus.am.gov.br/cgm/>

Plano de Integridade da CGM
Manaus/AM 2025 – CGM / 1ª Edição.

Elaborado por:

Divisão de Integridade e Compliance
Departamento de Controladoria (DECONT).
Controladoria-Geral do Município - CGM
Prefeitura Municipal de Manaus