



PLANO DE INTEGRIDADE DA CGM - 2027/2028

Elaborado

Por: Controladoria-Geral do Município





PLANO DE INTEGRIDADE

Controladoria-Geral do Município (CGM)

Prefeito

Renato Frota Magalhães

Secretário-Chefe da Casa Civil

Célio Bernardo Guedes

Controlador-Geral do Município

Arnaldo Gomes Flores

Controladora-Geral Adjunta

Lucilene Florêncio Viana

Ouvidor-Geral do Município

Raimundo Nonato Marreiros de Oliveira

Diretor de Área de Apoio à Gestão

Gleuson Silva Chaves

Elaboração

Joabe Cota Riker

Diagramação

Lorena de Oliveira Pereira

Controladoria-Geral do Município (CGM).

Plano de integridade (2027/2028) Controladoria-Geral do Município – Manaus: CGM, 2026.
42p. 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. Plano de Ação. I. Título.



SUMÁRIO

MENSAGEM DA ALTA ADMINISTRAÇÃO.....	4
CARACTERIZAÇÃO DO ÓRGÃO.....	6
INSTÂNCIA DE GOVERNANÇA.....	9
Integram a estrutura de Governança da Controladoria-Geral do Município (CGM):.....	10
MACROFUNÇÕES DA CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO.....	11
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.....	11
As principais ações que necessitam serem postas em prática para a consolidação do Programa de Integridade na CGM.....	14
IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE GESTÃO DA INTEGRIDADE.....	15
Alta Administração.....	15
Comitê de Governança Pública (CGov).....	15
Ouvidoria-Geral do Município.....	17
Portal da Transparência e e-SIC.....	18
Controle Interno.....	20
Auditoria Interna Governamental.....	21
Equipe Técnica de Integridade e <i>Compliance</i>	21
GESTORES DE RISCOS.....	22
GESTÃO DE RISCOS DE INTEGRIDADE.....	24
LEIGERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD).....	25
CARTILHA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO.....	25
PLANO DE AÇÃO – GESTÃO DOS RISCOS.....	27
Metodologia Adotada.....	27
Áreas de Risco e Plano de Ação.....	28
Área 1 – Transparência e Acesso à Informação.....	29
Área 2 – Controle e Gestão de Riscos Internos.....	30
Área 3 – Conduta, Ética e Conformidade.....	31
Área 4 – Ouvidoria e Controle Social.....	32
Área 5 – Proteção de Dados e Segurança da Informação (LGPD).....	33
AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO, COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO.....	34
PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO.....	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
APÊNDICE I – CATEGORIAS DE RISCOS À INTEGRIDADE.....	38
APÊNDICE II – ETAPAS DA METODOLOGIA DE GESTÃO DE RISCOS DE INTEGRIDADE.....	39
Canais de Atendimento ao Cidadão.....	40



MENSAGEM DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

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 materializa e direciona ações que abrangem os pilares de governança, conformidade e integridade pública. Sua composição está fundamentada no Programa de Integridade e *Compliance* da Prefeitura de Manaus, destacando as noções de Governança, Integridade e *Compliance* que estão sendo disseminadas no município, e agora alinhadas ao padrão de referência adotado pela Controladoria-Geral do Estado de São Paulo (CGE-SP), reconhecida como *benchmark* nacional em integridade pública.

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 cada vez 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 que envolve todos os seus servidores.

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 já em curso que aproximam os cidadãos da Administração Pública, como a Ouvidoria-Geral do Município (OGM), o Portal da Transparência e o e-SIC. A revisão e atualização deste Plano, com adoção do formato e estrutura já consolidados nos Sumários de Integridade das Unidades de São Paulo,



representa um avanço qualitativo que permite maior comparabilidade, legibilidade e efetividade no acompanhamento dos resultados. Além disso, a incorporação de um Plano de Ação estruturado com cinco áreas de risco de integridade representa um passo decisivo rumo à maturidade institucional da CGM no campo da gestão de riscos.

O foco da CGM é incentivar cada vez mais a cultura da Governança, Integridade e *Compliance* dentro de nossa Secretaria, tornando-a 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.



“A integridade pública não é apenas uma exigência legal, é a base sobre a qual se constrói a confiança da sociedade na gestão pública. É com esse espírito que a Controladoria-Geral do Município de Manaus apresenta, na sua segunda edição revisada e atualizada, o seu Plano de Integridade”.

Arnaldo Gomes Flores
Controlador-Geral do Município



CARACTERIZAÇÃO DO ÓRGÃO

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 3.546 de 01 de outubro de 2025 que dispõe sobre estrutura organizacional, a CGM passou a atuar em 6 áreas: Assessoria Técnica, Controladoria, Auditoria, Transparência e Gestão de Dados, 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 “promover e fortalecer o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal por meio da atuação integrada nas funções de auditoria, ouvidoria, transparência e integridade, assegurando ética, conformidade, gestão eficiente e sustentável dos recursos públicos e o aprimoramento contínuo da governança municipal” e a **visão** de “ser reconhecida como instituição de referência em controle interno, integridade, transparência pública, participação social e governança, consolidando-se como ponte efetiva entre o cidadão e a Administração Pública”, a CGM pauta suas atividades nos **valores** da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Ética, Transparência, Integridade, Inovação,



Valorização Profissional e Trabalho em Equipe, promovendo uma cultura de governança pública social, ambiental e econômica sustentável.

A CGM apresenta o seu Plano de Integridade, com vigência para o período de 2027 e 2028.

É importante mencionar que este Plano de Integridade foi elaborado com base no que rezam os Decretos n.º 5.436, n.º 5.437 e n.º 5.438, todos 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.



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 os 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 equivalentes, estes contando com o auxílio de Diretorias e 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.

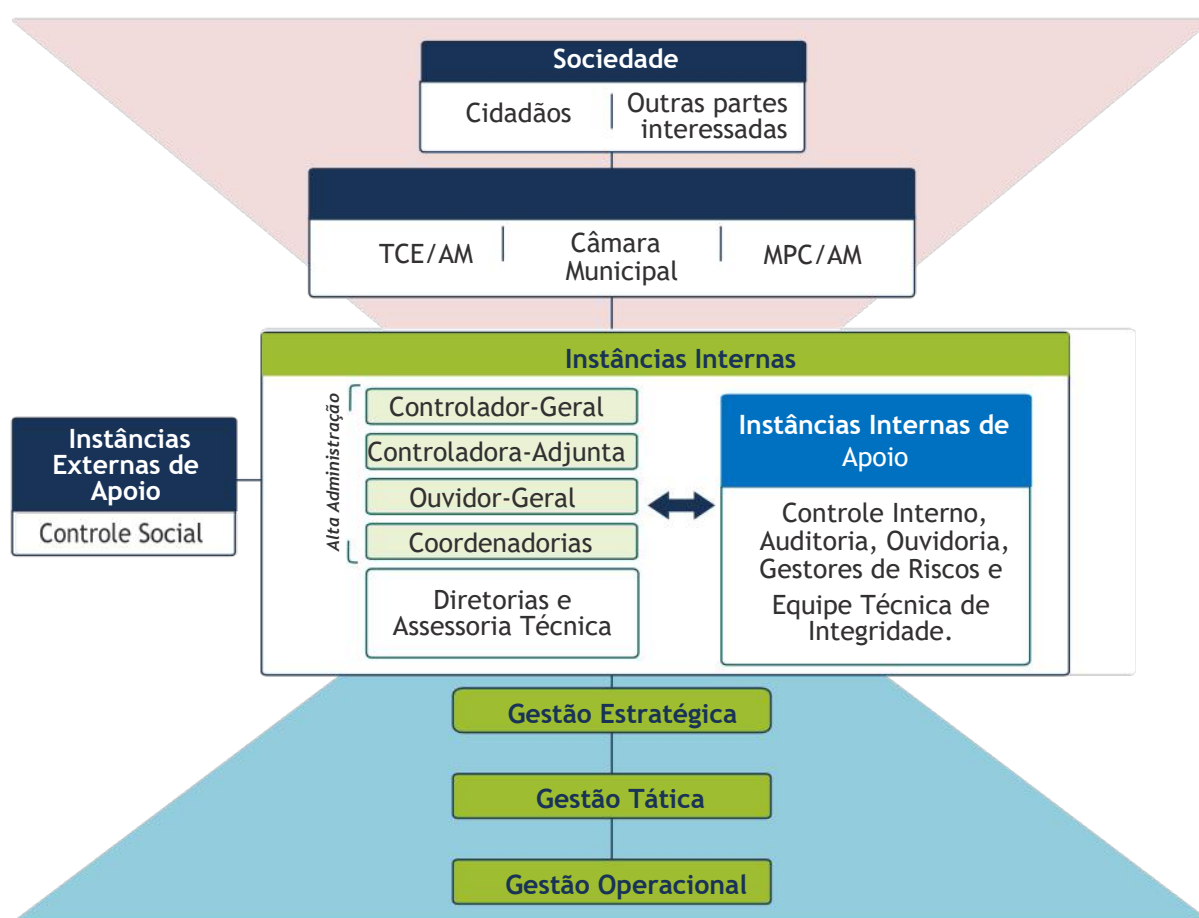


Figura 1 – Instância de Governança (Adaptado do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) 2024, *apud* Relato Integrado, 2023).



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;
- Diretorias e 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.



MACRO FUNÇÕES 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, Gestão de Dados e Integridade

- Possui a missão de prevenir atos lesivos contra a administração pública fomentando o controle social e promovendo a transparência, o acesso à informação, a disseminação de normas técnicas para a boa conduta ética, a integridade e gestão de dados sensíveis no âmbito municipal.

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 de 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 perpetuados na gestão pública.

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 Governamental e Controle Interno (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:

- **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 internos ou externos, 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.
- **Regimento Interno da CGM:** normas procedimentais para a boa condução da Secretaria.



IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE GESTÃO DA INTEGRIDADE

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, com o apoio das Diretorias de Área (Coordenadorias) e Diretorias, 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 e-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 e-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 3.546, de 01 de outubro de 2025 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 Governamental e Controle Interno (DAIGOV), 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) é composta por 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.



GESTORES DE RISCOS

A Política de Gestão de Riscos da CGM, que aprovou o Manual Contendo a Metodologia de Gestão de Riscos de Integridade no âmbito da CGM e 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 e orientar as partes interessadas no processo de Gestão de Riscos.

O fluxo do processo de Gestão de Riscos está descrito na ilustração:

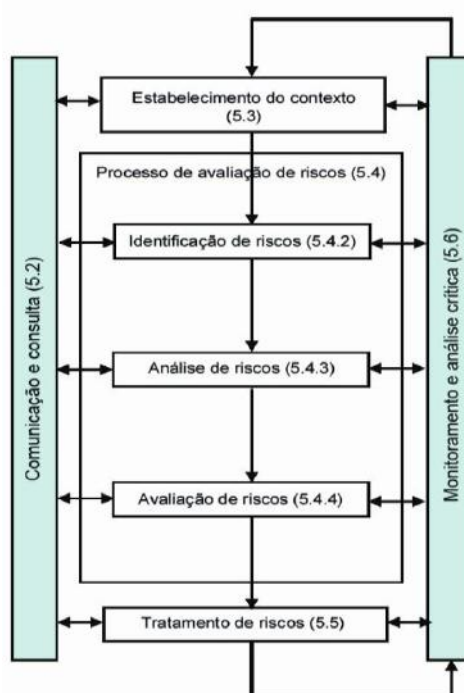


Figura 2 – Processo de Gestão de Riscos da ISO 31000 (ABNT, 2009)



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.

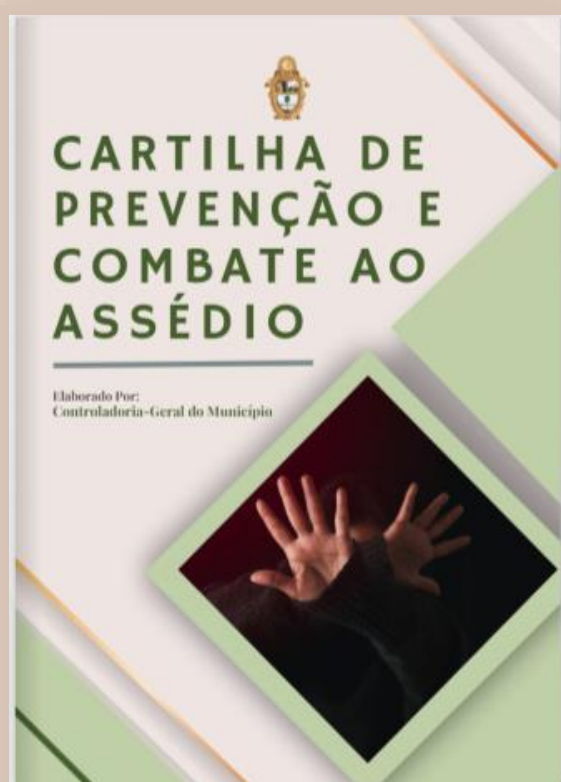
CARTILHA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO

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.





PLANO DE AÇÃO – GESTÃO DOS RISCOS

Metodologia Adotada

A gestão de riscos de integridade da CGM segue a Metodologia de Gestão de Riscos de Integridade aprovada pela Portaria nº 036/2026-GAB/CGM, em conformidade com a ISO 31000:2018 (ABNT NBR ISO 31000) e com as diretrizes do Decreto Municipal nº 5.438/2022. A metodologia compreende as seguintes etapas:

Etapa	Descrição
1.Estabelecimento do Contexto	Analisar os contextos externo e interno da CGM, mapeando macroprocessos e objetivos estratégicos.
2.Identificação de Riscos	Reconhecer e descrever eventos de risco que possam comprometer os objetivos institucionais.
3.Análise de Riscos	Compreender a natureza dos riscos, suas causas e potenciais consequências.
4.Avaliação de Riscos	Estimar a probabilidade de ocorrência e o impacto, classificando os riscos por criticidade.
5.Tratamento dos Riscos	Definir respostas adequadas para mitigar, transferir, aceitar ou evitar os riscos identificados.
6.Comunicação e Consulta	Manter fluxo de informações com partes interessadas em todas as fases do processo.
7.Monitoramento e Análise Crítica	Verificar continuamente a situação dos riscos e a eficácia dos controles implementados.

Os riscos identificados são classificados segundo cinco categorias: Riscos Estratégicos, Riscos Táticos, Riscos Operacionais, Riscos de Comunicação e Riscos de Conformidade (ver Apêndice I). A criticidade é determinada pela combinação entre probabilidade de ocorrência e impacto potencial, resultando na priorização das ações de tratamento.



Áreas de Risco e Plano de Ação

Com base no Diagnóstico de Gestão de Riscos de Integridade realizado pela CGM e nos critérios do *Checklist* de Riscos de Integridade, foram identificadas cinco áreas prioritárias de risco para o período 2027–2028. O Plano de Ação estruturado a seguir foi elaborado tomando como referência os Programas de Integridade da Controladoria-Geral do Estado de São Paulo (CGE-SP), adaptados à realidade e ao contexto institucional da CGM Manaus.

Área 1 – Transparência e Acesso à Informação

Esta área abrange os riscos relacionados ao descumprimento das obrigações de transparência ativa e passiva, bem como os riscos associados à qualidade, tempestividade e completude das informações disponibilizadas ao cidadão:

Área de Risco	Evento de Risco	Ação/Controle	Responsável	Indicador de Monitoramento	Prazo de Execução
Transparência Ativa	Dados desatualizados ou incompletos no Portal da Transparência	Implantar um novo Portal da Transparência, com maior automatização da publicação de dados, painéis interativos, linguagem cidadã e ferramentas integradas de auditoria e monitoramento, ampliando a transparência, a integridade e o controle social.	DECONT / DETEG	Elevar em, no mínimo, 1 ponto por ano a pontuação do Portal da Transparência na avaliação da ATRICON	Continua com revisão do <i>status</i> anual
Transparência Passiva – e-SIC	Resposta intempestiva ou incompleta a pedidos de acesso à informação (LAI)	Implantar sistema de alertas automáticos de prazo; aplicar revisão por pares antes do envio das respostas ao cidadão; designar substituto nos afastamentos	DETEG / OGM	% de respostas no prazo legal (meta: ≥ 98%)	Continua com revisão do <i>status</i> mensal
Acesso à Informação	Linguagem técnica inacessível ao cidadão nas respostas e publicações	Adotar Linguagem Simples nas publicações e respostas do e-SIC; criar FAQs nos portais; capacitar servidores em comunicação pública clara	DETEG / OGM	Índice de satisfação com clareza das informações (pesquisa semestral com Meta: ≥ 4,0/5,0)	Semestralmente
Dados Abertos	Ausência de dados em formato estruturado e reutilizável	Mapear <i>datasets</i> prioritários; publicar no formato CSV/JSON; aderir padrões como o <i>frictionless data</i>	DETEG	Nº de datasets publicados em formato aberto	2º semestre de 2027
Conflito de Interesses	Falta de normativo interno regulamentando situações de conflito de interesses	Elaborar normativo de prevenção ao conflito de interesses, regulamentando a Lei nº 12.813/2013 no âmbito municipal; criar formulário de declaração obrigatória	DECONT / ASTEC	Normativo publicado e declarações coletadas (100% dos servidores em cargos sensíveis)	1º semestre de 2027

Área 2 – Controle e Gestão de Riscos Internos

Esta área abrange os riscos relacionados à adequação dos controles internos, ao cumprimento de normas e procedimentos, à gestão orçamentária e financeira, e à conformidade regulatória no âmbito da CGM:

Área de Risco	Evento de Risco	Ação/Controle	Responsável	Indicador de Monitoramento	Prazo de Execução
Controles Internos	Ausência ou inadequação de controles internos nos processos críticos da CGM	Realizar mapeamento dos processos críticos; implementar Matriz de Controles Internos por departamento; revisar anualmente	DECONT / DATGOV	% de processos críticos com controles formalizados e testados	1º semestre de 2027
Gestão Orçamentária	Fragilidade no acompanhamento da execução orçamentária e financeira das ações institucionais	Elaborar e encaminhar, trimestralmente, à Alta Administração relatório de acompanhamento da execução orçamentária, contendo, no mínimo, informações sobre o orçamento autorizado, executado, comprometido (contratos e despesas de pessoal) e saldo orçamentário disponível, subsidiando a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão fiscal	DAF	% de relatórios trimestrais de acompanhamento orçamentário emitidos e encaminhados à Alta Administração. Meta: 4 relatórios por ano (100% da meta anual)	Trimestralmente
Auditoria Interna	Manual de Procedimentos de Auditoria desatualizado	Realizar revisão completa do Manual de Auditoria; incorporar práticas IA-CM e normas NBC TA vigentes; publicar nova versão do Manual	DECONT / DATGOV	Manual publicado e aprovado pela Alta Administração	2º semestre de 2027
Avaliação de Imóveis	Risco de sobreavaliação ou subavaliação de imóveis locados ao Município	Atualizar metodologia de avaliação com referência em normas ABNT NBR 14.653; implantar sistema de controle de laudos; realizar auditorias cruzadas; elaborar Manual de Locação de Imóveis com rotinas e procedimentos.	COAVIL	% de laudos revisados e aprovados em dupla checagem (meta: 100%)	1º semestre de 2027
Tecnologia da Informação	Vulnerabilidades de segurança da informação e acesso não autorizado a sistemas	Implantar Autenticação Multifator (MFA); atualizar política de senhas; contratar serviços gerenciados de TI; realizar pentest anual	DETEG	Nº de incidentes de segurança registrados (meta: 0 incidentes críticos)	1º semestre de 2027

Área 3 – Conduta, Ética e Conformidade

Esta área abrange os riscos relacionados ao desvio de conduta ética, assédio moral e sexual, nepotismo, favoritismo, improbidade administrativa e demais irregularidades que comprometam a integridade dos servidores da CGM:

Área de Risco	Evento de Risco	Ação/Controle	Responsável	Indicador de Monitoramento	Prazo de Execução
Código de Conduta	Desconhecimento ou descumprimento do Código de Ética da CGM	Realizar treinamentos periódicos sobre o Código de Ética; distribuir versão impressa e digital; criar quiz de verificação de aprendizado	DECONT / ETICo	% de servidores treinados (meta: 100%); nº de infrações registradas	Continua com revisão do <i>status</i> semestral
Prevenção ao Assédio	Ocorrências de assédio moral, sexual ou discriminação no ambiente de trabalho	Implementar programa contínuo de integração e conscientização, contemplando a distribuição de cartilhas, capacitações e ações de sensibilização para todos os servidores, com atenção especial aos novos ingressantes	OGM / DAF	% de servidores capacitados e conscientizados (meta: 100%)	Continua
Conformidade nas nomeações e designações de pessoal	Descumprimento das normas legais relacionadas às hipóteses de nepotismo e impedimentos para ocupação de cargos públicos	Realizar conferência documental dos requisitos e declarações exigidas nas nomeações; conscientizar novos servidores sobre normativos e cartilhas pertinentes, desenvolver apresentação sobre a estrutura da CGM, principais atividades, vedações, Código de Ética, dentre outros (Integração Organizacional)	DAF / ASTEC	% de servidores capacitados e conscientizados (meta: 100%)	Continua com revisão do <i>status</i> semestral
Responsabilização	Ausência de processo disciplinar claro para desvios de conduta	Mapear e divulgar o fluxo de apuração de irregularidades; treinar chefias sobre instauração de sindicâncias; criar painel de acompanhamento	ASTEC / CoGEP	Tempo médio de resposta a denúncias de desvio de conduta (meta: ≤ 30 dias)	1º semestre de 2028
Certificações de Integridade	Ausência de certificações internacionais de <i>compliance</i> e anticorrupção	Iniciar processo de diagnóstico e adequação para ISO 37001 (Gestão Antissuborno) e ISO 19600 (Gestão de <i>Compliance</i>); definir cronograma de certificação	DECONT / ETICo	Relatório de <i>gap analysis</i> concluído; plano de adequação aprovado	2º semestre de 2027

Área 4 – Ouvidoria e Controle Social

Esta área abrange os riscos relacionados ao funcionamento dos canais de comunicação com o cidadão, à proteção de denunciante, ao tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral e ao fortalecimento do controle social.

Área de Risco	Evento de Risco	Ação/Controle	Responsável	Indicador de Monitoramento	Prazo de Execução
Canal de Ouvidoria	Baixa divulgação e desconhecimento dos canais da OGM pela população	Campanha multicanal de divulgação (redes sociais, rádio, eventos); afixar QR Code de acesso ao FALA.BR nas UGs; publicar relatórios semestrais	OGM	Nº de manifestações recebidas (crescimento de 20% a.a.); pesquisa de reconhecimento do canal	2º semestre de 2027
Tratamento de Denúncias	Risco de tratamento inadequado ou morosidade no encaminhamento de denúncias	Implantar fluxo padronizado de triagem e encaminhamento; monitorar respostas; realizar auditorias semestrais do processo	OGM / DAIGOV	% de manifestações respondidas no prazo (meta: ≥ 95%)	Continua com revisão do <i>status</i> semestral
Proteção ao Denunciante	Ausência de mecanismos formais de proteção contra retaliações a denunciante	Elaborar normativo de proteção ao denunciante; implantar canal anônimo e seguro; treinar gestores sobre proibição de retaliação	OGM / ASTEC	Normativo publicado; nº de casos de retaliação registrados (meta: 0)	2º semestre de 2027
Satisfação do Cidadão	Falta de indicadores sistematizados sobre a satisfação com os serviços da OGM	Implantar pesquisa de satisfação automatizada pós-atendimento; publicar resultados no Portal da Transparência	OGM	NPS (<i>Net Promoter Score</i>) semestral; meta de satisfação ≥ 4/5	Continua com revisão do <i>status</i> semestral
Controle Externo	Riscos nas Prestações de Contas anuais ao TCE/AM	Adotar <i>checklist</i> de conformidade para cada etapa da prestação de contas; designar gestor responsável pelo acompanhamento de acórdãos do TCE/AM	ASTEC / DECONT	Nº de recomendações do TCE/AM atendidas no prazo (meta: 100%)	Continua com revisão do <i>status</i> dos Acórdãos mensal



Área 5 – Proteção de Dados e Segurança da Informação (LGPD)

Esta área abrange os riscos relacionados ao tratamento indevido de dados pessoais de servidores e cidadãos, à segurança de sistemas de informação, e ao cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no âmbito da CGM e das Unidades Gestoras.

Área de Risco	Evento de Risco	Ação/Controle	Responsável	Indicador de Monitoramento	Prazo de Execução
Adequação à LGPD	Tratamento de dados pessoais sem base legal definida ou sem consentimento adequado	Mapear os fluxos de dados pessoais da CGM; revisar contratos com fornecedores; elaborar Política de Privacidade	DECONT / DETEG / ASTEC	Relatório de mapeamento de dados concluído; política publicada	2º semestre de 2027
Gerenciamento de Acesso	Acesso indevido a informações sensíveis por usuários não autorizados	Fazer o acompanhamento do Mapeamento de Riscos (<i>Data Mapping and Risk Assessment</i>);	Subencarregado de Dados da CGM	Nº de usuários com acesso desnecessário (meta: 0 após revisão)	Continua com revisão do <i>status</i> bianual ou novo processo
Segurança de Dados	Risco de vazamento ou exposição de dados pessoais de servidores e cidadãos	Realizar o acompanhamento das autorizações de acesso aos sistemas; Capacitar servidores sobre boas práticas de Segurança da Informação.	Todos os Departamentos	Desenvolver fluxo do bom uso dos sistemas gerenciados pelo órgão	Continua com revisão do <i>status</i> semestral
Vulnerabilidades de Inserção	Erros humanos na inserção de dados nos sistemas da CGM	Capacitar servidores sobre boas práticas de inserção de dados; implantar validações automáticas nos formulários; realizar auditorias de qualidade de dados	DETEG/ DECONT / DAIGOV	Taxa de erros em bases de dados (meta: < 1%)	1º semestre de 2027
Comunicação Segura	Uso de canais não homologados para troca de informações institucionais	Implementar programa contínuo de integração e conscientização, contemplando a distribuição de cartilhas, capacitações e ações de sensibilização para todos os servidores, com atenção especial aos novos ingressantes	DETEG / DAF / DECONT	% de servidores capacitados e conscientizados (meta: 100%)	Continua com revisão do <i>status</i> semestral



AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO, COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

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 continuidade da comunicação interna sobre integridade, a CGM deverá aprimorar os processos de mídia digital, no sentido de padronizar *cards* para a divulgação interna das chamadas “pílulas de conhecimento”, em temas diversos que envolvam a Governança, a Integridade, o *Compliance*, a Transparência, a Ouvidoria e a Proteção de Dados, como bem já vem realizando, podendo elevar o nível de qualidade, eficiência e consistência das pílulas, tal como faz a Controladoria-Geral da União (CGU), conforme exemplo abaixo:





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.



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.

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. O Plano de Ação para 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 de 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 abaixo relaciona as categorias de riscos à integridade da CGM.

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

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.



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 08:00h às 17h00.





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

Plano de Integridade da CGM
Manaus/AM 2026 – CGM / 1ª Edição.

Elaborado por:

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