

# Plano de Governança

Controladoria-Geral do Município

2024



Controladoria-Geral  
do Município



## **RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO**

José Ricardo Wanderley Dantas de Oliveira  
Controlador-Geral do Município

Marco Aurélio Gomes Araújo  
Secretário Executivo da Controladoria

Nathalia Gomes Bezerra Cavalcanti Romeira  
Gerente Geral de Governança e Orientação

Lucas Carneiro Pessoa Canto  
Gerente de Governança, Orientação e Regularidade

Lorena Portela Rodrigues Cherpak  
Gestora da Unidade de Governança

Rafaela Silva do Rêgo Lima  
Agente de Governança

Equipe Técnica  
Maria das Graças Reis Rodrigues da Silva

## SUMÁRIO

<b>1. MENSAGEM DO CONTROLADOR-GERAL DO MUNICÍPIO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. SOBRE A CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (CGM).....</b>	<b>5</b>
2.1. Principais Competências e Serviços Prestados pela CGM.....	5
2.2. A Estrutura Organizacional da CGM.....	5
2.3. Referencial Estratégico da Prefeitura.....	7
2.4. Iniciativas sob Responsabilidade da CGM.....	8
2.5. Referencial Estratégico CGM.....	9
<b>3. RESPONSÁVEL PELO PLANO DE GOVERNANÇA.....</b>	<b>9</b>
<b>4. ESTRUTURAS E INSTRUMENTOS NORMATIVOS DE GOVERNANÇA.....</b>	<b>9</b>
4.1 Principais Instrumentos Normativos e Orientativos Relativos à Governança.....	10
4.2 Estruturas de Governança da CGM.....	11
<b>5. PLANO DE AÇÃO.....</b>	<b>14</b>
5.1 Construção das Ações.....	14
5.2 Metodologia de Priorização de Ações.....	14
5.3 Ações Priorizadas.....	15
<b>6. MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA.....</b>	<b>16</b>
<b>7. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>16</b>
<b>8. ANEXO ÚNICO.....</b>	<b>17</b>

## 1. MENSAGEM DO CONTROLADOR-GERAL DO MUNICÍPIO

A promoção da governança representa uma mudança de paradigma, consolidando-se através do compromisso e do envolvimento de todos. Ela permite estabelecer um processo constante de melhoria institucional para o aperfeiçoamento da atuação do Estado em todas as áreas da gestão pública, impactando diretamente em resultados, diminuindo as incertezas, melhorando sua competitividade e aumentando a confiança da população.

O tema ganhou força na administração municipal ao ser contemplado no Plano Estratégico da Prefeitura, “Recife na Rota do Futuro”, que traz como um de seus eixos “Gestão e Governança”.

Alinhado à estratégia definida no Plano, em 2022 a Controladoria-Geral do Município (CGM) contribuiu para a criação, via Decreto, do Programa de Governança Municipal, com o objetivo de otimizar recursos e gerar valor na condução das políticas públicas e na prestação de serviços de interesse da sociedade.

Neste Decreto, ficou estabelecida a necessidade de elaboração de Planos de Governança por parte dos órgãos e entidades, com vistas a sistematizar ações que possibilitem a concretização dos mecanismos propostos.

Diante deste desafio, a CGM iniciou um processo participativo para construção do presente documento. O envolvimento da equipe proporcionou engajamento e uso adequado dos recursos, além de um aprendizado estratégico em todos os níveis da organização. Com uma clara percepção dos papéis e responsabilidades de todos, a iniciativa favorece o fortalecimento da cultura de governança no ambiente institucional da CGM.

Nosso Plano de Governança teve como objetivo maior criar um conjunto de mecanismos eficientes, que nos dê direcionamento e possibilite atender às expectativas e necessidades da sociedade.

Esta publicação reúne informações, conceitos, critérios, métodos e técnicas de orientação aos gestores e servidores da CGM, para a implementação de aprimoramentos da gestão e, conseqüentemente, de melhorias nos serviços prestados ao cidadão.

Assim, é com grande satisfação que a CGM apresenta o seu Plano de Governança, para implementar, ampliar e fortalecer a cultura da Governança no seu ambiente institucional.

Vamos avançar nesse sentido!

Ricardo Dantas

## **2. SOBRE A CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)**

### **2.1. Principais Competências e Serviços Prestados pela CGM**

Criada em 2013 pela Lei Municipal nº 17.867, a Controladoria-Geral do Município, órgão de caráter permanente e próprio de Estado, é integrante da Administração Direta do Poder Executivo Municipal.

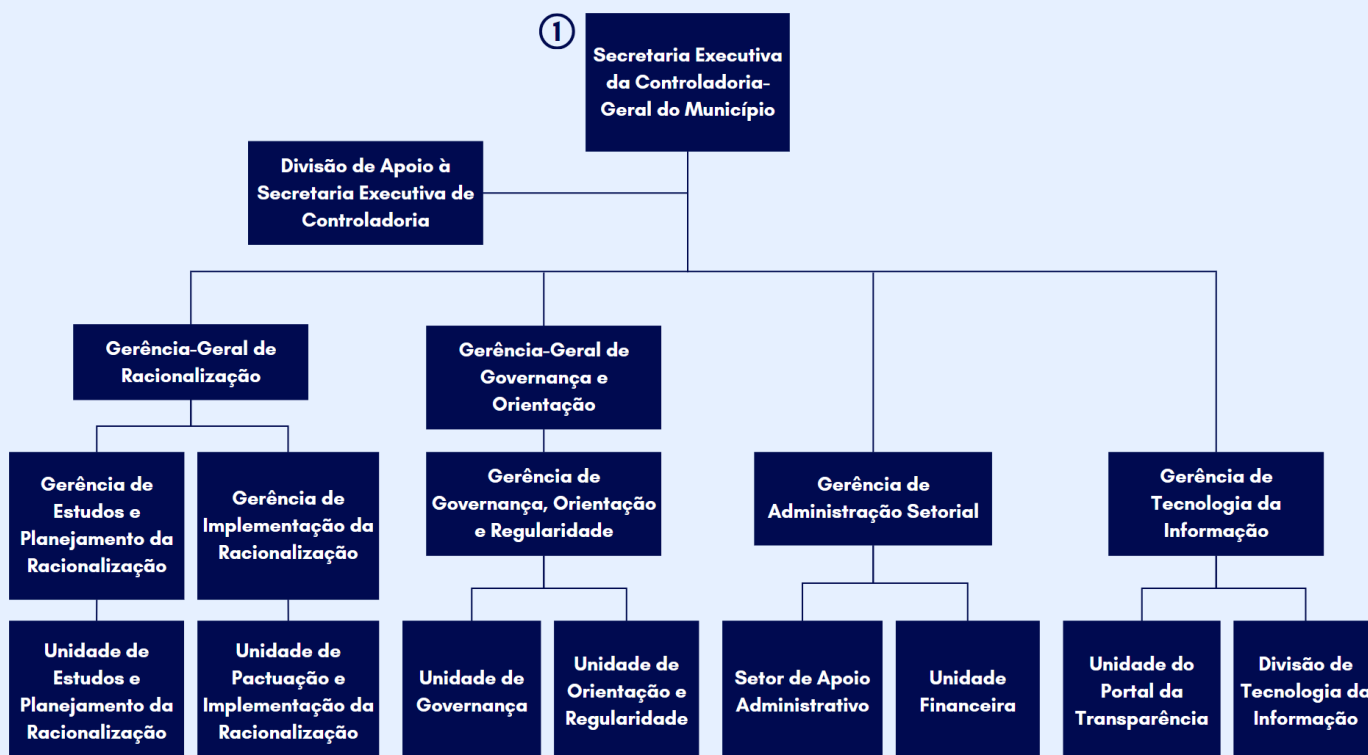
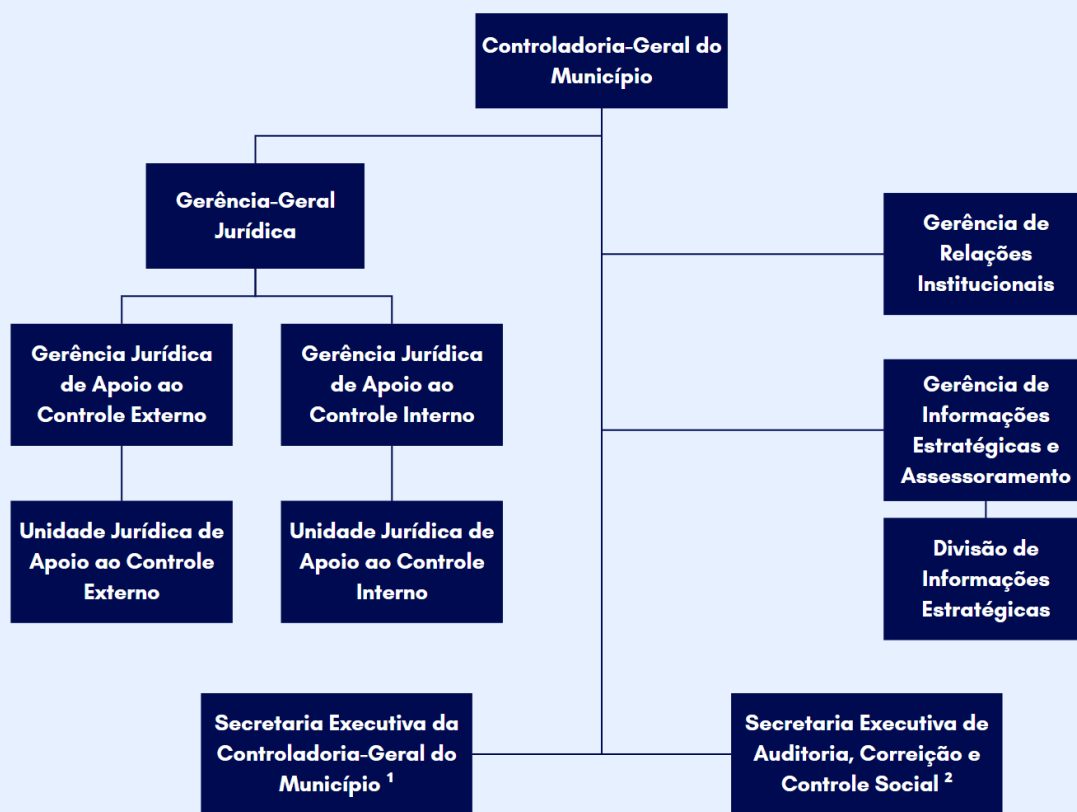
Dotada de autonomia técnica, a CGM é o órgão central do Sistema de Controle Interno e tem por finalidade precípua assistir ao Prefeito na defesa do patrimônio público, no controle interno, na prevenção e combate à corrupção, na transparência da gestão, no fomento ao controle social, na racionalidade dos gastos públicos e no apoio ao controle externo.

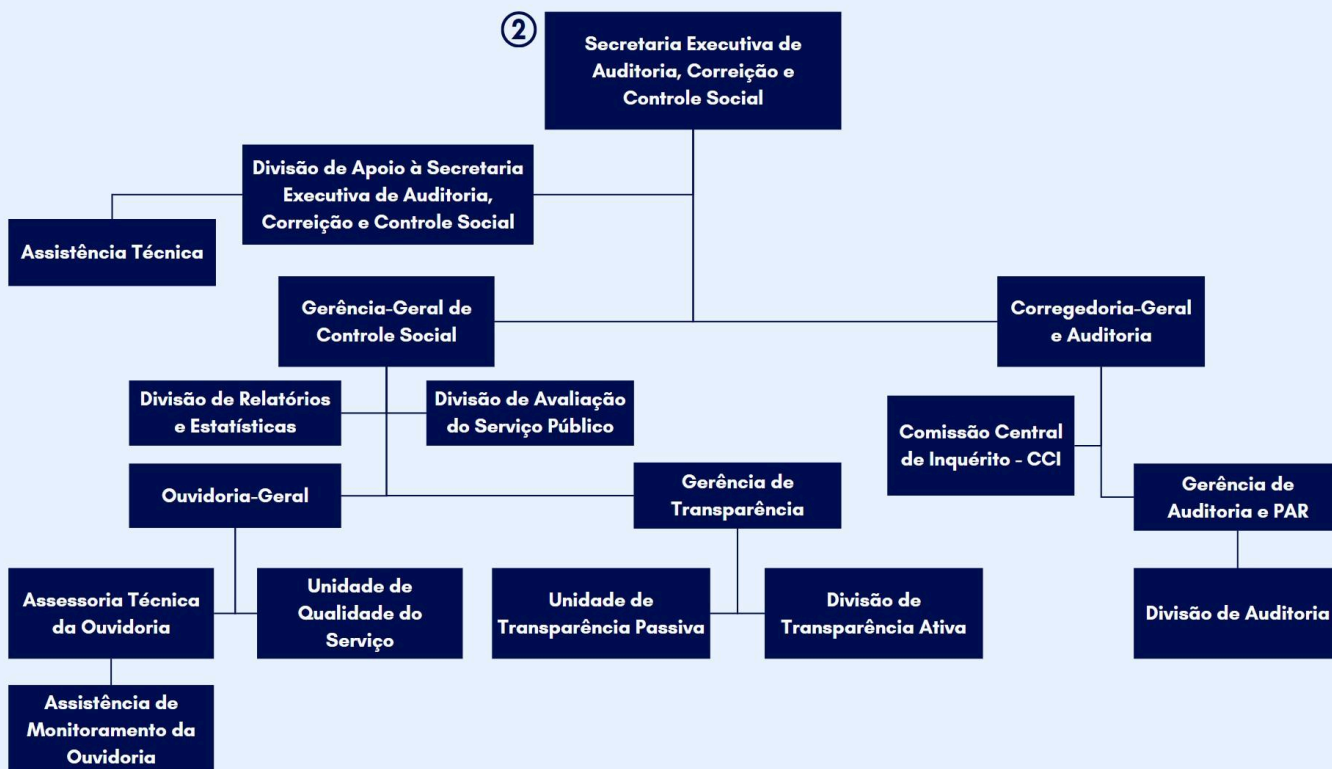
Assim, exerce as seguintes macrofunções:

- 1) Ouvidoria - quando recebe, registra e trata denúncias e manifestações do cidadão, encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Município, sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, visando à melhoria da sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade;
- 2) Controladoria - quando orienta e acompanha a gestão governamental para subsidiar a tomada de decisões a partir da geração de informações, de maneira a garantir a melhoria contínua da qualidade do gasto público;
- 3) Auditoria Governamental - quando examina a legalidade e legitimidade e avalia os resultados da gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial quanto à economicidade, eficiência, eficácia e efetividade, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;
- 4) Correição - quando apura os indícios de ilícitos praticados no âmbito da Administração pública, e promove a responsabilização dos envolvidos, por meio da instauração de processos e adoção de procedimentos, visando, inclusive, ao ressarcimento nos casos em que houver dano ao erário.

### **2.2. A Estrutura Organizacional da CGM**

O organograma apresentado a seguir mostra como estão distribuídas e alocadas as funções da CGM na estrutura hierárquica institucional.





### 2.3. Referencial Estratégico da Prefeitura

O Plano Estratégico da Prefeitura 2021/2024 - Recife na Rota do Futuro estabeleceu o seguinte ponto de chegada desejado para 2024: **uma cidade com mais igualdade de oportunidades para todas e todos.**

Tendo como ponto de partida “as pessoas no centro de tudo”, o plano definiu uma estrutura programática e quatro premissas que balizam todo o caminho traçado.

#### ➤ Premissas:

- Busca pela inovação
- Eficiência no uso de recursos
- Qualidade dos serviços
- Transparência nas ações

A estrutura programática do plano é composta por quatro **dimensões** estratégicas, as quais se desdobram em doze **eixos** estratégicos, que por sua vez se subdividem em **objetivos**, **programas** e **iniciativas**.



➤ **Dimensões Estratégicas**

- Viver Bem
- Viver as Oportunidades
- Viver a Cidade
- Gestão Integrada e Digital

## **2.4. Iniciativas sob Responsabilidade da CGM**

Considerando o escopo desse grande plano, a Controladoria-Geral do Município possui atuação direta em dois eixos da dimensão da **Gestão Integrada e Digital**: o eixo da Gestão e Governança e o eixo da Participação Cidadã.

➤ **Eixo: Gestão e Governança**

Para atendimento ao objetivo estratégico de “Ampliar a capacidade de entregas e a qualidade dos serviços com modelo de gestão integrado e digital”, coube à CGM implementar o Programa de Governança Municipal, contribuindo para as seguintes **iniciativas**:

- ➔ Publicar decreto regulamentando o Programa de Governança da Prefeitura do Recife;
- ➔ Divulgar guia de implementação e promover capacitações sobre temáticas relacionadas à efetiva implementação do Programa pelos órgãos e entidades da administração municipal;
- ➔ Revisar o Código de Ética da Prefeitura e elaborar o Guia de Conduta Ética;
- ➔ Implementar o Programa de Governança.

➤ **Eixo: Participação Cidadã**

A contribuição da CGM para o eixo da Participação Cidadã se dá no escopo do objetivo de “Agilizar serviços públicos com governança digital para dar maior foco no atendimento ao cidadão”. Em prol de seu atingimento, cabe à Controladoria atuar em dois programas:

- ◆ Programa: Governo Aberto

**Iniciativa**

- ➔ Modernizar a estrutura de consulta ao Portal da Transparência.

- ◆ Programa: Todos pelo Recife

**Iniciativas**

- ➔ Realizar a unificação das Ouvidorias da Prefeitura do Recife - Nova Ouvidoria;
- ➔ Implantar a Ouvidoria da Guarda Municipal.



## **2.5. Referencial Estratégico CGM**

### **➤ Missão**

Monitorar, avaliar, fiscalizar e orientar a gestão pública do Recife, prezando o fortalecimento de controles internos eficientes, com base em critérios de governança, racionalização, integridade e transparência, objetivando a melhoria do serviço público para atingir o bem-estar social.

### **➤ Visão**

Ser reconhecida pela sociedade por sua excelência em controle interno, especialmente como indutora da cultura de integridade, das melhores práticas de gestão, de inovação e de transparência das informações públicas.

### **➤ Valores**

- Integridade
- Inovação
- Transparência
- Excelência
- Colaboração e Integração

## **3. RESPONSÁVEL PELO PLANO DE GOVERNANÇA**

Para exercer as atribuições de Agente de Governança da CGM, foi designada a servidora Rafaela Silva do Rêgo Lima, Matrícula: 109.407-6, nomeada pela Portaria nº 12 de 26/05/2022, e publicada no Diário Oficial do Município de 28/05/2022.

E-mail: [rafaela.lima@recife.pe.gov.br](mailto:rafaela.lima@recife.pe.gov.br)

## **4. ESTRUTURAS E INSTRUMENTOS NORMATIVOS DE GOVERNANÇA**

A estrutura e o funcionamento da CGM estão lastreados em diversos instrumentos normativos voltados para a governança, que determinam e direcionam sua atuação e efetividade no fortalecimento das práticas da conduta ética, da integridade e da gestão de riscos.

## 4.1 Principais Instrumentos Normativos e Orientativos Relativos à Governança

### ➤ Programa de Governança

- Decreto Municipal nº 35.534/2022 - Promoção da Governança na PCR;
- Programa de Governança da Prefeitura do Recife.

### ➤ Ética

- Decreto Municipal nº 27.627/2013 - Código de Ética Municipal;
- Portaria CGM nº 07/2014 - Regimento Interno da Comissão Central de Ética;
- Cartilha sobre o Código de Ética dos Servidores Públicos Municipais.

### ➤ Papéis e Atribuições da CGM

- Lei Municipal nº 19.082/2023 - Sistema de Controle Interno e as Competências da CGM;
- Regimento Interno da CGM.

### ➤ Transparência

- Lei Municipal nº 17.866/2013 - Lei de Acesso à Informação;
- Decreto Municipal nº 28.527/2015 - Regulamenta a Lei Municipal de Acesso à Informação;
- Cartilha sobre a Lei de Acesso à Informação.

### ➤ Proteção de Dados Pessoais

- Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados;
- Decreto Municipal nº 35.583/2022 - Política Municipal de Proteção de Dados Pessoais;
- Cartilha - Conhecendo a Lei Geral de Proteção de Dados.

### ➤ Processos de Responsabilização

- Lei Federal nº 12.846/2013 - Lei Anticorrupção;
- Lei Municipal nº 14.728/85 - Estatuto do Servidor Público Municipal;
- Decreto Municipal nº 33.207/2019 - Decreto Anticorrupção.

### ➤ Controle Social

- Lei Federal nº 13.460/2017 - Lei de participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos;
- Decreto Municipal nº 28.555/2015 - Cria a Ouvidoria-Geral do Município do Recife;
- Decreto Municipal nº 34.737/2021 - Estratégia de Transformação Digital da PCR.

### ➤ Gestão Estratégica

- Recife na Rota do Futuro – Plano Estratégico do Recife 2021 – 2024.

➤ **Gestão de Riscos**

- Lei Federal nº 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos;
- Decreto Municipal nº 37.574/2024 - Gestão de Riscos nas Contratações.

## **4.2 Estruturas de Governança da CGM**

A CGM tem sua estrutura organizacional e atuação voltadas para a promoção da governança, da integridade e da gestão de riscos em todo o ambiente da gestão municipal, atuando nas seguintes áreas:

➤ **Promoção da Governança**

Em decorrência do avanço da implementação do Programa de Governança da PCR, em 2023, foi criada na estrutura da CGM a Gerência-Geral de Governança e Orientação. Dentre suas atribuições, está a de coordenar e monitorar as ações relativas à implementação do Programa de Governança, com vistas à promoção da cultura da ética, da integridade e da gestão de riscos em todo o Poder Executivo Municipal. Essa estrutura também promove o tema no ambiente interno da CGM.

➤ **Promoção da Ética**

O Código de Ética é o instrumento orientador da conduta do agente público municipal, formalizado num conjunto de princípios e normas de comportamento indispensáveis à boa administração, fazendo sempre prevalecer o interesse público sobre o privado.

Além da estrutura de governança supracitada, a qual exerce atribuições relacionadas à promoção da cultura da ética, a CGM também compõe a Comissão Central de Ética, sendo representada por dois servidores estáveis. Conforme previsto no Decreto Municipal nº 27.627/2013 a Controladoria exerce o papel de velar pela aplicação do Código e de difundir seu conteúdo entre os servidores públicos municipais.

➤ **Ouvidoria-Geral do Município**

A Ouvidoria-Geral do Município do Recife foi criada em 28 de janeiro de 2015, por meio do Decreto Municipal nº 28.555/2015, e formalmente incorporada à estrutura organizacional da CGM em 2023. Ela funciona como um instrumento de melhoria da gestão pública e da participação popular, por meio da gestão das manifestações de informações,

reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, apresentadas pelos cidadãos e servidores, e recebidos por diversos canais de comunicação, contribuindo com o fortalecimento da democracia e elevação da qualidade dos serviços prestados pelo município.

Interlocutora da Ouvidoria: Rafaela do Rêgo Lima

Interlocutora da Ouvidoria (suplente): Ana Cláudia Lima Carvalheira

#### ➤ **Avaliação do Serviço Público e Retroalimentação à Gestão**

Além de trazer a Ouvidoria-Geral para a estrutura organizacional da CGM, a Lei Municipal nº 19.082/2023 instituiu o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos (CMUSP), na estrutura da Controladoria. Coordenado pela Divisão de Avaliação do Serviço Público, o Conselho busca prover à gestão municipal insumos para a efetiva melhoria da qualidade do serviço prestado e promover a proteção e defesa do usuário do serviço público, representando, portanto, uma ação concreta de fomento ao controle social.

#### ➤ **Promoção da Transparência**

Em observância aos princípios da publicidade e transparência, a CGM reúne e divulga, de forma espontânea e ativa, dados e informações que são de interesse coletivo ou geral, com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública, conforme determinam a Lei Municipal de Acesso à Informação nº 17.866/2013 e o Decreto Municipal nº 28.527/2015, que regulamenta essa Lei.

O **Portal da Transparência do Recife** é gerenciado pela CGM, sendo uma ferramenta de disponibilização de informações, tanto de maneira **passiva** - através de dos pedidos de acesso à informação no site; quanto de maneira **ativa** - por meio da consolidação de dados dos órgãos da administração direta e indireta do Município, independentemente de qualquer solicitação.

É importante destacar que os documentos publicados, apesar de disponibilizados no Portal, são de responsabilidade direta do órgão/entidade que os produziu, cabendo à CGM intermediar as publicações e relembrá-los da importância de atualização de todos os documentos.

A CGM também preside o Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), que constitui a última instância para resolver questões atreladas ao acesso à informação.

#### **Autoridades de Transparência Passiva:**

Autoridade Administrativa: Rafaela do Rêgo Lima

Autoridade de Monitoramento: Ana Cláudia Lima Carvalheira

Autoridade Classificadora: Camila Carvalho Pinto de Melo

**Autoridades de Transparência Ativa:**

Autoridade Titular: Rafaela do Rêgo Lima

Autoridade Suplente: Ana Cláudia Lima Carvalheira

**Membros do Comitê Gestor de Acesso à Informação:**

Titular/Presidente: Rodrigo Brayner Dhalia

Suplente: Carmen Sofia Carvalho do Nascimento

➤ **Política de Proteção de Dados Pessoais**

Seguindo as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados, Recife instituiu sua Política Municipal de Proteção de Dados Pessoais. Através do Decreto Municipal nº 35.583/2022, foi criado o Conselho Gestor de Proteção de Dados Pessoais, sendo o Controlador-Geral do Município um de seus membros.

Nesse contexto, compete à CGM coordenar a rede de encarregados de dados da Prefeitura, coordenar a qualidade do atendimento ao titular do dado, apoiar o monitoramento da Política Municipal de Proteção de Dados Pessoais, realizar auditoria interna fornecendo avaliação, assessoria e conhecimentos objetivos baseados em riscos e disponibilizar canal de atendimento ao titular do dado na Ouvidoria-Geral do Município.

Encarregada de Dados da CGM: Carmen Sofia do Nascimento

➤ **Auditoria Interna**

No que se refere às atividades de auditoria interna, a CGM examina a legalidade e legitimidade e avalia os resultados da gestão quanto à economicidade, eficiência, eficácia e efetividade.

A auditoria interna governamental adota uma abordagem baseada em riscos para planejar suas atividades e realiza trabalhos de avaliação e consultoria visando prevenir, detectar e investigar erros e fraudes praticadas por agentes públicos ou privados, na utilização de recursos públicos municipais.

Seguindo uma visão mais moderna, a atividade busca melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, dos controles e da governança das organizações, com vistas a adicionar valor e melhorar suas operações para o alcance de seus objetivos.

Estão sujeitas às fiscalizações da CGM quaisquer pessoas, físicas ou jurídicas, com ou sem fins lucrativos, que recebam ou administrem recursos públicos do Município.

## ➤ Investigações Internas e Procedimentos de Responsabilização

A partir da implantação da nova estrutura da CGM, iniciada em julho de 2023, foi criada a Corregedoria-Geral, com o objetivo de fortalecer o poder disciplinar municipal, gerenciar a atuação correcional das unidades gestoras, otimizar a integração e o gerenciamento das informações correcionais, bem como coordenar a apuração os indícios de ilícitos praticados no âmbito da Administração Pública, e promover a responsabilização dos envolvidos.

## 5. PLANO DE AÇÃO

### 5.1 Construção das Ações

O Programa de Governança Municipal contempla alguns requisitos que podem ser atendidos de forma perene, com ações institucionais e estruturantes. A maior parte dos requisitos, no entanto, requerem esforços periódicos.

Com base no diagnóstico apresentado pelo Relatório de Avaliação da Governança da CGM recebido em 2023, foram construídas ações direcionadas ao atendimento dos requisitos classificados como “não atendidos” e “atendidos parcialmente”, bem como ações direcionadas à **manutenção** do atendimento aos requisitos “atendidos”. Nesse primeiro momento, o objetivo foi listar o conjunto de ações que permitiria à CGM obter IGR 1, ou seja, atender a 100% dos requisitos aplicáveis ao órgão.

É importante ressaltar que durante o processo de elaboração das ações, houve diálogos tanto com a alta administração quanto com as áreas relacionadas à execução das ações.

### 5.2 Metodologia de Priorização de Ações

Listadas as ações, foi realizada uma hierarquização através da metodologia de Matriz GUT. Para cada ação foi atribuída uma nota de 1 a 5 em cada um dos critérios: gravidade, urgência e tendência. Durante a avaliação foram respondidas as perguntas:

- Quanto **grave** é a não realização desta ação para a CGM?
- Qual é a **urgência** que a CGM tem para realizar esta ação?
- Caso a ação não seja realizada, o **problema** que ela busca sanar **se agrava**?

Os parâmetros de resposta utilizados para atribuição das notas em cada critério foram os abaixo:

## ESCALA DE FATORES - GUT

GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA
1- SEM GRAVIDADE	1- PODE ESPERAR	1- NÃO IRÁ MUDAR (NÃO IRÁ MUDAR)
2- POUCO GRAVE	2- POUCO URGENTE	2- IRÁ PIORAR NO LONGO PRAZO (MUDARÁ ACIMA DE 4 ANOS)
3- GRAVE	3- URGENTE, MERECE ATENÇÃO NO CURTO PRAZO	3- IRÁ PIORAR NO MÉDIO PRAZO (MUDARÁ ENTRE 1 E 4 ANOS)
4- MUITO GRAVE	4- MUITO URGENTE	4- IRÁ PIORAR NO CURTO PRAZO (MUDARÁ ENTRE 6 MESES E 1 ANO)
5- EXTREMAMENTE GRAVE	5- NECESSIDADE DE AÇÃO IMEDIATA	5- IRÁ PIORAR RAPIDAMENTE (ATÉ 6 MESES)

O produto das notas atribuídas em cada critério definiu a pontuação final de cada ação, a qual foi utilizada para hierarquizá-las.

É importante ressaltar que foram feitos alguns ajustes na hierarquização em decorrência da existência de ações predecessoras de outras. Se a ação A, por exemplo, teve pontuação final 100 e a ação B teve pontuação final 80, mas a ação B é pré-requisito para execução da ação A, a ação B foi manualmente levada para a posição hierárquica imediatamente acima da A.

Também foram levados em consideração ganhos de sinergia e eficiência decorrentes da execução conjunta ou sequencial de duas ou mais ações. Esse foi outro critério utilizado para refinar a hierarquização proveniente da GUT.

Em seguida as ações foram apresentadas, em ordem de prioridade, à alta administração e às áreas responsáveis por suas execuções. Em comum acordo, foi determinado o conjunto de ações a serem realizadas dentro do horizonte temporal deste Plano de Governança, ou seja, até 1º de outubro de 2024.

A meta determinada foi a de atingir nível avançado em governança na CGM, contribuindo para o avanço da governança da Prefeitura do Recife.

### 5.3 Ações Priorizadas

As ações escolhidas para compor este Plano de Governança, bem como os requisitos a que cada uma se destina a atender estão contidos no anexo único deste documento.

Conforme modelo de plano de ação disponibilizado no Guia para Elaboração de Plano de Governança, também foram definidos, em comum acordo, os responsáveis e prazos de execução de cada ação.

As ações deste Plano foram apresentadas pelo Controlador-Geral do Município em evento presencial para todos os servidores da CGM, ressaltando o comprometimento e apoio da alta administração.

## **6. MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA**

O monitoramento da execução das ações previstas no Plano de Governança da CGM será realizado mensalmente, com a participação de todos os setores envolvidos. Nestas verificações cada responsável deverá apresentar ao Controlador o andamento das ações de sua responsabilidade.

A manutenção do monitoramento de forma cíclica permitirá ajustes de rota diante de possíveis contingências futuras, maximizando as chances de atingimento do IGR pretendido.

Com a execução deste e dos planos de governança que o sucederem, a Controladoria espera contribuir para o objetivo maior do Programa Municipal de promover o fortalecimento e aprimoramento da estrutura de governança, objetivando otimizar recursos e gerar valor na condução das políticas públicas e na prestação de serviços de interesse da sociedade.

## **7. REFERÊNCIAS**

- Decreto Municipal nº 35.534/2022 - Promoção da Governança na PCR;
- Decreto Municipal nº 27.627/2013 - Código de Ética Municipal;
- Recife na Rota do Futuro – Plano Estratégico do Recife 2021 – 2024;
- Lei Municipal nº 19.082/2023 - Sistema de Controle Interno e as Competências da CGM;
- Programa de Governança da Prefeitura do Recife;
- Guia para Elaboração de Plano de Governança da PCR;
- Relatório Final de Avaliação da Governança da CGM;
- Decreto Municipal nº 35.583/2022 - Política Municipal de Proteção de Dados Pessoais;
- Lei Municipal nº 18.995/2022 - Código de Administração Financeira do Município;
- Regimento Interno da CGM.



## 8. ANEXO ÚNICO

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Auditoria e Monitoramento	29. O órgão monitora o funcionamento dos processos internos de controle e cumprimento de recomendações de auditoria?	29.4 O órgão monitora a implementação das recomendações de auditoria apresentadas pelos órgãos de controle interno e externos justificando formalmente os casos de não adoção.	29.4 Documento que registre o monitoramento das recomendações de auditoria; relatórios de acompanhamento das recomendações de auditoria; justificativas formais da não adoção das recomendações apresentadas.	1	<b>Elaborar demonstrativo de acompanhamento das determinações/recomendações de auditoria interna e externa, se houver</b>
Gestão Estratégica	19. O órgão possui processos organizacionais estruturados?	19.1 O órgão possui e mantém atualizados síntese de atribuições e organograma com definição de cargos e funções.	19.1 Normativo contendo síntese de atribuições; link da página contendo os organogramas com as respectivas datas de atualização.	2	<b>Publicar Regimento Interno e organograma</b>
Gestão de Riscos e Controles Internos	17. O órgão possui Política de Gestão de Riscos?	17.1 O órgão possui equipe com atribuições de atuar na disseminação e implementação da gestão de riscos.	17.1 Organograma institucional e demais normativos que comprovem a existência de equipe atuando na disseminação e implementação da gestão de riscos.	2.1	Contemplar área responsável por disseminar e implementar Gestão de Riscos
Ética e Integridade	5. O órgão promove a integridade?	5.1 O órgão possui equipe/setor designado para atividades de promoção da integridade.	5.1 Organograma institucional e demais normativos que comprovem a existência de equipe ou estrutura que, no rol de atribuições, realize atividades de promoção à integridade.	2.2	Contemplar área responsável por promover a integridade

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Gestão de Riscos e Controles Internos	14. O órgão possui repositório normativo?	14.4 O órgão possui equipe/setor designado para atividades ligadas ao repositório normativo.	14.4 Organograma institucional ou demais normativos que comprovem a existência de equipe que possua, dentre outras atribuições, atividades ligadas ao repositório normativo.	2.3	Alterar Regimento Interno para incluir setor responsável por atividades ligadas ao repositório normativo
Gestão de Riscos e Controles Internos	12. O órgão promove a governança de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)?	12.2 O órgão define procedimentos de contingência que determinam a existência de <b>cópias de segurança</b> dos sistemas informatizados e dos bancos de dados, bem como do <b>controle de acesso</b> (físico e lógico).	12.2 Normativo/procedimentos/rotinas contendo mecanismos de contingência, que determinem a existência de cópias de segurança dos sistemas informatizados e dos bancos de dados, bem como do controle de acesso (físico e lógico); comunicações internas; fluxo de processos.	3	<b>Criar e implementar solução de backup do google drive/workspace</b>
Ética e Integridade	5. O órgão promove a integridade?	5.2 O órgão possui documento com finalidade de difundir a cultura da integridade (diretrizes, objetivos, papéis e responsabilidades) e fortalecer os valores éticos visando prevenir desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos. <sup>1</sup>	5.2 Link da página contendo plano de governança dos órgãos e das entidades, comunicações internas ou outro documento comprobatório.	4	<b>Elaborar Plano de Governança CGM</b>

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Transparência e Controle Social	27. O órgão realiza avaliação da satisfação dos usuários?	27.2 O órgão realiza pesquisas de satisfação dos usuários, comunicando amplamente os resultados dessas pesquisas.	27.2 Divulgação do resultado da pesquisa de satisfação conforme estabelecido no art. 23, da Lei nº 13.460 de 2017.	5	<b>Aprimorar as pesquisas de satisfação dos usuários para os serviços prestados pela CGM (Ouvidoria, PAI e Portal da Transparência) e divulgar seus resultados. Pesquisa deve atender exigências do art. 23 da Lei nº 13.460/2017.</b>
Gestão de Riscos e Controles Internos	12. O órgão promove a governança de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)?	12.1 O órgão promove ações de conscientização sobre Segurança da Informação para os servidores e prestadores de serviços. <sup>1</sup>	12.1 Atas de reuniões com registro de presença, campanhas, seminários, treinamentos, e-mails, divulgação na intranet, entre outros, que comprove a realização das ações de conscientização.	6	<b>Elaborar Guia orientativo de Boas Práticas sobre Segurança da Informação (controle de acesso, permissões de exclusão e armazenamento de documento no google drive)</b>
Gestão de Pessoas	9. O órgão realiza ações de conscientização sobre os temas relacionados à Governança?	9.1 O órgão elabora plano de comunicação para divulgação e disseminação de temas relacionados à Governança.	9.1 Plano de comunicação que contenha a previsão da realização de ações, tais como boletins institucionais, seminários, treinamentos, emails, memorandos, quadros de avisos, fotografias, manuais e cartilhas, cartazes ou avisos, campanhas internas e notícias na rede institucional, nos últimos dois anos.	7	<b>Elaborar e executar Plano de Comunicação CGM:</b>

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Ética e Integridade	5. O órgão promove a integridade?	5.2 O órgão possui documento com finalidade de difundir a cultura da integridade (diretrizes, objetivos, papéis e responsabilidades) e fortalecer os valores éticos visando prevenir desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos. <sup>1</sup>	5.2 Link da página contendo plano de governança dos órgãos e das entidades, comunicações internas ou outro documento comprobatório.	7.1	Divulgar o Plano de Governança CGM na internet e internamente, incluindo evento de lançamento
Ética e Integridade	4. O órgão promove a ética?	4.1 O órgão divulga o código de ética da Prefeitura.	4.1 Divulgação do código de ética para seus servidores através de: site do órgão; Comunicações internas; Banners; Disponibilização de exemplar do código impresso em local de fácil acesso ou outros meios.	7.2	Divulgar o Novo Código de Ética da PCR nos diversos canais
Ética e Integridade	4. O órgão promove a ética?	4.3 O órgão demonstra a relevância da ética e do cumprimento de regras de conduta, através de campanhas de promoção.	4.3 Campanhas para disseminação de comportamentos éticos, enfatizando condutas éticas esperadas.	7.3	Divulgar Cartilha de Conduta Ética do Novo Código de Ética; promover comportamento ético e íntegro.
Gestão de Riscos e Controles Internos	12. O órgão promove a governança de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)?	12.1 O órgão promove ações de conscientização sobre Segurança da Informação para os servidores e prestadores de serviços. <sup>1</sup>	12.1 Atas de reuniões com registro de presença, campanhas, seminários, treinamentos, e-mails, divulgação na intranet, entre outros, que comprove a realização das ações de conscientização.	7.4	Divulgar e <b>conscientizar</b> sobre o conteúdo do Guia de Boas Práticas de Segurança da Informação

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Gestão de Pessoas	9. O órgão realiza ações de conscientização sobre os temas relacionados à Governança?	9.3 O órgão realiza periodicamente ações de conscientização sobre temas relacionados à Governança (campanhas, programas, eventos e/ou treinamentos).	9.3 Comprovação da realização das ações previstas no Plano de Comunicação para divulgação e disseminação de temas relacionados à Governança.	8	Elaborar e executar Plano de Capacitação e Conscientização Interna CGM
Gestão de Pessoas	9. O órgão realiza ações de conscientização sobre os temas relacionados à Governança?	9.2 O órgão elabora cronograma de ações de conscientização sobre temas relacionados à Governança.	9.2 Documento e/ou link da página contendo cronograma de ações de conscientização sobre os temas relacionados ao Programa de Governança Municipal.	8.1	Contemplar cronograma de ações de conscientização sobre temas relacionados à Governança
Compromisso da Alta Administração	1. A alta administração do órgão se compromete com a promoção do comportamento ético e íntegro?	1.1 Os membros da alta administração participam e estimulam a participação dos servidores nos eventos de promoção ao comportamento ético e íntegro.	1.1 Comprovação da participação em reuniões de divulgação e capacitação; registros fotográficos de eventos sobre o tema; registros por e-mail do incentivo à participação de servidores em eventos de promoção ao comportamento ético e íntegro.	8.2	Contemplar a promoção do comportamento ético e íntegro. Destinar ações também à Alta Administração.
Ética e Integridade	4. O órgão promove a ética?	4.2 O órgão reconhece a importância da ética para o desenvolvimento organizacional por meio de capacitações sobre o tema.	4.2 Comunicações internas, e-mails, divulgação de banners que estimulem a participação de seus servidores nas capacitações sobre o tema.		

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Gestão de Pessoas	7. O órgão promove a capacidade de liderança?	7.1 O órgão dispõe de programa de capacitação permanente de sua equipe, de acordo com o levantamento das necessidades específicas, voltado ao exercício da liderança.	7.1 Normativos/procedimentos/rotinas que contenham levantamento das necessidades específicas, voltados ao exercício da liderança.	8.3	Realizar LNT específico para os servidores em posição de liderança e ofertar <b>capacitações</b> necessárias
Gestão de Pessoas	7. O órgão promove a capacidade de liderança?	7.2 O órgão incentiva a formação de novas lideranças.	7.2 Programa de mentoria; normativos/procedimentos/rotinas que incentivem a formação de novas lideranças; seminários, treinamentos, emails, memorandos, fotografias, manuais e cartilhas, cartazes ou avisos, campanhas internas e notícias na rede institucional.	8.4	Contemplar <b>capacitação</b> em temas voltados à formação de <b>novas lideranças</b> .
Compromisso da Alta Administração	3. A alta administração do órgão promove ações afirmativas de incentivo à diversidade, inclusão e combate ao preconceito?	3.4 O órgão promove a <b>acessibilidade comunicacional</b> adotando normas mais inclusivas de comunicação interna e externa.	3.4 Adoção de serviços específicos (ex.: legendas, audiodescrição, dublagem, impressão em braile e intérprete de libras) para garantir o acesso aos conteúdos para todas as pessoas.	8.5	Contemplar capacitação em <b>libras</b> para servidor(es) da ouvidoria que realize(m) atendimento presencial.

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Transparência e Controle Social	24. O órgão possui canais de comunicação estruturados?	24.3 O órgão realiza capacitação periódica do pessoal <b>responsável</b> pelos canais de comunicação.	24.3 Registros de eventos (ata de presença, certificados, ementa de curso ministrado etc) de capacitação voltados a estes <b>administradores</b> ; ou normativos que prevejam a necessidade de capacitação periódica dos <b>responsáveis na gestão</b> dos canais de comunicação.	8.6	Contemplar capacitação em <b>gestão de canais de comunicação</b> para os gestores da Ouvidoria e do Portal da Transparência, bem como para os interlocutores de ouvidoria da CGM e para as autoridades de transparência passiva da CGM
Transparência e Controle Social	25. O órgão possui procedimentos de análise de admissibilidade das denúncias recebidas?	25.1 O órgão promove capacitação periódica de pessoal para a avaliação de admissibilidade de denúncias.	25.1 Documentos que comprovem treinamentos e capacitações, tais como lista de presença, certificados, ementas, entre outros.	8.7	Contemplar capacitação focada no <b>juízo de admissibilidade de denúncias</b> para servidores da correição
Gestão de Riscos e Controles Internos	17. O órgão possui Política de Gestão de Riscos?	17.2 O órgão possui documento que relata os principais riscos encontrados e como eles devem ser tratados.	17.2 Documento que evidencie os principais riscos encontrados e como eles devem ser tratados.	9	<b>Elaborar mapa de riscos CGM para os processos mais suscetíveis a riscos da CGM, incluindo os devidos tratamentos</b>
Gestão de Riscos e Controles Internos	15. O órgão promove a gestão de terceiros?	15.2 O processo de gerenciamento de risco do órgão contempla a avaliação da gestão de terceiros.	15.2 Documento que comprove a inclusão da avaliação de gestão de terceiros no processo de gerenciamento de riscos.	9.1	Contemplar avaliação dos processos vinculados à gestão de terceiros.

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Gestão de Riscos e Controles Internos	16. O órgão possui sistema de decisões com poderes balanceados e segregação de funções?	16.2 O órgão realiza o <b>mapeamento dos cargos com poder de decisão capazes de realizar ou facilitar atos de desvios de integridade</b> e/ou sua ocultação.	16.2 Processo de levantamento de informações, estudos institucionais ou instrumento congênere que <b>indique as funções</b> da instituição com as respectivas <b>atribuições e responsabilidades</b> , destacando aquelas <b>com maior poder decisório</b> .	9.2	Identificar <b>funções</b> , e respectivas <b>atribuições</b> , com <b>poder de decisão</b> capaz de realizar, facilitar ou ocultar atos de <b>desvios de integridade</b> .
Ética e Integridade	6. O órgão possui política de prevenção de conflitos de interesse?	6.1 O órgão identifica cargos, setores e atividades mais expostas à ocorrência de conflito de interesses.	6.1 Documento oficial que identifique quais setores/departamentos, cargos e atividades dos órgãos e das entidades estão expostos a ocorrência de conflito de interesses, seja um estudo ou levantamento institucional.	9.3	Elaborar documento que identifique os <b>setores, cargos</b> , e <b>atividades</b> do órgão mais expostos à ocorrência de <b>conflito de interesse</b>
Ética e Integridade	5. O órgão promove a integridade?	5.3 O órgão realiza o levantamento de riscos de integridade, cronograma e responsáveis pela implementação das medidas de tratamento.	5.3 Documento oficial que detalhe quem são os responsáveis pela condução das atividades de controle ou gestão de riscos de integridade, catálogo com os riscos de integridade levantados.	9.4	Contemplar na classificação de riscos, <b>riscos de integridade</b> (fraude/corrupção). Para estes, as medidas de tratamento precisam ter <b>cronograma</b> e responsáveis pela implementação
Gestão de Riscos e Controles Internos	18. A Política de Gestão de Riscos do órgão contempla os riscos de integridade?	18.1 O órgão mantém atualizada uma relação de riscos de integridade, inclusive na relação com terceiros, que possam ocorrer em suas operações e dos controles para evitá-los.	18.1 Documento que contenha exemplos de potenciais eventos de desvios de integridade ou Normativo que estabeleça a Política de Gestão de Riscos <b>de integridade</b> do órgão ou entidade.		



PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Investigações Internas e Procedimentos de Responsabilização	28. O órgão possui <b>controles</b> para detectar indícios de desvios de integridade?	28.1 O órgão identifica sinais de alerta de possíveis casos de desvios de integridade <b>em suas atividades</b> .	28.1 Normativos e procedimentos adotados para implantação de indicadores nas áreas/atividades para monitoramento e emissão de alerta em caso de identificação de <b>números atípicos em despesas públicas</b> . (ex. consumo de combustível muito acima da média, exclusão de registros de penalidades aplicadas sem justificativa, licitação vencida com preço muito próximo ou igual ao orçamento etc.)	9.5	Criar indicadores que identifiquem <b>sinais de alerta</b> que representem possíveis <b>desvios de integridade</b>
Investigações Internas e Procedimentos de Responsabilização	28. O órgão possui controles para detectar indícios de desvios de integridade?	28.3 O órgão possui rotina de trabalho para <b>comunicação</b> dos sinais de alerta de possíveis casos de desvios de integridade aos responsáveis para apuração ou para suspensão das operações que indiquem <b>alto risco de ocorrência</b> .	28.3 Normativos e procedimentos adotados para implantação de indicadores nas áreas/atividades e emissão de sinais de alerta/notificação dos setores competentes, com instâncias de supervisão.	9.6	Definir <b>comunicação dos sinais de alerta</b> de possíveis casos de desvios de integridade aos <b>responsáveis</b> , em cada caso.
Gestão Estratégica	19. O órgão possui processos organizacionais estruturados?	19.3 O órgão busca periodicamente a otimização/desburocratização e a minimização de riscos através do redesenho de processos organizacionais.	19.3 Mapas de processos/fluxo de atividades ou instrumento similar do redesenho dos processos organizacionais.	9.7	<b>Redesenhar fluxos</b> dos processos em que, durante o gerenciamento de riscos, fique evidenciada a necessidade de adicionar ou retirar atividades.

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Auditoria e Monitoramento	29. O órgão monitora o funcionamento dos processos internos de controle e cumprimento de recomendações de auditoria?	29.2 O órgão <b>orienta</b> os gestores no desenvolvimento, implantação e correção dos processos internos de controle.	29.2 Dispositivos normativos, guias, orientações técnicas, treinamentos e cursos de capacitação de processos internos de controle.	9.8	Documentar orientação de modificações dos controles aos gestores dos processos.
Investigações Internas e Procedimentos de Responsabilização	28. O órgão possui controles para detectar indícios de desvios de integridade?	28.4 O órgão possui rotina de <b>análise e cruzamentos de dados</b> de suas operações com maior risco de desvios de integridade.	28.4 Normativos e procedimentos adotados para implantação de cruzamentos de bases de dados informativas disponíveis à sua organização voltadas ao monitoramento de potenciais casos de desvios de integridade internos. (ex. concessão de benefícios, compras, pagamentos por serviços etc.) definindo papéis, responsabilidades, atividades e periodicidade de aplicação.	9.9	<b>Monitorar</b> indicadores dos <b>sinais de alerta</b> de possíveis desvios de integridade
Gestão Estratégica	20. O órgão promove a gestão estratégica?	20.1 O órgão elabora <b>planejamento com mapa</b> estratégico e objetivos definidos, em consonância com o Planejamento Estratégico da Prefeitura.	20.1 Documento ou link da página contendo planejamento estratégico.	<b>10</b>	<b>Elaborar planejamento estratégico CGM, com mapa estratégico, em consonância com o Recife na Rota do Futuro.</b>

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Transparência e Controle Social	23. O órgão promove a cultura da transparência, da prestação de contas e da responsabilidade?	23.3 O órgão mantém atualizadas as informações <b>completas</b> sobre a gestão em seu site na internet em uma linguagem imparcial, clara e compreensível ao público-alvo. <sup>1</sup>	23.3 Registros no sítio da internet dos órgãos e das entidades, identificando link e páginas; relatórios anuais de gestão, objetivos, indicadores, metas, prazos e resultados alcançados.	10.1	Disponibilizar mapa estratégico CGM em link público
Gestão Estratégica	20. O órgão promove a gestão estratégica?	20.2 O órgão elabora <b>plano</b> estratégico com o desdobramento dos objetivos estratégicos em iniciativas e <b>projetos</b> que garantam sua operacionalização, detalhando, assim, o conjunto de <b>atividades</b> que serão implementadas no curto, médio e longo prazos com <b>indicadores</b> mensuráveis.	20.2 Plano estratégico dos órgãos e das entidades com o desdobramento dos objetivos estratégicos em iniciativas e projetos que garantam sua operacionalização, detalhando, assim, o conjunto de atividades que serão implementadas no curto, médio e longo prazos com indicadores mensuráveis.	10.2	Elaborar o Plano Estratégico CGM, incluindo desdobramento dos objetivos em iniciativas e projetos, atividades e indicadores. Contemplar indicadores de efetividade, eficácia, eficiência e economicidade.
Gestão Estratégica	21. O órgão realiza o monitoramento dos resultados organizacionais?	21.1 O órgão verifica se os objetivos estabelecidos em seu planejamento estratégico estão sendo atingidos (eficácia).	21.1 KPIs (Key Performance Indicators) ou indicadores de desempenho; softwares e ferramentas de medição, tais como sistemas de gestão, software de Business Intelligence (BI), entre outros; relatórios detalhando os resultados e apresentando linha de tendências para os próximos meses facilitando as análises futuras.	10.3	Monitorar indicadores estabelecidos no Planejamento Estratégico CGM

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Gestão Estratégica	22. O órgão realiza o monitoramento das funções de gestão?	22.1 O órgão define rotinas de monitoramento do progresso no alcance das metas prioritárias, e atribui as responsabilidades pela execução dessas rotinas, incluindo a aferição dos indicadores de desempenho, a periodicidade e formato dos relatórios da gestão das suas unidades.	22.1 Normativos/procedimentos/rotinas de monitoramento; atas de reuniões; indicadores de desempenho.	10.4	Monitorar indicadores de atingimento das metas prioritárias CGM
Gestão Estratégica	22. O órgão realiza o monitoramento das funções de gestão?	22.3 O órgão apresenta e divulga os principais resultados alcançados para as partes interessadas.	22.3 Link da página contendo relatório de gestão; realização de audiência pública, quando couber.	11	<b>Elaborar e disponibilizar, em link público, Relatório de Gestão CGM, contendo os principais resultados alcançados.</b>
Transparência e Controle Social	23. O órgão promove a cultura da transparência, da prestação de contas e da responsabilidade?	23.3 O órgão mantém atualizadas as informações <b>completas</b> sobre a gestão em seu site na internet em uma linguagem imparcial, clara e compreensível ao público-alvo. <sup>1</sup>	23.3 Registros no sítio da internet dos órgãos e das entidades, identificando link e páginas; relatórios anuais de gestão, objetivos, indicadores, metas, prazos e resultados alcançados.	11.1	Incluir também objetivos, indicadores, metas, prazos e resultados alcançados

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Transparência e Controle Social	24. O órgão possui canais de comunicação estruturados?	24.4 O órgão monitora os canais de comunicação identificando o número e os tipos de manifestações, bem como o que aconteceu, especificamente, com as denúncias recebidas.	24.4 Relatório gerencial atualizado contendo as estatísticas relativas às <b>manifestações</b> recebidas pela organização.	11.2	Incluir relatório estatístico das manifestações de ouvidoria direcionadas à CGM. Para completo atendimento ao requisito, o relatório deve conter informações sobre o que aconteceu, especificamente, com as <b>denúncias</b> .
Transparência e Controle Social	26. O órgão possui procedimentos de tratamento das denúncias recebidas?	26.1 O órgão mantém as denúncias sigilosas até a decisão definitiva sobre a matéria.	26.1 Normativos e procedimentos internos adotados para apuração de denúncias sigilosas.	<b>12</b>	<b>Criar procedimento interno que garanta o sigilo durante a apuração de denúncias</b>
Gestão de Pessoas	10. O órgão promove a gestão do clima organizacional?	10.1 O órgão avalia periodicamente o clima organizacional de acordo com métodos previamente definidos.	10.1 Relatório de avaliação da pesquisa de clima organizacional realizada, pelo menos, a cada 2 anos.	<b>13</b>	<b>Realizar pesquisa de Clima</b>
Gestão de Pessoas	10. O órgão promove a gestão do clima organizacional?	10.3 O órgão possui mecanismos de prevenção e mediação de conflitos internos.	10.3 Normativos/procedimentos/rotinas que contenham definição de mecanismos de prevenção e mediação de conflitos internos, implantação de canais de escuta.	13.1	Criar e executar ações de mediação e prevenção de conflitos, a partir do resultado da pesquisa de clima.
Gestão de Pessoas	10. O órgão promove a gestão do clima organizacional?	10.2 O órgão divulga internamente o diagnóstico resultante da pesquisa de clima organizacional.	10.2 Emails, memorandos, quadros de avisos, eventos internos, atas de reunião.	13.2	Divulgar internamente o resultado da avaliação de clima.

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Transparência e Controle Social	27. O órgão realiza avaliação da satisfação dos usuários?	27.1 O órgão elabora, divulga e mantém atualizada Carta de Serviços ao Usuário contendo informações claras e precisas em relação a cada serviço prestado.	27.1 Link da página contendo carta de serviço com data de atualização.	14	<b>Manter atualizada Carta de Serviços ao Usuário no Conecta Recife</b>
Gestão de Pessoas	8. O órgão possui procedimentos de seleção, movimentação e desligamento de pessoas?	8.4 O desligamento de servidores é precedido de medidas de segurança organizacional (ex. revogação de senhas e e-mails corporativos, recolhimento de crachá, documentos, certificados digitais, uniformes, aparelhos eletrônicos e exclusão de grupos de trabalho em aplicativos de celular ou similares).	8.4 Normativos/procedimentos/rotinas que contenham definição de requisitos e/ou os procedimentos internos para assegurar a adoção das medidas adequadas quando do desligamento de servidores.	15	<b>Estabelecer procedimento interno de desligamento de servidor, com vistas a garantir a segurança organizacional</b>
Gestão de Riscos e Controles Internos	14. O órgão possui repositório normativo?	14.1 O órgão possui repositório com seus normativos organizados por tema, ano, abrangência etc.	14.1 Link da página contendo lista dos normativos (leis, decretos, portarias, instruções normativas, etc) para acesso.	16	<b>Criar repositório normativo e orientativo: incluir na seção "Publicações e Orientações da CGM" no portal da PCR, página com as Portarias, INs e com os links das leis e decretos relacionados à CGM.</b>

PILAR	ITEM	REQUISITO	INDICADOR DE COMPROVAÇÃO (Exemplificativo)	Nº	AÇÃO
Gestão de Riscos e Controles Internos	14. O órgão possui repositório normativo?	14.3 O repositório normativo tem mecanismo de busca por tema, ano, abrangência, palavras-chave etc.	14.3 Link da página contendo mecanismo de busca dos normativos (leis, decretos, portarias, instruções normativas, etc).	16.1	Viabilizar busca por tema, ano, abrangência, palavras-chave etc.
Gestão de Riscos e Controles Internos	14. O órgão possui repositório normativo?	14.2 O órgão mantém atualizado o seu repositório de normativos.	14.2 Link da página contendo lista dos normativos (leis, decretos, portarias, instruções normativas, etc) para acesso com data de atualização.	16.2	Manter repositório normativo atualizado no portal.

<sup>1</sup> A esse requisito está relacionada mais de uma ação neste plano.