

PLANO DE INTEGRIDADE PÚBLICA - CTM

NOVEMBRO/2024

EXPEDIENTE

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

RAQUEL LYRA

Governadora do Estado

PRISCILA KRAUSE

Vice-Governadora do Estado

Diogo de Carvalho Bezerra

Secretário de Mobilidade e Infraestrutura

Matheus Silva de Freitas

Diretor Presidente

Jonathan Borges de Melo Valença

Diretor de Planejamento

Mariberto Alves Pereira Júnior

Diretor de Engenharia e Manutenção

Aubiérgio Barros de Souza Filho

Diretor de Gestão Organizacional

Murilo Pereira Alves

Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

ELABORAÇÃO:

Thaysa Suely Beltrão Paiva

Membro da Comissão do Programa de Integridade

Assessora Especial de Controle Interno

Patrícia Neves de Castro Guimarães

Membro da Comissão do Programa de Integridade

Gerente de Capital Humano

Kathia Maria Sena

Membro da Comissão do Programa de Integridade

Maurício Renato Pina Moreira

Membro da Comissão do Programa de Integridade

DIAGRAMAÇÃO:

Raul Saavedra Buarque

Divisão de Comunicação Visual

DECLARAÇÃO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Nosso Programa de Integridade abrange uma série de ações e diretrizes que visam fortalecer nossa conduta ética. Entre elas, destacamos a implementação de treinamentos contínuos para todos os colaboradores, assegurando que cada um de nós compreenda plenamente as normas e os princípios que regem nosso trabalho. Além disso, estabelecemos canais de comunicação abertos e seguros para a denúncia de qualquer comportamento que viole nossos padrões éticos, garantindo que todas as questões sejam tratadas com a devida seriedade e confidencialidade.

Estamos comprometidos em fornecer todos os recursos necessários para a implementação eficaz deste programa. Isso inclui não apenas o treinamento e a comunicação, mas também a criação de uma estrutura robusta para monitoramento e avaliação contínua de nossas práticas, assegurando que a integridade esteja sempre no centro de nossas operações.

Acreditamos firmemente que ao fortalecer nossa integridade, não apenas protegemos nossa reputação e cumprimos nossas responsabilidades legais, mas também criamos um ambiente de trabalho mais justo, harmonioso e motivador, onde todos se sentem valorizados e respeitados. A integridade não é apenas uma obrigação, mas uma oportunidade para todos nós crescermos e prosperarmos juntos.

SUMÁRIO

1. Informações sobre a Instituição	1
1.1 Principais Competências	2
1.2 Estrutura Regimental	5
1.3 Organograma do Grande Recife	6
1.4 Entidades Vinculadas	6
1.5 Missão, Visão e Valores Institucionais	7
2. Comissão de Integridade	9
3. Funções de Integridade	10
3.1 Promoção da Ética	12
3.2 Promoção da Transparência Ativa e do Acesso à Informação	13
3.3 Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação	17
3.4 Canal de Denúncias	18
3.5 Controle Interno	20
3.6 Instâncias de Responsabilização	21
4. Riscos e Medidas de Tratamento	22
5. Comunicação	27
6. Monitoramento	27
REFERÊNCIAS	29
ANEXOS	30

1. INFORMAÇÕES SOBRE A INSTITUIÇÃO

O Consórcio de Transporte da Região Metropolitana do Recife - CTM, é uma empresa pública, entidade multifederativa, vinculada à Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura (SEMOBI), inscrito no CNPJ/MF sob o nº 10.309.806/0001-10, com sede na Av. Alfredo Lisboa, Armazém 13 - Recife, PE, 50030-150, nesta cidade de Recife, capital do Estado de Pernambuco, criada nos termos da Lei nº 13.235, de 24 de maio de 2007.

A criação do CTM só foi possível graças à Lei Federal nº 11.107, de abril de 2005, que dispõe sobre normas gerais para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios constituírem consórcios públicos para a realização de objetivos de interesse comum.

O CTM por sua vez é o pioneiro quando se trata da experiência de consórcio no setor de transporte de passageiros no país, tendo sua atuação no segmento do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR, com o intuito de promover a gestão associada plena do STPP/RMR.

Atualmente conta com 691 colaboradores, sendo 229 efetivos, 28 comissionados, 12 jovens aprendizes, 18 extra quadros, 381 terceirizados e 23 estagiários. Além disso, tem como entes associados Governo do Estado, Municípios do Recife, Olinda e Camaragibe.

1.1 Principais Competências

DIRETORIA	ÁREAS	PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS
PLANEJAMENTO DO STPP/RMR	PLANEJAMENTO DO SISTEMA	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar estudos para melhoramento de Políticas Públicas; - Realizar estudos para o planejamento do STPP/RMR para curto, médio e longo prazo; - Estudo de Rede de Linhas do STPP/RMR.
	INFORMAÇÃO E PESQUISA	<ul style="list-style-type: none"> - Executar pesquisas necessárias ao gerenciamento do STPP/RMR; - Avaliar o Desempenho da Operação dos serviços prestados pelas empresas operadoras; - Elaborar o Anuário Estatístico.
OPERAÇÃO	PROGRAMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Planejar e estabelecer a programação operacional das linhas; - Atualizar o Cadastro das Ordens de Serviço Operacionais, itinerários e quadro de horário; - Estabelecer programações especiais para eventos.
	FISCALIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Gerenciar o planejamento e a execução da fiscalização da operação; - Executar a vistoria da frota do STPP/RMR; - Monitorar a renovação da frota do STPP/RMR.
	MONITORAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliar e propor ajustes nas programações das linhas do STPP/RMR; - Acompanhar os indicadores de desempenho para avaliação das programações implementadas.
	TERMINAIS	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenar a gestão dos terminais de integração do STPP/RMR; - Propor ações de melhoria na operação dos terminais de integração.

	BRT	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenar a gestão das estações de BRT do STPP/RMR; - Propor ações de melhoria na operação dos terminais de integração.
OPERAÇÃO	CONTRATOS CONCESSÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Gerenciar ações de monitoramento e cumprimento dos prazos estabelecidos nos contratos; - Propor a atualização dos valores das tarifas para o STPP/RMR; - Propor o reajuste e a revisão da remuneração dos contratos.
ENGENHARIA E MANUTENÇÃO	MANUTENÇÃO DE TERMINAIS E PARADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Gerenciar e fiscalizar os contratos de terminais e paradas do STPP/RMR; - Propor ações de melhoria na operação dos terminais de integração.
	PROJETOS E OBRAS	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar estudos e projetos para implantação e/ou melhoria da infraestrutura do STPP/RMR; - Elaborar estudos e projetos para implantação e/ou melhoria na circulação de veículos do STPP/RMR.
	PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhar processos de licitação referente à contratação de serviços; - Acompanhar os custos de manutenção e consumo gerais.
GESTÃO ORGANIZACIONAL	FINANCEIRO	<ul style="list-style-type: none"> - Planejar e fiscalizar o sistema econômico financeiro do STPP/RMR; - Avaliar o desempenho da gestão de recursos financeiros, com aferição de sua eficiência.
	CAPITAL HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> - Propor, acompanhar e avaliar a execução da política de Recursos Humanos, visando desenvolver e valorizar o capital humano; - Planejar a execução de atividades de RH, envolvendo recrutamento, cadastro, capacitação, qualidade de vida, entre outros.

GESTÃO ORGANIZACIONAL	GESTÃO E ORÇAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar os orçamentos anuais e plurianuais do CTM; - Elaborar e acompanhar a execução orçamentária dos programas, projetos e ações do CTM. - Realizar estudos dos processos organizacionais para implantação de melhorias visando a sua eficácia e eficiência.
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	INFRAESTRUTURA DE TI	<ul style="list-style-type: none"> - Implantar mecanismos de controle e acompanhamento dos processos de desempenho relacionados à tecnologia da informação de acordo com o planejamento do CTM e ao STPP/RMR. - Desenvolver sistemas tecnológicos e aplicativos que forneçam automação, segurança da informação, e subsídios para a eficiência na gestão do STPP/RMR.

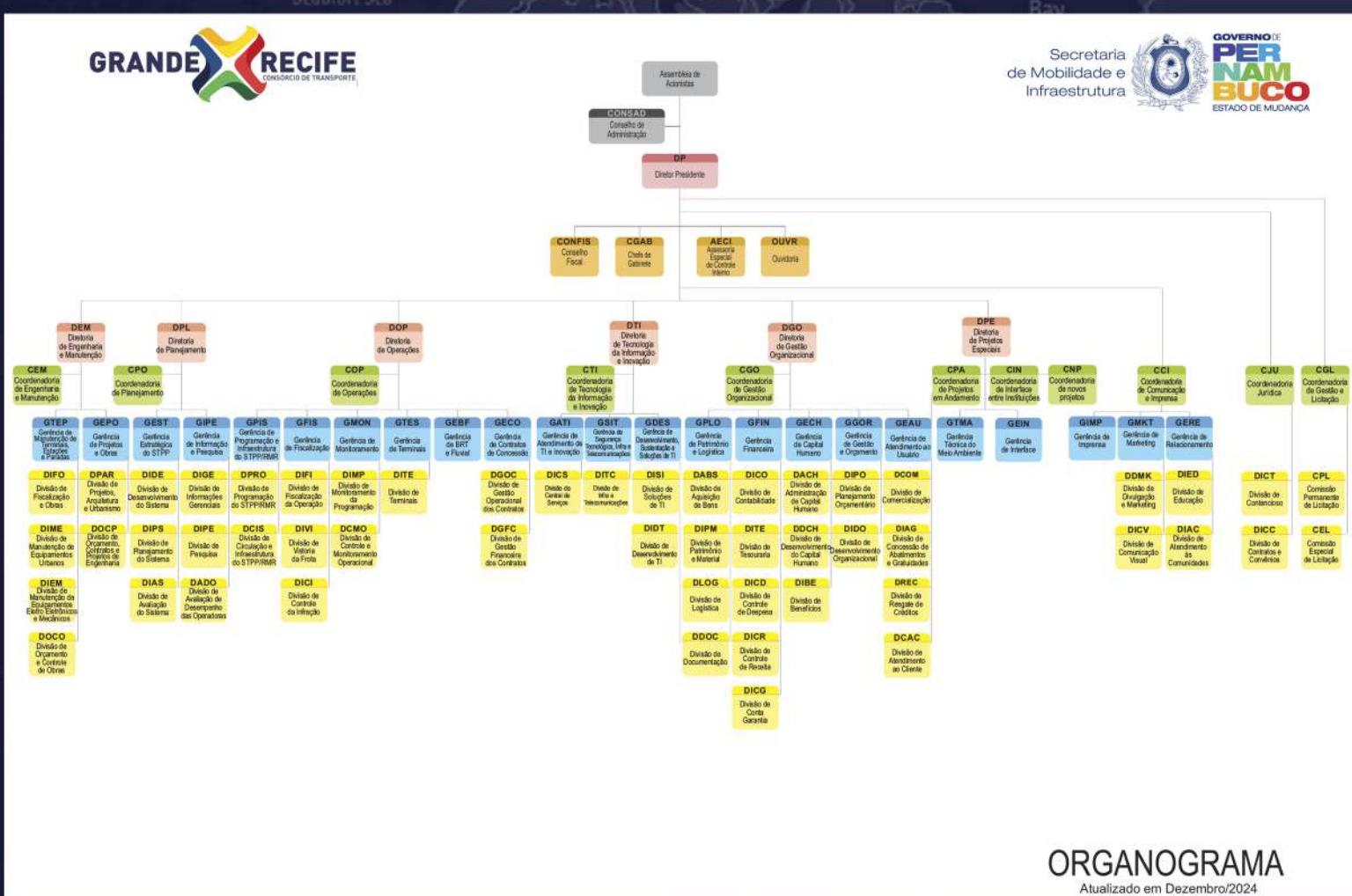


1.2 Estrutura Regimental

Resumo da estrutura regimental e organograma da instituição.



1.3 Organograma do Grande Recife



ORGANOGRAMA
Atualizado em Dezembro/2024

1.4 Entidades Vinculadas

Usuários do STPP/RMR

Governo Federal e Estadual

Poder Legislativo Estadual

Companhia Brasileira de Trens Urbanos de Recife- CBTU

Ministério Público de Pernambuco- MPPE

Entes Consorciados do CTM

Prefeituras da Região Metropolitana do Recife

Conselhos Consultivos

Órgãos Representativos e Lideranças da Sociedade Civil

Empresas Operadoras do STPP/RMR

Agências Reguladoras



1.5 Missão, Visão e Valores Institucionais

❖ **Missão:** Ser Liderança Nacional no que diz respeito ao planejamento e oferta de transporte público na Região Metropolitana do Recife, considerando preceitos socioeconômicos do usuário, sustentabilidade, soluções tecnológicas, eficiência, transparência e acessibilidade, atendendo ao interesse público e promovendo soluções de mobilidade para pessoas, bens e serviços.

❖ **Visão:** Ser reconhecido positivamente pela sociedade metropolitana do Recife, através da gestão do serviço de transporte público.

❖ **Valores:** Valorização e Foco nos Usuários do STPP/RMR; Responsabilidade Social, Econômica e Ambiental; Proatividade e Trabalho em Equipe; Gestão Transparente e Participativa; Comprometimento com os Resultados.

Os Objetivos Estratégicos por perspectiva para os próximos quatro anos (2025-2028):

CLIENTES

Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários:

Ampliar pesquisas operacionais para melhoria do STPP/RMR visando a uma maior eficiência do serviço de transporte público; modernizar o atendimento aos usuários do CTM; requalificar e modernizar os Terminais de Integração e Estações de BRT.

Ampliar a articulação operacional e institucional:

Promover a integração junto às prefeituras consorciadas e as não consorciadas, divulgar a atuação do CTM perante a sociedade, seja no website ou nas mídias sociais, integrar a articulação e relacionamento com outros órgãos e realizar ações educativas para o uso do transporte público.

PROCESSOS INTERNOS

Gestão da informação:

Integração das bases de dados do CTM, ampliação das ferramentas de monitoramento e modernização da infraestrutura de tecnologia da informação do Consórcio.

Processos de gestão e de planejamento:

Estruturação do processo de gestão de planejamento, mapeamento e modelagem de processos, normatização de procedimentos, revisão de atribuições e estrutura física e organizacional.

Comunicação e integração:

Ampliação da comunicação interna e externa do Consórcio.

PESSOAS E RECURSOS

Gestão de receitas e contratos:

Melhorar a gestão de contratos e fortalecer a gestão dos dados da bilhetagem eletrônica.

Valorização, qualidade de vida e reestruturação de Cargos e Salários:

Desenvolver ações integradas voltadas para a valorização dos colaboradores, promover a capacitação do corpo funcional, adequar a infraestrutura às necessidades organizacionais.



2.COMISSÃO DE INTEGRIDADE

A Comissão do Programa de Integridade, instituído pela Portaria nº 136/2024 é voltada à implementação de medidas institucionais para prevenir, detectar e tratar práticas de corrupção, fraude, irregularidades e outros desvios éticos de conduta. Abaixo seguem os nomes dos membros titulares designados à comissão e seus respectivos suplentes:

Titular: Thaysa Suely Beltrão Paiva - thaysa.paiva@granderecife.pe.gov.br

Suplente: Josefa Luciana Martins - lmartins@granderecife.pe.gov.br

Titular: Kathia Maria Sena - kathia.sena@granderecife.pe.gov.br

Suplente: José Ribamar de Menezes - jose.ribamar@granderecife.pe.gov.br

Titular: Patrícia Neves de Castro Guimarães - patricianeves@granderecife.pe.gov.br

Suplente: Aubírgio Barros de Souza Filho - aubiergio.barros@granderecife.pe.gov.br

Titular: Maurício Renato Pina Moreira - mauricio.pina@condepefidem.pe.gov.br

Suplente: Dalka Costa de Lima - dalka.lima@granderecife.pe.gov.br



3. FUNÇÕES DE INTEGRIDADE

A situação das estruturas e instrumentos de integridade do CTM apresenta uma estrutura inicial sólida, porém com áreas identificadas para melhoria significativa. A Comissão de Ética está estabelecida, a qual já teve seu Código de Ética e Conduta atualizado, e tendo a necessidade de ser elaborado o seu Regimento Interno com prazo para elaboração até junho de 2025. As ações de comunicação, essenciais para promover uma cultura ética, já foram iniciadas, onde já existe um cronograma de divulgação de informes, previstos até junho de 2025, envolvendo diversos departamentos do CTM.

No que diz respeito à publicação do relatório estatístico anual dos pedidos de informação pela Ouvidoria será incluída até janeiro de 2025.

A proteção de dados pessoais e a conformidade com a LGPD são áreas críticas que exigem atenção imediata. Já tendo sido planejados para 2025 campanhas e boletins de divulgação da Lei Geral de Proteção de Dados para os Colaboradores do CTM.

Os canais de denúncia, embora aceitem denúncias anônimas e ofereçam proteção ao denunciante, carecem de ampla divulgação no site do órgão, tarefa que a Ouvidoria assumirá até junho de 2025 para garantir sua acessibilidade e efetividade.



Em relação aos controles internos e ao cumprimento de recomendações de auditoria, a estrutura atual é adequada, com garantias de autonomia para a unidade de controle interno. Porém, é fundamental manter essa autonomia e garantir acesso irrestrito às informações, conforme previsto no Decreto nº 47087/2019.

Os procedimentos de responsabilização, como o Processo Administrativo Disciplinar (PAD) e a instituição da Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPAD), já estão estabelecidos e em operação, inclusive com o desenvolvimento do Fluxo de Tratamento de Denúncias Éticas e da Norma Interna em colaboração com a Assessoria Especial de Controle Interno.

Essas medidas são fundamentais para fortalecer as estruturas de integridade do órgão, fomentando uma cultura organizacional pautada na transparência, ética e responsabilidade, alinhada às melhores práticas e regulamentos vigentes.



3.1 PROMOÇÃO DA ÉTICA

Constituída pela Portaria nº 195/2024, a Comissão de Ética tem como atribuição lidar com questões éticas relacionadas a indivíduos, patrimônio, imagem e situações que possam impactar os relacionamentos no ambiente de trabalho. O CTM adota mecanismos de proteção para assegurar que não haja retaliação contra qualquer pessoa que utilize o canal de Ética, garantindo confiabilidade. É composto por três titulares e três suplentes, tais como seguem:

Presidente da Comissão de Ética: Maurício Renato Pina Moreira
E-mail: mauriciopina@condepefidem.pd.gov.br

Suplente: Cícero Roberto Suliano Monteiro
E-mail: cicero.monteiro@granderecife.pe.gov.br

Titular: Juliana Santiago Barros
E-mail: juliana.barros@granderecife.pe.gov.br

Suplente: Alan Simão dos Santos
E-mail: alan.santos@granderecife.pe.gov.br

Titular: Jorge Eugênio de Almeida Brennand Filho
E-mail: jbrennand@granderecife.pe.gov.br

Suplente: José Dias de Oliveira Júnior
E-mail: josediasjr@granderecife.pe.gov.br

Medidas de Fortalecimento

- **Criação da Comissão de Ética;**
- **Divulgação do Canal de Denúncia através de informes nos e-mails corporativos;**
- **Disseminar partes do código de ética através de informes.**



3.2 PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Os responsáveis pela transparência ativa e pelos pedidos de acesso à informação na instituição são as seguintes autoridades designadas para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação no CTM:

3.2.1 AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DO ACESSO À INFORMAÇÃO

RESPONSÁVEL: THAYSA SUELY BELTRÃO PAIVA

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:

- **Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da lei nº 14.804/2012;**
- **Monitorar a implementação do disposto na lei;**
- **Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento da lei;**
- **Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na lei.**
- **Atualizar as informações de Transparência Ativa no Sítio Eletrônico do CTM, conforme diretrizes da Portaria 57/2024 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco.**



3.2.2 AUTORIDADE CLASSIFICADORA DELEGADA DO ACESSO À INFORMAÇÃO

RESPONSÁVEL: PATRÍCIA NEVES DE CASTRO GUIMARÃES

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:

- ✿ **Viabilizar o acesso à informação, de imediato, se ela estiver disponível, ou em até 14 dias, quando não puder ser dada prontamente;**
- ✿ **Receber os Pedidos de Acesso à Informação encaminhados pela unidade de Ouvidoria do respectivo órgão ou entidade ou pela Ouvidoria Geral do Estado, caso o órgão ou entidade não possua unidade de Ouvidoria instituída;**
- ✿ **Direcionar para o setor competente, que responderá imediatamente, ou em até 14 dias, quando não estiver disponível.**
- ✿ **De posse da resposta, a autoridade administrativa deverá enviá-la, via Sistema Informatizado de Ouvidoria, à Ouvidoria do órgão, que encaminhará ao cidadão solicitante;**
- ✿ **Encaminhar à autoridade classificadora cópia da decisão que negar o PAI, para que proceda à classificação da informação no grau de sigilo adequado, formalizada por meio de Termo de Classificação de Informação - TCI, conforme modelo contido no Anexo III do citado Decreto, após o decurso do prazo recursal sem que a parte interessada tenha recorrido;**
- ✿ **Proceder ao juízo de admissibilidade dos recursos de 1^a instância, conforme o art. 56, §1º da lei 11.781/2000.**



3.2.3 AUTORIDADE CLASSIFICADORA DELEGADA DO ACESSO A INFORMAÇÃO

RESPONSÁVEL: ROBERTO FERREIRA CAMPOS

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

- **Classificar a informação balizada nos critérios definidos nos artigos 11 e 12 da Lei nº 14.804/2012 e nos artigos 29 a 35 do Decreto nº 38.787/2012 e alterações, cuja decisão deve ser orientada pelo artigo 14 da LAI;**
- **Em caso de delegação, deve a autoridade delegada encaminhar a decisão à autoridade delegante, no prazo de 60 (sessenta) dias;**
- **Enviar ao Comitê de Acesso à Informação a decisão que classificar a informação como ultrassecreta ou secreta, no prazo de 30 dias, para ratificação (quando a decisão for da autoridade delegada);**
- **Desclassificar ou reclassificar, mediante provocação ou de ofício, o sigilo da informação, após decorridos 2 anos da primeira classificação, salvo razões de interesse público devidamente fundamentada.**

4) AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR DO ACESSO À INFORMAÇÃO

RESPONSÁVEL: JULIANA SANTIAGO BARROS

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

- ❖ Apreciar os recursos interpostos contra a decisão da autoridade administrativa, que indeferiu o acesso à informação;
- ❖ Realizar o juízo de admissibilidade previsto no art. 56, §1º da lei nº 11.781/2000 nos recursos ao Comitê de Acesso à Informação - CAI (2º instância recursal). Caso não reconsidere a sua decisão, esta autoridade encaminhará o recurso para Ouvidoria do respectivo órgão, que procederá ao encaminhamento ao CAI em até 5 dias, para apreciação.

A página eletrônica onde podem ser encontradas as principais informações à respeito do CTM, que são requisitos da LAI, é a seguinte:

<https://www.granderecife.pe.gov.br/area-principal-da-transparencia/>

MEDIDAS DE FORTALECIMENTO

- ❖ Garantir conformidade contínua com os requisitos legais;
- ❖ Monitorar e atualizar continuamente a área de Transparência Ativa no site da instituição;
- ❖ Fortalecer a ouvidoria para a mesma atuar como um canal complementar para recebimento e encaminhamento de pedidos de informação;
- ❖ Aprimorar os processos e garantir que os objetivos de transparência e acesso à informação sejam alcançados de forma eficaz;
- ❖ Fomentar boas práticas de transparência e governança pública, incentivando uma competição saudável entre os setores e órgãos da instituição.

3.3 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Em atendimento ao que determina a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o Grande Recife formulou sua política e os documentos que regulamentam o uso e a proteção dos dados pessoais utilizados dentro da Instituição e instituiu o programa de Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação, no ano de 2020, tendo sido aprovada a Política de Proteção de Dados Pessoais Local do CTM.

Atualmente, o programa inclui os seguintes mecanismos e políticas: Portaria de Proteção de Dados Local (PPDPL), Política de Privacidade, Termos de Uso, Portaria do Comitê de Privacidade, Portaria do Encarregado da LGPD, Formulário de Apuração de Incidentes LGPD, Hipóteses de Permissão de Tratamento de Dados e a Cartilha LGPD. Este acervo encontra-se publicado no site do CTM, no menu principal da página LGPD.

MEDIDAS DE FORTALECIMENTO

- ✳ Instaurar Cards com informações da LGPD nos computadores dos colaboradores;**
- ✳ Instituir sistematicamente a publicação de informações e atualizações sobre LGPD para o CTM através de fundo de tela, e-mail institucional;**
- ✳ Divulgação da Cartilha da LGPD;**
- ✳ Palestras de caráter informativo sobre a LGPD.**

3.4 CANAL DE DENÚNCIA

A Ouvidoria do Grande Recife foi criada, em 2007, para estabelecer o elo entre o cidadão e o órgão gestor. É ela quem registra e promove o tratamento adequado das reclamações, elogios, sugestões, solicitações e denúncias referentes aos serviços prestados pelo órgão e pelas empresas operadoras, sendo um importante canal de controle social. A Ouvidoria funciona na sede do Grande Recife, na Avenida Alfredo Lisboa, Armazém 13 – Recife Antigo, de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h – 13h às 17h.

FORMAS DE ATENDIMENTO:

- **Formulário de Manifestação (disponível no site do Grande Recife);**
- **Central de Atendimento OGE pelo telefone 162;**
- **Atendimento telefônico: 3182.5511 ou 3182.5518;**
- **E-mail: ouvidoriapublica@granderecife.pe.gov.br;**
- **Atendimento presencial: De segunda à sexta-feira, no horário de 08h às 12h – 13h às 17h.**

Sempre que registrar uma manifestação relativa à operação das linhas do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife – STPP/RMR esteja munido das informações abaixo:

- **Nome da empresa operadora;**
- **Número de ordem do veículo;**
- **Nome da linha;**
- **Data, hora e local do ocorrido;**
- **Ponto de referência;**
- **Sentido do itinerário;**
- **Descrição do ocorrido.**



Para ocorrências relativas aos cartões VEMs, é necessário fornecer as informações:

- **Nome Completo;**
- **Tipo de VEM e a numeração do cartão;**
- **CPF;**
- **Descrição do ocorrido.**

Para ocorrências relativas à CARTEIRA DE ESTUDANTE, é necessário fornecer as informações:

- **Nome completo do aluno;**
- **Data de nascimento;**
- **Nome completo da mãe ou responsável;**
- **Nome da instituição de ensino;**
- **Descrição do ocorrido.**

Para sugestões, dúvidas ou reclamações, buscar um dos links abaixo:

- **Formulário de Manifestação;**
- **Formulário de Pedidos de Acesso à Informação;**
- **Formulário de Recurso;**
- **Consulta Pública;**
- **Consulta Atendimento, Protocolo e Senha.**

MEDIDAS DE FORTALECIMENTO

- **Divulgação interna e externa sobre os canais de denúncia, dúvidas, elogios e sugestões da Ouvidoria, enfatizando seu caráter de anonimato;**
- **Comunicados através de e-mails corporativos sobre o canal de denúncia;**
- **Apresentação para os departamentos acerca do canal de denúncia;**
- **Enfatizar a confidencialidade e proteção dos denunciantes.**

3.5 CONTROLE INTERNO

A Assessoria Especial de Controle Interno (AECI) do CTM é composta por cinco membros, sendo um titular, um adjunto e três membros de apoio, todos diretamente subordinados ao dirigente máximo da instituição. Suas atribuições abrangem a análise independente e objetiva dos procedimentos de controle, com a responsabilidade de sugerir medidas preventivas e corretivas sempre que identificar ausência de controles ou vulnerabilidades. Além disso, a AECI orienta os gestores na elaboração, implementação e aprimoramento dos controles internos, conforme definido pelo decreto estadual 47.087/2019.

A AECI possui pleno acesso a locais, pessoas e documentos necessários para obter informações indispensáveis ao cumprimento efetivo de suas funções de controle interno, conforme previsto no Art. 11 do referido decreto. Este acesso irrestrito garante que a AECI possa realizar suas avaliações de maneira abrangente e eficiente, contribuindo para a eficácia e integridade dos processos internos do CTM.

MEDIDAS DE FORTALECIMENTO

- ✿ Garantir a participação em treinamentos e capacitações;
- ✿ Realizar monitoramentos periódicos para avaliar a eficácia dos controles implementados e identificar áreas de melhoria contínua;
- ✿ Fortalecer a comunicação da AECI entre as áreas, promovendo um ambiente transparente e colaborativo na implementação de medidas corretivas;
- ✿ Promover treinamentos regulares para todos os colaboradores sobre a importância do controle interno, suas responsabilidades e como reportar irregularidades;
- ✿ Realizar avaliações periódicas de riscos para identificar ameaças potenciais e implementar controles proporcionais aos níveis de risco identificados.

3.6 INSTÂNCIAS DE RESPONSABILIDADE

O CTM possui a Comissão de Procedimento Administrativo Disciplinar (CPAD), instaurada através da portaria Nº 072/2024, que regula o Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual, que tem como objetivo atender a Lei 11.781/2000, para assegurar a conformidade com a legislação aplicável. Formada por três servidores:

PRESIDENTE: Jacqueline de Azevêdo Pereira Gouvêia
E-mail: jaquelinepereira@granderecife.pe.gov.br

SECRETÁRIO: Risomar de Melo Rodrigues
E-mail: risomar@granderecife.pe.gov.br

MEMBRO: Josefa Luciana Martins
E-mail: lmartins@granderecife.pe.gov.br

4. RISCOS E MEDIDAS DE TRATAMENTO

A metodologia adotada no processo de gestão de riscos no CTM é baseada na análise qualitativa e quantitativa do risco.

4.1 Etapas do Processo de Riscos

- **Identificação de Riscos:** Etapa dedicada à identificação das características dos riscos e incertezas que possam impactar o alcance dos objetivos organizacionais do CTM.
- **Análise Preliminar:** Realização de um exame e análise dos riscos mapeados nos projetos, com o objetivo de compreendê-los e avaliar seus principais impactos nas operações do CTM.
- **Avaliação:** Processo de identificação e análise dos riscos considerados relevantes para o alcance dos objetivos do CTM.
- **Tratamento:** Etapa dedicada a interferir nas possíveis consequências dos riscos. Inclui ações que podem consistir em aceitar, transferir ou compartilhar o risco com outra parte; evitar o risco pela decisão de não se iniciar ou descontinuar a atividade que origina o risco da ação ou projeto; e mitigar o risco, reduzindo sua probabilidade de ocorrência ou minimizando as consequências.
- **Monitoramento:** Atividade contínua de acompanhamento realizada pela Assessoria Especial de Controle Interno, em colaboração com as áreas técnicas. Este processo visa manter uma vigilância constante sobre os riscos identificados, garantindo a prontidão para ajustes conforme necessário. Este fluxo estabelece uma abordagem sistemática para lidar com os riscos ao longo dos projetos, proporcionando uma estrutura eficaz para identificação, avaliação, tratamento e monitoramento contínuo, contribuindo assim para o sucesso e a segurança das iniciativas do CTM.

4.2 Categoria de Riscos

A categoria de risco indica o nível de severidade associado a um evento específico, possibilitando que a empresa priorize os perigos e direcione seus esforços de gerenciamento para as ameaças mais críticas e com maior potencial de impacto negativo. O CTM adota as seguintes categorias para avaliar os riscos:

- ✿ **Risco de Imagem:** Acontecimentos que podem comprometer a confiança da sociedade ou de parceiros, de clientes ou de fornecedores, em relação à capacidade do Consórcio em cumprir sua missão institucional.
- ✿ **Risco Financeiro Orçamentário:** Eventos que podem comprometer a capacidade do Consórcio de contar com os recursos orçamentários e financeiros necessários à realização de suas atividades e projetos, os eventos que possam comprometer a própria execução orçamentária, como atrasos no cronograma de compras e contratações.
- ✿ **Risco Legal:** Ocorrências derivadas de alterações legislativas ou normativas que podem comprometer as atividades do Consórcio.
- ✿ **Risco Operacional:** Eventos que podem comprometer as atividades do Consórcio, normalmente associados à falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, infraestrutura e sistemas.
- ✿ **Risco Estratégico:** Acontecimentos que possam impactar na missão, nas metas ou nos objetivos estratégicos do Consórcio.

4.3 Apetite de Riscos

Apetite a risco é a quantidade e o tipo de risco que a empresa está disposta a assumir para alcançar seus objetivos.

As ações de mitigação de riscos serão determinadas com base na avaliação do apetite ao risco, que será classificado conforme as seguintes categorias:

- **Risco Muito Alto:** É aquele considerado muito alto quando a sua ocorrência é garantida no prazo associado ao objetivo, podendo trazer consequências ir-reversíveis ou com custos inviáveis.
- **Risco Alto:** É aquele que apresenta uma alta probabilidade de afetar significativamente a capacidade de alcançar os objetivos estratégicos ou cumprir a missão. Os controles existentes podem ser ineficazes na mitigação desse risco.
- **Risco Moderado:** É aquele que pode causar atrasos ou interrupções na realização dos objetivos estratégicos ou na execução da missão. No entanto, os controles, em sua maioria, são eficazes na redução dos impactos.
- **Risco Baixo:** É aquele considerado insignificante o suficiente para não afetar de forma significativa a capacidade de atingir os objetivos estratégicos ou cumprir a missão. Os controles são projetados de forma prudente e demonstram eficácia na mitigação do risco.
- **Risco Muito Baixo:** É aquele que traz consequências pouco significativas e que geralmente está classificado dentro do apetite de risco da empresa.

4.4 Medidas de Tratamento

Dentre as medidas de tratamento identificadas nos mapas de riscos implementados no CTM, podemos citar as seguintes:

- ❖ **Reestruturação de Equipes:** buscando otimizar as operações e ampliar a eficiência dos processos;
- ❖ **Treinamento de Pessoal:** para o aperfeiçoamento das práticas e o alinhamento com as normativas vigentes, além de melhorar a qualidade do atendimento e o controle das operações;
- ❖ **Desenvolvimento de Software:** A implementação de ferramentas tecnológicas é uma medida preventiva importante para garantir maior agilidade e precisão nos processos do CTM;
- ❖ **Utilização de Plataformas Digitais (Drive, SEI, e-mail):** O uso de plataformas como o Drive e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para registro e tramitação de processos tem a finalidade de agilizar a comunicação e o processo de gestão documental;
- ❖ **Concurso Público:** O concurso público é uma medida corretiva importante para fortalecer as equipes do CTM, garantindo que a gestão conte com profissionais qualificados e aptos a desempenhar suas funções de maneira eficiente;
- ❖ **Contratação de Mão de Obra Terceirizada:** A contratação de pessoal terceirizado para atividades administrativas também é uma medida corretiva importante, visando a otimização dos recursos humanos disponíveis e a melhoria da eficiência operacional;

- ❖ **Seleção Interna e Aumento de Eficiência com Tecnologias:** A realização de seleções internas para o preenchimento de cargos e a incorporação de tecnologias para aumentar a eficiência nas operações são medidas corretivas complementares, que visam melhorar tanto a gestão de pessoas quanto a infraestrutura tecnológica;
- ❖ **Acompanhamento de Indicadores de Desempenho:** A implementação de indicadores de desempenho permite às áreas do CTM avaliar a eficácia dos seus processos, identificando pontos críticos e promovendo melhorias contínuas nos serviços oferecidos;
- ❖ **Promoção de Canais de Comunicação Eficientes:** A ampliação de canais de comunicação como o telefone, e-mail, e plataformas digitais permite um acesso mais fácil e rápido por parte dos cidadãos, garantindo que suas manifestações sejam recebidas e tratadas de maneira eficaz;
- ❖ **Transparência nas Informações:** O CTM também adota medidas para garantir maior transparência no processo de atendimento, disponibilizando informações claras sobre os prazos, procedimentos e resultados das demandas atendidas.

Essas ações, quando implementadas de maneira coordenada e eficaz, têm o potencial de aprimorar significativamente os processos finalísticos do CTM, garantindo um sistema de transporte mais seguro, eficiente e transparente para a população da Região Metropolitana do Recife.

5. COMUNICAÇÃO

O plano de comunicação do Programa de Integridade do CTM encontra-se disponível em:

Transparência → Área Principal da Transparência → Informações Institucionais → Ética e Integridade → Programa de Integridade do CTM → Plano de Comunicação do Programa de Integridade do CTM.

6. MONITORAMENTO

O monitoramento do Programa de Integridade será conduzido pela Assessoria Especial de Controle Interno (AEKI), em colaboração com a Comissão de Integridade. Este acompanhamento envolve a verificação contínua das medidas implementadas no Programa de Integridade, bem como a análise dos riscos identificados, registrando todas as evoluções ocorridas. Esse processo será realizado quadrienalmente, incluindo reuniões com a alta administração para reportar os resultados obtidos.

Através desse monitoramento, será possível avaliar a eficácia na mitigação dos riscos conforme planejado, identificar novas ameaças, interromper prontamente e corrigir quaisquer irregularidades identificadas. Além disso, será feita uma avaliação da eficácia dos treinamentos e das iniciativas de comunicação, assim como da evolução da percepção de integridade dentro da instituição. Será verificado também se as ações delineadas no plano foram efetivamente implementadas.

AÇÕES DE MONITORAMENTO	RESPONSÁVEIS	FREQUÊNCIA
Monitorar a efetividade das medidas de tratamento de riscos implementadas nas áreas do CTM	Assessoria Especial de Controle Interno e Gestores das áreas	Quadrimestral
Monitorar os riscos de integridade identificados no CTM	Assessoria Especial de Controle Interno e Comissão de Integridade	Semestral
Monitorar a efetividade do Plano de Comunicação	Assessoria Especial de Controle Interno, Ouvidoria e Comissão de Integridade	Semestral
Monitorar a Promoção e Divulgação do Código de Ética	Assessoria Especial de Controle Interno, Comissão de Integridade e Comissão de Ética	Quadrimestral
Monitorar a Execução e Atualização da Transparência Ativa	Assessoria Especial de Controle Interno, Diretoria de Tecnologia da Informação, Diretoria de Gestão Organizacional, Coordenadoria Jurídica e Gerência de Capital Humano	Mensal
Revisar o Programa de Integridade	Assessoria Especial de Controle Interno e Comissão de Integridade	Anual

7. REFERÊNCIAS

SCGE - SECRETARIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO. Plano de integridade. Disponível em: <https://www.scge.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/04/Plano-de-integridade-SCGE.pdf>. Acesso em: 8 de Agosto de 2024.

PERNAMBUCO. Decreto Estadual nº 47.087, de 1º de fevereiro de 2019. Dispõe sobre a instituição e o funcionamento das Unidades de Controle Interno, no âmbito da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. Disponível em: <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=41716&tipo>. Acesso em: 8 de Agosto de 2024.

BRASIL. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13709compilado.htm

PERNAMBUCO. Decreto Estadual nº 54.436, de 9 de fevereiro de 2023. Institui o Programa Pernambuco Mais Íntegro. Disponível em <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=71339&tipo>

PERNAMBUCO. Decreto Estadual nº 49.265, de 6 de agosto 46 PLANO DE INTEGRIDADE | EMPETUR de 2020. Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais do Poder Executivo Estadual. Disponível em <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=51399&tipo>

PERNAMBUCO. Decreto Estadual nº 46.852, de 7 de dezembro de 2018. Institui o Código de Ética dos Agentes Públicos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual. Disponível em <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=41238&tipo>

PERNAMBUCO. Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife. Portaria N° 136/2024 de 19 de Janeiro de 2024. Dispõe sobre a Comissão de Integridade do Grande Recife. Disponível em: <https://www.granderecife.pe.gov.br/wp-content/uploads/2024/08/PORTARIA-136-2024.pdf>

PERNAMBUCO. Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife. Portaria N° 195/2024 de 27 de Setembro de 2024. Dispõe sobre a Comissão de Integridade do Grande Recife. Disponível em: <https://www.granderecife.pe.gov.br/wp-content/uploads/2024/10/PORTARIA-195-2024.pdf>

ANEXOS

Questionário de Percepção de Integridade do Grande Recife 2024.



Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



Garantimos o sigilo de todas as respostas fornecidas no questionário.

Percepção da Integridade no CTM

B I U ⊖ X

Com o objetivo de avaliar a percepção de Integridade entre todos os colaboradores do CTM, estamos enviando um questionário para que todos possam expressar de forma sincera seus conhecimentos e crenças sobre este tema.

1. Tenho conhecimento do conceito de Integridade. *

- Discordo Totalmente
- Discordo
- Indeciso
- Concordo
- Concordo Totalmente

2. Considero-me familiarizado com a expressão "Integridade Pública".

- Discordo Totalmente

Mapeamento das Ações da Comissão de Integridade pós questionário de percepção de Integridade aplicado aos colaboradores do CTM

PESQUISAS FECHADAS	MAPEAMENTO DAS AÇÕES - CINT						
	TOTAL DAS RESPOSTAS			AÇÕES A SEREM REALIZADAS			
	CONCORDO OU CONCORDO TOTALMENTE	INDECISO	DISCORDO OU DISCORDO TOTALMENTE	AÇÃO	RESPONSÁVEIS	PERÍODO	OBSERVAÇÕES
1. Tenho conhecimento do conceito de Integridade.	88,90%	5,90%	5,30%	1. Fortalecer o conhecimento sobre Integridade.	1. Comissão de Integridade 2. AECI	Todos os meses, até Dec/2024	Órbita sendo divulgados CARDS, disseminando informações a cerca de Integridade.
2. Considero-me familiarizado com a expressão "Integridade Pública".	87,70%	11,80%	7,20%	1. Fortalecer o conhecimento sobre Integridade.	1. Comissão de Integridade 2. AECI	Todos os meses, até Dec/2024	Órbita sendo divulgados CARDS, disseminando informações a cerca de Integridade.
3. Integridade já foi tema de alguma reunião ou debate do qual eu tenho participado no âmbito do CTM.	23,60%	20,30%	56,20%	1. Preparar um roteiro de reunião para iniciar e incluir como pauta geral o tema Integridade.	1. Comissão de Integridade	1.Uma semana	Será apresentada uma proposta na próxima reunião de Integridade, dia 16/07.
4. Acredito que a Integridade é um valor importante que deve ser promovido na CTM.	93,40%	3,30%	3,30%	1. Eventos de Integridade 2. Informes de Integridade	1. Comissão de Integridade 2. AECI	2. Junho e 27/Jun/2024	Serão elaborados informativos e respostas da temática de Integridade para os colaboradores do Grande Recife.
5. Tenho conhecimento de que o CTM tem uma unidade ou equipe responsável pela gestão da Integridade.	45,80%	27,50%	26,80%	1. Fazer um informe dando publicidade a unidade responsável pela gestão da Integridade, com meios de comunicação e divulgação da área de Integridade no site do grande recife	1. AECI	1.Uma semana	Será realizada a divulgação das maneiras de se comunicar com a área de Integridade do Grande Recife no e-mail de implementação do Programa de Integridade.

#integridadeéonossosfoco

CONDUTA ÍNTEGRA

DESEMPENHAR A FUNÇÃO DE COLABORADOR NO CTM EXIGE UM COMPORTAMENTO DISTINTO EM RELAÇÃO AOS DEMAIS CIDADÃOS, IMPLICANDO UM DEVER INDIVIDUAL DE CONDUTA E UM DEVER COLETIVO DE AGIR PELO BEM DE TODOS E PELO BEM COMUM.

PARA O COLABORADOR DO CTM, A CONDUTA ÍNTEGRA SIGNIFICA EXERCER SUA FUNÇÃO COM MORALIDADE, RETIDÃO, HONRA E HONESTIDADE EM SUAS AÇÕES, ATIVIDADES E COMPORTAMENTOS. ESSA INTEGRIDADE GERA CONFIANÇA E RESPEITO POR PARTE DOS CIDADÃOS.

FIQUE DE OLHO!

INTEGRIDADE PÚBLICA, INTERESSE DE TODOS



GRANDE RECIFE
COMÉRCIO DE TRANSPORTE

INTE
GRI
DADE
EM FOCO

#integridadeéonossosfoco



CONDUTA ÍNTegra

A CONDUTA ÍNTegra, TANTO COMO CIDADÃO QUANTO COMO COLABORADOR NO SERVIÇO PÚBLICO, POSSIBILITA:

1. SER UMA PESSOA DE CONFIANÇA PARA SI MESMO E PARA OS OUTROS;
2. MANTER A CONSCIÊNCIA TRANQUILA E LIMPA EM RELAÇÃO AOS SEUS ATOS;
3. EMPATIA E HONRADEZ, ALÉM DE SUAS QUALIDADES PESSOAIS;
4. ALCANÇAR OBJETIVOS E METAS, TANTO PROFISSIONAIS QUANTO PESSOAIS, DE MANEIRA MAIS RÁPIDA E SEGURA;
5. TER SUA REPUTAÇÃO PESSOAL E FUNCIONAL RECONHECIDA, CONTRIBUINDO PARA O SEU DESEMPENHO PROFISSIONAL E HISTÓRICO LABORAL;



FIQUE DE OLHO!

INTEGRIDADE PÚBLICA, INTERESSE DE TODOS



GRANDE RECIFE
CONSELHO DE TRANSPORTE

#integridadeéonossosfoco



INTEGRIDADE E O SERVIDOR PÚBLICO



O SERVIDOR ÍNTEGRO É AQUELE QUE:

1. TEM A INTEGRIDADE POR CONVICÇÃO, COM CONDUTAS ACEITAS BASEADAS EM VALORES E PRINCÍPIOS OU EM NORMAS PREESTABELECIDAS;
2. NÃO SOFRE INFLUÊNCIAS E/OU IMPACTO EM SEUS VALORES DE INTEGRIDADE E QUE NÃO SE DESVIA DOS SEUS OBJETIVOS ESSENCIAIS;
3. TEM A QUALIDADE OU O ESTADO DE QUE É COMPLETO E INTEIRO;
4. É CORRETO, IMPARCIAL, MOVIDO PELOS OBJETIVOS FINAIS DO SEU TRABALHO;
5. TEM CONFIANÇA EM SUA CONDUTA, QUE GERA CONFIANÇA AO CIDADÃO;
6. AGE COM DIGNIDADE E HONESTIDADE;



FIQUE DE OLHO!

INTEGRIDADE PÚBLICA, INTERESSE DE TODOS

GRANDE RECIFE
CONSELHO DE TRANSPARÉNCIA

INTE
GRI
DADE
EM FOCO

#integridadeéonossosfoco



VOCÊ SABIA QUE O CTM SE PREOCUPA COM A PROTEÇÃO DE DADOS?

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) visa obedecer ao princípio constitucional da inviolabilidade da privacidade, conforme o Artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal.

A LGPD aprimora a proteção de dados pessoais, garantindo que sejam tratados de forma eficiente e eficaz, estreitando o vínculo com o cidadão. A lei assegura a proteção e segurança dos dados pessoais, exigindo medidas técnicas e administrativas adequadas para protegê-los.



Para orientar os colaboradores, o CTM elaborou uma cartilha sobre a LGPD, disponível no site: <https://www.granderecife.pe.gov.br/transparencia/lgpd/>

FIQUE DE OLHO!

INTEGRIDADE PÚBLICA, INTERESSE DE TODOS

GRANDE X RECIFE
CONSORCIO DE TRANSPORTE

**INTE
GRI
DADE
EM FOCO**



Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO
ESTADO DE MUDANÇA