

PLANO DE INTEGRIDADE CETAM

2024



CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO
TECNOLOGICA DO AMAZONAS



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO
TECNOLOGICA DO AMAZONAS



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva

Diretor-Presidente

Fábio Henrique dos Santos Albuquerque

Diretora Acadêmica

Luana Silva de Souza

Diretor Administrativo-Financeiro e de Interiorização

Orlando Muniz da Silva

Diretora de Relações Empresariais e Institucionais

Amilton Bezerra Gadelha



EXPEDIENTE

COORDENAÇÃO GERAL

Ana Paula Haddad Neves

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO

Ana Paula Haddad Neves

Josiany Dantas da Mota

Leandro Mady da Silva

Thamara Paiva Silva

Projeto Gráfico e Diagramação

Marcelo Gusmão



SUMÁRIO

1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DO CETAM	04
1.1 COMPETÊNCIAS E SERVIÇOS PRESTADOS	04
1.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES INSTITUCIONAIS	05
1.2.1 Missão	05
1.2.2 Visão	05
1.2.3 Valores	06
1.3 RESUMO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ÁREAS DE ATUAÇÃO	06
1.4 ESTRUTURAS DE GESTÃO DA INTEGRIDADE	07
2 PADRÕES DE ÉTICA E DE CONDUTA	08
3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÕES	08
3.1 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO	08
3.2 CAPACITAÇÕES	09
4 IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS DE INTEGRIDADE	10
4.1 METODOLOGIA EMPREGADA PARA IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS	10
5 CONTROLES INTERNOS	14
5.1 CONTROLES E A DESCRIÇÃO DOS MECANISMOS DE MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DESSES CONTROLES	14
6 CANAL DE DENÚNCIAS E INVESTIGAÇÃO	15
6.1 FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA REALIZAR DENÚNCIAS	15
6.2 SIGILO E NÃO RETALIAÇÃO AO DENUNCIANTE	17
6.3 PROTOCOLO DE INVESTIGAÇÃO E OS RESPONSÁVEIS PELA ATIVIDADE	17
7 MEDIDAS DISCIPLINARES	18
8 IMPLEMENTAÇÃO, MONITORAMENTO, ATUALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE	19
REFERÊNCIAS	20

1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DO CETAM

O Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam) foi criado por meio da Lei Estadual n.º 2.816, de 24 de julho de 2003. É uma autarquia estadual integrante da Administração Indireta do Poder Executivo, possui personalidade jurídica de direito público com autonomia administrativa, financeira e acadêmica, vinculada à Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar (SEDUC). Sua sede e foro estão localizados na cidade de Manaus, com jurisdição estendendo-se por todo o território do Estado do Amazonas.

Nos termos do Art. 3º da Lei Delegada n.º 104/2007, o Cetam tem como finalidades:

I - a promoção direta da Educação Profissional e Tecnológica (EPT) (conforme o disposto no Art. 39 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996 - LDBEN, com a redação alterada pela Lei Federal n.º 11.741 de 16 de julho de 2008, a qual modificou a denominação de Educação Profissional para Educação Profissional e Tecnológica) no âmbito estadual, nos segmentos de Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores, Educação Profissional Técnica de nível médio e Educação Profissional e Tecnológica, de graduação e de pós-graduação, para os diversos setores da economia;

II - a realização de pesquisa aplicada, à promoção do desenvolvimento tecnológico de novos serviços, processos e produtos e a prestação de serviços técnicos, visando atender às necessidades do mundo do trabalho, na perspectiva do desenvolvimento sustentável;

III - a coordenação e implementação da política estadual de informática educacional;
e

IV - a implementação da política estadual de inclusão digital.

1.1 COMPETÊNCIAS E SERVIÇOS PRESTADOS

De acordo com o Art. 4º da Lei Delegada n.º 104/2007, compete ao Cetam:

I - a execução da política de Educação Profissional do Estado do Amazonas;

II - o planejamento, a coordenação, o controle e a execução de cursos e demais atividades referentes à Educação Profissional;

III - a oferta de cursos, capacitações e eventos afins visando a assegurar o acesso à Educação Profissional continuada;


IV - a promoção e participação na realização de estudos e pesquisas de interesse ao desenvolvimento da Educação Profissional;

V - a realização de programas de estágio, de intercâmbio e outras atividades que reforcem e mantenham uma relação permanente com o mundo do trabalho;

VI - a articulação com o sistema de Educação Básica, visando ampliar as oportunidades de acesso à Educação de Jovens e Adultos para os alunos das Unidades de Ensino Profissional Básico;

VII - a realização de acordos, convênios, contratos, inclusive Contratos de Gestão, com entidades de direito público e privado, nacionais e estrangeiras, para o alcance de seus objetivos;

VIII - a prestação de serviços tecnológicos, serviços de pesquisa, serviços de assessoria e consultoria, bem como a realização de seleção e concursos públicos;



IX - a prestação de serviços educacionais de caráter propedêutico e preparatório a alunos das Unidades de Educação Profissional;

X - a expedição de normas regulamentares sobre a prestação de seus serviços;

XI - a proposição, ao Chefe do Poder Executivo, de modificações e reformas do Regimento Interno e da legislação estadual pertinente à Autarquia;

XII - a execução das ações relativas à informática educacional, nos laboratórios que integra a rede estadual de ensino e nas unidades de educação profissional;

XIII - a oferta de recursos tecnológicos, cursos, capacitações e eventos afins para a difusão da informática educacional no âmbito estadual;

XIV - a execução das ações relacionadas ao programa estadual de inclusão digital;

XV - a disponibilização de recursos tecnológicos de educação a distância para o alcance de seus objetivos;

XVI - a criação, organização, reconhecimento e extinção de cursos técnicos e de especialização técnica, de nível médio;

XVII - a criação, no âmbito estadual, de cursos tecnológicos de graduação e pós-graduação;

XVIII - a ampliação e o remanejamento de vagas dos cursos técnicos e de especialização técnica, de nível médio, bem como dos cursos tecnológicos de graduação e pós-graduação;

XIX - a execução de outras ações e atividades pertinentes às suas finalidades.

1.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES INSTITUCIONAIS

A identidade institucional do Cetam é apresentada a partir dos princípios fundamentais descritos em sua missão, que representa o propósito fundamental de sua existência; na visão, que projeta o futuro almejado; e nos valores, que servem como alicerces para as ações que manifestam atitudes de relevância no contexto institucional.

1.2.1 Missão

Promover, no Estado do Amazonas, a Educação Profissional e Tecnológica, por meio do ensino e inovação tecnológica, articulada às políticas públicas governamentais de geração de emprego e renda, visando ao desenvolvimento humano e regional.

1.2.2 Visão

Tornar-se uma das principais instituições de Educação Profissional e Tecnológica do Brasil, sendo reconhecido como referência qualitativa e quantitativa em nível internacional, fundamentado na gestão educacional democrática, participativa e inovadora.



1.2.3 Valores

- Superação de Desafios: Gestão democrática e participativa voltada para a superação dos desafios amazônicos;
- Ênfases em Parcerias: atuação em rede como um dos princípios de gestão;
- Inovação Tecnológica: fomentar processos e atividades para resultados inéditos;
- Diversidade e Individualidade: respeito à pluralidade cultural e foco na acessibilidade e inclusão social;
- Sustentabilidade Socioambiental: compromisso com o desenvolvimento das comunidades;
- Valorização das Pessoas: aprimorar constantemente o relacionamento com os servidores e colaboradores;
- Conexão do Amazonas: tecnologia da Informação e Comunicação com função social, estratégica e integradora;
- Educação Transformadora: desenvolver o ensino como processo de transformação; e
- Ética e Comprometimento: compromisso com os princípios éticos e com justiça social.

1.3 RESUMO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ÁREAS DE ATUAÇÃO

De acordo com o Art. 7º da Lei Delegada n.º 104/2007, o Cetam será dirigido pelo Diretor-Presidente, com o auxílio de um Diretor Administrativo-Financeiro, um Diretor Acadêmico e um Diretor de Relações Empresariais e Institucionais, possuindo a seguinte estrutura organizacional:

I - Órgãos de Assistência e Assessoramento

- a) Gabinete
- b) Assessoria
- c) Procuradoria Jurídica
- d) Comissão Permanente de Concursos (Copec)


II - Órgão de Atividades-Meio

- a) Diretoria Administrativo-Financeira (DAF)

III - Órgãos de Atividades-Fim

- a) Diretoria Acadêmica (DAC)
- b) Diretoria de Relações Empresariais e Institucionais (Direi)

No que tange à área de atuação, o Cetam vem desempenhando um papel fundamental no Estado do Amazonas, oferecendo cursos de qualificação profissional, técnicos e especializações técnicas de nível médio, implementando ações voltadas para a diversidade, a riqueza cultural, a inclusão social e a promoção do emprego e renda. Ao fazer isso, respeita os Arranjos Produtivos Locais (APLs) de cada município amazonense, o que demanda a implementação de estratégias adaptadas para concretizar efetivamente a política de Educação Profissional e Tecnológica (EPT).



A atuação institucional do Cetam se estende por todos os municípios, alcançando comunidades indígenas de várias etnias, comunidades quilombolas, ribeirinhas e rodoviárias, compreendendo suas necessidades, características e particularidades dentro do contexto amazônico.

Desta forma, o Cetam desempenha um papel significativo na formação profissional de cidadãos, no aprimoramento de trabalhadores, tanto para a entrada no mundo do trabalho quanto para impulsionar iniciativas empreendedoras.

1.4 ESTRUTURAS DE GESTÃO DA INTEGRIDADE

As estruturas de gestão da integridade desempenham um papel fundamental na promoção de práticas éticas e na prevenção de comportamentos antiéticos dentro do Cetam, quais sejam: Comissão de Integridade, Comissão de Ética, Controle Interno e Ouvidoria.

A Comissão de Integridade, a ser instituída, será responsável pela implementação, monitoramento, atualização e avaliação relacionados ao Programa de Integridade do Cetam.

A Comissão de Ética do Cetam, a ser instituída também, atua para garantir a manutenção e promoção dos padrões éticos na instituição.

O Controle Interno é responsável pela avaliação da gestão dos atos da autarquia, por intermédio da fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, auxiliando o controle externo.

A Ouvidoria é responsável pelo canal de denúncias que oferece uma via confidencial e segura para que servidores e sociedade civil relatem suspeitas de violações éticas, assegurando que tais questões sejam adequadamente abordadas e resolvidas.

Juntas, essas estruturas formam um sistema robusto de governança da integridade, essencial para o funcionamento ético e transparente do Cetam.

2 PADRÕES DE ÉTICA E DE CONDUTA

Aplica-se o Código de Ética e Conduta do Cetam, e, em havendo omissão neste, supletiva e subsidiariamente, o Código de Ética Profissional dos Servidores Públicos Civis e dos Militares do Estado do Amazonas (Lei Estadual n.º 2.869/2003).

A constituição da Comissão de Ética do Cetam será determinada por ato próprio do Diretor-Presidente, devendo ser composta por três servidores, titulares de cargo de provimento efetivo e/ou em comissão.

Os membros da Comissão de Ética terão um mandato de dois anos, com a possibilidade de uma recondução, por igual período, mediante ato do Diretor-Presidente.

Ao término do período estabelecido para o mandato dos membros da Comissão de Ética, o Diretor-Presidente do Cetam designará novos membros, os quais exercerão suas funções pelo mesmo período mencionado anteriormente.

No cumprimento de suas responsabilidades, a Comissão de Ética deverá observar tanto as regulamentações internas do Cetam quanto às disposições das legislações pertinentes em vigor.

Compete à Comissão de Ética orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento susceptível de censura.

A pena aplicável ao servidor público pela Comissão de Ética é a de censura e sua fundamentação constará do respectivo parecer, assinado por todos os seus integrantes, com ciência do faltoso.

O servidor que descumprir os preceitos do Código de Ética e demais instrumentos normativos atrelados à integridade estará sujeito às penalidades e às sanções previstas nas esferas administrativa, civil e penal.

Os casos julgados relevantes pela Presidência poderão ser analisados pela Comissão de Ética do Cetam.

O Código de Ética e Conduta do Cetam está disponível no site www.cetam.am.gov.br

3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÕES

3.1 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

É de suma importância estabelecer mecanismos de comunicação e capacitações a todos os colaboradores e público externo sobre o Plano de Integridade do Cetam para fomentar uma cultura ética no âmbito do setor público, incentivando a discussão de temas relacionados à integridade. Tanto a alta administração quanto os demais colaboradores, bem como partes externas, como fornecedores e prestadores de serviços, devem ter acesso às informações pertinentes ao Plano de Integridade, recebendo capacitação adequada para sua efetiva compreensão e aplicação.

A comunicação é parte integrante da estratégia do Plano de Integridade do Cetam e deve contemplar elementos essenciais, incluindo a divulgação e a garantia de acessibilidade a informações.

A disseminação aborda as campanhas relacionadas à integridade, podendo ocorrer por meio de diferentes canais, como intranet, e-mail, quadros de avisos, videoconferências, cartilhas, entre outros.

Quanto à acessibilidade, é essencial garantir que o Código de Ética e Conduta e o próprio Plano de Integridade estejam facilmente disponíveis ao público, como na internet, intranet, murais, cópias físicas impressas e de maneira que possam ser prontamente localizados.

Disseminar o conhecimento do Plano de Integridade e investir na divulgação periódica do seu conteúdo, com atualizações conforme necessário será de responsabilidade da Comissão de Integridade do Cetam.

3.2 CAPACITAÇÕES

Da mesma forma que promover a divulgação do Plano de Integridade, é importante proporcionar capacitação a todos os envolvidos em relação ao seu conteúdo. A melhor abordagem para organizar esse processo é por meio de um Plano de Capacitação, que deve conter, para cada atividade planejada:

- Descrição da atividade;
- Objetivo;
- Público-alvo;
- Conteúdo da capacitação;
- Responsáveis pela organização e capacitação;
- Recursos necessários;
- Local;
- Período;
- Horário;
- *Feedback* dos participantes quanto à capacitação realizada;
- Emissão de certificado;
- Registros da realização da capacitação.

Este documento deve ser revisado, pelo menos, uma vez ao ano, ou sempre que houver necessidade.

Os conteúdos das capacitações podem variar conforme o tipo de atividade e o público-alvo. Geralmente, além dos temas específicos, podem abranger aspectos práticos relacionados à ética e às políticas de integridade.

É fundamental abordar temas como missão, visão e valores institucionais, código de ética e conduta, políticas de integridade, ouvidoria, proteção aos denunciantes e medidas disciplinares.

Em especial, devem ser implementados programas de capacitação sobre as condutas e os comportamentos que caracterizam o assédio sexual e demais crimes contra a dignidade sexual e qualquer forma de violência sexual, conforme dispõe a Lei n.º 14.540/2023.

As capacitações devem envolver situações práticas e fornecer orientações sobre a resolução de problemas.

As capacitações podem ser conduzidas por meio da Educação a Distância (EaD) ou ensino presencial. É importante registrar essas atividades por meio de imagens, coleta de assinaturas de presença ou outros métodos determinados pela organização, a fim de documentar evidências da sua realização.

O Cetam deverá manter, pelo período de 5 (cinco) anos, os registros de frequência, físicos ou eletrônicos, dos programas de capacitação ministrados na forma prevista no inciso VII do caput do art. 5º da Lei n.º 14.540/2023, que trata do Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública.

4 IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS DE INTEGRIDADE

4.1 METODOLOGIA EMPREGADA PARA IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS

A identificação e avaliação dos riscos da integridade é uma importante ferramenta para prevenir e combater a corrupção e outras irregularidades nos órgãos públicos. A metodologia consiste em quatro etapas:

a) Identificação dos riscos: são identificados os riscos que podem comprometer a integridade do Cetam. Para isso, são utilizadas, por exemplo, entrevistas com gestores, coordenadores de curso e estudantes, análise de documentos e realização de auditorias.

b) Avaliação dos riscos: os riscos identificados são avaliados em termos de probabilidade e impacto. A probabilidade é a chance de o risco ocorrer, enquanto o impacto é o dano que o risco pode causar.

c) Priorização dos riscos: os riscos são priorizados com base na avaliação de probabilidade e impacto. Os riscos com maior probabilidade e impacto são considerados os mais críticos.

d) Tratamento dos riscos: são implementadas medidas para tratar os riscos identificados. As medidas de tratamento podem ser preventivas ou corretivas.

A avaliação dos riscos subsidia diretamente a Alta Administração na tomada de decisões, sendo fundamentada sob duas perspectivas: probabilidade e impacto.

A probabilidade representa a frequência observada e esperada de ocorrência do evento, enquanto o impacto indica o potencial ofensivo de afetação aos objetivos estabelecidos.

Nesse sentido, a obtenção do nível do risco é alcançada pela correlação entre impacto e probabilidade, a partir da atribuição de pesos e do produto entre os componentes, indicados na equação:

$$R = P \times I$$

R = Risco; P = Probabilidade; I = Impacto

Registre-se que não há uma escala padrão absoluta para matrizes de avaliação de nível de risco. Desta forma, cabe ao gestor considerar o nível de análise que vai agregar valor à sua tomada de decisão e que não acarretará esforço desnecessário à equipe.

A literatura, sobre a temática em questão, apresenta diversas ordens, as mais comuns são 3x3 e 5x5. Neste documento, adotou-se o modelo 3x3.

Quadro 01 - Escala da probabilidade

Probabilidade	Descrição	Frequência	Peso
Baixo	Evento pode ocorrer apenas em circunstâncias excepcionais.	<=30%	1
Médio	Evento pode ou deve ocorrer em algum momento	30% a 70%	3
Alto	Evento esperado que ocorra na maioria das circunstâncias	> 70%	5

Fonte: Adaptada do Guia Metodológico de Gestão de Riscos da CGE/AM.

Quadro 02 - Escala do impacto

Impacto	Descrição	Peso
Baixo	O risco, se materializado, tem impacto baixo em relação aos objetivos/projetos, com mínima necessidade de recuperação.	1
Médio	O risco, se materializado, tem impacto razoável em relação aos objetivos/projetos, com necessidade de recuperação.	3
Alto	O risco, se materializado, tem impacto alto em relação aos objetivos/projetos, com remota ou nenhuma possibilidade de recuperação.	5

Fonte: Adaptada do Guia Metodológico de Gestão de Riscos da CGE/AM.

A avaliação de duas grandezas requer uma análise abrangente, levando em conta todas as informações disponíveis e o histórico de ocorrências, podendo-se empregar métodos quantitativos, qualitativos ou uma combinação de ambos. No processo de avaliação, a ponderação do impacto demanda uma análise mais detalhada, visando minimizar o viés subjetivo e conduzir a avaliação de forma objetiva, considerando o impacto nas metas institucionais. É importante salientar que os valores de impacto podem ser determinados pela média ponderada de critérios, como imagem, recursos públicos, operacionalidade e serviço à sociedade, ou pela priorização da área mais afetada pelo evento de risco.

Quadro 03 - Matriz Impacto x Probabilidade

Impacto	Probabilidade		
	Baixo (1)	Médio (3)	Alto (5)
Alto (5)	5 Considerável esforço de gerenciamento é necessário	15 Indispensável gerenciar e monitorar riscos	25 Indispensável extensivo gerenciamento de risco
Médio (3)	3 Riscos podem ser aceitos, com monitoramento	9 Esforço de gerenciamento é necessário	15 Esforço de gerenciamento é exigido
Baixo (1)	1 Aceitar riscos	3 Aceitar, mas monitorar riscos	5 Gerenciar e monitorar riscos

Fonte: Adaptada do Guia Metodológico de Gestão de Riscos da CGE/AM.

Exemplificando:

A partir de uma análise realizada por determinada comissão em relação ao risco de falta de materiais para o curso técnico de nível médio em enfermagem, atribui-se peso 5 à probabilidade, face a unidade de ensino ficar mensalmente sem os materiais para realização do curso; e peso 5 ao impacto, considerando que o presente evento afeta diretamente a qualidade do processo ensino-aprendizagem, inclusive ensejando na paralisação do curso. Levando em consideração os pesos do caso hipotético e equação do risco, chega-se ao seguinte valor:

$$R = P (5) \times I (5) = 25$$

Considerando esta Matriz de Risco, o exemplo é categorizado como de Alto Risco, tornando-se importante priorizar sua gestão e implementar medidas de controle imediatas. Após a avaliação dos riscos com base nos fatores mencionados, identifica-se o risco inerente (RI), que representa a exposição da organização a riscos sem a implementação de medidas de controle para reduzir sua probabilidade ou impacto.

Organizações maduras em gestão de riscos devem se dedicar à avaliação do risco residual (RR), ou seja, o risco ao qual a organização permanece exposta após a implementação das medidas de controle para mitigar os riscos, levando em conta os controles internos estabelecidos.

Assim, tem-se:

$$RI = P \times I$$

e

$$RR = P \times I \times C \text{ ou } RR = RI \times C$$

Onde: P (probabilidade); I (impacto) e C (controle)

Após calcular o nível de Risco Inerente (RI) e elaborar a matriz correspondente, a organização precisa avaliar a presença de controles que possam mitigá-los e determinar a eficácia deles, caso existam.

A avaliação do nível de confiança nos controles (C) é feita considerando o seu desenho e sua operacionalização. O modelo a seguir propõe critérios para essa análise:

Quadro 04 - Critérios de análise

Descrição da atuação do controle	Nível de Confiança	Peso C
Não há procedimentos de controle	Inexistente	1,0
Controles não formalizados e mal desenhados. A operacionalização tende a ser uma escolha individual, o que demonstra elevado grau de confiança no conhecimento das pessoas.	Fraco	0,8
Controles formalizados, mas não adequados ou suficientes, indicando deficiência no seu desenho ou na sua operacionalização.	Mediano	0,6
Controles implementados e sustentados por ferramentas adequadas, mas passíveis de aprimoramento.	Satisfatório	0,4
Controles implementados podem ser considerados "a melhor prática", mitigando os aspectos relevantes do risco.	Forte	0,2

Fonte: Adaptada do Guia Metodológico de Gestão de Riscos da CGE/AM.

O resultado da consideração da atuação do controle permite obter nova reclassificação do grau de risco, conforme representação gráfica.

Quadro 05 - Reclassificação do grau de risco

Risco Baixo	Risco Médio	Risco Alto
0 a 4,99	5 a 14,99	15 a 25

Fonte: Adaptada do Guia Metodológico de Gestão de Riscos da CGE/AM.

A análise dos riscos fornece uma perspectiva abrangente dos diferentes níveis de exposição enfrentados pela instituição, ajudando, embora não obrigando, na decisão sobre quais tratamentos priorizar em relação aos outros. Com base nisso, cabe ao gestor, com o auxílio da classificação dos riscos avaliados, determinar quais devem receber maior atenção com medidas de mitigação, o que é conhecido como apetite ao risco.

O apetite ao risco representa o limite máximo de risco que a instituição está disposta a tolerar. Isso implica que, inicialmente, todos os riscos que se enquadrem nesse limite serão aceitos e, se houver priorização para tratamento, isso será justificado. Por outro lado, é necessário definir a tolerância ao risco, ou seja, o nível de variação aceitável no desempenho em relação à meta para alcançar um objetivo específico, seja em um nível tático ou operacional.

A seguir, são apresentados alguns exemplos de riscos que podem ser identificados no Cetam:

Riscos relacionados à gestão de recursos públicos: desvio de verbas, fraudes, irregularidades em licitações e contratos.

Riscos relacionados à prestação de serviços públicos: má qualidade dos serviços, falta de transparência, ineficiência.

Riscos relacionados à gestão de pessoas: assédio moral, nepotismo, corrupção.

Benefícios da identificação e avaliação dos riscos da integridade do Cetam:

- Melhoria da gestão de riscos;
- Redução da corrupção e outras irregularidades;
- Aumento da transparência;
- Fortalecimento da governança pública;
- Melhoria da qualidade dos serviços públicos.

5 CONTROLES INTERNOS

5.1 CONTROLES E A DESCRIÇÃO DOS MECANISMOS DE MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DESSES CONTROLES

O Cetam, atuante em cada um dos mais de sessenta municípios do Estado, vale-se dos mais diversos meios para atingimento de suas finalidades institucionais, conforme Lei de criação n.º 2.816, de 24 de julho de 2003, mormente a execução da Política de Educação Profissional e Tecnológica.

Sendo uma autarquia estadual, utiliza-se de procedimentos e processos, nos termos das legislações pertinentes, bem como de atos administrativos inerentes, seja na atividade-fim ou na atividade-meio do órgão.

De modo a garantir que a execução de suas atribuições finalísticas e instrumentais possam ser plenamente cumpridas, o Cetam dispõe de dois instrumentos fundamentais para a função de controle dos procedimentos do Órgão: O Comitê de Controle Interno e Avaliação de Resultados, e a Ouvidoria.

Constituído em 2020, por meio da Portaria N.º 003/2020 - GDP/CETAM, o Comitê de Controle Interno e Avaliação de Resultados (CCIAR), composto de três membros, utiliza de mecanismos de:

- Elaboração: Plano de Atividades e Relatório de Atividades;
- Acompanhamento: especialmente objetivos e metas estabelecidos pelo Cetam;
- Avaliação: execução do orçamento do Cetam, cumprimento de metas do Plano Plurianual do Estado do Amazonas; e
- Operação: fiscalização dos sistemas procedimentais do Cetam, realização de auditorias.

Como forma de auxiliar no desenvolvimento institucional, especialmente sobre um canal de comunicação entre o Cetam e a população em geral, a Ouvidoria foi constituída em 2019, por meio da Portaria n.º 025/2019 - GDP/CETAM, em um duplo aspecto: no quesito de externalização de informações pertinentes ou solicitadas pela população, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e legislação correlata, além de recebimento de informações pela população (reclames, solicitações, denúncias), a fim de aplicabilidade e consequente aumento de eficiência na gestão do Cetam.

6 CANAL DE DENÚNCIAS E INVESTIGAÇÃO

6.1 FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA REALIZAR DENÚNCIAS

A Ouvidoria do Cetam tem como finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo ao cidadão e à sociedade em geral um canal de comunicação com a autarquia, recomendando e intermediando ações corretivas, de aprimoramento e/ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Trata-se de uma unidade de controle interno, por meio da participação e controle social, responsável pelo acolhimento, tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços, desempenhando papel fundamental com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

Qualquer cidadão ou servidor pode procurar a Ouvidoria do Cetam e apresentar um pedido de acesso à informação ou manifestação, isto é, pode expressar suas ideias, fazer questionamentos, sugerir melhorias. Pode, ainda, relatar situações impróprias, ilegais ou antiéticas. Essa atitude contribui para o aperfeiçoamento da gestão pública e melhora a qualidade do ensino e dos demais serviços ofertados pelo Cetam.

A diversidade de manifestações que podem ser realizadas inclui:

- **Acesso à Informação:** são solicitações de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo Cetam.
- **Denúncia:** é a comunicação de prática de ato ilícito ou de irregularidade por agentes públicos, cuja solução dependa dos órgãos de apuração competentes.
- **Elogio:** é a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Reclamação:** é a demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço público e/ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **Simplifique:** é a solicitação de mudanças no atendimento do serviço público, as quais facilitem o acesso e a execução do serviço, conforme Decreto Federal nº 9.490/2017.
- **Solicitação:** é um requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- **Sugestão:** é o registro de ideia ou proposta de melhoria no atendimento dos serviços públicos prestados.

O ideal é que existam diversos canais para recebimento dessas manifestações, como números de contato telefônico, e-mail, formulários online seguros e outros.

O Cetam possui cinco canais de recebimento de denúncias, sendo:

Atendimento Presencial

- Formulário físico;

Atendimento Virtual/ Remoto

- Portal Fale Conosco;
- E-mail;
- Whatsapp;
- Plataforma Fala.Br.

Atendimento presencial: O usuário pode comparecer à sede do Cetam, situado à Av. Pedro Teixeira, N.º 2354, Dom Pedro I, CEP: 69.040-000, Manaus, Amazonas, no horário compreendido entre 08h às 12h e de 13h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira. Durante o atendimento, o usuário escolhe preencher o formulário físico ou acessar as plataformas online por meio de um computador com acesso à internet na Ouvidoria;

Atendimento virtual/ remoto: Trata-se de atendimento realizado pelo Cetam, por meio do site da autarquia (www.cetam.am.gov.br), que disponibiliza quatro canais de denúncias:

Fale Conosco: Para esclarecimento de dúvidas, bastando para isso escolher o setor de Ouvidoria dentre as nove opções de setores existentes na lista <https://www.cetam.am.gov.br/fale-conosco>.

E-mail: ouvidoria@cetam.am.gov.br

Telefone: *WhatsApp:* (92) 2126-7444 (Ouvidoria/Ascom).

Plataforma Fala.Br (CGU): Qualquer cidadão pode acessar diretamente a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). É um canal integrado para encaminhamento tanto de pedidos de acesso à informação quanto de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. O cadastro é simples, rápido, resguarda o sigilo das informações dos usuários e permite acompanhar o andamento do protocolo até que uma resposta conclusiva seja encaminhada.

Para ter acesso a ambas funcionalidades acima em uma mesma plataforma, acesse: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

Prazo de Resposta: A Ouvidoria tem o prazo de trinta dias para encaminhar a decisão administrativa final ao usuário, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Observado este prazo, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a servidores do Cetam, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

6.2 SIGILO E NÃO RETALIAÇÃO AO DENUNCIANTE

Os canais de denúncia devem proporcionar segurança e confidencialidade aos denunciantes para evitar medo de retaliação.

É importante que somente os responsáveis pela avaliação inicial e investigação possuam autorização para acessar as informações da denúncia e os dados pessoais do denunciante (se for o caso). O manejo dessas informações deve estar em total conformidade com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), uma vez que a violação do sigilo e do anonimato pode comprometer a investigação dos eventos e acarretar prejuízos à reputação do denunciante que agiu de boa-fé.

A Lei Federal n.º 13.460/2017 assegura aos usuários de serviços públicos a proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Nesse contexto, é responsabilidade da Ouvidoria garantir a preservação da identidade dos usuários de serviços públicos, bem como outras informações de acesso restrito.

No que diz respeito à apresentação de denúncias, o art. 5º, § 1º, da Resolução n.º 3, de 13 de setembro de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias, que aborda Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes, estipula que a preservação da identidade ocorrerá por meio da proteção do nome, endereço e quaisquer elementos identificativos do denunciante, os quais serão mantidos com acesso restrito e sob a responsabilidade exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento.

Na situação em que o manifestante desejar registrar uma "Denúncia" ou "Reclamação" de forma anônima, a opção "Continuar sem me identificar" estará disponível no Sistema de Ouvidorias do Estado (e-Ouv) e será registrada como uma "Comunicação".

No que tange à Lei nº 14.540/2023, deverão ser apuradas quaisquer retaliações contra as vítimas de assédio sexual, testemunhas ou auxiliares em investigações ou processos que apurem a conduta delituosa.

6.3 PROTOCOLO DE INVESTIGAÇÃO E OS RESPONSÁVEIS PELA ATIVIDADE

Para garantir o adequado tratamento dos relatos recebidos, é essencial dispor de um protocolo de investigação, que inclua os seguintes aspectos:

- Recepção e encaminhamento da denúncia;
- Condução da apuração do relato, empregando meios de obtenção de evidências;
- Elaboração do relatório conclusivo;
- Aplicação de medidas disciplinares apropriadas;
- Gerenciamento das consequências, abrangendo a tomada de decisões e a implementação de melhorias; e
- Publicação de portaria; gerenciamento de riscos.



7 MEDIDAS DISCIPLINARES

No âmbito do Código de Ética do Cetam, as medidas disciplinares são fundamentais para garantir a aplicação e o cumprimento dos princípios éticos estabelecidos. Estas medidas são implementadas de forma justa e transparente, visando corrigir comportamentos que violem os preceitos éticos e morais do Cetam.

De acordo com o item XVI do Anexo Único da Lei n.º 2.869/2003, o Cetam deverá criar uma Comissão de Ética, encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento susceptível de censura.

A pena aplicável ao servidor público pela Comissão de Ética é a de censura e sua fundamentação constará do respectivo parecer, assinado por todos os seus integrantes, com ciência do faltoso.

O servidor que descumprir os preceitos do Código de Ética e demais instrumentos normativos atrelados à integridade estará sujeito às penalidades e às sanções previstas nas esferas administrativa, civil e penal.

A aplicação das medidas disciplinares ocorre quando são identificadas violações das normas éticas ou dos regulamentos internos por parte de um servidor.

As ações disciplinares podem variar de acordo com a gravidade da infração e podem incluir advertências verbais ou por escrito, suspensões temporárias, demissões e exonerações.

8 IMPLEMENTAÇÃO, MONITORAMENTO, ATUALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A implementação, o monitoramento, a atualização e a avaliação do Programa de Integridade do Cetam serão realizadas pela Comissão de Integridade do Cetam, com a participação de servidores.

O monitoramento do Programa de Integridade será realizado de forma contínua, com base em indicadores de desempenho, tais como:

- Número de denúncias recebidas e apuradas;
- Número de capacitações realizadas;
- Número de procedimentos disciplinares instaurados;
- Número de processos administrativos concluídos;
- Número de sanções aplicadas.

A atualização do Programa de Integridade será realizada periodicamente, a fim de garantir que ele esteja alinhado às necessidades da instituição e às mudanças do contexto regulatório e socioeconômico.

A seguir, são apresentadas algumas ações específicas que poderão ser incluídas no Plano de Monitoramento, Atualização e Avaliação do Programa de Integridade do Cetam:

- Monitoramento dos indicadores de desempenho: a Comissão deverá acompanhar periodicamente os indicadores de desempenho do Programa de Integridade, a fim de identificar possíveis desvios ou tendências;
 - Realização de auditorias internas: a Comissão deverá realizar auditorias internas no Programa de Integridade, a fim de verificar sua conformidade com os requisitos legais e regulamentares;
 - Realização de capacitação: a Comissão deverá realizar capacitação, a fim de promover a conscientização sobre a importância da integridade;
 - Realização de pesquisas de satisfação: a Comissão deverá realizar pesquisas de satisfação, a fim de avaliar a percepção dos participantes sobre o Programa de Integridade.
- A implementação dessas ações contribuirá para o fortalecimento do Programa de Integridade do Cetam e para a promoção da integridade na instituição.

Fábio Henrique dos Santos Albuquerque
Diretor-Presidente

REFERÊNCIAS

AMAZONAS. **Decreto nº. 40.849, de 25 de junho de 2019.** Disciplina a Política de Governança e Gestão do Estado do Amazonas e dá outras providências. Disponível em: < https://legisla.imprensaoficial.am.gov.br/diario_am/41536/2019/6/9785>. Acesso em: 01/12/2023.

_____. **Lei n.º 2.816, de 24 de julho de 2003.** Dispõe sobre a criação e instituição da Autarquia Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam), e dá outras providências;

_____. **Lei n.º 2.869, de 22 de dezembro de 2003.** Institui o Código de Ética Profissional dos Servidores Públicos Civil e dos Militares do Estado do Amazonas. Disponível em: <https://sapl.al.am.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2003/7324/7324_texto_integral.pdf>. Acesso em: 08/01/2024.

_____. **Lei delegada n.º 104, de 18 de maio de 2007.** Dispõe sobre o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam), definindo sua estrutura organizacional, fixando o seu quadro de cargos comissionados e estabelecendo outras providências;

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 1988.**

_____. **Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm>. Acesso em: 07/12/2023.

_____. **Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 07/12/2023.

_____. **Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013.** Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm>. Acesso em: 08/12/2023.

_____. **Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 08/12/2023.

_____. **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/l13709.htm>. Acesso em: 08/12/2023.

_____. **Lei n.º 14.540, de 3 de abril de 2023.** Institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Lei/L14540.htm>. Acesso em: 12/01/2024.

CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS - CETAM. **Diretrizes Pedagógicas Institucionais.** Manaus/AM: CETAM, 2020.

_____. **Portaria n.º 003/2020-GDP/CETAM.** Constitui o Comitê de Controle Interno e Avaliação de Resultados (CCIAR).

_____. **Regimento Acadêmico do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas** (Cetam). Manaus/AM: CETAM, 2020.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO/ OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Resolução n.º 3, de 13 de setembro de 2019.** Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciantes. Disponível em: < <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/normativos/resolucao-no-3-de-13-de-setembro-de-20.pdf> >. Acesso em: 20/02/2024.

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO AMAZONAS. **Guia de Orientação para Implementação do Programa de Integridade no Setor Público.** Disponível em: <<https://www.cge.am.gov.br/wp-content/uploads/2023/06/Implementando-Programa-de-Integridade-no-Setor-Publico-29.06.2023.pdf>>. Acesso em: 08/01/2024.

_____. **Guia Metodológico de Gestão de Riscos.** Disponível em: < <https://www.cge.am.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Guia-Metodologico-de-Gestao-de-Riscos.pdf> >. Acesso em: 08/01/2024.

_____. **Instrução Normativa Nº 02, de 28 de novembro de 2022.** Dispõe sobre as diretrizes a serem observadas na implementação do Programa de Integridade, no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, e dá outras providências. Disponível em: < <https://www.cge.am.gov.br/wp-content/uploads/2022/11/Instrucao-Normativa-n.-02-de-28.11.2022.pdf> >. Acesso em: 07/12/2023.

