

**PROGRAMA DE
INTEGRIDADE E
BOAS
PRÁTICAS**


spRegula.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo

SP Regula

Viaduto do Chá, 15 – 12º andar/Centro

São Paulo - SP

CEP 01234-456

secretariaexecutiva@sregula.sp.gov.br

Diretoria Colegiada

João Manoel da Costa Neto
Diretor-Presidente

Claudio Schefer Jimenez

Marcos Augusto Alves Garcia

Mauro Haddad Nieri

Valeria Rossi Domingos

Equipe de Integridade

Bruna Borghetti Camara Ferreira Rosa
Responsável pelo Controle Interno

Pedro de Carvalho Albino

Rayane Mendes de Oliveira

MENSAGEM DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A integridade é elemento essencial da boa governança que objetiva não só guiar condutas, mas também direcionar princípios, valores e normas na edificação de estruturas íntegras, éticas e transparentes. A integridade pública é vista como um meio de prevenção e combate à corrupção que busca garantir aos cidadãos um atendimento adequado, isonômico e eficiente.

Entre os resultados esperados com a instituição de um programa de integridade está o fortalecimento da cultura de integridade, a garantia de comportamentos éticos e conformes no âmbito da Administração Pública, e a prevenção e mitigação de riscos. O programa compreende uma série de procedimentos internos e medidas de controle com o fim de identificar e reduzir riscos, evitar irregularidades, promover a transparência e a ética pública, bem como fomentar as boas práticas de gestão pública.

A atividade desenvolvida pela Equipe de Integridade da **Agência Reguladora de Serviços Públicos (SP Regula)**, sob a coordenação da **Controladoria Geral do Município (CGM)**, mostra que implementar um programa de integridade não é apenas uma questão de cumprimento de exigências legais, mas também uma estratégia de promoção à integridade, à ética, à transparência e às boas práticas na Prefeitura de São Paulo em todas as suas esferas.

Ao incentivar que os agentes públicos atuem de forma ética, a Agência SP Regula, integrante da Administração Pública Municipal, não só fortalece e resguarda a sua reputação, mas também atua de forma preventiva para minimizar riscos legais, financeiros, reputacionais e de desempenho.

Diretoria Colegiada

São Paulo, outubro de 2025.

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	4
1.1	Compromisso da Alta Administração.....	6
1.2	Identificação dos responsáveis pela implementação do Programa de Integridade e Boas Práticas na unidade	7
2	INFORMAÇÕES SOBRE A UNIDADE	8
2.1	Competências e atribuições definidas por Lei	8
2.2	Organograma e estrutura administrativa.....	8
2.3	Principais atividades executadas pela Unidade	10
2.4	Diretrizes do planejamento estratégico.....	50
2.5	Principais instrumentos normativos relativos à integridade	52
3	ESTRUTURAS DE GESTÃO DA INTEGRIDADE	53
3.1	Controles internos.....	53
3.2	Promoção da Transparência.....	55
3.2.1	Transparência Ativa	55
3.2.2	Transparência Passiva	56
3.3	Código de Ética e de Conduta	56
3.4	Conflitos de interesse.....	57
3.5	Ações de Conscientização contra Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação e Ações de Proteção ao Denunciante.....	58
3.6	Implementação de procedimentos de responsabilização	58
3.7	Processo de Apuração Preliminar.....	60
3.8	Tratamento de Denúncias	60
3.9	Recomendações de Auditoria	62
3.10	Declaração Anual de Bens.....	63
3.11	Sistema e-Prevenção.....	64
3.12	Diversidade e Inclusão.....	64
4	GESTÃO DE RISCOS PARA A INTEGRIDADE	64
4.1	Gestão de Riscos.....	65
5	PLANO DE AÇÃO E MONITORAMENTO.....	65
6	PROGRAMA DE INTEGRIDADE E BOAS PRÁTICAS (PIBP): INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO (KPIs).....	67

1 APRESENTAÇÃO

O **Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP)** consiste no conjunto de mecanismos e procedimentos internos destinados a detectar e prevenir fraudes, atos de corrupção, irregularidades e desvios de conduta, bem como a avaliar processos objetivando a melhoria da gestão de recursos, para garantir a transparência, a lisura e a eficiência.

Em 2023, a SP Regula aprovou o seu Plano de Integridade e Boas Práticas, objetivando identificar e reduzir riscos, evitar irregularidades, promover a transparência e a ética pública, bem como fomentar as boas práticas de gestão. No desenvolvimento do Plano de Integridade da SP Regula foram seguidas as diretrizes estabelecidas no Programa de Integridade implementado pela Controladoria Geral do Município de São Paulo.

Desde 2017, em conjunto com os órgãos da administração pública direta e, a partir de 2025, juntamente às autarquias e fundações, a Controladoria Geral do Município (CGM) implementa uma política pública de controle interno preventivo, contribuindo de forma objetiva para o incremento da integridade na administração pública municipal.

O programa tem por objetivo a solução preventiva de eventuais irregularidades e visa incentivar o comprometimento da alta administração no combate à corrupção, nos moldes da Lei nº 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção, bem como do Decreto nº 59.496/2020.

Em atendimento à Portaria nº 117/2020/CGM-G, a SP Regula se comprometeu a desenvolver o PIBP por meio da elaboração, implementação, monitoramento e revisão dos Planos de Integridade e Boas Práticas.

Para realização da tarefa, a SP Regula seguiu os seguintes eixos estruturantes, essenciais para desenvolvimento de um Programa de Integridade e Boas Práticas efetivo:

- Comprometimento e apoio da Alta Administração da Unidade;
- Cultura para Integridade;
- Transparência;
- Análise, avaliação e gestão dos riscos associados ao tema da integridade;
- Gestão da Integridade.

Neste ato, a **SP Regula** apresenta o Plano de Integridade e Boas Práticas, desenvolvido por sua Equipe de Gestão de Integridade com apoio da Controladoria Geral do Município (CGM) e aprovação da autoridade máxima da Pasta.

As ações propostas neste documento serão implementadas e monitoradas, devendo este documento ser revisado periodicamente.

Além disso, ressalte-se que compete à Controladoria Geral do Município (CGM) estabelecer os procedimentos necessários à estruturação, à execução e ao monitoramento dos Planos de Integridade e Boas Práticas, bem como fixar prazos e cronograma de apresentação para a efetiva adoção das melhorias cabíveis.

1.1 Compromisso da Alta Administração

Para desenvolvimento do **Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP)** faz-se indispensável o comprometimento dos dirigentes máximos de cada Unidade.

Por essa razão, seguindo orientação da Controladoria Geral do Município (CGM), na data de 09 de junho de 2025, a Diretoria Colegiada assinou Termo de Compromisso ao Programa de Integridade e Boas Práticas, registrado no Processo SEI nº 6067.2025/0011759-5, tendo se comprometido a atingir, no mínimo, os seguintes marcos do **Indicador de Maturidade do Programa de Integridade e Boas Práticas (IM-PIBP)**:

ANO	NÍVEL DE MATURIDADE ESPERADO	NOTA PROJETADA
2025	Padronizado (Total)	4
2026	Padronizado (Total) + Integrado (Parcial)	6
2027	Padronizado (Total) + Integrado (Total) ou Padronizado (Total) + Integrado (Parcial) + Gerenciado (Parcial)	7
2028	Padronizado (Total) + Integrado (Total) + Gerenciado (Parcial)	8

1.2 Identificação dos responsáveis pela implementação do Programa de Integridade e Boas Práticas na unidade

AUTORIDADE MÁXIMA DA UNIDADE

Nome: João Manoel da Costa Neto *Diretor-Presidente*
Cargo: *Diretor-Presidente*
RF: 000000010

Nome: Claudio Schefer Jimenez
Cargo: *Diretor*
RF: 000000143

Nome: Marcos Augusto Alves Garcia
Cargo: *Diretor*
RF: 000000117

Nome: Mauro Haddad Nieri
Cargo: *Diretor*
RF: 000000041

Nome: Valeria Rossi Domingos
Cargo: *Diretora*
RF: 000000108

RESPONSÁVEL PELO CONTROLE INTERNO

Servidor: Bruna Borghetti Camara Ferreira Rosa
Cargo: *Superintendente de Controle Interno*
Lotação: SP Regula
RF: 000000100

DEMAIS INTEGRANTES DA EQUIPE DE GESTÃO DA INTEGRIDADE

Servidor: Pedro de Carvalho Albino
Cargo: *Técnico em Fiscalização de Serviços Públicos*
Lotação: SP Regula
RF: 0000236

Servidor: Rayane Mendes de Oliveira
Cargo: *Assessora II*
Lotação: SP Regula
RF: 0000169

2 INFORMAÇÕES SOBRE A AGÊNCIA SP REGULA

2.1 Competências e atribuições definidas por Lei

LEI Nº 17.433/2020 – Lei de criação da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo - SP REGULA.

DECRETO Nº 61.425/2022 – Regimento Interno da SP REGULA.

DECRETO Nº 61.172/2020 - Decreto de transferência da iluminação pública a SP REGULA.

DECRETO Nº 60.941/2022 - Decreto de transferência dos serviços divisíveis de limpeza urbana a SP REGULA.

DECRETO Nº 61.375/2022 - Dispõe sobre a gestão, regulação e fiscalização dos Contratos de Concessão dos Mercados Municipais Paulistano, Kinjo Yamato e de Santo Amaro, bem como do Contrato de Concessão de Uso do Vale do Anhangabaú.

DECRETO Nº 62.562/2023 - Dispõe sobre a gestão, regulação e fiscalização do contrato nº 013/2015/SDTE para a concessão de obra pública para a construção, implantação, manutenção econômica do e operação, exploração circuito das compras no município de São Paulo.

DECRETO Nº 63.228/2024 - Dispõe sobre o funcionamento dos mercados, sacolões e centrais de abastecimento municipais.

DECRETO Nº 63.113/2024 - Consolida a divisão de responsabilidades relacionadas à Política Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos na Prefeitura de São Paulo, bem como cria o Comitê Intersecretarial da Política Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos – CGIRS.

2.2 Organograma e estrutura administrativa

A estrutura geral da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula está prevista no art. 3º do Decreto nº 61.425/2022.

Art. 3º A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula é composta por:

- I – Diretoria Colegiada;
- II – Diretor-Presidente;
- III – Unidades Funcionais;
- IV – Unidades Setoriais.

§ 1º A Diretoria Colegiada é o órgão superior de deliberação da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula.

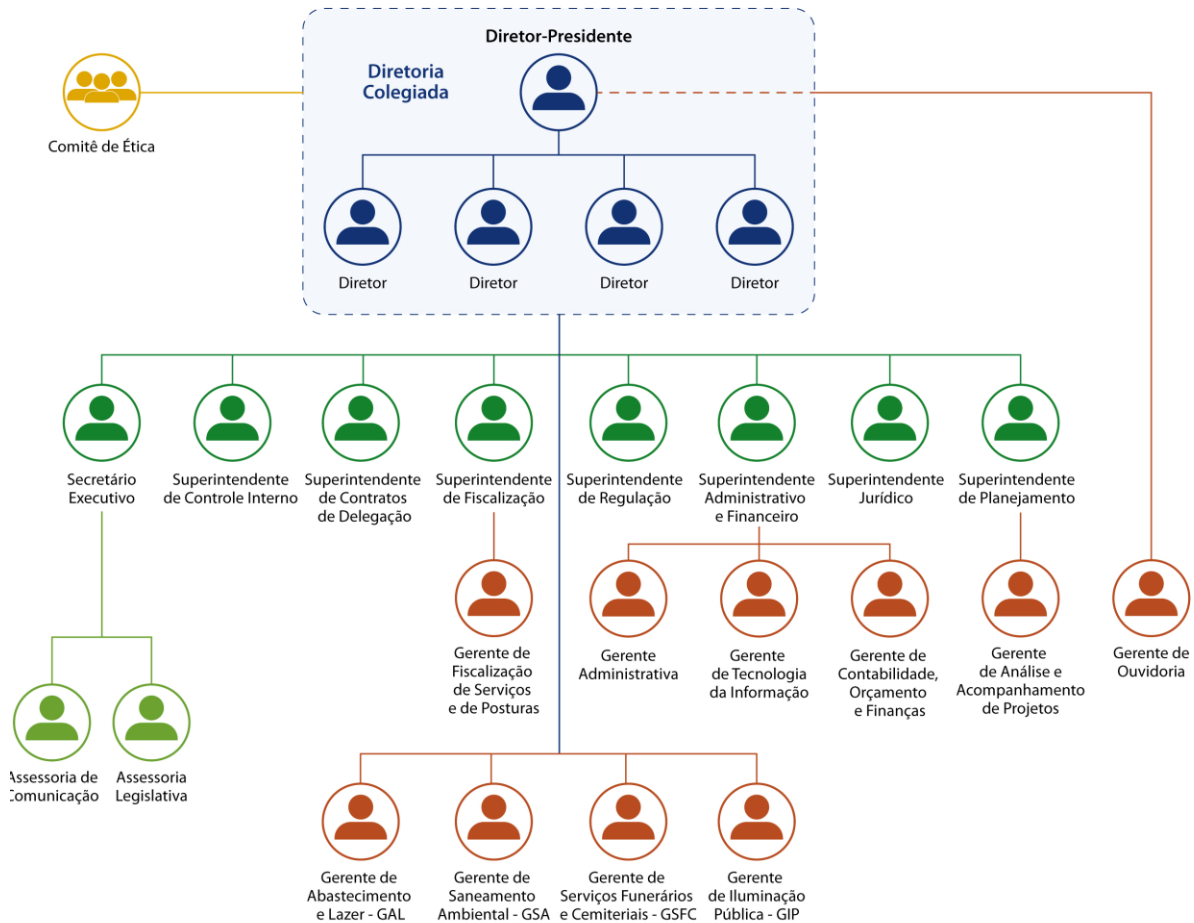
§ 2º Resolução da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula poderá especificar as estruturas internas das Unidades.

A SP Regula é integrada pela Diretoria Colegiada, Secretaria Executiva da Diretoria Colegiada, Ouvidoria (Resolução nº 20, de 04 de dezembro de 2023) e é dividida em sete Superintendências que abarcam as atividades das unidades funcionais.

As competências das Diretoria Colegiada, da Secretaria Executiva e das Superintendências estão previstas no Decreto nº 61.425/2022 (Regimento Interno da SP Regula). As sete superintendências são: (i) Superintendência Administrativa, Financeira, de Tecnologia da Informação e de Pessoal; (ii) Superintendência de Regulação; (iii) Superintendência de Fiscalização; (iv) Superintendência de Contratos de Concessão; (v) Superintendência Jurídica; (vi) Superintendência de Controle Interno; (vii) Superintendência de Planejamento;

As unidades setoriais correspondem às gerências, atualmente divididas em dez, com atribuições definidas em Resoluções da SP Regula: (i) Gerência de Fiscalização de Serviços e de Posturas (Resolução nº de 23 de janeiro de 2024); (ii) Gerência Administrativa (Resolução nº 23 de 23 de janeiro de 2024); (iii) Gerência de Tecnologia e Informação (Resolução nº 4 de 24 de junho de 2022); (iv) Gerência de Contabilidade, Orçamento e Finanças (Resolução nº 5 de 24 de junho de 2022); (v) Gerência de Projetos (Resolução nº 21 de 19 de dezembro de 2023); (vi) Gerência de Abastecimento e Lazer (Resolução nº 8 de 24 de junho de 2022); (vii) Gerência de Iluminação Pública (Resolução nº 7 de 24 de junho de 2022); (viii) Gerência de Saneamento Ambiental (Resolução nº 6 de 24 de junho de 2022); (ix) Gerência de Serviços Funerários e Cemiteriais (Resolução nº 11 de 21 de novembro de 2022); (x) Ouvidoria.

Organograma



2.3 Principais atividades executadas pela Agência

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo - SP Regula foi criada sob a forma de autarquia em regime especial, com o dever de regular, fiscalizar, garantir o acesso, a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade na prestação com qualidade dos serviços públicos municipais delegados, que lhe tenham sido transferidos pelo Executivo por meio de Decretos.

Até o momento, foram atribuídos pelo Executivo os serviços delegados (concessão, permissão, autorização) de: 1) Saneamento Ambiental: Coleta e destinação de resíduos domiciliares (concessão); Coleta e destinação de resíduos de saúde (concessão); Coleta e destinação de resíduos de grandes geradores (autorização); Coleta e destinação de resíduos da construção

civil (autorização). Esses serviços foram atribuídos para a Agência por meio do Decreto nº 60.941/21; 2) Iluminação Pública: Manutenção e Modernização da rede de iluminação pública (Parceria Público Privada - PPP); Manutenção e Modernização da rede semafórica (serviço associado à PPP). Esses serviços foram atribuídos para a Agência por meio do Decreto nº 60.941/21; 3) Abastecimento e Lazer: Mercado Municipal Paulistano, Mercado Kinjo Yamato; Mercado Municipal de Santo Amaro, transferido por meio do Decreto nº 61.989/22; 4) Serviços Funerários e Cemiteriais: contratos de concessão que têm por objeto a gestão, operação, manutenção, exploração, revitalização e ampliação de cemitérios e crematórios públicos e a prestação de serviços funerários no Município de São Paulo, assinados em 22/11/2022. 5) Concessão do Circuito de Compras São Paulo SPE S.A, para a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula, o Contrato de concessão de obra pública, da construção, operação, manutenção e exploração econômica do Circuito de Compras foi sub-rogado em outubro de 2023.

A Agência SP Regula, objetivando estabelecer a sua gestão estratégica na condução de suas atividades de regulação e fiscalização e para atendimento de suas competências legais, estabeleceu como sua missão “Fiscalizar e regulamentar os serviços municipais delegados no Município de São Paulo, conforme atribuições previstas no artigo 3º da Lei nº 17.433/2020, assegurando para a sociedade e as prestadoras de serviços sua continuidade com sustentabilidade e eficiência operacional e financeira”.

Para atingir a sua finalidade, a Agência definiu como visão institucional, “Ser autarquia referência na regulação e fiscalização de serviços municipais, de forma eficiente, sustentável, transparente, obedecendo todos os princípios legais, com foco na qualidade e otimização dos serviços ao munícipe”. Para tanto, em cumprimento aos princípios constitucionais que norteiam a atividade da Administração Pública, a SP Regula impôs como valor o “Respeito as normas e os princípios vigentes; Imparcialidade e Transparência; Integridade; Engajamento; Respeito ao bem público, munícipes e prestadores de serviço”.

Para alcançar os objetivos institucionais da Agência, de forma eficiente, transparente e íntegra, em observância as normas constitucionais e legais, uma estratégia de mitigação de riscos em segurança da informação, com procedimentos internos e medidas de controle para identificar, reduzir riscos, evitar irregularidades, irá assegurar a confiabilidade, integridade e

disponibilidade do serviço prestado, e possibilitar a SP Regula, no atendimento de sua finalidade institucional, assegurando o cumprimento da missão, visão e valores institucionais da Agência.

O artigo 2º do Decreto nº 61.425/2022, estabelece as atribuições da Agência.

Art. 2º A SP Regula atuará com independência e obedecendo aos princípios da legalidade, imparcialidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, proporcionalidade e eficiência para a regulação e a fiscalização de todo e qualquer serviço municipal delegado que lhe tenha sido atribuído pelo Executivo mediante decreto, com as seguintes atribuições:

I - cumprir e fazer cumprir a legislação e demais normativos aplicáveis relacionados ao serviço municipal delegado, incluindo os instrumentos de delegação do serviço público;

II - garantir a aplicação do princípio da isonomia no uso e acesso ao serviço municipal delegado;

III - receber as reclamações dos usuários finais e apurar aquelas que não tenham sido resolvidas pela prestadora do serviço municipal delegado;

IV - aplicar as sanções legais, regulamentares e contratuais nos casos de infração, observadas as normas previstas no instrumento de delegação do serviço;

V - buscar a modicidade das tarifas e demais contraprestações e o justo retorno dos investimentos à delegatária dos serviços;

VI - promover e aprovar reajustes e revisão das tarifas e demais contraprestações, observada a legislação, o respectivo instrumento de delegação e as demais normas regulamentares;

VII - permitir ao usuário final do serviço o amplo acesso às informações sobre a prestação do serviço municipal delegado e sobre suas próprias atividades;

VIII - definir, em conjunto com o poder concedente, parâmetros e indicadores quantitativos e qualitativos que serão utilizados para a aferição da prestação adequada do serviço municipal delegado; IX - fiscalizar a qualidade dos serviços municipais delegados;

X - submeter ao Chefe do Executivo propostas de declaração de utilidade pública, para fins de desapropriação ou instituição de servidão administrativa, dos bens necessários à implantação, operação ou manutenção dos serviços municipais delegados;

XI - propor diretrizes ao Executivo para a elaboração de editais de delegação de serviços públicos.

A Lei nº 17.433/2020 prevê que a Diretoria atuará em regime de colegiado e será composta por 5 (cinco) Diretores, que decidirão por maioria absoluta, cabendo ao Diretor-Presidente além do voto de qualidade, a representação da Agência e o exercício de todas as competências administrativas. A estrutura organizacional das unidades funcionais da SP Regula foram previstas no Regimento Interno da Agência (Decreto nº 61.425/2022), que estabeleceu as atribuições específicas e comuns das Superintendências.

A estrutura e as atribuições das Gerências estão estabelecidas em Resoluções Internas da Agência, de acordo com as atividades desempenhadas e estão divididas em seis: Tecnologia da informação (Res/SPR nº 4/22); Gestão Contábil, Orçamentária e Financeira (Res/SPR nº 5/22); Saneamento Ambiental (Res/SPR nº 6/22); Iluminação pública (Res/SPR nº 7/22); Abastecimento e Lazer (Res/SPR nº 8/22); Serviços funerários e cemitérios (Res/SPR nº 9/22).

2.3.1) Superintendência Administrativa, Financeira, de Tecnologia da Informação e de Pessoal;

A gestão de recursos públicos, no âmbito da SP Regula, é realizada pela Superintendência Administrativa, Financeira, de Tecnologia da Informação e de Pessoal com o assessoramento da Gerência de Contabilidade, Orçamento e Finanças subordinada a ela. A Superintendência tem entre as suas principais atribuições: a de (i) dirigir as atividades administrativas, orçamentárias e financeiras e de pessoal da SP Regula; (ii) propor, atualizar e acompanhar os orçamentos anual e plurianual para a execução das atividades voltadas à elaboração das propostas orçamentárias anuais, observando a legislação em vigor; (iii) contabilizar a movimentação orçamentária e financeira da Agência e preparar as demonstrações contábeis, financeiras e relatórios de gestão; (iv) elaborar, executar e acompanhar a programação orçamentária e financeira da Agência, bem como a arrecadação das receitas da Agência; (v) elaborar instrumentos de transferência de recursos a outros órgãos ou entidades públicas ou privadas sob demanda das demais Unidades; (vi) elaborar editais e termos de referência quando demandados, considerando as competências das unidades demandantes, bem como executar os procedimentos referentes às compras e contratações; (vii) autorizar o início de procedimento administrativo de licitação ou de contratação direta, dando ciência ao Diretor-Presidente; (viii) exercer o controle patrimonial e contábil dos bens operacionais nos serviços sob competência da Agência; (ix) subsidiar o processo de prestação de contas da SP Regula; (x) realizar e acompanhar a execução orçamentária e financeira, no que tange ao repasse de recursos, e analisar a prestação de contas, no que se refere à emissão de pareceres financeiros, de convênios ou instrumentos congêneres celebrados entre a Agência e terceiros; (xi) autorizar e aprovar edital de concurso público e homologar resultados; (xii) promover a seleção e administrar o ingresso, registro e pagamento de pessoal; (xiii) planejar, realizar e avaliar programas de desenvolvimento e de capacitação para os servidores da Agência.

A Gestão de Pessoas no âmbito da SP Regula gerenciada pela Superintendência Administrativa, Financeira, de Tecnologia da Informação e de Pessoal realizou o concurso público como previsto, iniciando a convocação dos aprovados no 2º semestre de 2024. Desta maneira, verifica-se a necessidade de capacitação anual dos novos ingressantes nas temáticas atinentes às competências da SP Regula, como quanto à responsabilização do agente público, ética e conflito de interesses.

2.3.2) Superintendência de Regulação;

A **Superintendência de Regulação** tem as suas atribuições estabelecidas no artigo 18 do Regimento interno da SP Regula, cabendo à área: (i) elaborar e propor à Diretoria Colegiada ou ao Diretor-Presidente atos normativos relativos às condições de prestação dos serviços municipais delegados; (ii) desenvolver e acompanhar a implementação de instrumentos e metodologias de regulação dos serviços municipais delegados, especialmente com vistas à ampliação do uso de tecnologias da informação e comunicação nos processos e procedimentos de regulação; (iii) orientar e acompanhar os gestores das Unidades Setoriais na implementação e cumprimento dos atos produzidos pela Superintendência; (iv) orientar e acompanhar os gestores dos instrumentos de delegação na gestão contratual, especialmente na interlocução com os delegatários dos serviços públicos; e (v) criar e manter repositório das informações sobre a prestação do serviço pelos delegatários, atualizando-o periodicamente.

Juntamente com essas atribuições, a unidade, conforme disciplinam as Resoluções nº 34/2025, nº 35/2025 e 39/2025, compete a participação do processo administrativo da Agência, a elaboração de Análises de Impacto Regulatório e Notas Técnicas e a coordenação do Painel de Estudos Regulatórios e Cooperação Institucional – PERCI. A área também se manifesta, em caráter consultivo, em processos administrativos iniciados por outras unidades da SP Regula, sempre no mérito regulatório, e à luz de suas competências regimentais.

A Resolução nº 34/2025 estabelece o fluxo interdepartamental de elaboração de resoluções normativas para a Agência. Esse fluxo é composto por diversas etapas em que há comunicação e solicitação de manifestações de outras áreas da Agência. Por meio da Resolução nº 35/2025, cabe à Superintendência de Regulação a atividade de elaborar análises de impacto regulatório, análises de resultado regulatório e notas técnicas, avaliações escritas e oficiais, visando mapear riscos, prestar esclarecimentos e/ou firmar posicionamentos acerca de determinado fato ou decisão regulatória, com enfoque técnico, jurídico e administrativo.

A coordenação das atividades do Painel de Estudos Regulatórios e Cooperação Institucional cabe à Superintendência de Regulação, que estabelece interação com as demais unidades da

Agência, visando a fornecer suporte metodológico e científico à produção, à sistematização e à disseminação de conhecimentos em regulação e boas práticas em âmbito municipal.

Os fluxos estabelecidos na área são os previstos nas citadas Resoluções nºs 34, 35 e 39, de 2025.

Em relação às competências comuns, a Superintendência de regulação participa, nos processos de regulação dos serviços públicos delegados, e atua na orientação das Gerências Setoriais, especialmente em temas que envolvem a conformação jurídica e econômica dos setores regulados, boas práticas de regulação nacionais e internacionais, jurisprudência constitucional em direito regulatório, boa governança administrativa, alocação de riscos e sustentabilidade econômica, financeira e socioambiental das concessões.

A área trabalha com indicadores de regulação para a construção de suas avaliações, tais como os indicadores de qualidade regulatória do Banco Mundial, WB (<https://www.worldbank.org/en/publication/worldwide-governance-indicators>), os parâmetros de análise de impacto regulatório recomendados pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, OCDE (<https://www.oecd.org/en/publications/2020/02/regulatory-impact-assessment>), e os objetivos de desenvolvimento sustentável da Organização das Nações Unidas, ODS-ONU (<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>).

O principal risco identificado pela Superintendência é o risco regulatório. Para fins didáticos e mesmo organizacionais, esse risco pode ser desdobrado em *risco de omissão regulatória*, *risco de excesso regulatório*, *risco de sobreposição regulatória* e risco de anomia regulatória por revogação (*risco revogatório*). Esses riscos podem ser mitigados, nas análises de impacto regulatório, que estão sendo desenvolvidas pela Superintendência de Regulação, bem como em seu parecer (obrigatório, conforme a Resolução nº 34/2025), realizado no curso do processo administrativo normativo da SP Regula.

As atividades executadas pela Superintendência de Regulação são registradas em relatório da área, para a manutenção do acervo regulatório.

A Superintendência de Regulação realiza o planejamento das suas atividades, e conforme consta no plano de integridade de 2023, elaborou a Agenda Regulatória da SP Regula, prevendo os principais temas a serem objeto de normatização para a regulação eficiente dos serviços públicos a cargo da SP Regula. Na elaboração da agenda regulatória a área realizou previamente a revisão de estoque regulatório (RER), com vistas ao mapeamento das falhas, lacunas e oportunidades de regulação existentes.

Como forma de mitigar os riscos citados, a realização de treinamentos e capacitações em regulação administrativa e econômica, processo administrativo regulatório, identificação de pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro, e análise, mapeamento e alocação de riscos regulatórios é essencial para o atendimento adequado das atividades desenvolvidas pela Superintendência.

Ademais, para a mitigação de riscos o aprimoramento dos meios de comunicação interinstitucionais e interdepartamentais, é necessário para aperfeiçoar o recebimento e a distribuição de informações no âmbito da SP Regula, em complementação à Resolução nº 13/2023.

Outra ação necessária para a mitigação de riscos, é o estabelecimento dos parâmetros procedimentais e metodológicos dos ciclos de revisão do estoque regulatório (RER) da Agência, com a regulamentação da agenda regulatória (periódica e em fluxo contínuo) definindo regras e diretrizes para elaboração, publicação e cumprimento.

2.3.3) Superintendência de Fiscalização;

As atribuições da Superintendência de Fiscalização estão previstas no art. 17 do Decreto Municipal nº 61.425/2022 (Regimento Interno da SP Regula). Suas competências são: *I - propor e orientar os gestores das Unidades Setoriais a implementar e acompanhar os processos e procedimentos de fiscalização dos serviços delegados quanto à prestação com qualidade e ao cumprimento da legislação aplicável e dos instrumentos de delegação; II - adotar as medidas necessárias e acompanhá-las, em conjunto com os gestores dos instrumentos de delegação, para promover o adimplemento das obrigações assumidas pelos delegatários quanto ao cumprimento de metas e índices contratuais; III - desenvolver e*

acompanhar a implementação de instrumentos e metodologias de fiscalização do desempenho dos serviços municipais delegados, especialmente com vistas à ampliação do uso de tecnologias da informação e comunicação nos processos e procedimentos de fiscalização; IV - orientar e acompanhar os gestores das unidades setoriais na implementação e cumprimento dos atos produzidos pela Superintendência; V - criar e manter repositório das informações sobre a prestação do serviço pelos delegatários, atualizando-o periodicamente; e VI - apreciar e decidir, em grau de recurso, as penalidades impostas pelas unidades setoriais aos delegatários de serviços públicos.

Diante da necessidade de reestruturação e de divisão de atribuições e responsabilidades, visando uma maior eficiência aos processos de fiscalização, foi criada a Gerência de Fiscalização de Serviços e de Posturas (GFISP), por meio da Resolução SP Regula nº 30, de 2 de setembro de 2024, funcionalmente subordinada a Superintendência de Fiscalização.

A Superintendência de Fiscalização, é responsável pela elaboração de procedimentos de fiscalização de cláusulas contratuais tendentes a avaliar a prestação adequada de serviço. Relaciona-se com as gerências de objeto, sob a forma de um modelo matricial, incluindo a atuação regulatória de outras Superintendências, em especial a de Regulação e de Contratos.

A Superintendência de Fiscalização mantém vínculo funcional com a Gerência de Fiscalização de Serviços e Posturas, responsabilizando-se pela edição de normativas na área de atuação da unidade.

A Superintendência de Fiscalização realiza: (i) planejamento das fiscalizações (em conjunto com a Gerência de Fiscalização de Serviços e de Posturas); (ii) elaboração de relatórios; (iii) avaliação de recursos administrativos de sanções administrativas; (iv) atualização do repositório de dados.

Atualmente as maiores dificuldades enfrentadas pela área estão relacionadas a: (i) insuficiência de recursos humanos; (ii) necessidade de formalização e padronização de fluxos; (iii) possibilidade de captura de fiscais. O Risco de “captura” de fiscais por delegatárias foi

minimizado com a instituição da rotatividade de fiscais, em atendimento ao previsto no Plano de Ação do Programa de Integridade da SP Regula de 2023.

A Superintendência de Fiscalização está desenvolvendo dois Programas (em andamento): (i) Implementação da Gestão do Conhecimento em Fiscalização de Serviços e de Posturas Municipais; (ii) Implementação da Gestão por Processos em Fiscalização de Serviços e Posturas, objetivando a melhoria contínua dos serviços prestados e o aperfeiçoamento dos processos institucionais simplificando e otimizando os padrões de trabalho, tornando-os mais eficientes e eficazes com o intuito de melhorar os resultados voltados aos processos administrativos e operacionais, bem como agregar valor aos serviços prestados pela SP Regula.

A área também formulou, no final do ano de 2024, um Plano Tático, como foco no médio prazo, definindo as principais ações a serem realizadas, integrada pelos seguintes eixos: (i) Alterações Legislativas; (ii) Cooperação com outros Órgãos; (iii) Novas Tecnologias em Fiscalização de Serviços e de Posturas Municipais; (iv) Gestão por Processos; (v) Programa - Gestão do Conhecimento em Fiscalização de Serviços e de Posturas Municipais. A implementação dos eixos ocorre por meio de programas e de projetos.

O mapeamento de processos pela área está relacionado ao Processo de Fiscalização das Cláusulas de Serviço e de Posturas Municipais, Processo Sancionatório dos Contratos de Concessão, Processo de Execução das Decisões Administrativas dos Contratos de Concessão, sob responsabilidade da SP Regula, utilizando-se da notação Business Process Model and Notation - BPMN. Como ferramenta de controle estão sendo desenvolvidas pela área Fichas de Fiscalização e de Procedimentos Operacionais Padronizados.

A área verifica a necessidade de construir indicadores para monitoramento, que serão realizados após a conclusão do mapeamento de encargos e da construção de matriz de competências.

Verifica-se a necessidade de capacitação/treinamentos dos integrantes da Superintendência e da Gerência de Fiscalização, como apontado pela própria área no processo instaurado para subsidiar a formulação do Plano de Contratações Anual de 2026.

A Superintendência aponta a necessidade de treinamento para os seus funcionários, solicitando a viabilidade para participação em congressos, simpósios, conferências, exposições e cursos de aperfeiçoamento e especialização profissional nas áreas de: Gestão Estratégica, Gestão de Projetos; Gestão de Processos; Gestão do Conhecimento; Direito Administrativo Sancionador; Concessões e Parcerias Público-Privadas.

2.3.4) Superintendência de Contratos de Concessão;

A Superintendência de Contratos - SCTR tem entre as suas atribuições a de (i) iniciar os processos de revisão ordinária dos instrumentos de delegação; (ii) decidir a respeito dos pedidos de início de processo de revisão extraordinária formulados pelas delegatárias; (iii) desenvolver modelos de controle do equilíbrio econômico-financeiro, buscando a modicidade dos encargos e o justo retorno dos investimentos; (iv) acompanhar o cumprimento das obrigações contratuais por parte das delegatárias dos serviços públicos, especialmente aquelas relacionadas à boa governança societária e financeira e, ainda, as obrigações relativas a investimentos por parte das delegatárias, remetendo eventual descumprimento à Superintendência de Fiscalização; (v) criar e manter repositório das informações sobre a prestação do serviço pelos delegatários, atualizando-o periodicamente.

Atualmente a Superintendência de Contratos desenvolve as seguintes atividades: (i) definição dos contornos e limites das competências da SCTR com as gerências, superintendências e unidades da Agência; (ii) regulamentação da gestão de pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro de contratos de concessão; (iii) regulamentação dos pedidos de revisão contratual e seus fluxos internos na Agência; (iv) regulamentação da contratação de Verificador Independente nas concessões reguladas e fiscalizadas pela SP Regula e (v) regulamentação dos pedidos de reajuste anual de tarifas e contraprestação apresentados pelas concessionárias; por meio do: (a) Auxílio e acompanhamento de respostas e informações ao Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCM-SP) sobre assuntos de competência desta Agência; (b) Acompanhamento das sessões de julgamento ordinárias e extraordinárias do TCM-SP, bem como da edição de novos diplomas normativos pela Corte, especificamente os que podem afetar a forma de atuação da SP Regula, com a elaboração de informes para a Diretoria Colegiada a respeito de decisões ou considerações que envolvem os temas de competência desta Agência; (c) Acompanhamento e apresentação de resposta ou manifestação – quando solicitada –

relacionada à tramitação e eventual aprovação de projetos de leis e decretos que impactam as atividades da Agência, seja de ordem federal, estadual ou municipal; (d) Pesquisas de diversas ordens, envolvendo atos normativos elaborados por outras agências reguladoras, jurisprudência de tribunais superiores e de tribunais de contas; (e) Orientação, oral e escrita, às Unidades Setoriais (Gerências) e Superintendências da SP Regula; (f) Reuniões com agentes externos – especialmente as Concessionárias – para discutir questões relevantes acerca dos contratos de Concessão. (g) Desenvolvimento de ferramenta de acompanhamento contratual - planilhas que sistematizam informações sobre vários tópicos (marcos contratuais, envio de documentos, seguros, governança societária, receitas, pagamentos de outorga e adicional de desempenho, reajustes, entre outros) e instruem relatórios trimestrais à Diretoria e à Gerência Setorial; (h) Desenvolvimento de ferramenta de acompanhamento da situação financeira das concessionárias – análise sistemática dos demonstrativos financeiros das concessionárias e monitoramento das condições macroeconômicas e setoriais de modo a antecipar riscos às concessões, gerando relatórios trimestrais à Diretoria.

As atividades desempenhadas pela Superintendência envolvem fluxos informacionais com outras áreas da Agência, que ocorrem por meio de demandas e questões rotineiras ou pontuais, incluindo as demandas encaminhadas pelo Sistema Eletrônico de Informação (SEI), e-mail e outros meios, entre eles: o acompanhamento contratual feito junto às Gerências Setoriais; o acompanhamento da saúde financeira das concessionárias, remetendo os achados às Gerências Setoriais; a realização de cálculos referentes a encargos contratuais para as Gerências Setoriais, Gerência de Contabilidade, Orçamento e Finanças (GCOF) e Superintendência Administrativa e Financeira (SAF); o apoio na escrita de minutas de normativos junto à Superintendência de Regulação (SREG); a realização de estudos a pedido da Diretoria Colegiada; a resposta aos pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro e revisão contratual das concessionárias e Gerências Setoriais; o apoio à Assessoria Legislativa (ASLEG) na manifestação sobre os impactos contratuais de Projetos de Lei apresentados; colaboração com a Superintendência Jurídica (SJUR) na resposta a apontamentos de auditoria de órgãos de controle.

Como previsto no plano de ação do Programa de Integridade da SP Regula, aprovado em 2023, a elaboração de fluxos e procedimentos da área, integrado com as gerências, está em fase de mapeamento, e deve ser desenvolvida em 2026, para normatizar as competências concorrentes entre as Superintendências e assegurar a cooperação harmônica entre eles no desenho de

fluxogramas para as revisões contratuais ordinárias e extraordinárias, processo interdepartamental com atribuição regimental da Superintendência de Contratos em conjunto com a Superintendência de Regulação. O atraso na elaboração de fluxos e procedimentos se deu em razão da demanda diária da Superintendência e dos novos serviços delegados assumidos pela SP Regula.

Os procedimentos atuais da área são: (i) reuniões semanais de planejamento e estruturação de projetos; (ii) controle de tarefas com ferramentas Microsoft; (iii) indicação específica de membros da equipe, no caso de demandas recorrentes; revisão de documentos gerados pelos integrantes da área; (iv) geração e avaliação de estatísticas de produtividade; (v) definição de agenda regulatória da Superintendência; (vi) elaboração de um programa de capacitação para a Superintendência, bem como um repositório de conhecimento referencial; (vii) criação de sistemáticas para tratar de demandas recorrentes.

A Superintendência monitora indicadores, pertinentes a três categorias: (i) gestão contratual (integrada com as Gerências Setoriais); (ii) situação financeira das concessionárias; (iii) planejamento e acompanhamento de atividades internas. A área acompanha indicadores macroeconômicos, indicadores econômicos das empresas concessionárias, indicadores de desempenho operacional das concessionárias; indicadores de desempenho operacional das concessionárias; e indicadores de desempenho em relação às atividades planejadas para a Superintendência.

As ferramentas de controle usadas nos processos de acompanhamento são baseadas em planilhas Excel, objetivando: (i) o acompanhamento e controle de marcos contratuais das concessões, (ii) a situação financeira das concessionárias e (iii) o planejamento e execução de atividades na unidade.

As ferramentas de controle por meio de planilhas em Excel devem migrar para um controle informatizado, com a implantação de sistemas integrados de gestão da instituição.

A maior dificuldade enfrentada pela Superintendência de Contratos, no momento, é o tamanho da equipe que, na percepção da área, é insuficiente em razão das demandas que exigem um

acompanhamento contratual mais efetivo, pois o trabalho envolve, inclusive, a realização de pesquisas de mercado.

Por controlar o desempenho das concessionárias no cumprimento de suas obrigações contratuais, a SCTR desempenha um papel de acompanhamento das atividades críticas do negócio da SP Regula. Em consequência, a qualidade do desempenho de seus processos e procedimentos de controle é de caráter essencial ao adequado cumprimento da missão institucional da SP Regula.

Verifica-se a necessidade de regulação relacionado a guarda de documentos, na gestão dos contratos de concessão, para aumentar a consistência da instrução processual realizadas pelas Gerências Setoriais e garantir que as Superintendências tenham acesso às informações necessárias e que precisam para realizar suas atribuições transversais com maior fluidez.

Também de capacitação e treinamento dos agentes da área para o desempenho das competências da Superintendência de Contratos, conforme percebido pela área, para aprimorar as ferramentas em desenvolvimento no âmbito de dois projetos estruturantes realizados pela área e alinhados às suas atribuições regimentais, como: (i) o acompanhamento de encargos contratuais e (ii) da situação financeira das concessionárias. Nesse sentido, vê-se a necessidade de: I- Formação em modelagem de concessões (modelagem econômico-financeira; modelagem jurídica; aspectos técnico-ambientais; licenciamento no Município de São Paulo); II- Capacitação em contabilidade empresarial e análise de balanços; III- Capacitação em análise atuarial; IV- Capacitação em contabilidade jurídica; V- Capacitação em análise estratégica e gestão de projetos e processos; VI- Capacitação em Power BI.

2.3.5) Superintendência Jurídica;

A Superintendência Jurídica tem por atribuição dar suporte técnico-jurídico para a Diretoria Colegiada e para as demais unidades da SP Regula. Nesse sentido, a Superintendência realiza a análise de todo e qualquer questionamento jurídico demandado pela Diretoria Colegiada, pelas Superintendências e pelas Gerências, abrangendo uma ampla gama de temas relacionados às competências institucionais da Agência, competindo-lhe especialmente: (I) executar as atividades de consultoria e assessoramento jurídicos; (II) pronunciar-se sobre assuntos de

natureza jurídica ou administrativa, emitindo pareceres jurídicos; (III) opinar previamente, por meio de parecer técnico, sobre a forma de cumprimento de decisões judiciais; (VI) pronunciarse sobre os aspectos técnico-jurídicos em processo administrativo disciplinar.

A análise das questões jurídicas envolve a interpretação e a aplicação da legislação vigente, com foco na segurança jurídica e na conformidade dos atos administrativos.

A Superintendência atua no suporte jurídico às decisões dos Superintendentes por meio da emissão de pareceres jurídicos, em conformidade com o inciso I do artigo 13 do Regimento Interno. Esses pareceres têm como objetivo mitigar riscos jurídicos nas atividades exercidas pelos delegatários de serviços públicos, bem como reduzir eventuais riscos em contratações administrativas, conforme disposto nos incisos IV e V do mesmo artigo. A Superintendência Jurídica também se manifesta por meio de pareceres jurídicos em: (i) procedimentos licitatórios; (ii) contratação; (iii) aditamentos contratuais; (iv) prorrogações contratuais e (v) outros instrumentos congêneres.

Cabe ainda a Superintendência Jurídica, o exame da legalidade das normas propostas pela Agência, visando assegurar a sua adequação ao ordenamento jurídico. Por fim, a Superintendência Jurídica presta apoio na elaboração de respostas aos órgãos de controle externo, como o Tribunal de Contas do Município (TCM) e o Ministério Público (MP), colaborando com o envio de informações e subsídios técnicos ao Diretor-Presidente, quando este se manifesta oficialmente em nome da Agência.

A atuação da área está inserida no fluxo interno de processos disciplinado pela Resolução SP Regula nº 13/2023, que organiza a tramitação administrativa no âmbito da Agência.

Como relatado no Programa de Integridade de 2023, os processos continuam sendo encaminhados à Superintendência com prazos exíguos ou já vencidos, o que compromete a condução de uma análise jurídica adequada, gerando risco tanto de uma análise jurídica superficial em razão do término do prazo contratual quanto a possibilidade de responsabilização no caso de perda do prazo.

Além do mais, verifica-se a necessidade de observação pelas áreas de uma adequada instrução processual, com o encaminhamento da documentação ou informações necessárias, para evitar devoluções para as áreas técnicas complementarem ou corrigirem os procedimentos e para evitar apontamentos de auditoria realizadas pelos órgãos de controle.

Essa situação frequentemente exige a flexibilização — ou até mesmo a supressão — dos fluxos internos estabelecidos, com o intuito de evitar a interrupção de contratos e assegurar a continuidade operacional. Além disso, muitos processos são recebidos com instruções superficiais ou incompletas, o que dificulta sua tramitação e demanda retrabalho por parte das áreas técnicas envolvidas.

A área identifica como passíveis de risco as atividades relacionadas à gestão de contratos, respostas a órgãos de controle e à Procuradoria Geral do Município (PGM). Os principais riscos associados são: Perda de contratos por ausência de prorrogações dentro do prazo legal, o que pode comprometer a continuidade da prestação de serviços essenciais; Penalizações por parte dos órgãos de controle externo, decorrentes da ausência de resposta, respostas incompletas ou que não atendem ao demandado, ou, ainda, pelo envio de informações fora do prazo estabelecido; Risco jurídico decorrente do não encaminhamento, ou do encaminhamento intempestivo, de informações e documentos à PGM, o que pode prejudicar a atuação da defesa do município em ações judiciais; Prejuízo ao erário, em razão da perda de prazo ou da ausência ou atraso nas respostas, podendo resultar em condenações judiciais evitáveis.

Tais riscos impactam diretamente na conformidade e na responsabilidade fiscal, além de comprometer a imagem institucional da Agência.

A área utiliza como ferramenta de controle: uma planilha interna em Excel, que permite o acompanhamento dos prazos processuais e outras demandas administrativas, e o próprio Sistema Eletrônico de Informações (SEI), por meio da funcionalidade de retorno programado de processos, o que garante maior organização e cumprimento dos prazos estabelecidos.

As recomendações e ofícios do TCM; MP e CGM; são, em regra, encaminhadas pela Superintendência Jurídica à área finalística competente, seja uma Superintendência ou Gerência, com solicitação de providências e posterior devolução para resposta institucional.

A área verifica que, na prática, essas recomendações nem sempre são tratadas com a devida atenção e efetividade pelas áreas responsáveis, possivelmente em razão dos prazos geralmente longos para atendimento, o que pode levar à perda de prioridade ou à descontinuidade no acompanhamento. No entanto, os ofícios recebidos por esses órgãos, como regra, fixam prazos mais curtos e objetivos para resposta, dando uma maior agilidade por parte das áreas envolvidas no atendimento das demandas.

A área verifica a necessidade de treinamentos contínuos na agência, realizados no mínimo anualmente e sempre que necessário, nas matérias relacionadas a: (i) Gestão contratual; (ii) Fiscalização contratual para os fiscais; (iii) Aspectos Gerais do Controle Externo e Interno na Prefeitura de São Paulo (iv) Responsabilidade do agente público. Ademais, as áreas técnicas devem ser treinadas para realizarem uma instrução processual adequada, evitando falhas no atendimento das demandas e informações solicitadas.

2.3.6) Superintendência de Controle Interno;

A função da Superintendência de Controle Interno na SP Regula está prevista no art. 20 do Decreto nº 61.425/2022, prevendo o dispositivo as seguintes atribuições: padronizar procedimentos internos da Agência, bem como apoiar ações de auditoria; orientar as unidades no atendimento as demandas dos órgãos de controle; orientar as unidades no cumprimento dos deveres de transparência ativa e passiva; orientar e acompanhar o fluxo de resposta a pedidos de informação relativos à SP Regula ou aos serviços delegados, submetidos a Agência ou órgão setorial via Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC, 156 e Ouvidoria, bem como as ações de transparência ativa; orientar e acompanhar os procedimentos e ações relacionados à proteção de dados individuais; e colaborar na interação com órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, de outras esferas administrativas e da sociedade civil.

A SP Regula definiu como um de seus valores o respeito ao princípio da transparência, assim, busca aprimorar os mecanismos existentes de controle social e de transparência, ativa e passiva, visando a qualidade e a otimização dos serviços ao munícipe, e para o atendimento da Lei de Acesso à Informação e do Índice de Transparência Ativa.

Em relação às ações de transparência ativa, o site da Agência contém as atualizações e informações necessárias, como as competências e atribuições, ações e programas, legislação e normas internas, perguntas frequentes, processos licitatórios e orçamento, para o atendimento do Índice de Transparência Ativa. Com relação a transparência passiva, relacionado a solicitação de informações e ao processamento das demandas de Ouvidoria, o acompanhamento tem sido realizado por meio do fluxo estabelecido para a resposta de informações via e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), e de solicitações encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município via processo SEI. Após a prestação de informações e adoção de medidas pela área responsável, o processo SEI retorna para inserção das providências adotadas pela Agência e encaminhamento para a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo.

O site institucional da SP Regula passa por atualizações frequentes, sendo seguido as diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Município de São Paulo. Entre as ações a serem desenvolvidas, algumas delas passam pela dinâmica de normatização e estabelecimento de fluxos internos, que podem ser mapeados, aprimorados e descritos visando promover maior institucionalidade, memória institucional e possibilidade de melhoria contínua do acesso à informação.

Há responsável designado para atualizar o site institucional da Agência de acordo com as normas de transparência e com as diretrizes contidas na Portaria Intersecretarial CGM/SMDHC/SEMPA n° 3/2014, sendo orientado ainda pela Superintendência de Controle Interno e pela Diretoria da SP Regula.

Relativamente à proteção de dados pessoais, a Superintendência elaborou o plano de adequação à LGPD de acordo com o previsto na Lei Proteção de Dados Pessoais (Lei n° 13.709/2018) e no Decreto n° 59.767/2020 que regulamentou a lei no Município de São Paulo.

A SP Regula possui plano de respostas de incidente e estabeleceu prazos para as atividades previstas no plano de adequação.

A Superintendência promoveu treinamento na agência sobre código de ética, LGPD, comitê de ética e integridade em 2023 e 2024. Também participou do treinamento para a recepção dos agentes públicos concursados que ingressaram na SP Regula, no final de 2024.

O Comitê de Ética foi instituído com objetivo de atuar como instância responsável para a apuração de denúncias e tomada de providências relacionadas às matérias disciplinadas pelo Código de Ética e Integridade da SP Regula, bem como realizar apuração preliminar das denúncias referentes à eventuais infrações ao Código de Ética e Integridade.

Até o momento o Regimento Interno do Comitê de Ética estabelecendo procedimentos para o recebimento, encaminhamento e tratamento de denúncias; e regras claras para a proteção dos denunciantes, inclusive permitindo a realização de denúncias anônimas, ainda não foi regulamentado. O prazo previsto na Resolução nº 25/2024, é de 120 dias contados da instalação do Comitê. O Regimento Interno até o momento não foi aprovado pelo Comitê de Ética.

As atribuições da Superintendência de Controle Interno estão previstas no art. 20 do Decreto nº 61.425/2022. O Regimento Interno da SP Regula prevê atribuições comuns as Superintendências, entre elas, a de planejar e coordenar as atividades da respectiva superintendência, de forma a conduzir o processo de gestão dos riscos das atividades dos delegatários de serviços públicos, mantendo-os dentro dos níveis aceitáveis, prevendo atribuições específicas de gestão de riscos nas Superintendências de Planejamento, na Superintendência Administrativa, Financeira, de Tecnologia da Informação e de Pessoal, na Superintendência de Contratos de Concessão e na gerência de contabilidade. Nesse sentido, cabem as Superintendências: (i) a de Contratos de Concessão acompanhar o cumprimento das obrigações contratuais por parte das delegatárias dos serviços públicos, especialmente aquelas relacionadas à boa governança societária e financeira e, ainda, as obrigações relativas a investimentos por parte das delegatárias, remetendo eventual descumprimento à Superintendência de Fiscalização; (ii) a de Planejamento formular, propor, coordenar e apoiar, em conjunto com as demais áreas, a gestão de riscos estratégicos e dos processos organizacionais da Agência, por meio da implementação de metodologia e demais mecanismos necessários à sua institucionalização (art. 21); (iii) a de Fiscalização adotar as medidas necessárias e acompanhá-las, em conjunto com os gestores dos instrumentos de delegação, para promover o adimplemento das obrigações assumidas pelos delegatários quanto ao

cumprimento de metas e índices contratuais. Cabendo ainda, a gerência de Contabilidade, Orçamento e Finanças, subordinada à Superintendência Administrativa, Financeira, de Tecnologia da Informação e de Pessoal, elaborar, em conjunto com a Superintendência de Controle Interno, as normas de procedimento internas correlatas à gestão contábil, orçamentária e financeira.

Além da previsão Regimental que estabelece as competências das Superintendências quanto as atividades de controle, o Decreto nº 59.496/2020 dispõe em seu artigo 42, sobre o Sistema de Controle Interno Municipal, estabelecendo que: “Todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão designar responsável pelo respectivo controle interno, a quem caberá a articulação necessária a efetivação das atividades, e a pertinente interligação com a Controladoria Geral do Município.”, a quem compete coordenar o Sistema de Controle Interno (art. 1º do Decreto nº 59.496/2020) e estabelecer os procedimentos necessários à estruturação, à execução e ao monitoramento dos Planos de Integridade e Boas Práticas, bem como fixar prazos e cronograma de apresentação para a efetiva adoção das melhorias cabíveis. Assim, em consonância com o previsto no Decreto nº 59.496/2020, cabe ao Responsável pelo Controle Interno da SP Regula, realizar a interação com a controladoria, devendo seguir as diretrizes e orientações da Controladoria Geral do Município, no que se refere ao planejamento e o desenvolvimento das atividades pertinentes ao controle interno tendo como medidas a análise das principais situações administrativas, contratuais e orçamentárias; a verificação dos fluxos, trâmites e prazos processuais; o acompanhamento do atendimento das demandas da Controladoria Geral do Município, do Tribunal de Contas do Município, do Ministério Público e das respostas a outros Órgãos do Controle Externo, do Poder Judiciário e do Poder Legislativo; o monitoramento dos principais programas do órgão ou entidade, apontando eventual falta de condição para atingimento de metas; a verificação da qualidade do atendimento prestado pelo órgão ou entidade em suas diversas modalidades; o acompanhamento e a avaliação dos atos de gestão, com vistas à mitigação dos pontos de fragilidade e suscetibilidade à corrupção; o incentivo às boas práticas voltadas ao aprimoramento do controle interno. (Art. 42, “caput”, e parágrafo único).

Em 2024 foi criado Grupo de Trabalho para elaboração de plano de capacitação anual da Agência, como previsto no Programa de Integridade de 2023. O Grupo está sendo coordenado por SAF.

A criação de uma agenda anual de capacitação, por meio da participação em cursos internos e externos é fundamental para o desempenho das atividades exercidas pela Agência. Ademais, essencial o treinamento sobre o Código de Ética, com a avaliação de absorção do conteúdo, para permitir uma melhor qualificação dos agentes aos procedimentos internos e às normas éticas e de conduta, reduzindo assim riscos de integridade e possíveis conflito de interesses. Também, vê-se como fundamental a interação com as demais Superintendências que realizam atividades de mapeamento de risco para a identificação e desempenho da atividade de Controle na SP Regula, e da efetivação do concurso público para o acompanhamento adequado das funções atribuídas. No que se refere ao atendimento da transparência passiva, o controle sobre a planilha com solicitação de informações deve ser realizado diariamente para acompanhamento das respostas dada pela área e atendimento da Lei de Acesso à Informação, sendo fundamental ainda a comunicação com a OGM.

No que diz respeito as atividades de Controle Interno, entende-se que há risco em razão da: (i) ausência de fluxos e procedimentos entre as Superintendências na atividade de controle interno; (ii) ausência de controle diário da planilha dos Processos SEI vindos da OGM; (iii) Acompanhamento de contratos pelas áreas em planilhas de excel; (iv) estágio inicial de diagnóstico de maturidade em privacidade e proteção de dados, nas delegatárias; (v) segregação de funções.

Relativamente às atividades de Controle Interno da Agência vê-se que o risco é mitigado em razão das ações serem coordenadas pela Controladoria Geral do Município de São Paulo, incluindo as ações de auditoria (cabendo a SP Regula o apoio), capacitações, bem como a apresentação de relatório periódico ao titular do órgão da GCM (Art. 42, parágrafo único do Decreto nº 59.496/2020), com os apontamentos e respostas aos questionamentos por eles realizados.

A Superintendência tem como meta contribuir para: (i) Ampliar a transparência ativa e passiva de acordo com a Meta 118 do Plano de Metas, pois essas medidas ampliam o controle social sobre a *res* pública, contribuindo para o fortalecimento da democracia; (ii) Monitorar o Programa de Integridade da SP Regula em conjunto com a equipe designada, observando a Meta 119 prevista no Plano de Metas da PMSP, como mecanismo de prevenção à corrupção e

instituição de uma cultura institucional de integridade, a partir de instrumentos que demonstram governança, visando garantir a confiabilidade, integridade e disponibilidade dos serviços regulados e fiscalizados pela SP Regula; (iii) Atender ao disposto na LGPD, no Decreto nº 59.709/2018, e no Plano de Adequação à LGPD da SP Regula, para atendimento dos princípios da lei, entre eles, a transparência, a segurança e a responsabilidade, bem como o direito dos titulares de dados de serem informados sobre o tratamento de seus dados pessoais, em consonância com a Meta 120: “Garantir a proteção dos dados pessoais na administração municipal em conformidade plena com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), por meio de 7 ações estratégicas” do Plano de Metas da Prefeitura do Município de São Paulo, contribuindo para o seu alcance; (iv) Revisar o Plano de Resposta a Incidente; (v) Revisar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais e ampliar a elaboração por objeto; (vi) Auditoria anual relacionada à LGPD; (vi) Treinamento sobre LGPD, cibersegurança, transparência, Código de Ética da Agência e Integridade; (vii) Avaliar o diagnóstico de maturidade com as respostas das concessionárias e solicitar providências de adequação, quando, e se necessário.

2.3.7) Superintendência de Planejamento;

As atribuições da Superintendência de Planejamento estão previstas no artigo 16 do Regimento Interno da SP Regula (Decreto nº 61.425/2022), sendo elas: (i) elaborar e acompanhar o Plano Estratégico e o Plano Tático da Agência, compatíveis com o Plano Plurianual do Município, e sugerir revisões; (ii) elaborar, em conjunto com as demais áreas, o Plano de Gestão Anual e acompanhar o seu desenvolvimento, alinhado às diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico, contemplando ações, resultados e metas relacionados aos processos finalísticos e de gestão; (iii) elaborar e acompanhar o Compromisso de Desempenho Institucional – CDI a ser apresentado nos termos do Decreto nº 58.093, de 2018; (iv) acompanhar o cumprimento das Metas de Governo pertinentes à atividade da SP Regula; (v) elaborar, implementar e acompanhar indicadores, metas e tendências que auxiliem o cumprimento da missão da Agência; (vi) formular, propor, coordenar e apoiar, em conjunto com as demais áreas, a gestão de riscos estratégicos e dos processos organizacionais da Agência; (vii) desenvolver projetos e mecanismos voltados à modernização e melhoria da gestão pública, da fiscalização de serviços delegados e da ampliação da participação social e do acesso à informação sobre os serviços delegados, em conjunto com as demais Superintendências; e (viii) apoiar tecnicamente a

Diretoria Colegiada no desenvolvimento de outros planos municipais exigidos por lei ou decreto.

A Superintendência de Planejamento atua na elaboração, acompanhamento e revisão dos principais instrumentos de gestão da Agência. Essas atividades têm como objetivo subsidiar o cumprimento da missão institucional, por meio da definição e acompanhamento de indicadores e metas alinhados ao Plano Plurianual do Município e às diretrizes do Programa de Metas.

A interação com as demais áreas da Agência, se dá para a construção do Plano de Gestão Anual, consolidação e troca de informações estratégicas, alinhamento das metas institucionais e suporte técnico na definição de indicadores e objetivos, visando a promoção, integração e coerência no planejamento da Agência.

A Superintendência de Planejamento busca atuar de forma integrada para atender às competências comuns a todas as superintendências, organizando suas atividades para garantir o cumprimento das normas internas, promover colaboração intersetorial e aprimorar continuamente os serviços, conforme disposto no artigo 13 do Decreto nº 61.425/2022.

A área adota procedimentos sistematizados para a elaboração, revisão e monitoramento dos instrumentos de planejamento, o que inclui o levantamento de informações junto às demais unidades administrativas, a consolidação e análise crítica dos dados, a proposição de ajustes e a elaboração de relatórios para apreciação da Diretoria Colegiada.

As principais dificuldades enfrentadas pela área estão relacionadas ao número reduzido de funcionários diante da amplitude das atribuições regimentais, o que impacta na execução plena das atividades planejadas e para a obtenção de dados necessários para o acompanhamento das metas. Verifica-se também que é necessário aprimorar e mapear continuamente os fluxos internos, buscando maior padronização e integração dos processos de planejamento, e realizar capacitações em planejamento e gestão de obras públicas, gestão e fiscalização de contratos administrativos, concessões público-privadas, licitações e contratos públicos.

Nesse sentido, a área verifica que a realização de auditorias internas e/ou externas é importante para aprimoramento dos controles, mitigação de riscos e garantia da conformidade com normas

e boas práticas de governança. Além da intensificação de reuniões periódicas intersetoriais, verifica-se a necessidade de mapeamento conjunto de processos e o fortalecimento do compartilhamento de informações, visando maior integração e eficiência institucional.

A área monitora atualmente as metas do Programa de Metas municipal, sendo de responsabilidade da SP Regula as seguintes: (i) Meta 4 – Alcançar 11,4% de tratamento de materiais recicláveis, elevando o patamar de sustentabilidade da cidade; (ii) Meta 46 – Modernizar o sistema semafórico em 1.700 cruzamentos, promovendo maior fluidez e segurança no trânsito; (iii) Meta 87 – Priorizar 25 obras, novas ou de reforma, nos cemitérios públicos, visando à melhoria dos serviços prestados às famílias. Além disso, encontra-se em fase de conclusão o Plano de Gestão Anual (PGA), cujas metas também serão objeto de monitoramento.

O controle e o monitoramento das atividades são realizados principalmente por meio do sistema SEI, e-mail institucional e planilhas armazenadas em nuvem, assegurando o registro e a rastreabilidade das informações.

Com a implantação do Plano de Gestão Anual, será possível monitorar o desempenho das diversas Unidades Administrativas, o que representa um avanço significativo para a Agência. Paralelamente, está sendo elaborado, em conjunto com as áreas Administrativa, Financeira, de Tecnologia da Informação e de Pessoal, um Plano de Metas para mensurar o desempenho dos funcionários a partir de 2026.

No entanto, a falta de servidores concursados em todas as Unidades Administrativas é percebida como fator de risco, pois pode impactar na continuidade dos projetos diante de possíveis mudanças de superintendentes e gerentes.

As unidades setoriais correspondem as gerências, atualmente divididas em nove, com atribuições definidas em Resoluções da SP Regula.

A estrutura organizacional das gerências e suas respectivas atribuições foram definidas pelo Decreto Municipal nº 61.425, de 9 de junho de 2022, que aprovou o Regimento Interno da SP Regula. O artigo 22, do Anexo Único, estabelece as atribuições das Gerências de forma geral:

Art. 22. As Unidades Setoriais, sob a denominação de Gerências, terão as seguintes atribuições em âmbitos temáticos definidos por Resolução da Diretoria Colegiada da SP Regula:

I - cumprir e fazer cumprir as normas relativas aos serviços públicos no âmbito de atuação da SP Regula, inclusive aquelas emanadas da Diretoria Colegiada, do Diretor-Presidente ou das Superintendências;

II - exercer as atividades de gestão de contratos ou de outros instrumentos de delegação de serviços públicos correspondentes ao âmbito temático da Gerência, conforme previsto no [Decreto nº 54.873, de 25 de fevereiro de 2014](#);

III - exercer as atividades de fiscalização de contratos ou de outros instrumentos de delegação de serviços públicos correspondentes ao âmbito temático da Gerência, conforme previsto no [Decreto nº 54.873, de 2014](#);

IV - planejar, implementar e acompanhar as operações no que se refere ao cumprimento e obediência às obrigações contratuais e normas aplicáveis, atuando em conjunto com os demais entes da Administração Pública;

V - implementar e acompanhar a aplicação de instrumentos e métodos de regulação e fiscalização de serviços municipais delegados, conforme orientações das Superintendências;

VI - dar ciência às entidades reguladas, aos administradores e aos usuários sobre as normas operacionais e os regulamentos específicos a serem observados na prestação do serviço regulado;

VII - criar e manter repositório das informações sobre a prestação do serviço pelos delegatários, atualizando-o periodicamente;

VIII - elaborar relatórios sobre a execução contratual, aferição de índices, qualidade dos serviços regulados e propor novas técnicas operacionais;

IX - receber e analisar os recursos das sanções aplicadas aos delegatários no âmbito da Gerência, podendo reconsiderá-las ou mantê-las, neste último caso remetendo-as à Superintendência de Fiscalização por meio de processo administrativo devidamente instruído com justificativa da decisão;

X - propor às Superintendências o desenvolvimento de instrumentos e metodologias de regulação e de fiscalização dos serviços municipais delegados, especialmente com vistas à ampliação do uso de tecnologias da informação e comunicação; e

XI - subsidiar as Superintendências com informações relativas à prestação dos serviços regulados.

Parágrafo único. As competências específicas de cada Gerência temática serão definidas por meio de resolução da Diretoria Colegiada.

2.3.8) Gerência de Fiscalização de Serviços e de Posturas - GFISP (Resolução nº de 23 de janeiro de 2024);

A Gerência de Fiscalização de Serviços e de Posturas foi criada por meio da Resolução nº 30, de 2 de setembro de 2024, sendo funcionalmente subordinada à Superintendência de Fiscalização.

A instituição desta gerência se deu em razão da necessidade de reestruturação, e divisão de atribuições e responsabilidades, visando uma maior eficiência aos processos de fiscalização.

A Gerência de Fiscalização de Serviços e Posturas é a responsável pela fiscalização contratual de cláusulas de serviço e a fiscalização não derivada de instrumentos delegatários firmados com concessionárias.

A Gerência adota os procedimentos de fiscalização e modelos instituídos por portaria da Superintendência de Fiscalização, incluindo: Plano de Fiscalização, Procedimentos Operacionais Padronizados, Fichas de Fiscalização, Relatório de Fiscalização, Auto de Infração ou outros instrumentos necessários à fiscalização contratual, nos limites daquilo que lhe tenha sido atribuído.

A Gerência de Fiscalização de Serviços e Posturas, em face de suas atribuições, relaciona-se com as demais gerências de objeto, uma vez que sua atuação fiscalizatória complementa as atividades desempenhadas por essas unidades, sendo os agentes públicos designados como fiscais de contrato lotados nesta gerência de fiscalização. Também se relaciona com a Superintendência Jurídica, na medida em que encaminha os subsídios em matéria de fiscalização para resposta aos órgãos de controle interno e externo.

Relaciona-se com a Superintendência Administrativa e Financeira, especialmente porquanto está a cargo daquela unidade (GCOF), a emissão das DAMSP para fins de pagamento de multas aplicadas e inclusão de inadimplentes no CADIM. Relaciona-se com a Superintendência de Controle Interno e de Planejamento nas matérias de atribuição dessas unidades, e com a Diretoria Colegiada face a hierarquia dentro da agência.

A Gerência de Fiscalização de Serviços e de Posturas atua por meio de dois núcleos com competências específicas: (i) Núcleo de Fiscalização de Posturas. A fiscalização é realizada de forma *in loco* e eletrônica, com apoio de sistemas como Coletas-RCC, FiscSP, Gestão de Resíduos e Hagape. As principais atividades incluem a fiscalização de transportadores de resíduos da construção civil, com apoio da Guarda Civil Metropolitana (GCM), conforme Portaria Conjunta nº 01/2023 – SP Regula, SMSUB e SMSU; a verificação da regularidade na emissão da Guia de Transporte de Cadáver (GTC), com foco em hospitais, clínicas e asilos e cemitérios particulares; e a fiscalização da atuação de empreiteiros, construtores e jardineiros nos cemitérios públicos do Município de São Paulo; (ii) Núcleo de Fiscalização de Serviços. A fiscalização é realizada de forma *in loco* e eletrônica, com apoio de sistema Hagape. As

principais atividades são as fiscalizações de contratos públicos delegados sob responsabilidade da SP Regula, atualmente abrangendo dez contratos, cujos objetos incluem: limpeza urbana de serviços divisíveis, serviços cemiteriais e funerários, mercados (abastecimento e lazer) e iluminação pública.

A Gerência de Fiscalização formula o seu Plano de Trabalho com foco no médio prazo, definindo as principais ações de fiscalização a serem realizadas, sendo integradas pelos seguintes eixos: (i) plano de fiscalização; (ii) novas tecnologias em fiscalização de serviços e de posturas municipais; gestão por processos.

Atualmente, as principais dificuldades e riscos enfrentados pela área são: (i) quadro de recursos humanos insuficiente para a demanda existente; (ii) necessidade de formalização e padronização dos fluxos de trabalho e procedimentos de fiscalização; (iii) influência indevida das delegatárias sobre os fiscais; (iv) dificuldade no cumprimento dos prazos legais e operacionais, diante da alta demanda e da limitação de pessoal administrativo disponível; (v) EPI insuficiente para atendimento da atividade exercida pelos fiscais.

Por fim, a área verifica a necessidade de treinamentos periódicos e capacitações dos integrantes da Gerência de Fiscalização, nas áreas de: Gestão Estratégica; Gestão de Projetos; Gestão de Processos; Gestão do Conhecimento; Direito Administrativo Sancionador; Concessões e Parcerias Público-Privadas, visando agregar conhecimento e aprimoramento na execução da fiscalização.

2.3.9) **Gerência Administrativa** (Resolução nº 23 de 23 de janeiro de 2024);

A criação da Gerência Administrativa, subordinada à Superintendência Administrativa Financeira, se deu para aprimorar a organização das atividades executadas pela área administrativa. Essa gerência tem as seguintes atribuições:

Art. 1º Fica criada a Gerência Administrativa, subordinada à Superintendência Administrativa, Financeira, de Tecnologia da Informação e de Pessoal, com as seguintes competências gerais:

I – A Gerência Administrativa, com o apoio dos Núcleos, apresentará à Superintendência Administrativa, Financeira, de Tecnologia da Informação e de Pessoal proposta de normas procedimentais de atividades de sua atribuição, que serão aprovadas nos termos do Regimento Interno da SP Regula;

II - Consolidar as necessidades de recursos da Agência e executar as atividades de suprimento de materiais, serviços gerais e de apoio administrativo;

- III - Elaborar editais e termos de referência quando demandados, considerando as competências das unidades demandantes, bem como executar os procedimentos referentes às compras e contratações;
- IV - Administrar os serviços gerais necessários ao desempenho das atividades da Agência;
- V - Exercer o controle patrimonial dos bens operacionais nos serviços sob competência da Agência em conjunto com a Gerência de Contabilidade, Orçamento e Finanças;
- VI - Acompanhar o quadro de pessoal da Autarquia e, caso necessário, promover a seleção e administrar o ingresso, registro e pagamento de pessoal;
- VII - Gerenciar o plano de carreira e de cargos e salários da Agência;
- VIII - Propor e administrar sistemática de avaliação de desempenho do pessoal da Agência;
- IX - Planejar, realizar e avaliar programas de desenvolvimento e de capacitação para os servidores da Agência;
- XI - Monitorar a execução e validar a folha de pagamento dos servidores ativos da SP Regula;
- XII - Executar as atividades de catalogação e manutenção do banco de dados sobre a legislação que guarde relação com as suas atribuições;
- XIII - Formular, propor, coordenar e apoiar a implementação de programas, projetos e ações voltados para a melhoria da capacidade institucional de identificação, geração, organização, disponibilização e disseminação do conhecimento como suporte estratégico para o cumprimento da missão da SP Regula;
- XIV - Dar suporte administrativo, material e de transporte às demais unidades da Autarquia;
- XV - Preparar os procedimentos de licitação, ou de sua dispensa ou inexigibilidade, para a contratação de serviços e de fornecimento de materiais ou equipamentos;
- XVI - Administrar o quadro de funcionários e todos os demais assuntos funcionais, tais como: acompanhamento de registro de pessoal, apontamentos, folhas de pagamento, arquivo de pessoal, contratações, concursos públicos, aposentadorias, certidões, averbações em geral e afastamentos, entre outros;
- XVII - Administrar os bens da SP Regula;
- XVIII - Controlar o almoxarifado;
- XIX - Realizar tratativas relacionadas à cessão de servidores de outros órgãos e entidades públicas à SP Regula;
- XX - Planejar as atividades de gestão de pessoal, observando as diretrizes formuladas no âmbito da Autarquia e da Administração Municipal e propondo, sempre que necessário, adequações, revisões e atualizações;
- XXI - Gerenciar a negociação e renegociação de contratos administrativos, de serviços e aquisições necessários ao desempenho das atividades da Agência, observados os ditames legais;
- XXII - Gerir os contratos que guardem relação com suas atribuições;
- XXIII - Organizar e atualizar periodicamente os prontuários dos servidores;
- XXIV - Operacionalizar procedimentos de afastamentos, pagamentos de diárias, aquisição de passagens, que sejam relacionados aos interesses da SP Regula.
- XXV - Executar outras atribuições correlatas à sua área de atuação que lhe forem delegadas.

Para a consecução de seus fins, a Gerência Administrativa conta com os seguintes núcleos: (i) Núcleo de Gestão de Pessoal; (ii) Núcleo de Licitações e Gestão de Contratos. O Núcleo realiza a operacionalização de licitações e contratações diretas (dispensa e inexigibilidade), mas também presta apoio a todas as áreas requisitantes na elaboração de documentos da fase inicial do processo de contratação (requisição de serviços, estudos técnicos preliminares e elaboração de Termo de Referência). O apoio às áreas requisitantes ocorre em respeito ao princípio da segregação de funções (art. 5º, *caput*, da Lei Federal nº 14.133/2021) e cumprindo o que estabelece o art. 21, inciso X, do Regimento Interno da SP Regula. Assim, no que se refere à fase interna de planejamento de contratações de serviços e aquisições, o Núcleo presta apoio direto à gerência administrativa e, de forma subsidiária, às demais áreas da SP Regula; (iii)

Núcleo de Gestão Patrimonial. O Núcleo é responsável pela operacionalização do Sistema de Bens Patrimoniais Móveis (SBPM) e pela operacionalização do almoxarifado e sistema SUPRI, no qual é realizado o controle dos materiais de consumo. Mensalmente, é informada a posição do estoque de materiais de consumo à GCOF. Por vezes, são necessárias tratativas com a Secretaria de Gestão sobre o tema.

Atualmente, as maiores dificuldades enfrentadas pela área são: estabelecer procedimentos que estejam em aderência com a legislação aplicável, em razão do grande volume de trabalho. Além disso, o desconhecimento acerca das atribuições comuns e atribuições exclusivas de cada órgão interno pode gerar dificuldades no prosseguimento dos trabalhos, inclusive considerando a área de especialização dos núcleos e atribuições de outros órgãos internos de revisão, acompanhamento ou controle.

A área verifica a necessidade de se estabelecer fluxos relativamente a área de interação do Núcleo de Gestão Patrimonial. Os fluxos do Núcleo de Licitações estão bem definidos, pois seus procedimentos estão regulados na Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 62.100/2022.

As atividades realizadas pelos Núcleos possuem riscos inerentes às suas funções, tendo em vista os riscos incidentes sobre os processos de contratações e relacionados à administração dos bens patrimoniais.

2.3.10) Gerência de Tecnologia e Informação (Resolução nº 4 de 24 de junho de 2022);

A Gerência de Tecnologia e Informação é subordinada à Superintendência Administrativa e Financeira, e tem as seguintes competências: (I) prover e gerir os recursos de tecnologia da informação e infraestrutura; (II) desenvolver e manter os sistemas de apoio às áreas de negócio da SP Regula; (III) implementar sistemas de apoio à gestão da SP Regula; (IV) promover a segurança da informação; (V) implementar processo de transformação digital e cultura de inovação contínua; (VI) executar outras atribuições correlatas a sua área de atuação que lhe forem delegadas. Verifica-se a necessidade de mapeamento e documentação dos fluxos e criação dos procedimentos, tais como os fluxos relacionados a solicitações de recursos, criações de contas, exclusão de usuários por aposentadoria ou exoneração, solicitação de

suporte. Entre as atividades da gerência mapeadas as com maior probabilidade e impacto de risco são: (i) perda de informação corporativa; (ii) vazamento de informações restritas ou confidenciais.

A Gerência de Tecnologia da Informação da SP Regula está estruturada em dois núcleos: (i) Núcleo de Infraestrutura e Suporte, sendo responsável pela gestão da infraestrutura tecnológica da Agência, incluindo servidores, rede, estações de trabalho, telefonia e suporte técnico aos usuários e atuação na administração de acessos, contas de e-mail, instalação e manutenção de softwares e hardwares, bem como no atendimento de chamados técnicos e garantia da continuidade operacional dos sistemas e (ii) Núcleo de Desenvolvimento e Inovação, cabendo o desenvolvimento, manutenção e evolução de sistemas informatizados de apoio às áreas de negócio da SP Regula, além da implantação de soluções digitais voltadas à regulação, fiscalização e gestão institucional. Este núcleo também conduz ações de transformação digital, promove a automação de processos e atua na implementação de soluções de análise de dados e inteligência artificial.

De forma integrada, a Gerência de Tecnologia tem como atribuições gerais: prover e gerir os recursos de tecnologia da informação e infraestrutura da Agência; implementar sistemas de apoio à gestão; promover a segurança da informação; e fomentar a cultura de inovação contínua.

Embora parte dos fluxos da área já estejam desenhados e são diariamente executados, alguns fluxos precisam de formalização em manuais ou normas internas, processo que está em andamento como previsto no Plano de Integridade e Boas Práticas de 2023.

A Gerência de Tecnologia da Informação enfrenta desafios estruturais típicos das áreas de TI no setor público, que dificultam tanto a execução de atividades operacionais com agilidade quanto a consolidação de uma atuação estratégica. Entre os principais obstáculos apontados pela área, destacam-se: o orçamento, o tempo e a complexidade para a contratação de soluções tecnológicas, serviços especializados e equipamentos, limitando a capacidade de resposta às demandas e à inovação institucional; equipe técnica reduzida, o que gera uma sobrecarga contínua de tarefas operacionais, especialmente no Núcleo de Infraestrutura e Suporte, dificultando o cumprimento de prazos e a atenção a ações estruturantes; dificuldade do gestor

da área em atuar diretamente em projetos estratégicos, uma vez que o volume de demandas táticas e operacionais exige dedicação diária à coordenação de suporte, inovação, atendimento às áreas finalísticas e gestão orçamentária e contratual da área.

A gerência colabora com o planejamento estratégico institucional, contribuindo com a análise e suporte a projetos fornecendo dados e infraestrutura necessários para a execução das metas institucionais da SP Regula, e soluções tecnológicas que apoiam a gestão de riscos, controle interno, regulação e fiscalização.

Há a necessidade de criar e revisar fluxos e procedimentos, em razão do crescimento da Agência e de consolidação de suas estruturas internas.

A área monitora alguns indicadores operacionais e contratuais e de número de chamados técnicos e de funcionalidades em homologação; disponibilidade de sistemas críticos (*uptime*); falhas técnicas e reincidências de problemas por ativo ou serviço; métricas de backlog de desenvolvimento por sistemas.

As principais ferramentas atualmente utilizadas pela gerência são: sistema interno de chamados; planilhas de controle de ativos e acessos; procedimentos de validação de solicitações por e-mail institucional; controle de demandas de desenvolvimento. As ferramentas utilizadas pela área precisam de evolução tecnológica, para consolidar os controles em um sistema de gestão integrada unindo atendimento, desenvolvimento, controle de acessos, gestão de ativos e métricas em tempo real.

Os principais riscos identificados relacionados a área são: (i) operacionais, tais como interrupção ou falha na execução das atividades diárias da gerência, como indisponibilidade de sistemas críticos por falhas de infraestrutura, energia ou rede; atrasos na entrega de funcionalidades em função do volume de backlog ou replanejamento de demandas; (ii) de segurança da informação, podendo decorrer de acesso não autorizado, vazamento ou perda de dados institucionais, em razão da pouca visibilidade e flexibilidade de alteração das políticas de segurança fornecidas pela PRODAM; utilização de recursos móveis sem política de segurança da informação, como notebooks e acessos remotos via VPN, o que amplia a superfície de vulnerabilidades; falta de controle e monitoramento das atividades dos servidores

quanto ao envio de arquivos institucionais por canais externos não supervisionados, como e-mail pessoal, aplicativos de mensagens ou dispositivos de armazenamento como *pen drives*; (iii) conformidade legal, em razão da ausência de política de dados institucional; dificuldade para análise de dados armazenados e processados para garantir sua precisão, consistência e atualidade, o que pode comprometer a confiabilidade das informações utilizadas em relatórios, indicadores e decisões administrativas; uso não supervisionado de arquivos compartilhados em nuvem ou dispositivos pessoais; (iv) estratégicos e institucionais, em razão da limitação de pessoal, dificultando o atendimento de demandas, o que pode comprometer algumas entregas da agência; dependência de processos manuais em tarefas críticas, sem automação ou sistema de gestão adequado.

A área verifica a necessidade de treinamentos e capacitações nas seguintes áreas: desenvolvimento de sistemas e gestão de projetos ágeis; ferramentas de Business Intelligence e análise de dados; ferramentas de inteligência artificial e automação de processos; Segurança da Informação e LGPD; letramento de dados.

2.3.11) **Gerência de Contabilidade, Orçamento e Finanças** (Resolução nº 5 de 24 de junho de 2022);

Compete à Gerência de Contabilidade, Orçamento e Finanças (i) supervisionar, coordenar e acompanhar as atividades de natureza contábil, orçamentária e financeira; (ii) coordenar a elaboração da prestação de contas anual e encaminhá-la ao ordenador de despesa da agência, para envio aos órgãos de controle interno e externo; (iii) coordenar a elaboração dos demonstrativos contábeis e demais demonstrativos que expressam a posição patrimonial e de suas variações, exigidos pela legislação; (iv) coordenar a elaboração da proposta e monitorar a execução do Plano Plurianual - PPA, Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO e Lei orçamentária Anual – LOA; (v) prestar atendimento e fornecer informações aos órgãos de controle interno e externo; (vi) elaborar, em conjunto com a Superintendência de Controle Interno, as normas de procedimento internas correlatas à gestão contábil, orçamentária e financeira. Entre as atividades mapeadas as com maior probabilidade e impacto de risco são: (i) Multas e juros por atraso no pagamento; (ii) processos com vícios e atrasos vindos de demandas externas (iii) ateste de serviço e regularidade fiscal em desacordo com normas aplicáveis; (iv) reconhecimento de despesas fora do período de competência; (v) falta de

capacitação para os gestores e fiscais de contratos e para funcionários novos não familiarizados com os procedimentos.

A área tem como atividade a supervisão do Orçamento, finanças e contabilidade da Agência e Fundos Municipais (FUNDIP e FMLU). Até o momento não há fluxos formais estabelecidos com as demais áreas da Agência. As ferramentas de controle utilizadas pela área são realizadas por meio de planilhas e do Sistema SOF.

Os fluxos e procedimentos existentes na área são relacionados: (i) inscrições no CADIN; (ii) inscrições de Dívida Ativa; (iii) cobrança de multas; (iv) execução orçamentária; (v) adiantamentos; (vi) conciliação bancária; (vii) demonstrativos contábeis; (viii) apuração de receitas; (ix) solicitação de recursos financeiros e orçamentários; (x) SADIN (Fluxo de caixa e DRE); (xi) DCTF-WEB e (xii) REINF.

Vê-se a necessidade de reformulação de alguns fluxos e procedimentos na área, como: Adiantamento de recursos; Cobrança de multas; Inscrições no CADIN e Dívida Ativa; e Fiscalização e execução de contratos.

Entre as maiores dificuldades enfrentadas pela área atualmente estão a falta de agentes na área financeira e contábil.

Os principais riscos relacionados a área decorrem da possibilidade de: processos atrasados e com vícios vindos de demandas externas; (ii) ateste de serviço e regularidade fiscal em desacordo com normas aplicáveis; (iii) reconhecimento de despesas fora do período de competência; (iv) multas e juros por atraso no pagamento; (v) falta de capacitação para os gestores e fiscais de contratos e para funcionários novos não familiarizados com os procedimentos. Nesse sentido, a área verifica a necessidade de treinamento e participação em cursos na matéria de fiscalização e adiantamentos.

2.3.12) Gerência de Análise e Acompanhamento de Projetos - GAAP (Resolução nº 21 de 19 de dezembro de 2023);

A Gerência de Projetos, subordinada à Superintendência de Planejamento, tem como atribuições: (i) gerir os assuntos relativos a projetos de engenharia e obras realizadas nos investimentos das concessões, planos arquitetônicos, de intervenção de obras e qualquer outro encargo, documentos ou projetos que demandam análise especializada de engenharia e arquitetura; (ii) cumprir e fazer cumprir as normas relativas aos serviços públicos no âmbito de atuação da SP Regula, inclusive aquelas emanadas da Diretoria Colegiada, do Diretor-Presidente ou das Superintendências; (iii) atuar em conformidade e alinhamento com as Gerências Setoriais, sempre visando atender às atribuições no âmbito temático, conforme resolução instituidora da respectiva gerência; (iv) subsidiar tecnicamente a Diretoria Colegiada e as Superintendências com informações relativas às suas áreas de competência; (v) propor à Diretoria Colegiada regulação de suas atividades, bem como fluxos de relacionamento com as demais gerências, delegatárias e particulares; (vi) emitir, quando requerido por algum dos órgãos da SP Regula, avaliações, pareceres e notas técnicas sobre projetos de engenharia e obras realizadas nos investimentos das concessões de serviços públicos, planos arquitetônicos, de intervenção de obras e qualquer outro encargo, documentos ou projetos que demandam análise especializada de engenharia e arquitetura; (vii) fiscalizar, de forma concorrente à fiscalização das gerências setoriais, o andamento das obras e intervenções necessárias à adequada prestação dos serviços públicos delegados; (viii) analisar projetos relativos às estruturas contidas nos bens concedidos e/ou cedidos a particulares; (ix) executar outras atribuições correlatas à sua área de atuação que lhe forem delegadas.

Verifica-se a necessidade de mapear, desenhar e registrar os fluxos e procedimentos, prevendo a matriz de responsabilidade de cada setor. É importante também estabelecer as atribuições e mapear atividades concorrentes e complementares, bem como definir os encaminhamentos necessários.

Atualmente a área recebe a demanda por meio de processo SEI ou correio eletrônico da gerência (inserida no SEI). Após a análise e encaminhamento, as informações são incluídas em planilhas de controle do Excel, apontando a finalização da demanda, prazo de atendimento, tempo de resposta e demais informações para controle interno. Os indicadores estão em processo de construção. A área realiza a avaliação semanal de suas atividades e a distribuição, bem como o plano de ação semanal para o desenvolvimento das atividades. Elas são elencadas e programadas para fechamento da semana.

Algumas atividades da Gerência de Projetos, como fiscalização de obras e elaboração de laudos técnicos para comisso, encontram-se momentaneamente suspensas em função da necessidade de regulação (comisso) e de aprovação de planos de intervenção (fiscalização de obras). Após sanadas essas condições, haverá um aumento significativo na carga de trabalho. A estrutura atual da Gerência pode não ser suficiente para atender à demanda represada, sendo fundamental adequar a estrutura da Gerência, garantindo a capacidade de resposta necessária assim que as atividades forem retomadas integralmente.

Entre as atividades mapeadas as com maior probabilidade e impacto de risco são: (i) falta de infraestrutura (computadores com baixa capacidade de processamento, EPIs e ferramentas para vistorias e acompanhamento de obras, espaço físico para realização das tarefas; (ii) equipe insuficiente para atendimento às demandas da área; (iii) falta de sistemas (softwares) para agilizar os procedimentos: análise de projetos (leitor de desenhos técnicos), pacote MS Office completo, sistemas para execução dos processos de alvará e acompanhamento de obras; (iv) falta de desenho e definição de processos internos da gerência; e de processos e procedimentos, delimitando a atribuição de cada área setorial e a interrelação entre elas; (v) diversidade de temas e objetos; (vi) controle operacional (falta de sistema específico, perda de informação, falhas no controle) (vii) capacitação técnica;

Relativamente aos treinamentos a área verifica a necessidade de cursos/capacitações: (i) aprimoramento no uso das ferramentas do MS Office; (ii) legislação sobre obras públicas; (iii) planejamento e gestão de obras públicas; (iv) concessões e parcerias público-privadas; (v) especialização nos temas de competência da área (engenharia, arquitetura); (vi) recebimento de obras públicas; (vii) avaliação e perícia de engenharia; (viii) patologias da construção.

2.3.13) **Gerência de Abastecimento e Lazer** (Resolução nº 8 de 24 de junho de 2022);

A Gerência de Abastecimento e Lazer tem como atribuições: (i) exercer as atividades de gestão e de fiscalização de contratos ou de outros instrumentos de delegação dos serviços públicos relacionados aos equipamentos de abastecimento e lazer; (ii) planejar, implementar e acompanhar as operações no que se refere ao cumprimento e obediência às obrigações contratuais e normas aplicáveis; (iii) implementar e acompanhar a aplicação de instrumentos e

métodos de regulação e fiscalização do serviço público delegado; (iv) criar e manter repositório das informações sobre a prestação do serviço pelos delegatários, atualizando-o periodicamente; (v) receber e analisar os recursos das sanções aplicadas aos delegatários no âmbito da Gerência, podendo reconsiderá-las ou mantê-las, neste último caso remetendo-as à Superintendência de Fiscalização por meio de processo administrativo devidamente instruído com justificativa da decisão; (vi) disponibilizar estudos técnicos a fim de subsidiar os interessados a participarem de consultas e audiências públicas.

A Gerência de Abastecimento e Lazer realiza a gestão e fiscalização dos seguintes contratos: (i) Concessão de obra pública para a construção, implantação, operação, manutenção e exploração econômica do Circuito das Compras no Município de São Paulo; (ii) Concessão para recuperação, reforma, requalificação, operação, manutenção e exploração do Mercado Municipal de Santo Amaro; (iii) Concessão para restauro, reforma, operação, manutenção e exploração do Mercado Municipal Paulistano e do Mercado Kinjo Yamato.

As principais atividades da gerência incluem: a gestão societária dos contratos de concessão; o monitoramento e análise das obrigações financeiras contratuais (balanços, demonstrativos financeiros, certidões fiscais e trabalhistas, seguros, relatórios de auditoria independente); a análise de relatórios de conformidade, de obras, de cumprimento de exigências legais, e de indicadores de resultado conforme o Verificador Independente; bem como o acompanhamento dos manuais operacionais, dos bens vinculados e dos pagamentos das outorgas fixas e variáveis, além das parcelas de compensação.

Os autos de infração são iniciados pelo fiscal do contrato, com manifestação prévia da Gerência, sendo posteriormente encaminhados à Superintendência de Fiscalização (2ª instância) e, em seguida, ao colegiado da Agência (3ª instância). A análise de obras conta com a colaboração da Gerência de Projetos.

A Gerência conta com um sistema interno de gestão e acompanhamento das obrigações contratuais, e elabora relatório anual de gestão contratual e relatórios de análise de vistorias, como forma de prestação de contas. Algumas das ferramentas de controle utilizadas são: site com resumos executivos dos contratos; painel de monitoramento de pendências e de processos eletrônicos no SEI; repositório de documentos e projetos das concessões;

A área monitora indicadores de atendimento ao cidadão; qualidade dos serviços prestados; reclamações e elogios; eficiência contratual (resultados); fluxo de usuários.

A principal dificuldade da área é o quadro reduzido de agentes, gerando um acúmulo de atribuições por servidor. Outra questão é a necessidade de reformulação de fluxos para alinhamento das atividades de fiscais nomeados e de fiscais designados para a fiscalização de serviços, para evitar equívocos na autuação de autos de infração.

Também se verifica a necessidade de realização de treinamentos na área, em especial, de gestão de projetos e contratos de concessão.

Entre as atividades mapeadas com maior probabilidade de riscos estão: a ausência de fluxos e procedimentos entre os fiscais nomeados no contrato e designados para a fiscalização de serviços; possibilidade de conflito de interesses; risco de vazamento de informações; possibilidade de ocultação de informação pela concessionária; falta de capacidade técnica nas análises de documentos e relatórios, especialmente os financeiros; falta de capacitação; segregação de funções; quadro reduzido de pessoal; falta de treinamentos.

2.3.14) **Gerência de Iluminação Pública** (Resolução nº 7 de 24 de junho de 2022);

Cabe à Gerência de Iluminação Pública, entre outras atividades, exercer a gestão de contratos ou de outros instrumentos de delegação do serviço público de iluminação pública e as atividades de fiscalização de contratos ou de outros instrumentos de delegação do serviço público de iluminação pública, planejar, implementar e acompanhar as operações no que se refere ao cumprimento e obediência às obrigações contratuais e normas aplicáveis, atuando em conjunto com os demais entes da Administração Pública; implementar e acompanhar a aplicação de instrumentos e métodos de regulação e fiscalização do serviço de iluminação pública delegado conforme orientações gerais das Superintendências de Fiscalização e de Regulação; elaborar relatórios sobre a execução contratual, aferição de índices, qualidade dos serviços regulados e propor notas técnicas operacionais; receber e analisar os recursos das sanções aplicadas aos delegatários no âmbito da Gerência, podendo reconsiderá-las ou mantê-las, neste último caso remetendo-as à Superintendência de Fiscalização.

As atividades executadas pela área se dividem em acompanhamento: (i) Regulatório Contratual, que envolve o monitoramento e proposição de portarias, legislações e normas setoriais; a proposição, implementação e acompanhamento de instrumentos e métodos de regulação do serviço delegado; a interlocução com a Superintendência de Regulação; a criação e manutenção de repositório de dados; a comunicação com as entidades reguladas, administradores e usuários quanto às normas operacionais e regulamentos observados na prestação do serviço; (ii) Encargos Contratuais, que abrange a elaboração de relatórios de execução contratual; subsídios à Superintendência de Fiscalização; e interlocução com a Superintendência de Contratos; criação e manutenção de repositório de informações; (iii) Fiscalização do Contrato, integrando o monitoramento da fase de intervenção; da prestação do serviço delegado; e elaboração de relatórios de aferição dos índices contratuais; de relatórios de qualidade do serviço prestado; a proposição de notas técnicas operacionais; a proposição, implementação e acompanhamento de instrumentos e metodologias de fiscalização do serviço; a criação e manutenção de repositório de informações; a interlocução com a Superintendência de Fiscalização; a elaboração de estudos técnicos; subsídio à Diretoria Colegiada quanto a prestação do Serviço.

A área possui fluxos para a solicitação e execução de manutenção corretiva dos pontos de iluminação e semáforos; de ampliação das redes de iluminação e semafórica; de iluminação de destaque; de estudo luminotécnico; para medição e pagamento do Contrato de Concessão de Iluminação Pública; e para acompanhamento dos serviços prestados pelo Verificador Independente. A área também verifica e exerce o controle dos relatórios apresentados pela Concessionária e Verificador Independente, e dos pagamentos efetuados.

As maiores dificuldades enfrentadas pela área estão relacionadas a execução da atividade fiscalizatória. Verifica-se que há risco, em razão da: (i) falta de EPI para os fiscais de campo; (ii) fiscalização noturna parcial; (iii) ausência de legislação municipal para pagamento de adicional, para a execução da atividade fiscalizatória em período noturno; (iv) falta de recursos humanos, em razão do número restrito de agentes para execução das fiscalizações; possibilidade de atraso para a realização de manutenção.

Também há risco relacionado ao não pagamento de contraprestações, em razão da insuficiência de recursos previstos em dotação orçamentária.

Em relação aos treinamentos a área verifica a necessidade de capacitações/cursos em: (i) gestão de Contratos de Concessões e PPP's; (ii) instalações elétricas e luminotécnicas; (iii) segurança no trabalho; (iv) instalações semaforicas e engenharia de tráfego.

2.3.15) **Gerência de Saneamento Ambiental** (Resolução nº 6 de 24 de junho de 2022);

A Gerência de Saneamento Ambiental tem entre as suas principais atribuições: (i) coordenar, supervisionar e gerenciar a execução das atividades relacionadas aos processos de gerência do saneamento ambiental; (ii) exercer as atividades de gestão de contratos ou de outros instrumentos de delegação do serviço público de saneamento ambiental; (iii) exercer as atividades de fiscalização de contratos ou de outros instrumentos de delegação do serviço público de saneamento ambiental; (iv) planejar, implementar e acompanhar as operações no que se refere ao cumprimento e obediência às obrigações contratuais e normas aplicáveis; (v) implementar e acompanhar a aplicação de instrumentos e métodos de regulação e fiscalização do serviço de saneamento ambiental delegado; (vi) criar e manter repositório das informações sobre a prestação do serviço pelos delegatários, atualizando-o periodicamente; (vii) receber e analisar os recursos das sanções aplicadas aos delegatários no âmbito da Gerência, podendo reconsiderá-las ou mantê-las, neste último caso remetendo-as à Superintendência de Fiscalização; (viii) supervisionar e acompanhar a implementação e atualizações das ações relativas à execução do Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos do Município de São Paulo (PGIRS); (ix) fiscalizar a prestação dos serviços delegados integrantes do Sistema de Limpeza Urbana e a execução dos planos de qualidade e universalização dos serviços de coleta e transporte de resíduos originários de estabelecimentos hospitalares e similares; (x) expedir autorização para a prestação dos serviços de limpeza urbana em regime privado e providenciar o credenciamento dos operadores; (xi) preparar, desenvolver, alterar e atualizar o cadastro dos geradores de resíduos e coletar, interpretar e armazenar todos os dados referentes à execução dos serviços de coleta, destinação de resíduos e outros; (xii) exercer em conjunto com outros órgãos da municipalidade atividades relacionadas ao acompanhamento da Gestão do Contrato de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, celebrado

entre o Município de São Paulo, o Governo do Estado de São Paulo e a SABESP, por meio do Comitê Gestor dos Serviços de Água e Esgoto da Capital Paulista.

A Gerência de Saneamento Ambiental é responsável pelo acompanhamento do cumprimento contratual das delegatárias e planejamento de ações de fiscalização nas empresas, e pela gestão dos sistemas eletrônicos de cadastramentos, e de gestão de resíduos, cabendo a ela a análise de defesas apresentadas em primeira instância. A gerência monitora indicadores de qualidade dos serviços prestados e de mensuração de desempenho. Há fluxos e procedimentos estabelecidos e sistemas de gestão para controle.

As dificuldades enfrentadas pela área atualmente são relativas às demandas administrativas e de comunicação/imprensa, pois não há um banco de dados com informações gerais respondidas, sendo solicitadas diversas vezes as mesmas informações.

Entre as atividades com maior probabilidade e impacto de risco estão: (i) o recebimento de documentos físicos para cadastro, sendo necessário aprimorar o atendimento eletrônico, que vêm sendo implementado gradativamente; (ii) conflito de interesses; (iii) acidente com fiscais; (iv) fluxos relacionados às competências da agência.

A área verifica a necessidade de capacitações na área de gestão de resíduos, tratamento de resíduos e novas tecnologias e tendências.

2.3.16) Gerência de Serviços Funerários e Cemiteriais – GSFC (Resolução nº 11 de 21 de novembro de 2022);

A Gerência de Serviços Funerários e Cemiteriais é responsável pela gestão, fiscalização e demais atribuições nos contratos que têm por objeto a concessão dos serviços cemiteriais, envolvendo a operação, manutenção, exploração, revitalização e expansão dos 22 (vinte e dois) cemitérios e crematórios públicos e da prestação de serviços funerários do Município de São Paulo.

As principais atividades da gerência são: (i) cumprir as normas relativas aos serviços públicos, no âmbito de atuação da SP Regula; (ii) exercer as atividades de gestão dos Contratos de

Concessão; (iii) exercer as atividades de fiscalização das cláusulas administrativas e contábeis; (iv) planejar, implementar e acompanhar as operações no que se refere ao cumprimento e obediência às obrigações contratuais e normas aplicáveis, atuando em conjunto com os demais entes da Administração Pública; (v) implementar e acompanhar a aplicação de instrumentos e métodos de regulação e fiscalização do serviço público delegado conforme orientações das Superintendências de Regulação e Fiscalização; (vi) criar e manter repositório das informações sobre a prestação do serviço pelos delegatários, atualizando-o periodicamente; (vii) elaborar relatórios sobre a execução contratual, aferição de índices, qualidade dos serviços regulados e propor notas técnicas operacionais; (viii) receber e analisar os recursos das sanções aplicadas às Concessionárias no âmbito da Gerência, podendo reconsiderá-las ou mantê-las, neste último caso remetendo-as à Superintendência de Fiscalização por meio de processo administrativo devidamente instruído com justificativa da decisão; (ix) propor à Superintendência de Fiscalização o desenvolvimento de instrumentos e metodologias de fiscalização do serviço municipal delegado, especialmente com vistas à ampliação do uso de tecnologias da informação e comunicação; (x) subsidiar a Diretoria Colegiada e as Superintendências com informações relativas à prestação dos serviços regulados; (xi) propor a harmonização das normas relativas aos serviços municipais relacionados aos serviços públicos funerários, cemiteriais e de cremação.

A gerência estabeleceu fluxos para: (i) análise dos autos de infração, instituindo um núcleo para análise e julgamento das multas aplicadas às Concessionárias, e controle da tramitação realizado por meio de sistema para acompanhamento de todo o ciclo dos processos sancionatórios.; (ii) controle de entrada e saída de documentos, monitorando os fluxos de documentos recebidos pela Gerência, bem como o prazo para atendimento das demandas recebidas; e (iii) controle da execução contratual realizado em planilha elaborada pela Superintendência de Contratos para verificação do cumprimento de encargos contratuais pelas concessionárias.

A principal dificuldade enfrentada pela GSFC é o número reduzido de agentes para acompanhamento de contratos complexos e com volume expressivo de encargos contratuais. Além das atribuições da área, há um número significativo de demandas oriundas dos órgãos de controle externo, interno e da Ouvidoria, aumentando substancialmente as atividades de trabalho da gerência.

As atividades com maior probabilidade e impacto de riscos estão relacionadas: (i) a possibilidade de falhas na gestão e fiscalização dos contratos; (ii) morosidade na análise dos processos sancionatórios; (iii) ausência de fluxos e procedimentos integrados entre as gerências de serviço funerário, de análise e acompanhamento de projetos e fiscalização, em razão de atribuições que se sobrepõem no âmbito da execução dos contratos de concessão dos serviços funerários e cemiteriais; (iv) atraso nas respostas para órgãos de controle interno e externo, cidadãos e procuradoria.

A área verifica a necessidade de treinamentos e capacitações em gestão e fiscalização dos contratos; proteção de dados pessoais na relação com as concessionárias; e ferramentas para acompanhamento da execução contratual.

2.4 Diretrizes do planejamento estratégico

O Planejamento Estratégico da **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo - SP Regula** (2022-2026) objetivou identificar e delimitar seus objetivos, assim como traçar os meios para sua execução. Durante o processo de criação buscou-se definir a estratégia operacional da agência, analisando-se o ambiente externo e interno de atuação. Trata-se de uma relevante ferramenta de gestão para a autarquia, pois definiram-se as direções e parâmetros para consecução dos objetivos e metas da agência. Também foram estabelecidos a visão, a missão e os valores da SP Regula. A visão representa onde a SP Regula quer chegar, qual o futuro desejado pela Agência, que é: “Ser autarquia referência na regulação e fiscalização de serviços municipais, de forma eficiente, sustentável, transparente, obedecendo todos os princípios legais, com foco na qualidade e otimização dos serviços ao munícipe.”.

A missão da SP Regula representa a razão da existência da Agência, definindo sua identidade, objetivos e público-alvo. A SP Regula tem como missão: “Fiscalizar e regulamentar os serviços municipais delegados no Município de São Paulo, conforme atribuições previstas no artigo 3º da Lei nº 17.433/2020, assegurando para sociedade e as prestadoras de serviço, sua continuidade com sustentabilidade e eficiência operacional e financeira.” Os valores norteiam os princípios éticos e padrões de conduta da SP Regula, visando: “Respeito às normas e aos

princípios vigentes; Imparcialidade e Transparência; Integridade; Engajamento; Respeito ao bem público, municípios e prestadores de serviço”.

Assim, foram estabelecidos como objetivos e diretrizes:

- 1) Assegurar a prestação contínua dos serviços delegados, promovendo sua otimização e modernização;
- 2) Otimizar arrecadação de receitas próprias;
- 3) Buscar a modicidade das tarifas e demais contraprestações e o justo retorno dos investimentos às prestadoras de serviços;
- 4) Promover a transferência dos processos internos dos serviços públicos de sua competência;
- 5) Aprimorar e revisar a regulação dos serviços públicos delegados;
- 6) Implementar e fomentar a sustentabilidade nos serviços públicos prestados;
- 7) Permitir aos cidadãos amplo acesso às informações sobre a prestação do serviço municipal delegado;

No aspecto da integridade e para o desenvolvimento e aprimoramento do Programa de Integridade, na SP Regula, foram adotadas as diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Município de São Paulo. Assim, foram mapeadas as áreas, analisados processos e procedimentos, e levantados os riscos envolvidos nas áreas de atuação da SP Regula. Para a identificação de riscos, a metodologia utilizada foi a realização de entrevistas com as áreas da SP Regula, para mapeamento das estruturas internas, com o objetivo de levantar riscos já considerados pelas áreas e/ou de fomentar a identificação de risco naqueles casos em que não havia uma identificação prévia, sempre a partir das informações prestadas e da exposição dos procedimentos realizados a partir das competências estabelecidas.

Nesse sentido, foram mapeadas as rotinas das Superintendências e Gerências, com os seguintes questionamentos: (i) Quais são as principais atividades executadas pela área; (ii) Quais são os fluxos com a demais áreas da Agência; (iii) Quais são os fluxos e procedimentos existentes na área; (iv) Quais são as maiores dificuldades enfrentadas pela área atualmente? (v) A área atende às competências da área estabelecidas no Regimento Interno da SP Regula e Resoluções da Agência? As competências regimentais que são atribuídas a área corresponde às funções e atividades atualmente executadas? (vi) Qual a Atividade realizada pela área para atendimento das competências comuns entre os Superintendentes? (vii) Há a necessidade de reformulação

de fluxos e procedimentos na área? Quais? (viii) Há algum processo em que a área identifica falhas existentes nos procedimentos? (ix) A área monitora indicadores? Se sim, quais indicadores são monitorados em sua área? (x) Há algum indicador que gostaria de monitorar além dos citados que considera de importância a ser mensurado? (xi) Quais atividades a área enxerga como passíveis de risco? Qual tipo de risco? (xii) Quais ferramentas de controle existem em sua unidade? (xiii) Como são tratadas as recomendações/ ofícios do TCM: CGM: MP? (xiv) A sua área precisa de auditoria? (xv) A área faz planejamento interno? (xvi) Quais capacitações/treinamentos a área entende que são necessárias de serem realizadas no âmbito da agência? (xvii) Há alguma ação que a área entende como necessária para o aprimoramento de fluxos com as demais áreas na agência? bem como as ações de comunicação, e orientação para o cumprimento dos deveres de transparência.

2.5 Principais instrumentos normativos relativos à integridade

- Estatuto do Servidor Municipal ([Lei nº 8989/1979](#));
- Código de Conduta Funcional do Servidor Público Municipal ([Decreto nº 56.130/2015](#));
- Conflito de Interesses ([Portaria CGM nº 120/2016](#));
- Prevenção e o combate ao assédio sexual na Administração Pública Municipal Direta, Autárquica e Fundacional ([Lei nº 16.488/2016](#) e [Decreto nº 57.444/2016](#));
- Penalidades à prática de assédio moral nas dependências da Administração Pública Municipal ([Lei nº 13.288/2002](#) e [Decreto nº 43.558/2003](#));
- Combate ao racismo ou qualquer outro tipo de discriminação na Administração Pública Municipal (Art. 100 da [Lei Orgânica do Município de São Paulo](#));

- Procedimentos disciplinares ([Decreto nº 43.233/2003](#));
- Responsabilização de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública ([Decreto nº 55.107/2014](#));
- Procedimentos de apuração de improbidade administrativa ([Decreto nº 52.227/2011](#));
- Normas de licitação e contratos administrativos para o Município de São Paulo ([Decreto nº 62.100/2022](#));
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD ([Lei nº 13.709/2018](#));
- Planos Setoriais de Transparência e Dados Abertos ([Decreto nº 63.463/2024](#));

- Obrigatoriedade de apresentação, pelos agentes públicos municipais, de declaração de bens e valores ([Decreto nº 59.432/2020](#));
- Programa de Integridade e Boas Práticas ([Portaria CGM nº 117/2020](#));
- Código de Ética e Integridade da SP Regula ([Resolução nº 3 de 19 de janeiro de 2023](#));
- Comitê de Ética da SP Regula ([Resolução nº 25 de 24 de maio de 2024](#))

3 ESTRUTURAS DE GESTÃO DA INTEGRIDADE

3.1 Controles internos

A Administração Pública, seja na prestação de serviços diretamente à população (atividades-fim), ou na realização de atividades internas (atividades-meio), deve agir de modo a garantir que a utilização dos recursos públicos atinja aos seus objetivos institucionais pautando-se pela lei, moralidade e por boas práticas de gestão que possam gerar eficiência, eficácia, efetividade e economia. Também é dever da Administração Pública realizar o monitoramento de suas atividades, com o objetivo de levar ao conhecimento público os atos praticados, e possibilitar sua avaliação por parte do cidadão e dos órgãos de controle.

O controle interno consiste, portanto, no conjunto de regras, diretrizes, procedimentos, rotinas e métodos destinados a assegurar que, durante a execução de suas atividades, órgãos e entidades atuem de forma organizada, transparente, íntegra e eficiente, para garantir seu monitoramento e avaliação pelas instituições de controle.

As atividades realizadas pelo Poder Público e seu crescente grau de complexidade e extensão exigem que o controle interno seja exercido de forma articulada e coordenada, como um sistema, tal como dispõe a Constituição Federal e a Lei Orgânica do Município de São Paulo.

De forma a dar concretude ao comando constitucional, a [Lei nº 15.764/2013](#), criou a Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM), órgão da Administração Municipal Direta, com a finalidade de promover o controle interno dos órgãos municipais e das entidades da administração indireta. A Controladoria figura, nos termos da lei, como órgão central do sistema de controle interno.

Para que o sistema de controle interno seja efetivamente implementado, o Decreto nº 59.496/2020, trouxe a necessidade de designação de responsáveis pelo controle interno por parte dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal. Os responsáveis pelo controle interno de cada órgão e entidade da Administração Pública passam a integrar, portanto, o sistema de controle interno municipal.

Nessa esteira, conforme estipula o referido ato normativo, os responsáveis pelo controle interno deverão considerar as diretrizes e orientações da Controladoria Geral do Município para desenvolvimento das atividades previstas no Decreto. Para tanto, a Controladoria Geral do Município publicou a Portaria CGM nº 126/2020, que disciplina a interlocução entre a CGM e os respectivos designados como responsáveis, bem como elaborou o Guia Prático – Responsável pelo Controle Interno.

Em linhas gerais, tanto a Portaria como o Guia Prático trazem diretrizes e orientações para que o responsável pelo controle interno desenvolva, ao longo de cada ano, as atividades previstas no decreto municipal a partir de um Plano de Trabalho.

Na presente data a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo - SP Regula** dispõe das seguintes estruturas de controle interno, comprometendo-se a mantê-las e revisá-las para aprimoramento periódico:

A SP Regula possui Responsável de Controle Interno, que atua sob coordenação da Controladoria Geral do Município, quando demandado pelo órgão de controle interno, em recomendações, relatórios e apoio a auditoria.

A SP Regula também possui um Comitê de Ética, que foi criado pela Resolução nº 25/2024. O Comitê de Ética da SP Regula atua como instância responsável para a apuração de denúncias e tomada de providências relacionadas às matérias disciplinadas pelo Código de Ética. O artigo 6º, da Resolução nº 25/2024, prevê:

Art. 6º São atribuições básicas do Comitê, sem prejuízo de outras estabelecidas no respectivo Regimento Interno, as seguintes:
I – assegurar a observância e o cumprimento do disposto no Código de Ética e Integridade;
II – apurar todo e qualquer fato e conduta em desacordo com o Código de Ética e Integridade, de ofício ou mediante recebimento de denúncia, indicando as sanções cabíveis, nos termos do art. 42 do Código de Ética e Integridade;

- III – atuar como instância consultiva da Diretoria Colegiada, Superintendências e Gerências da SP Regula em matérias de ética e integridade;
- IV – desempenhar atribuições com celeridade, sigilo e de forma compatível com os seguintes princípios:
- a) proteção à honra e à imagem da pessoa investigada;
 - b) proteção à identidade do denunciante;
 - c) independência, imparcialidade e impessoalidade de seus integrantes na apuração de fatos antiéticos e no desempenho das demais atividades que lhes sejam atribuídas.
- V – implementar mecanismos eficazes para prevenção à prática de condutas atentatórias aos princípios da Administração Pública, que causem enriquecimento ilícito e/ou prejuízo ao erário;
- VI – promover mapeamento de riscos para adequada prevenção e repressão de condutas antiéticas e em desconformidade com a legislação pertinente no âmbito setorial de cada serviço regulado, em conjunto com as respectivas gerências;
- VII – dirimir dúvidas de agentes públicos a respeito da interpretação do Código de Ética e Integridade, fornecendo-os as devidas orientações e aconselhamento sobre ética, integridade e lisura profissional;
- VIII – conhecer, identificar e administrar os conflitos de interesse no âmbito da SP Regula, adotada a premissa básica de conscientização dos agentes públicos e da recomendação de medidas corretivas cabíveis a cada caso concreto;
- IX – interagir e compartilhar informações com a Controladoria-Geral do Município nas hipóteses cabíveis previstas em normas municipais;
- X – promover o monitoramento periódico do programa de integridade da SP Regula para verificação de pontos passíveis de adequação e aprimoramento;
- XI – organizar e promover treinamentos, seminários, simpósios e eventos correlatos para difusão e conscientização sobre os termos do Código de Ética e Integridade e da legislação.

A SP Regula atualmente não possui auditor, mas uma das atribuições da Superintendência de Controle Interno é apoiar ações de auditoria.

Promoção da Transparência

3.1.1 Transparência Ativa

Em observância aos princípios da publicidade e transparência, a SP Regula reúne e divulga, de forma espontânea e ativa, dados e informações referentes à SP Regula que são de interesse coletivo ou geral, com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública, conforme determinam a **Lei de Acesso à Informação - LAI** ([Lei Federal nº 12.527/2011](#)) e o [Decreto nº 53.623/2012](#).

Informações disponibilizadas na forma de transparência ativa podem ser acessadas pelo [Portal da Transparência](#), [Portal de Dados Abertos](#) e [Diário Oficial Cidade](#), bem como pela página institucional desta Unidade: <https://capital.sp.gov.br/web/spregula>.

3.1.2 Transparência Passiva

No que tange à transparência passiva, no município de São Paulo os pedidos de acesso à informação são registrados no **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, sejam por meio eletrônico, presencial ou por correspondência física.

Independente da forma de entrada desse pedido de informação, todos deverão ser concentrados no [Sistema Eletrônico do Serviço de Informação – Sistema e-SIC](#).

Além de cumprir prazos e diretrizes estabelecidas na LAI, comprometemo-nos a garantir que as informações prestadas aos cidadãos e cidadãs sejam de fácil compreensão, seguindo critérios mínimos de qualidade:

- i. Agilidade no atendimento dos pedidos de informação;
- ii. Aspectos formais básicos que devem estar presentes nas respostas;
- iii. Atendimento do pedido, observando a compreensão (nível de compreensão) da resposta dada e em que medida a resposta dada atende a solicitação em seu todo (nível de atendimento).

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo - SP Regula** compromete-se a executar ações para assegurar a transparência ativa em sua página institucional, bem como assegurar o correto atendimento às solicitações dos usuários de acordo com a legislação e as boas práticas em transparência ativa e passiva.

3.2 Código de Ética e de Conduta

A existência de Códigos de Ética e de Conduta na administração pública municipal contribui para que todos os servidores estejam cientes e compreendam os padrões de conduta ética e comportamental exigidos, de forma a promover uma cultura de integridade, transparência e responsabilidade desde o início do exercício de suas funções na Prefeitura.

O [Decreto nº 56.130/2015](#), instituiu o **Código de Conduta Funcional dos Agentes Públicos e da Alta Administração Municipal (CCF)**, que tem como principal objetivo estipular padrões de conduta destinadas à prevenção da corrupção e à promoção da integridade no âmbito da Administração Pública do Município de São Paulo.

Além do Código de Conduta Funcional dos Agentes Públicos e da Alta Administração Municipal (CCF), em razão das peculiaridades da atividade da SP Regula, a Agência dispôs sobre o Código de Ética e Integridade da SP Regula - [Resolução nº 3 de 19 de janeiro de 2023](#) – estabelecendo princípios e regras de boas práticas adotados no âmbito da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula, sem prejuízo do disposto na legislação pertinente à implementação de preceitos éticos na Administração Pública.

A **SP Regula** compromete-se a manter um Código de Ética e de Conduta vigente, disponível em seu site institucional, que reflita os padrões de conduta esperados de seus agentes públicos.

3.3 Conflitos de interesse

Nos termos do [Decreto nº 56.130/2015](#) e da [Portaria CGM nº 120/2016](#), a Controladoria Geral do Município (CGM), por meio da **Divisão de Promoção da Ética e Prevenção a Conflito de Interesse (DPE) da Coordenadoria de Promoção de Integridade e Boas Práticas (COPI)**, tem a atribuição de oferecer entendimentos sobre consultas de possíveis conflitos de interesses no exercício da função pública.

Nesse sentido, a Divisão de Promoção da Ética e Prevenção a Conflito de Interesse (DPE) tem como atribuição contribuir para o fortalecimento da integridade e promoção de condutas éticas no âmbito da administração municipal elaborando e propondo processos formativos e orientações aos agentes públicos municipais sobre a aplicação do Código de Conduta Funcional dos Agentes Públicos e da Alta Administração Municipal (CCF) e da legislação relacionada, bem como a prevenção de conflitos de interesse e de situações de assédio moral ou sexual na Administração Pública Municipal.

Deste modo, visando a prevenção de condutas não condizentes com a função pública, em caso de dúvidas acerca das legislações vigentes, a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo - SP Regula** informa que os agentes públicos podem efetuar consultas sobre conflito de interesses à Divisão de Promoção da Ética e Prevenção a Conflito de Interesse por meio de e-mail (eticacgm@prefeitura.sp.gov.br). Consultas de conflito de interesse

também podem ser realizadas diretamente pela Unidade de lotação do servidor via encaminhamento de consulta registrada em processo SEI para o ponto da Divisão (CGM/COPI/DPE).

A Divisão de Promoção da Ética e Prevenção a Conflito de Interesse (DPE) da Controladoria Geral do Município apresenta em sua [página institucional](#) materiais orientativos que visam difundir os princípios éticos e contribuir para o fortalecimento da integridade no âmbito da Administração Pública Municipal.

A consulta sobre conflito de interesses de acordo com o Código de Ética da SP Regula e das atribuições do Comitê de Ética da SP Regula também pode ser realizada por meio do e-mail (etica@spregula.sp.gov.br) ou diretamente pela Unidade de lotação do agente via encaminhamento de consulta registrada em processo SEI para o ponto da Divisão (SP-REGULA/SNCI/ETICA).

3.4 Ações de Conscientização contra Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação e Ações de Proteção ao Denunciante

Treinamentos e capacitações destinadas a todos os servidores do órgão - incluindo a alta administração - são essenciais para que todos os agentes públicos estejam engajados na prevenção e no combate ao assédio moral, assédio sexual e discriminação.

Além disso, é fundamental que sejam adotadas e divulgadas ações de proteção ao denunciante, de forma a encorajar que sejam feitas denúncias de assédio e discriminação no ambiente de trabalho.

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo - SP Regula** compromete-se a realizar, periodicamente, ações de conscientização sobre combate ao assédio moral, assédio sexual e discriminação e proteção ao denunciante.

3.5 Implementação de procedimentos de responsabilização

Conforme dispõe o Art. 201 do **Estatuto da PMSP (Lei nº 8.989/1979)**, a autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço público é obrigada a tomar providências objetivando a apuração dos fatos e responsabilidades.

Todos os procedimentos disciplinares referentes a servidores da Administração Direta, exceto a Apuração Preliminar, a Aplicação Direta de Penalidade e aqueles de competência da Secretaria Municipal de Segurança Urbana, que envolvam servidores do Quadro de Profissionais da Guarda Civil Metropolitana, serão processados pelas Comissões Processantes Permanentes do Departamento de Procedimentos Disciplinares - PROCED, da Procuradoria Geral do Município, salvo os casos de designação de Comissão Especial e competências especiais da Controladoria Geral do Município legalmente determinadas.

Neste ato, em consonância ao normativo municipal, a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** se compromete a tomar providências de apuração imediata após conhecimento de fatos irregulares, mantendo o compromisso de não-responsabilidade a quem levá-los a conhecimento e cumprindo o dever de encaminhar o feito para instância competente de apuração e realização de procedimento disciplinar adequado, com observância do disposto no [Decreto nº 43.233/2003](#) e legislação correlata.

Cabendo à unidade promover apuração preliminar (procedimento disciplinar de preparação e investigação determinado pela autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço público) e promover aplicação direta de penalidade, a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** compromete-se a seguir todos os requisitos previstos nos artigos 96 a 102 e 112 a 113 do [Decreto nº 43.233/2003](#).

Neste momento, a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** conta com o Comitê de Ética, instância responsável para a apuração de denúncias e tomada de providências relacionadas às matérias disciplinadas pelo [Código de Ética e Integridade da SP Regula](#), conforme estabelece a Resolução da SP Regula nº 25 de 24 de maio de 2024, comprometendo-se a sanear os procedimentos de apuração em curto prazo.

No mesmo sentido de implementar procedimentos de responsabilização, a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** compromete-se

a desenvolver rotina de detecção e comunicação à Controladoria Geral do Município (CGM) sobre possíveis práticas de quaisquer ilícitos cometidos por pessoa jurídica, conforme previsto na [Lei Federal 12.846/2013](#).

3.6 Processo de Apuração Preliminar

O Art. 201 do Estatuto da PMSP ([Lei nº 8.989/1979](#)) estabelece que a autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço público é obrigada a tomar providências objetivando a apuração dos fatos e responsabilidades.

Apurações preliminares devem ser realizadas de forma eficiente e célere, para que não permaneçam abertas por mais de trinta dias sem uma justificativa fundamentada. A condução de apurações preliminares com agilidade promove transparência e responsabilidade na gestão de tais processos.

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** compromete-se a não manter processos de apuração preliminar abertos por mais de trinta dias sem uma justificativa fundamentada ([Decreto 43.233/2003](#) - artigo 2º, inciso I, alínea a).

3.7 Tratamento de Denúncias

A **Ouvidoria Geral do Município (OGM)**, órgão que integra a Controladoria Geral do Município (CGM), exerce as atividades de órgão central do sistema de ouvidorias da Administração Pública Municipal, orientando a atuação dos órgãos e entidades municipais, cabendo a ela, dentre outras funções: receber e encaminhar manifestações de cidadãos; analisar e encaminhar as denúncias e representações recebidas para a adoção das medidas cabíveis quando presentes os requisitos de admissibilidade; manter canal especializado de atendimento, orientação e recebimento de denúncias de assédio sexual.

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** possui **Ouvidoria com canal para recebimento de Sugestões, Reclamações, Elogios, Denúncias sobre os serviços da SP Regula ou das concessionárias**. A Resolução da SP Regula nº 20 de 4 de dezembro de 2023: “Institui a Unidade de Ouvidoria da Agência

Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo - SP-Regula, estabelece as competências da Unidade e as respectivas orientações de atuação; define as regras e os procedimentos para tratar das manifestações de usuários e terceiros em relação aos serviços prestados, regulados e fiscalizados pela Agência, incluindo os pedidos de acesso à informação dos cidadãos, e dá outras providências.” **A Ouvidoria da SP Regula realiza a sua atividade em interlocução direta com a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo.**

A Ouvidoria recebe denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação da administração pública (e-SIC) e todo tipo de manifestação, conforme elencado na descrição abaixo:

Denúncias

- Assédio moral;
- Assédio sexual;
- Conduta inadequada de funcionário(a) público(a);
- Ilegalidade na gestão pública;
- Irregularidade na contratação e/ou gestão do serviço público;
- Desvio de verbas, materiais e bens públicos;
- Violação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD por ação ou omissão da Prefeitura de São Paulo.

Reclamações

- Serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo.

Acesso à Informação

- Pedidos de acesso à informação;
- Solicitação de publicização de processo da Ouvidoria Geral do Município.

Manifestações

- Sugestões;
- Elogios;
- Solicitações.

Canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM-SP):

- Pelo telefone, no número 156 (opção número 5) da Central SP 156;
- Por e-mail: ogm@prefeitura.sp.gov.br, denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br, gabinete.ogm@prefeitura.sp.gov.br; ouvidoria@spregula.sp.gov.br;
- Por formulário eletrônico – via [Portal 156](#);
- Pessoalmente nas Unidades do [Descomplica-SP](#);
- Pessoalmente, mediante agendamento, no posto da Ouvidoria Geral localizado na Rua Dr. Falcão, nº 69 (ao lado da Estação Anhangabaú do Metrô – Linha Vermelha);
- Por carta, devendo estas serem endereçadas para Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP – CEP: 01009-907;
- Para protocolar documentos endereçados a Ouvidoria Geral, de segunda a sexta-feira, no Viaduto do Chá, nº 15 (saguão do Gabinete do Prefeito);
- Para denúncias de assédio moral e sexual: (11) 3334-7125 – Horário de Atendimento de segunda à sexta das 10h00 às 16h00.

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** compromete-se a colaborar com as atividades exercidas pela Ouvidoria Geral do Município, prestar informações à OGM sobre serviços prestados e falhas que eventualmente ocorrerem, se adequar aos padrões de excelência sugeridos pela OGM, além de buscar capacitação de seus servidores para realização de atividades relacionadas a tratamento de denúncias e adoção de medidas cabíveis em razão das denúncias recebidas.

De igual forma, a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** compromete-se a participar da ampla divulgação dos canais permanentes para recebimento de denúncias e outras manifestações dos cidadãos.

3.8 Recomendações de Auditoria

Assim como todas as Unidades da Administração Direta e Indireta do Município de São Paulo, a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** poderá ser auditada pelo sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal - **Auditoria Geral do Município (AUDI) da Controladoria Geral do Município (CGM)**, ou pelo Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCM/SP).

A auditoria pública é uma ferramenta de gestão que serve de apoio à gestão das políticas públicas, fornecendo aos gestores importantes informações para o aprimoramento do gasto público, a melhoria de processos e a detecção de falhas/erros de execução.

A AUDI realiza trabalhos de Auditoria Interna Governamental (AIG) nos órgãos e entidades da administração direta e indireta. Para tal, são realizados trabalhos que podem resultar na emissão de recomendações, as quais consistem em propostas de ações voltadas ao aperfeiçoamento da governança, gerenciamento de riscos e/ou controles internos.

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** compromete-se a envidar esforços para o cumprimento das recomendações de auditoria e a manter atualizada a disponibilização de informações sobre as auditorias realizadas nesta Agência no seguinte endereço eletrônico: https://capital.sp.gov.br/web/spregula/aceso_a_informacao/auditorias.

3.9 Declaração Anual de Bens

Anualmente, todos os agentes públicos municipais no exercício de mandatos, cargos, funções ou empregos em órgãos da administração direta e indireta devem efetuar a **Declaração Anual de Bens e Valores**, prevista no [Decreto nº 59.432/2020](#).

Neste ato, em consonância com o normativo municipal, a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** se compromete para que 100% dos seus agentes públicos definidos pelo referido Decreto Municipal apresentem, no prazo, a declaração de bens e valores que compõem seu patrimônio, conforme exigido pela legislação vigente.

3.10 Sistema e-Prevenção

Na primeira fase do Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP), a Controladoria Geral do Município, por meio da sua **Divisão do Programa de Integridade e Boas Práticas (CGM/COPI/DPIBP)**, iniciou processo para incorporação do sistema e-prevenção ao PIBP. Trata-se de uma ferramenta estratégica no desenvolvimento das ações do [Programa Nacional de Prevenção à Corrupção \(PNPC\)](#).

A inclusão do sistema e-prevenção contribui para o combate à fraude e à corrupção na administração pública municipal, além de padronizar as medidas de mitigação e gestão de riscos à integridade.

3.11 Diversidade e Inclusão

A [Lei Municipal 15.939/2013](#) trata do estabelecimento de cotas raciais para o ingresso de negros e negras no serviço público municipal em cargos efetivos, comissionados e à contratação de estagiários na administração direta e indireta.

No que tange aos cargos efetivos, esse controle é realizado através da disponibilização de cotas nos concursos públicos realizados pela Administração Municipal. Já para os cargos comissionados e estagiários, cabe à gestão dos órgãos, autarquias e fundações realizarem contratações de forma a promover um ambiente diverso e inclusivo, conforme legislação.

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** compromete-se para que, em seus quadros de cargos em comissão e estágio profissional, pelo menos 20% das vagas sejam ocupadas por negros, negras ou afrodescendentes, conforme estabelecido na legislação municipal.

4 GESTÃO DE RISCOS PARA A INTEGRIDADE

A **Gestão de Riscos para a Integridade** é um processo de natureza permanente, estabelecido, direcionado e monitorado pela alta administração, que contempla as atividades de identificar,

avaliar e gerenciar potenciais eventos que possam afetar a organização, destinado a fornecer segurança razoável quanto à realização de seus objetivos de forma íntegra.

Neste contexto, a Gestão de Riscos para a Integridade constitui como um dos alicerces de um Programa de Integridade, uma vez que almeja a identificação de riscos que possam ter como consequência a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.

Para auxiliar no processo de gestão de riscos, os seguintes documentos podem ser utilizados como norteadores: a Política de Gestão de Riscos da Controladoria Geral do Município de São Paulo ([Portaria CGM nº 49/2023](#)) e o [Manual de Gestão de Riscos](#).

A metodologia desenvolvida tem como objetivo auxiliar o gestor na tomada de decisão com vistas a prover razoável segurança no cumprimento da missão e no alcance dos objetivos institucionais. Além disso, fornece condições para que seja capaz de identificar os principais riscos e as várias possíveis respostas a cada um deles, sendo uma ferramenta importante de apoio na busca por ganhos de eficiência e de eficácia e de melhoria na qualidade dos serviços prestados.

4.1 Gestão de Riscos

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** compromete-se a implementar e manter um sistema de Gestão de Riscos para a Integridade, revisando periodicamente seus processos e controles a fim de incorporar mudanças do ambiente interno e externo, de modo a assegurar uma abordagem proativa na identificação e mitigação de riscos, promovendo a eficiência administrativa e a geração de valor público.

5 PLANO DE AÇÃO E MONITORAMENTO

As estratégias de monitoramento contínuo objetivam acompanhar as ações previstas neste Plano de Integridade e Boas Práticas com vistas a avaliar e monitorar os resultados alcançados pela Agência.

Neste ato, a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo – SP Regula** compromete-se a encaminhar periodicamente, conforme cronograma estabelecido pela Controladoria Geral do Município, relatório acerca da implantação do Plano à alta gestão da Unidade e à CGM, conforme determinado na [Portaria nº 117/2020/CGM-G](#).

6 PROGRAMA DE INTEGRIDADE E BOAS PRÁTICAS (PIBP): INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO (KPIs)

O Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP) possui 03 (três) níveis de maturidade:

Nível	Descrição	Peso
Padronizado	Padronização de práticas e procedimentos de integridade.	4
Integrado	Internalização da ética e integridade	3
Gerenciado	Atuação estratégica da Alta Administração quanto à temática da integridade.	3

Cada nível indica um alcance de maturidade para os órgãos e entidades da administração pública. Importante ressaltar que o avanço de maturidade dependerá da realização de diversas ações ao longo do período de execução do [Programa de Metas 2025-2028](#).

As ações são relacionadas aos *Key Performance Indicators* (KPI) – Indicadores-Chave de Desempenho que serão avaliados de forma contínua, sistêmica e progressiva.

O nível de maturidade é alcançado se, e somente se, todos os KPIs do nível almejado forem corretamente evidenciados. As evidências serão analisadas pelo corpo técnico da Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COPI) da Controladoria Geral do Município (CGM) para fins de comprovação da suficiência da documentação quanto à correspondência com o KPI em análise.

Os indicadores-chave de desempenho (KPIs) estão distribuídos em cinco eixos estruturantes:

- i) Comprometimento da Alta Administração (CAA);
- ii) Cultura para Integridade (CIN);
- iii) Gestão da Transparência (GTR);
- iv) Gestão de Riscos para a Integridade (GRI); e
- v) Gestão da Integridade Pública (GIP).

Para leitura dos quadros seguintes observe a seguinte legenda:

KPI: *Key Performance Indicators* (KPI) – Indicadores-Chave de Desempenho;

NP: Nível Padronizado – 12 KPIs;

NI: Nível Integrado – 12 KPIs;

NG: Nível Gerenciado – 15 KPIs.

EIXO: COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO (CAA)	
<i>Este eixo busca garantir que a alta administração promova valores éticos e participe ativamente da implementação, supervisão, monitoramento e revisão do Programa de Integridade, além de assegurar que a alta administração manifeste apoio contínuo ao Programa, comunique regularmente seu progresso e importância, aloque recursos financeiros e humanos adequados e garanta transparência e responsabilidade em todas as suas ações.</i>	
KPI	OBJETIVO
KPI.1 NP - O Termo de Compromisso e Alcance de Resultados foi assinado e encontra-se atualizado pela Autoridade Máxima do órgão no ciclo de monitoramento?	Demonstrar o compromisso contínuo da Autoridade Máxima do órgão com os princípios e diretrizes do Programa de Integridade e Boas Práticas.
KPI.2 NP - A equipe de Gestão de Integridade foi formalmente designada em processo SEI, incluindo a nomeação do Responsável pelo Controle Interno (RCI) e, pelo menos, um (1) servidor efetivo, conforme estabelecido na Portaria CGM nº117/2020 que define suas competências e responsabilidades?	Assegurar que a equipe de Gestão de Integridade esteja formalmente estabelecida e capacitada para estruturar, implementar, monitorar e revisar os Programas de Integridade de maneira contínua e eficaz, garantindo a conformidade com as diretrizes institucionais.
KPI.3 NP - A alta administração participa, pelo menos uma vez, durante o ciclo de monitoramento, da supervisão das atividades relacionadas ao Programa de Integridade, incluindo sua implementação, monitoramento e revisão, para promover uma cultura de ética e conformidade organizacional?	Garantir que a liderança promova ativamente os valores éticos da organização por meio de seu envolvimento direto e contínuo na implementação, supervisão, monitoramento e revisão do Programa de Integridade, assegurando a eficácia e a conformidade com as diretrizes institucionais.
KPI.1 NI - Os membros da Alta Administração participam de ações relacionadas à Ética, Gestão de Riscos e/ou Programas de Integridade, pelo menos uma vez, durante o exercício?	Demonstrar liderança pelo exemplo, garantindo que a alta administração esteja continuamente comprometida com os valores éticos e a cultura de integridade da organização, por meio de sua participação regular em treinamentos, eventos, congressos ou congêneres.
KPI.1 NG - O órgão possui uma área de controle interno, ou outra área equivalente, que, dentro de suas atribuições, trate das demandas de trabalho relacionadas à Controladoria Geral do Município?	Garantir o pleno desenvolvimento e a implementação eficaz dos Programas e Políticas de Integridade no órgão, por meio de uma área de controle interno ou outra área que contemple essas atribuições dentro de seu escopo de trabalho.
KPI.2 NG - A área de controle interno ou outra área equivalente estruturada pela unidade é composta por, no mínimo, três servidores, nos termos da Portaria CGM nº 117/2020 , Art. 2º, § 4º, dos quais a maioria (dois) deve ser de servidores efetivos?	Assegurar que o órgão tenha uma estrutura mínima de recursos humanos dedicada para a gestão e implementação eficaz das políticas e programas de integridade, em respeito à Portaria CGM nº 117/2020 , garantindo a continuidade e a eficácia das iniciativas de integridade.
KPI.3 NG - O órgão possui recursos financeiros específicos alocados para o Programa de Integridade e Boas Práticas e para as políticas de integridade, garantindo sua implementação e continuidade eficazes?	Assegurar que o órgão tenha comprometimento financeiro adequado para suportar o desenvolvimento, a implementação, a manutenção e a melhoria contínua do Programa de Integridade e Boas Práticas e das políticas de integridade, assegurando sua eficácia e sustentabilidade ao longo do tempo.

EIXO: CULTURA PARA INTEGRIDADE (CIN)	
<i>Este eixo busca promover um ambiente organizacional sustentado por valores e princípios éticos, visando minimizar comportamentos antiéticos dos agentes públicos e proteger a organização contra riscos reputacionais e financeiros.</i>	
KPI	OBJETIVO

KPI.1 NP - O órgão possui um plano de comunicação abrangente e contínuo de disseminação das políticas de integridade?	Assegurar que todos os servidores recebam informações claras e consistentes sobre as políticas de integridade, incluindo ações de combate ao assédio sexual, moral e a discriminação; bem como de proteção ao denunciante, fomentando uma cultura organizacional baseada em ética, honestidade e boa-fé.
KPI.2 NP - Ao menos 10% dos servidores públicos ativos do órgão já realizaram o curso de ética disponibilizado pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI)?	Assegurar que pelo menos 10% dos agentes públicos ativos possuam um entendimento uniforme sobre as normas éticas e de conduta, promovendo a prevenção de comportamentos antiéticos e a manutenção de uma cultura de integridade no órgão.
KPI.1 NI - Os servidores nomeados manifestam ciência do Código de Conduta, assegurando sua compreensão dos padrões de conduta ética e comportamental exigidos?	Garantir que todos os servidores nomeados estejam cientes e compreendam os padrões de conduta ética e comportamental exigidos, promovendo uma cultura de integridade, transparência e responsabilidade desde o início de suas funções.
KPI.2 NI - Pelo menos 30% dos servidores públicos do órgão realizaram o curso de ética disponibilizado pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI)?	Assegurar que 30% dos agentes públicos possua um entendimento uniforme sobre as normas éticas e de conduta, promovendo uma cultura de integridade e prevenindo comportamentos antiéticos.
KPI.3 NI - Caso o órgão possua Conselhos sob sua responsabilidade, são promovidas ações relacionadas à Ética e Integridade junto a seus membros, pelo menos uma vez durante o exercício?	Garantir que seus membros sejam informados sobre os princípios éticos e as melhores práticas, promovendo uma participação responsável, transparente e alinhada aos valores do serviço público.
KPI.1 NG - O órgão possui um código de ética e de conduta específico que reflita os padrões de conduta esperados pelos seus agentes públicos?	Estabelecer e comunicar claramente os padrões de comportamento esperados dos agentes públicos, promovendo a integridade, a transparência e a responsabilidade em todas as atividades do órgão.
KPI.2 NG - Pelo menos 50% dos servidores públicos do órgão realizaram o curso de ética disponibilizado pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI)?	Assegurar que mais de 50% dos agentes públicos possua um entendimento uniforme sobre as normas éticas e de conduta, promovendo uma cultura de integridade e prevenindo comportamentos antiéticos.
KPI.3 NG - O órgão avalia regularmente a eficácia da área/equipe de controle interno em gerenciar as demandas relacionadas à Controladoria Geral do Município, com base em metas de desempenho estabelecidas?	Assegurar que a área/equipe de controle interno não apenas exista formalmente, mas também opere de maneira eficaz e eficiente, promovendo o desenvolvimento contínuo dos Programas e Políticas de integridade e garantindo a perenidade das informações.

EIXO: GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA (GTR)

Este eixo busca fortalecer a confiança dos cidadãos nos Órgãos da Administração Pública Direta e nas entidades da Administração Indireta, permitindo que as partes interessadas acompanhem e avaliem as práticas e resultados da organização.

KPI	OBJETIVO
KPI.1 NP - O órgão divulga e mantém atualizados, em seu site institucional, o Plano de Integridade e Boas Práticas e suas revisões?	Assegurar que as políticas, normas e diretrizes de integridade do órgão sejam comunicadas de forma clara e acessível, garantindo transparência e prestação de contas contínua aos cidadãos.

KPI.2 NP - O órgão publica e mantém atualizadas, em seu site institucional, as devolutivas dos relatórios de monitoramento encaminhados pela Divisão do Programa de Integridade e Boas Práticas, em cada ciclo de monitoramento?	Assegurar a transparência e a responsabilidade contínua no órgão, compartilhando regularmente os resultados dos ciclos de monitoramento e as devolutivas da Divisão do Programa de Integridade e Boas Práticas, permitindo que todas as partes interessadas acompanhem as ações e os progressos do órgão.
KPI.3 NP - O órgão disponibiliza em seu site institucional, de forma clara e acessível, o Código de Conduta, o canal para consulta prévia sobre conflitos de interesses e os canais de denúncia da Ouvidoria?	Assegurar que todas as partes interessadas, incluindo servidores, parceiros e o público, tenham acesso contínuo e atualizado ao Código de Conduta, aos canais de denúncia da Ouvidoria e ao canal de consulta prévia a conflito de interesses, promovendo transparência e responsabilidade.
KPI.1 NI - O órgão atualiza e disponibiliza em seu site institucional as informações do Catálogo Municipal de Bases de Dados (CMBD), assegurando a conformidade com o Decreto nº 63.463/2024 ?	Garantir a conformidade com o Decreto nº 63.463/2024 e promover a transparência e o acesso público a informações importantes, fortalecendo a cultura de dados abertos e transparência na administração pública.
KPI.2 NI - O órgão obtém e mantém o selo de acessibilidade digital em seu site institucional para assegurar a conformidade contínua com os padrões de acessibilidade?	Garantir que todas as informações e serviços disponibilizados online sejam acessíveis a todos os cidadãos, promovendo a inclusão digital e assegurando que o site institucional do órgão continue a atender aos padrões de acessibilidade digital reconhecidos.
KPI.1 NG - O órgão disponibiliza em seu site institucional um relatório detalhado sobre os gastos públicos incorridos semestralmente, utilizando uma linguagem clara e acessível, incluindo resumos executivos, infográficos e exemplos práticos para facilitar a compreensão da sociedade?	Assegurar a prestação de contas da destinação dos gastos públicos de forma transparente e compreensível para todos os cidadãos, promovendo a acessibilidade da informação e o engajamento da sociedade.
KPI.2 NG - O órgão possui um Plano Setorial de Transparência e Dados Abertos (PSTDA) devidamente elaborado e disponibilizado no Portal de Dados Abertos?	Estar em conformidade com o Decreto nº 63.463/2024 e assegurar que o Plano Setorial de Transparência e Dados Abertos (PSTDA) seja adequadamente implementado.
KPI.3 NG - O órgão divulga, em seu site institucional, na aba acesso à informação um arquivo atualizado semestralmente sobre repasses e transferências, contendo valores recebidos, origem, data do repasse, e uma descrição acessível dos dados apresentados para facilitar a compreensão pública?	Garantir a efetiva prestação de contas da destinação dos gastos públicos para a sociedade, promovendo a transparência e a compreensão sobre a utilização dos recursos recebidos.

EIXO: GESTÃO DE RISCOS PARA A INTEGRIDADE (GRI)

Este eixo busca identificar, avaliar, mitigar e monitorar riscos que possam comprometer os valores éticos da organização, além de incorporar a gestão de riscos para integridade na cultura organizacional.

KPI	OBJETIVO
KPI.1 NP - O órgão possui Gestão de Riscos de Integridade contendo: identificação do risco; análise e avaliação de riscos; medidas de tratamento e prazos de implementação?	KPI.1 NP - Objetivo: Fortalecer a capacidade do órgão de identificar, avaliar e mitigar riscos que possam comprometer a integridade, a eficiência e a eficácia de suas atividades, garantindo um ambiente de trabalho ético e transparente e eficiente na gestão dos recursos públicos.
KPI.2 NP - O órgão entrega semestralmente um relatório de monitoramento do Programa de Integridade e Boas Práticas, assinado pela Autoridade Máxima, que	Garantir que a organização pública mantenha uma abordagem sistemática e regular de monitoramento de riscos, proporcionando uma visão clara dos riscos identificados, dos

inclui uma análise detalhada dos riscos identificados, dos controles implementados e das medidas de tratamento em andamento?	controles implementados e de sua eficácia, facilitando a tomada de decisão informada e o gerenciamento adequado dos riscos.
KPI.1 NI - Os gestores monitoram regularmente os planos de ação delineados na Gestão de Riscos?	Assegurar que os processos de identificação e avaliação de riscos estruturados pelos gestores das áreas e equipe de integridade sejam monitorados regularmente pela Alta Administração, permitindo uma análise crítica sobre a Gestão de Riscos, controle gerencial eficaz dos riscos inerentes ao seu setor e a implementação de medidas de mitigação adequadas.
KPI.2 NI - A alta administração divulga semestralmente o progresso do Plano de Integridade e o <i>status</i> dos planos de ação da gestão de riscos, incentivando a discussão e o <i>feedback</i> ativo?	Promover transparência e engajamento entre todos os níveis do órgão, assegurando que os servidores estejam cientes do progresso do Plano de Integridade e dos planos de ação de gestão de riscos, e incentivando o <i>feedback</i> ativo para melhoria contínua.
KPI.1 NG - A organização integra a gestão de riscos de integridade ao planejamento estratégico?	Apoiar a organização na consecução dos resultados planejados, assegurando que todos os objetivos estratégicos sejam integrados ao processo de gestão de riscos para contribuir positivamente no alcance desses resultados.
KPI.2 NG - A organização utiliza uma abordagem padronizada e consistente para definir e revisar o apetite e a tolerância a riscos, comparando cenários pretéritos e cenários futuros, para explorar e analisar os riscos de forma contínua?	Assegurar que a organização pública tenha uma abordagem estruturada e uniforme para definir, revisar e atualizar o apetite e a tolerância a riscos, utilizando comparações entre cenários futuros e cenários pretéritos para identificar e analisar possíveis riscos com base no histórico da unidade, a fim de mitigar a recorrência de riscos anteriores e antecipar futuros.

EIXO: GESTÃO DA INTEGRIDADE PÚBLICA (GIP)

<i>Este eixo busca monitorar a implementação do Programa de Integridade e a execução das ações previstas no Plano de Integridade em integração com outras funções de integridade.</i>	
KPI	Objetivo
KPI.1 NP - O órgão atende às recomendações emitidas pela CGM/AUDI em proporção igual ou maior que 25%?	KPI.1 NP - Objetivo - Fortalecer o controle interno e promover a melhoria contínua na gestão dos processos e atividades do órgão, assegurando que as recomendações de auditoria sejam abordadas e implementadas de forma eficaz.
KPI.2 NP - 100% dos agentes públicos lotados nos órgãos competentes, conforme definido pelo Decreto nº 59.432/2020, ou outro normativo que o substituir, apresentaram, ao tempo da medição, a declaração de bens e valores que compõem seu patrimônio?	Fortalecer as ações de prevenção e combate à corrupção, garantindo a transparência e a conformidade com o Decreto nº 59.432/2020, ou outro normativo que o substituir, por meio da apresentação oportuna de declarações de bens e valores por todos os agentes públicos obrigados.
KPI.1 NI - O órgão atende às recomendações emitidas pela CGM/AUDI em proporção igual ou maior que 50%?	Fortalecer o controle interno e promover a melhoria contínua na gestão dos processos e atividades do órgão, assegurando que as recomendações de auditoria sejam abordadas e implementadas de forma eficaz.

KPI.2 NI - O órgão responde as reclamações recebidas pela Ouvidoria dentro do prazo legal estabelecido, conforme legislação vigente?	Assegurar uma resposta ágil e eficaz às demandas dos cidadãos, fortalecendo a transparência, a confiança e a integridade do órgão perante a sociedade.
KPI.3 NI -O órgão cumpre as recomendações do Relatório de Monitoramento do Programa de Integridade e Boas Práticas em percentual igual ou superior a 70%?	Monitorar, a cada semestre, o grau de atendimento das recomendações emitidas no Relatório de Devolutiva do Monitoramento do IM-PIBP, assegurando que, no mínimo, 70% delas sejam efetivamente implementadas pelas áreas responsáveis, fortalecendo a integridade e as boas práticas administrativas.
KPI.4 NI - A unidade assegura que as empresas com contratos de serviços ou fornecimento contínuos e/ou contratos emergenciais com o órgão mantenham atualizadas as certidões negativas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP)?	Garantir que os órgãos da administração pública mantenham relações jurídicas alinhadas com a legislação vigente, respeitando os princípios da administração pública e a lei de licitações.
KPI.1 NG - O órgão atende às recomendações emitidas pela CGM/AUDI em proporção igual ou maior que 75%?	Fortalecer o controle interno e promover a melhoria contínua na gestão dos processos e atividades do órgão, assegurando que as recomendações de auditoria sejam abordadas e implementadas de forma eficaz.
KPI.2 NG - O órgão trata adequadamente processos de apuração preliminar (Decreto 43.233/2003 , artigo 3º, § 4º, de forma que não há nenhum processo aberto por mais de 30 dias sem justificativa, conforme legislação vigente)?	Garantir a eficiência e a agilidade na condução das averiguações preliminares, assegurando que não permaneçam abertas por mais de 30 dias sem uma justificativa fundamentada, promovendo transparência e responsabilidade na gestão dos processos investigativos.
KPI.3 NG - O órgão assegura que, em seus quadros de cargos em comissão e estágio profissional, pelo menos 20% (vinte por cento) das vagas sejam ocupadas por negros, negras ou afrodescendentes, conforme estabelecido pela Lei nº 15.939/2013 ?	Garantir o cumprimento da Lei nº 15.939/2013 , promovendo a inclusão de negros, negras ou afrodescendentes nos cargos em comissão e estágio profissional, assegurando, inclusive, a equidade de gênero.
KPI.4 NG - Ao tempo da medição, o órgão atingiu o nível aprimorado de aderência às boas práticas nos eixos de prevenção e monitoramento estabelecidos no sistema e-Prevenção do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC) ?	Proteger e fortalecer a instituição contra atos de corrupção, utilizando o sistema e-Prevenção para implementar práticas eficazes de prevenção e monitoramento que aprimorem a integridade organizacional.

Matriz do Indicador de Maturidade do Programa de Integridade e Boas Práticas (IM-PIBP)					
	Compromisso da Alta Administração (CAA)	Cultura para a Integridade (CIN)	Gestão da Transparência (GTR)	Gestão de Riscos para a Integridade (GRI)	Gestão da Integridade Pública (GIP)
Nível – Gerenciado	Unidade possui área de controle interno ou equivalente	Código de Ética específico	Publicação interativa no site institucional de gastos públicos semestrais	Plano de Gestão de Riscos para a Integridade (PGRI) integrado ao Planejamento Estratégico	Atendimento das recomendações emitidas pela CGM/AUDI em proporção igual ou maior que 75%? Processo de Apuração Preliminar concluído em até 30 dias.
	Área de controle interno possui, pelo menos, 3 servidores, sendo 2 efetivos	Pelo menos 50% dos servidores realizaram Curso de Ética no CFCI	Atualização semestral do Portal Dados e Abertos com dados sobre repasses e transferências e publicação interativa no site institucional	Abordagem metodológica de apetite ao risco para o Plano de Gestão de Riscos para a Integridade (PGRI)	20% dos cargos em comissão e de estágio profissional ocupados por negros, negras ou afrodescendentes
	Orçamento destinado à área de controle interno	Gestão da área de controle interno (indicadores de desempenho)	Existência de Plano Setorial de Transparência e Dados Abertos (PSTDA) e abertura dos dados no Portal Dados Abertos		Obtenção do nível aprimorado no sistema e-Prevenção do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC)
Nível – Integrado	Participação da Alta Administração em ações de Integridade	Os servidores nomeados manifestam ciência ao Código de Conduta Funcional (CCF)	Atualização e disponibilização do CMBD	Monitoramento contínuo do Plano de Gestão de Riscos para a Integridade (PGRI)	Atendimento das recomendações emitidas pela CGM/AUDI em proporção igual ou maior que 50%? Resposta às reclamações recebidas pela Ouvidoria dentro do prazo.
		30% dos servidores realizaram Curso de Ética no CFCI			Manutenção do Selo de Acessibilidade Digital
		São promovidas ações junto aos Conselhos sob questões de Integridade e Ética	Divulgação semestral, pela Alta Administração, de resultados/status do PIBP	Certidões negativas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) de empresas contratadas.	
Nível – Padronizado	Termo de Compromisso e Alcance de Resultados Assinado	Unidade possui plano de comunicação para a Integridade	Publicação do PIBP no site institucional	Existência de Plano de Gestão de Riscos para a Integridade (PGRI)	Atendimento das recomendações emitidas pela CGM/AUDI em proporção igual ou maior que 25%?
	Equipe de Gestão de Integridade formalmente designada com, pelo menos, 01 servidor efetivo	10% dos servidores realizaram Curso de Ética no CFCI	Publicação das devolutivas do PIBP no site institucional	Entrega semestral de relatório de monitoramento do PIBP	Declaração de Bens e Valores por 100% dos servidores da Unidade
	Participação da Alta Administração na supervisão do PIBP		Disponibilização de informações no site institucional: CCF, Conflitos de Interesses e Denúncias		
Nível 1 – Inicial	Não estruturada, práticas de integridade realizadas de forma isolada ou pontuais; ausência de ações e monitoramentos contínuos.				