

CARTILHA DE

# COMPLIANCE & BOAS PRÁTICAS

Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores

**RECI  
PREV**

**SAÚDE  
RECIFE**

[www.reciprev.recife.pe.gov.br](http://www.reciprev.recife.pe.gov.br)

## **Diretoria - Executiva**

**Manoel Carneiro Soares Cardoso**  
Diretor-Presidente

**Francisco Canindé Antunes Furtado Jr**  
Vice Diretor-Presidente

**Anna Paula Almeida Nunes e Silva**  
Gerente de Previdência

**Fernanda Albuquerque Paes Barreto**  
Gerente do Saúde Recife

**José Marcos Alves de Barros**  
Gerente de Investimentos

**Elcio Ricardo Leite Guimarães**  
Gerente Administrativo e Financeiro

**Mariana Trigueiro de Freitas**  
Gerente Jurídico

## **Controle Interno**

**Juliana Cottard Giestosa**  
Gestora da Unidade de Controle Interno

**Gustavo Lins Dourado**  
Chefe do Setor de Apoio ao Controle Interno

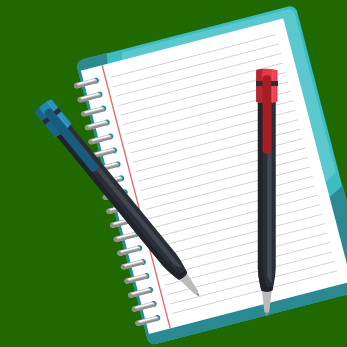
## **Edição**

**Aryen Apoena Moreira Mendes**  
Assessora de Comunicação



# SUMÁRIO

<b>O QUE É COMPLIANCE?</b> .....	<b>4</b>
<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE</b> .....	<b>5</b>
<b>EM COMPLIANCE X NÃO COMPLIANCE</b> .....	<b>6</b>
<b>NOSSA IDENTIDADE</b> .....	<b>7</b>
<b>NOSSOS DEVERES ÉTICOS</b> .....	<b>8</b>
<b>BOA COMUNICAÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b> .....	<b>12</b>
<b>GESTÃO DE RISCOS</b> .....	<b>13</b>
<b>RELAÇÃO COM TERCEIROS</b> .....	<b>14</b>
<b>TREINAMENTO</b> .....	<b>15</b>
<b>OUVIDORIA</b> .....	<b>16</b>
<b>AUDITORIA E MONITORAMENTO</b> .....	<b>17</b>



## O QUE É COMPLIANCE?

A palavra **compliance** significa, de modo geral, obedecer a um procedimento ou regulamento. Assim, quando utilizamos este termo, estamos nos referindo ao cumprimento das normas, condutas, regras, políticas instauradas na **Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores - AMPASS**.



Um programa de compliance define procedimentos para atendimento às exigências legais, normativas e éticas, bem como às normas de boa governança corporativa, boas práticas e políticas de cada negócio, envolvendo as áreas de controles internos e gestão de riscos, entre outras, de modo a assegurar o pleno cumprimento de seus objetivos.

Nesta cartilha estarão contidas as principais informações do nosso Código de Ética e políticas internas, oferecendo diretrizes básicas para a orientação, supervisão e acompanhamento da atuação da AMPASS, com o objetivo de auxiliar na melhoria da sua gestão, por meio do aprimoramento do controle dos ativos e passivos e de uma maior transparência no relacionamento destes com os segurados e as partes relacionadas.

**O Compliance faz parte da estrutura de Governança Corporativa e tem a proposta de aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização por meio da prevenção, monitoramento e mitigação de riscos.**





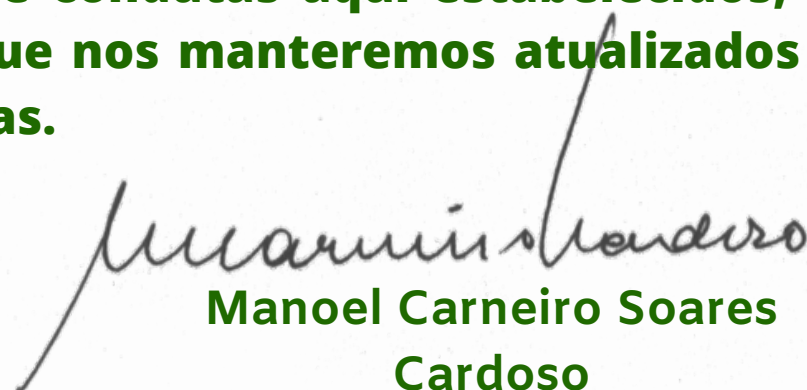
## MENSAGEM DO PRESIDENTE

É com muita satisfação que apresentamos nossa Cartilha de Compliance e Boas Práticas. O ano de 2019 foi um divisor de águas para a Autarquia, ano esse que alcançamos grandes conquistas, como o Código de Ética e a Política de Segurança de Uso da Informação, em janeiro, a Certificação nível III do Pró-Gestão RPPS e a criação do quadro próprio da AMPASS, em abril e em junho, o prêmio de 2º melhor RPPS do Brasil em Boas Práticas Previdenciárias, concebido pela Associação Brasileira de Instituições de Previdência Estaduais e Municipais - Abipem.

Esse período foi uma grande evolução, revalidamos nosso Planejamento Estratégico Situacional (PES) para o quinquênio 2020-2024, o que ajudou a revalidarmos nossa missão e a refletir nossos princípios e valores. A partir dessas mudanças, criamos esta Cartilha como diretriz de condutas que devemos adotar, destacando alguns pontos do nosso Código de Ética e inserindo nossos colaboradores e fornecedores nesse compartilhamento de normas. Nosso principal objetivo é guia-los quanto ao que pode e ao que não pode ser realizado no exercício de suas atividades enquanto servidores ou como nossos colaboradores e fornecedores. Serve também para estabelecer o que consideramos inaceitável e ilegal.

Adotamos uma linguagem de fácil compreensão para tornar o entendimento eficiente e que possamos com isso, elevar nossos padrões de governança e confiabilidade celebrando os princípios que mais estimamos e criando mecanismos para combater condutas que não toleramos.

Temos por missão cumprir esses padrões de condutas aqui estabelecidos, além de preservar a imagem da Autarquia e elevar a qualidade da gestão. Garantimos que nos manteremos atualizados de acordo com a evolução da modernidade e informaremos a todas dessas novas mudanças.



Manoel Carneiro Soares  
Cardoso

Diretor-Presidente



# EM COMPLIANCE X NÃO COMPLIANCE

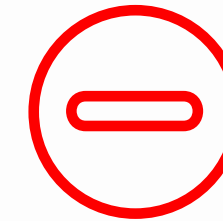
Quando uma gestão não está em conformidade se expõe a riscos de sanções legais, perdas financeiras e perdas reputacionais, como resultado de falhas no cumprimento de leis e regulamentações, já a que está “em Compliance” agrega vantagens extremamente significativas a toda a sua cadeia de valores.



**Preservação da Integridade Civil e Criminal:** Previne e reduz os riscos das condutas não conformes, bem como diminui o grau de exposição e responsabilização da Autarquia em relação a potenciais comportamentos irregulares ou ilegais de seus colaboradores.

**Aumento de Eficiência:** O Compliance reduz a incidência de fraudes e desconformidades, que geram desvios de recursos; evita riscos de sanções legais, perdas financeiras e perda de reputação;

**Constitui-se em importante estratégia de gestão:** Uma cultura organizacional ética exerce influência sobre a integridade dos colaboradores, reduzindo a incidência de comportamentos que representam desvios.



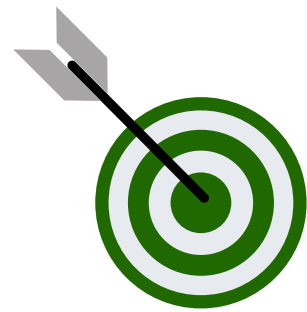
**Sanções legais:** Receber multas pecuniárias, cujo valor pode variar de quantias irrisórias até montantes milionários; responsabilização criminal.

**Perda de reputação:** Confiança e credibilidade; rebaixamentos de certificações; imagem; Fuga de fornecedores e recursos humanos.

**Perdas financeiras / de mercado:** Pagamento de multas; desvio do foco da Diretoria-Executiva; perda de acesso a créditos e financiamentos.

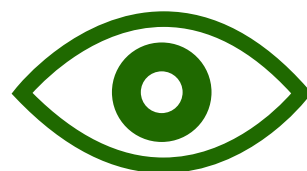


## NOSSA IDENTIDADE



### MISSÃO

**Garantir Previdência e Assistência à Saúde aos servidores do Município do Recife com ações sustentáveis e integradas.**



### VISÃO

**Ser reconhecida nacionalmente pela excelência e transparência na Gestão do Sistema Previdenciário e de Assistência à Saúde dos Servidores do Município do Recife.**



## NOSSOS DEVERES ÉTICOS

Estar em compliance significa estar em conformidade com leis, regulamentos, normas, políticas e procedimentos, adicionando ao conceito princípios de integridade, conduta ética e, até mesmo, de eficiência.

O Código de Ética é um instrumento no qual são retratados a missão, a visão e os princípios da AMPASS, devendo ser difundido entre seus colaboradores, segurados (servidores ativos, aposentados e pensionistas), aos membros dos órgãos colegiados e partes relacionadas (fornecedores, prestadores de serviço, agentes financeiros e outros), reafirmando assim o compromisso dos gestores com uma atuação responsável, transparente e sustentável.



- Ser pontual;
- Ser assíduo(a);
- Ser cordial com os colegas;
- Ser zeloso(a);
- Usar vestimentas adequadas;



- Não usar do cargo/emprego para obter vantagem indevida, para si;
- Não trabalhar alcoolizado;
- Não portar e/ou usar de armas ou drogas;

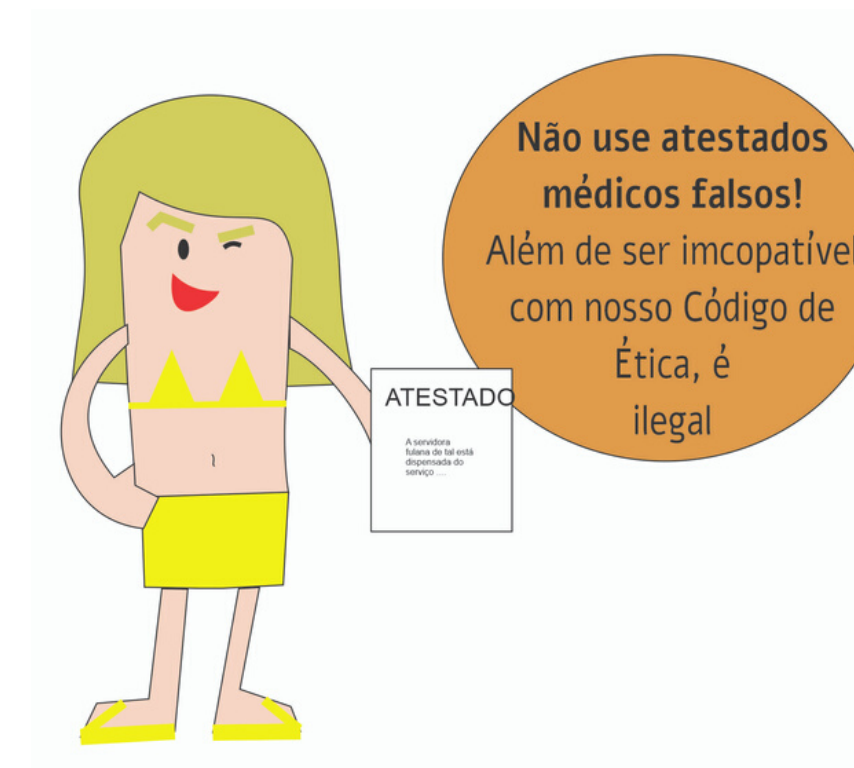
**A AMPASS repudia qualquer tipo de assédio, preconceito ou discriminação, seja ele em virtude de raça, cor, gênero, política ou religião, inclusive em redes sociais.**

**Nossa ouvidoria está disponível e preparada para estas situações.**

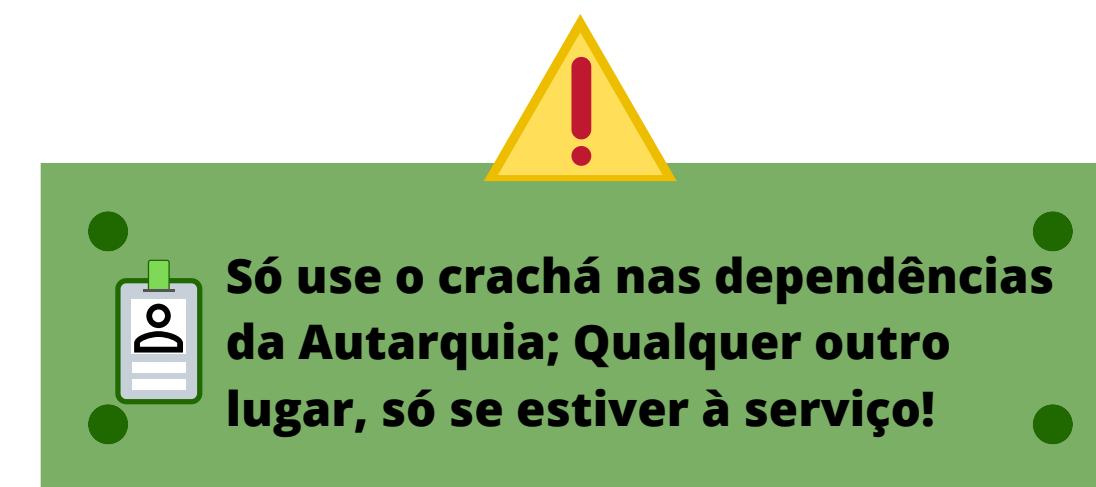
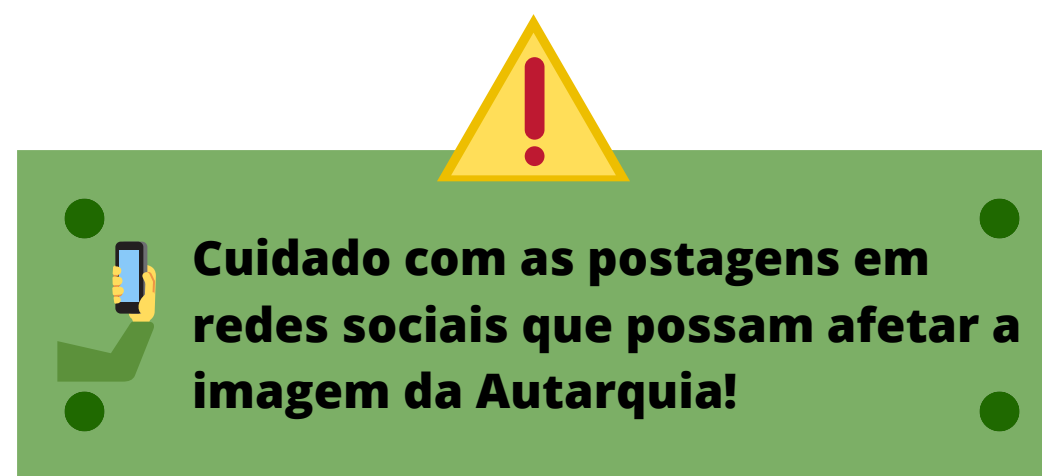
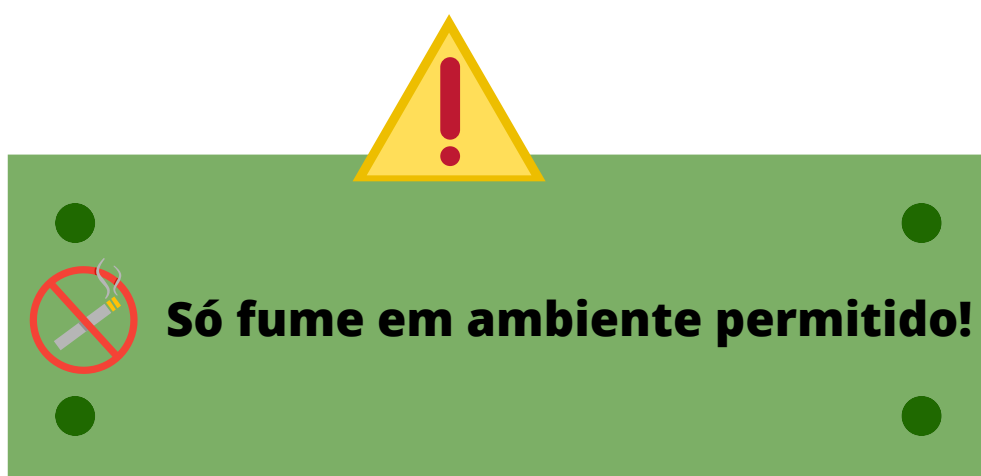




# Isso não é legal...



# Isso não é legal...



# BOA COMUNICAÇÃO

Quando falamos em comunicação, referimo-nos a troca de informação entre indivíduos através da fala, escrita, de código comum ou do próprio comportamento. Entende-se que comunicação é a capacidade de entendimento entre as pessoas através do diálogo.

**Características de uma boa comunicação:**



**SABER OUVIR** - quando você se silencia e escuta o outro de maneira focada, você valoriza e respeita o outro como indivíduo.



**SER ASSERTIVO** - agir com clareza, objetividade e sinceridade. A linguagem deve ser clara e segura, transmitindo segurança.



**SER PROFISSIONAL** - Evitar tratamentos íntimos e diminutivos.

O servidor precisa passar **SEGURANÇA**, mostrar que conhece bem a instituição é fundamental para que se ofereça um bom atendimento. Quando o servidor conhece plenamente o serviço oferecido, fica muito mais fácil apresentá-lo sem utilizar textos decorados. Isso proporciona a **OBJETIVIDADE** necessária ao tratamento da solicitação.

**"A obrigação de conhecer a estrutura administrativa do órgão é do servidor, e não do usuário!"**

**REDES SOCIAIS:** Os funcionários são responsáveis pela boa reputação da AMPASS e o conteúdo por eles produzido, tem a capacidade de impactar na nossa imagem. Portanto, é essencial que cada servidor compreenda o seu papel neste contexto, devem se sentir parte da nossa comunicação, além de corresponsáveis pelo sucesso da gestão. O servidor deve ter cuidado com o conteúdo que produz nos ambientes digitais (redes sociais e sites) particulares, devido ao vínculo com Autarquia. Não se deve colocar em risco os princípios e valores que preservamos.



# ATENDIMENTO AO PÚBLICO

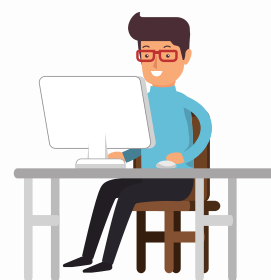
Todos os servidores da AMPASS, em especial aqueles que atendem ao público, devem zelar pela imagem da instituição. Algumas regras são imprescindíveis para qualquer tipo de atendimento:

- **Presteza** - demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- **Cordialidade** - utilização de expressões como "Obrigado", "Por favor", "Com licença", "Desculpe-nos pela demora";
- **Sigilo** - com relação aos assuntos confidenciais;
- **Tom da voz** - moderado, principalmente em ambientes fechados;
- **Uso do telefone de trabalho** - não deve ocorrer de forma simultânea à realização de outra atividade;
- **Uso do celular pessoal** - o telefone celular não deve ser atendido ou utilizado para envio ou leitura de mensagens durante o atendimento;
- **Organização e limpeza** - deve-se evitar deixar pilhas de papel, processos e documentos de forma desorganizada sobre a mesa.

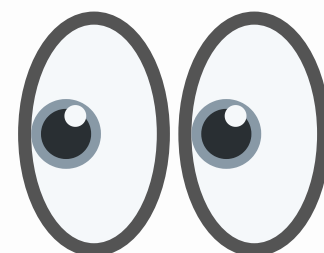
Um bom atendimento não é verificado somente pelo que o servidor fala, mas também pelo profissionalismo de sua postura, seu comportamento, seu tom de voz e atitude. Para facilitar a identificação, todos os funcionários devem usar o crachá em local visível no seu horário de trabalho e enquanto se encontrarem nas dependências da Autarquia. É de extrema importância observar alguns cuidados:



Deixe o mau-humor em casa



Utilize trajés adequados ao ambiente profissional



Dirija seu olhar para os olhos do usuário



Seja simpático(a) e cordial





## AVALIAÇÃO DE RISCOS

O mapeamento dos riscos de Compliance estabelece prioridades de ação. Ao identificar os riscos relevantes, considerando os objetivos e metas vistos no planejamento estratégico da organização, é possível se verificar onde o Programa de Compliance deve agir para que seja realmente efetivo, economizando esforços, tempo e recursos, trazendo segurança para a Autarquia, ajudando-a a prevenir situações desfavoráveis e aproveitar as oportunidades externas.

O plano de gerenciamento de riscos deve descrever como os processos organizacionais serão estruturados e executados, iniciando pela identificação dos riscos, suas análises qualitativa e quantitativa, seu plano de respostas e concluindo com a forma que os riscos serão controlados e monitorados.

		MAPA DE CALOR				
IMPACTO	Muito Alto	Amarelo	Laranja	Laranja	Vermelho	Vermelho
	Alto	Amarelo	Amarelo	Laranja	Vermelho	Vermelho
	Médio	Amarelo	Amarelo	Laranja	Laranja	Vermelho
	Baixo	Verde	Amarelo	Amarelo	Laranja	Vermelho
	Muito baixo	Verde	Verde	Amarelo	Laranja	Laranja
Critério de Impacto x Probabilidade		Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
		PROBABILIDADE				



**Planejamento Estratégico Situacional 2020-2024 está disponível em:**

<http://reciprev.recife.pe.gov.br/planejamento-estrategico>





## RELAÇÃO COM TERCEIROS

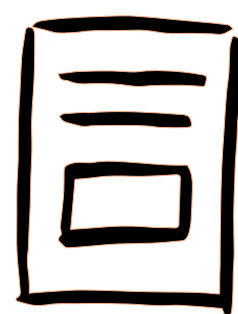
Nos processos de contratação de terceiros, os servidores e colaboradores devem atuar com isonomia, cumprindo as normas sem favorecer ou prejudicar qualquer concorrente, de tal forma que nenhum procedimento ou atitude possa ser interpretado como tendencioso, colocando sob suspeição decisão ou adjudicação de contrato.

A escolha de serviço terceirizado deve ser precedida de diligências (due dilligence), com os devidos registros formais, para verificação das reais condições de trabalho, dos controles internos, da inequívoca ausência de conflitos de interesse, da idoneidade e capacidade do prestador.

O resultado da negociação entre a AMPASS e seus prestadores de serviços deve estar expresso em instrumentos contratuais. É necessária, dentre outras, cláusula específica referente ao cumprimento da lei anticorrupção.

A AMPASS usará medidas efetivas para apuração e correção de atos irregulares, além de realizar, periodicamente, avaliação do desempenho dos prestadores de serviços, de modo a verificar a qualidade dos trabalhos prestados no cumprimento dos contratos e adotar eventuais correções de rumo.

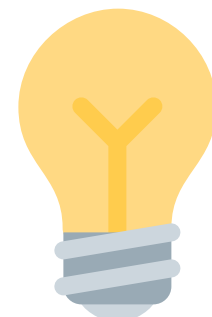
Esta cartilha deve ser adotada pelos órgãos colegiados e partes relacionadas (fornecedores, prestadores de serviço, agentes financeiros e outros) e será anexada, juntamente com o Código de Ética, aos novos contratos e cartas de credenciamento.



RECEBE



LÊ



ENTENDE



SE COMPROMETE



## TREINAMENTO

**Os treinamentos devem ser feitos com o intuito do aperfeiçoamento da Autarquia, atualizando-se de novos métodos, técnicas e normas, para cada função.**

**É uma forma de transmitir cada objetivo e regras do nosso programa, adotando diferentes temas, devendo ser de feito regularmente.**

**Todos os colaboradores, atuais e novos, receberão treinamento quanto às regras contidas nesta cartilha, observando as particularidades da atuação de cada um dos nossos profissionais.**

**O dirigentes devem incentivar este desenvolvimento dos colaboradores para manter os critérios técnicos, garantindo a qualificação de seus funcionários.**



## OUVIDORIA - CANAL DE DENÚNCIAS

O objetivo da ouvidoria é dar voz as diferentes formas de participações, obedecendo os princípios constitucionais. A AMPASS- recebe, registra, instrui, analisa e dá o devido tratamento a todos os tipos de manifestações dos cidadãos e servidores públicos sobre os serviços disponibilizados pela Autarquia.

Quando a demanda é denúncia, ela é averiguada pela Comissão de Ética, garantindo a imparcialidade e preservação do anonimato, conforme o caso, para um bom relacionamento entre todos. O canal de ouvidoria é aberto tanto ao público interno quanto ao externo.

### COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO:



**A Comissão de Ética, com atribuições instituídas pelo Código de Ética, é um organismo independente com competência para analisar as ações e omissões dos servidores, membros dos órgãos colegiados e da diretoria executiva, dentre outros, e sugerir sanções aplicáveis nos casos de constatação de comportamentos não aderentes às regras de conduta**



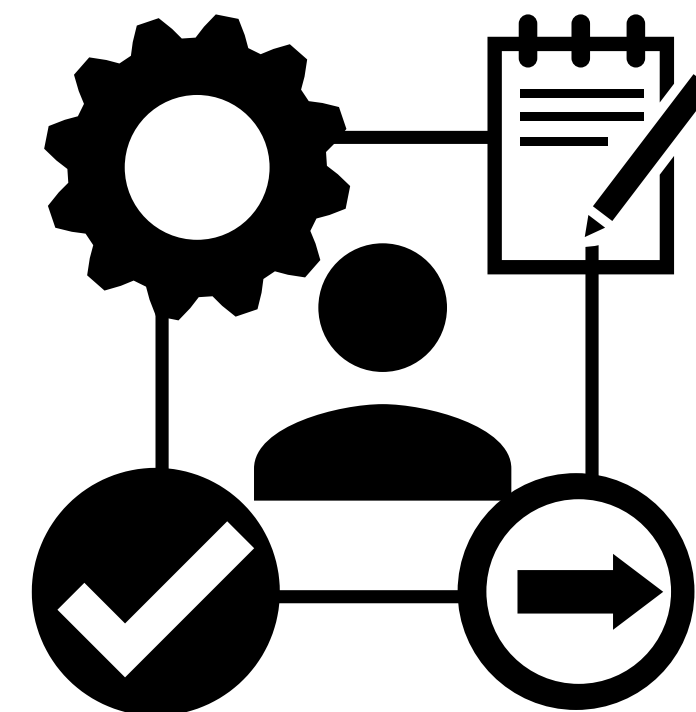
## AUDITORIA E MONITORAMENTO

O monitoramento deve ser contínuo e considerado como um guia para a construção de planos de ação e manutenção dos requisitos mínimos exigidos assegurando sua existência. A forma ideal de efetuar este controle e monitoramento é através de auditorias, pois permite identificar possíveis falhas e a promoção de adaptações assegurando a excelência de seus processos, evidenciando a preocupação com a melhoria contínua. Trata-se de um grande e importante pilar de governança.

Através das auditorias é possível identificar:

- Se o Canal de Denúncias implementado é eficiente e os casos registrados estão sendo cuidadosamente tratados;
- Se os procedimentos implementados em áreas consideradas como de alto risco, à exemplo, da área de compras, estão aderentes para que não ocorram subornos e/ ou atos ilícitos;
- Se os treinamentos baseados em riscos estão sendo ministrados de forma eficiente para os colaboradores da organização assegurando frequência compatível com a necessidade.

O monitoramento dos procedimentos da organização é fundamental para garantir o padrão ético e atendimento dos requisitos por parte dos profissionais, fornecedores, parceiros e clientes. Estes procedimentos devem ser planejados, documentados e efetuados periodicamente. A prática da auditoria é uma importante propulsora do ciclo PDCA: Planejar, Desenvolver, Checar e Ajustar. Através da avaliação contínua dos processos da organização é possível verificar se o que foi implementado foi alcançado de forma consistente. Caso negativo, deverá ser estabelecidas ações corretivas para eliminar a sua causa.





Contato: (81) 3355-1601/1650

Site: [www.reciprev.recife.pe.gov.br](http://www.reciprev.recife.pe.gov.br)

Endereço: Av. Manoel Borba, 488 - Boa Vista,  
Recife, -PE, CEP: 50070-000