

## **DIRETORIA DE COMPLIANCE**

## **COMLURB / PRE / DCO**

- Dirigir, administrar e coordenar as atividades inerentes à Diretoria de Compliance;
- dirigir e se responsabilizar por um Programa de Integridade alinhado com os valores e objetivos da Companhia, com responsabilidade pela aplicação dos processos relacionados à governança corporativa e riscos;
- garantir que a Companhia atue de forma eficiente e transparente, integrando as atividades, minimizando equívocos e desperdícios, agindo em conformidade com as diretrizes e leis relacionadas ao seu negócio;
- supervisionar e controlar a aplicação do programa de conformidade, garantindo sua constante atualização;
- coordenação e revisão de conformidades internas e atividades de monitoramento, incluindo revisões periódicas;
- centralizar e coordenar a resposta a consultas e questionamentos de órgãos de controle externos, notadamente da Controladoria Geral do Município e do Tribunal de Contas do Município, além do atendimento a Auditorias Externas, trabalhando pela regularização das impropriedades porventura identificadas;
- desenvolver políticas e programas que garantam segurança para a realização de denúncias que tenham por objetivo investigar suspeitas de fraude e outras irregularidades;
- desenvolver e gerenciar institucionalmente o processo de gestão de riscos e controles da Companhia;
- atuar, em conjunto com os demais setores especializados, na gestão de riscos operacionais e controle interno, incluindo mapeamento dos processos e os planos de continuidade do negócio;
- responsabilizar-se pela disseminação da cultura interna de Compliance, através de apresentações institucionais e treinamento de agentes de Compliance e no desenvolvimento e sua adequada divulgação interna;
- harmonizar a atuação da Diretoria Executiva com as diretrizes e normativas editadas pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, acionista majoritário da Companhia;
- participar das decisões da Diretoria Executiva da Companhia;
- elaborar e consolidar as propostas orçamentárias de investimento e custeio dos órgãos da sua Diretoria;
- indicar fiscais de contratos sob a responsabilidade de sua Diretoria;
- exercer, dentro da esfera de suas atribuições, todos os atos de administração, podendo delegar competência, salvo nos casos em que esta, por disposição legal ou estatutária, seja indelegável;
- manter contatos externos concernentes à atuação de sua Diretoria;
- receber, controlar e encaminhar documentos, assinar ofício de respostas, solicitar prorrogação de prazos, pedidos de informações, receber e encaminhar processos de diligências da Companhia junto ao Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro e à Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro;

- coordenar os trabalhos desenvolvidos pelo órgão setorial do Sistema Municipal de Ouvidoria visando aprimorar as atividades e procedimentos da Companhia, em conjunto com os demais órgãos de controle interno;
- dirigir, administrar, coordenar e supervisionar a implementação de programas de controle e acompanhamento de desempenho e metas no âmbito da Companhia, observando as diretrizes estabelecidas pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;
- garantir a implantação e implementação dos programas relativos a controle e acompanhamento de itens de performance e desdobramento de metas;
- dirigir, administrar, coordenar e fiscalizar a gestão da Tecnologia da Informação compreendendo todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações no âmbito da Companhia;
- assinar, juntamente com o Diretor-Presidente e o Diretor de Administração e Finanças, na condição de co-responsável, os contratos que criem obrigações financeiras, em sua respectiva área de atuação.

#### **COORDENADORIA DE CONFORMIDADE ESTATUTÁRIA**

**PRE / DCO / CCE**

- Zelar pela conformidade estatutária da Companhia, em consonância com a Lei 13.303/2016;
- esclarecer responsabilidades institucionais para fortalecer a eficácia estatutária;
- verificar a aderência da estrutura organizacional e dos processos às diretrizes estatutárias;
- sugerir ações e medidas a serem implementadas naquilo que se refere ao escopo de aplicação das diretrizes estatutárias;
- informar aos membros do Conselho de Administração sobre aspectos relevantes de implementação e monitoramento da conformidade estatutária;
- apoiar a elaboração do plano de negócios com estratégia de longo prazo da COMLURB para aprovação do Conselho de Administração;
- acompanhar revisão e implementação do estatuto social;
- manter interlocução direta com o Conselho de Administração;
- apoiar o Comitê de Auditoria Estatutário;
- interagir com os demais setores, conforme necessário, para aperfeiçoar práticas de conformidade estatutária da Companhia;
- elaborar documentos, relatórios e pareceres em sua área de competência;
- centralizar e coordenar a resposta a consultas e questionamentos relacionadas com os Requerimentos de Informação da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;
- garantir a observância dos requisitos de transparência exigidos pela LEI Nº 13.303, de 30 junho de 2016:
  - elaboração de carta anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa;

- adequação do estatuto social à autorização legislativa de sua criação;
- divulgação das atividades desenvolvidas, estrutura de controle, fatores de risco, dados econômico-financeiros, comentários dos administradores sobre o desempenho, políticas e práticas de governança corporativa e descrição da composição e da remuneração da administração;
- elaboração e divulgação de política de divulgação de informações;
- elaboração de política de distribuição de dividendos;
- elaboração e divulgação da política de transações com partes relacionadas;
- divulgação de carta anual de governança corporativa;
- divulgação anual de relatório integrado ou de sustentabilidade.

## **COORDENADORIA GERAL DE GOVERNANÇA**

**PRE / DCO / CCG**

- Dirigir e responsabilizar-se por um Programa de Integridade alinhado com os valores e objetivos da Companhia, com responsabilidade pela aplicação dos processos relacionados à governança corporativa;
- criar e implementar mecanismos e ferramentas que promovam um ambiente de integridade na COMLURB;
- dar suporte ao planejamento de projetos estratégicos da organização ligados ao Compliance, quando determinados pela Diretoria;
- propor normas, diretrizes e procedimentos referentes às atividades de ambiente ético e prevenção de atos ímprobos, fundamentadas na legislação vigente;
- estabelecer diretrizes para elaboração, manutenção e controle de regimentos, regulamentos, manuais, políticas, normas, procedimentos e outros documentos necessários à boa governança, bem como a catalogação e manutenção das matrizes dos instrumentos vigentes e em elaboração;
- propor e implementar mecanismos que garantam a integridade corporativa, alinhada às melhores e consagradas práticas de governança;
- Promover:
  - práticas e princípios de conduta e padrões de comportamentos;
  - o desenvolvimento contínuo dos empregados e incentivar a adoção de boas práticas de governança;
  - a aderência às regulamentações, leis, códigos, normas e padrões;
  - emitir recomendações para o aprimoramento da governança;
- desenvolver e implementar ferramentas que possam fomentar os mais elevados padrões de integridade, como a "due diligence" (auditoria) de fornecedores;
- promover ações que demonstrem o apoio da Alta Administração da Companhia às ações do Programa de Integridade;
- coordenar a adequação dos processos da Companhia à Lei Geral de Proteção de

Dados;

- manter atualizadas as informações em Transparência Ativa de sua competência;
- elaborar documentos, relatórios e pareceres em sua área de competência.

#### **GERÊNCIA DE CULTURA DE INTEGRIDADE**

PRE / DCO / CCG / CGC

- Responsabilizar-se pela disseminação da cultura interna de Compliance, através de apresentações institucionais e treinamentos e no desenvolvimento e sua adequada divulgação interna;
- participar, conforme as orientações da Diretoria, na regulamentação da gestão de conformidade;
- criar e implementar programas de qualificação e disseminação de conhecimento dos temas relacionados à integridade, a serem oferecidos a todos empregados;
- acompanhar a revisão e implementação de políticas e normas administrativas;
- elaborar, divulgar e atualizar Código de Conduta e Integridade, conforme política e orientação da Diretoria e instruções normativas do Executivo Municipal;
- promover e acompanhar o treinamento periódico, no mínimo anual, sobre Código de Conduta e Integridade, a empregados e administradores, e sobre a política de gestão de riscos e conformidades, a administradores em conjunto com a Universidade COMLURB, quando necessário e em conformidade com as orientações da Diretoria;
- disseminar a importância da conformidade, bem como a responsabilidade de cada área da Companhia na construção da cultura de integridade.

#### **GERÊNCIA DE INTEGRIDADE CORPORATIVA**

PRE / DCO / CCG / CGI

- Centralizar e coordenar a resposta a consultas e questionamentos de órgãos de controle externos, notadamente Controladoria Geral do Município (CGM) e Tribunal de Contas do Município (TCM), além do atendimento a Auditorias Externas, trabalhando pela regularização das impropriedades porventura identificadas;
- desenvolver políticas e programas que garantam segurança para a realização de denúncias que tenham por objetivo investigar suspeitas de fraude e outras irregularidades;
- coordenar ferramentas que promovam um ambiente de integridade, por meio de canais para recebimento de denúncias ao Código de Conduta e Integridade da COMLURB;
- receber demandas para o aprofundamento de análises e investigações propostas pela órgão gestor da Integridade Pública;
- avaliar, mediante inspeções regulares, os resultados da gestão nas unidades, sugerindo e recomendando normas de procedimentos para o perfeito registro dos atos e fatos da gestão;

- colaborar com as diversas áreas da Companhia com informações que permitam aperfeiçoar suas atividades e orientar as unidades gestoras para mitigação de eventuais fragilidades;
- elaborar plano anual de trabalho a ser aprovado pelo Diretor;
- avaliar os procedimentos orçamentários, financeiros, contábeis, patrimoniais e operacionais da Companhia;
- exercer o controle interno e o acompanhamento de suas rotinas, através de inspeções;
- informar, imediatamente, à Presidência quaisquer irregularidades apuradas durante a execução dos trabalhos;
- cumprir as determinações constantes nos atos normativos emanados pelos órgãos superiores;
- analisar as diligências baixadas pelo Tribunal de Contas do Município (TCM) e encaminhá-las aos órgãos envolvidos para serem respondidas dentro do prazo determinado;
- revisar e unificar as respostas das diligências, encaminhando-as para assinatura do Presidente e respectiva remessa ao Tribunal de Contas do Município (TCM);
- receber os relatórios da Auditoria Geral (RAG) e demais demandas da Controladoria Geral do Município (CGM) e providenciar junto às áreas da Companhia a obtenção das respostas no prazo estabelecido;
- estabelecer planos de contingência para as principais fragilidades identificadas pelos Órgãos de Controle do Município (TCM e CGM);
- preparar a Prestação de Contas de Gestão da Companhia com vista à certificação do Exercício;
- apresentar sugestões para melhoria dos controles internos, visando à economicidade, eficiência e eficácia dos mesmos;
- representar a Diretoria da Companhia nas reuniões do Conselho Fiscal;
- propor mecanismos de mitigação de conflitos de interesse entre pessoas jurídicas e a Administração Pública Municipal, baseando-se na análise dos riscos operacionais e institucionais;
- promover a adequação dos processos da Companhia à Lei Geral de Proteção de Dados;
- propor medidas e formular políticas transparentes sobre o uso, a coleta e o armazenamento de dados;
- monitorar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados;
- receber e dar tratamento às manifestações acerca do andamento da implementação de procedimentos no cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados;
- orientar e difundir as boas práticas na segurança dos dados;
- elaborar mensalmente relatório com dados estatísticos sobre a adequação da Companhia à Lei Geral de Proteção de Dados;
- elaborar documentos, relatórios e pareceres em sua área de competência.

## **GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

## **PRE / DCO / CCG / CGT**

- Dirigir, administrar, coordenar e fiscalizar a gestão da Tecnologia da Informação compreendendo todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações no âmbito da COMLURB;
- planejar, coordenar, programar, executar e controlar o processo de tecnologia da informação na Companhia;
- estabelecer e garantir o uso de padrões e as especificações técnicas dos softwares básicos, dos serviços corporativos, dos sistemas de informação, dos procedimentos operacionais técnicos e das plataformas de hardware, em consonância com as políticas do Conselho Municipal de Informática - CMI;
- definir os padrões tecnológicos para as diversas áreas administrativas, operacionais, financeiras e jurídicas;
- identificar a necessidade de pessoal técnico, hardware e software proprietários, novas tecnologias, novas metodologias de desenvolvimento de sistemas, bem como os meios necessários à manutenção da estrutura corporativa de dados, tomando as providências administrativas para a sua aquisição;
- elaborar testes de novas tecnologias e metodologias, plano de contingência, regras e procedimentos de geração, guarda e atualização dos backups;
- identificar a necessidade de treinamento técnico;
- prestar serviços de consultoria e suporte técnico aos usuários;
- manter sistema de Help Desk atuante;
- tratar adequadamente as reclamações e sugestões;
- desenvolver sistemas, em atendimento às necessidades das áreas administrativa e operacional;
- modelar e administrar a estrutura de rede corporativa de dados;
- realizar auditorias aleatórias nos equipamentos dos usuários;
- realizar testes de performance da rede de dados;
- monitorar a integridade dos bancos corporativos de dados;
- administrar os contratos de aluguel e/ou manutenção de hardwares, softwares, sistemas e serviços de informática, assim como o orçamento físico e financeiro de informática;
- administrar toda e qualquer rede de computadores e/ou servidores de dados, Intranet e o acesso à Internet;
- prover soluções de conectividade, portabilidade e interoperabilidade;
- garantir, com segurança, o provimento das informações necessárias à operação, gestão e manutenção da rede corporativa de dados;
- gerenciar a rede corporativa de dados;
- prover a integração dos sistemas de informação;

- estabelecer as ações estratégicas/táticas de informática;
- definir a metodologia de desenvolvimento de sistemas;
- propor medidas e formular políticas na área de tecnologias de informação;
- promover, ofertar e apoiar as áreas da Companhia, em relação à alocação de recursos de Tecnologia da Informação;
- promover, implementar e gerir os sistemas eletrônicos da Companhia;
- promover e coordenar a modernização e a transformação digital dos procedimentos administrativos;
- buscar inovações e ofertar soluções de tecnologia da informação para aumentar a eficiência e aprimorar os processos de trabalho da Companhia;
- propor medidas e definir diretrizes para a gestão de dados;
- orientar e difundir as boas práticas na Gestão de Dados;
- elaborar documentos, relatórios e pareceres em sua área de competência.

#### **COORDENADORIA DE CONFORMIDADE E MONITORAMENTO**

PRE / DCO / CCM

- Garantir que a Companhia atue de forma eficiente e transparente, integrando as atividades, minimizando equívocos e desperdícios, agindo em conformidade com as diretrizes e leis relacionadas ao seu negócio;
- propor políticas de gerenciamento de risco;
- desenvolver e gerenciar institucionalmente o processo de gestão de riscos e controles da Companhia;
- atuar, em conjunto com as demais áreas da Companhia, na gestão de riscos operacionais, incluindo o mapeamento dos processos e os planos de continuidade do negócio;
- realizar auditoria interna para aferir a adequação dos controles internos e a efetividade do gerenciamento de riscos;
- atuar como PMO (Project Management Office) ou escritório de projetos da Companhia;
- apoiar o gerenciamento do portfólio de programas e projetos da COMLURB no que se refere aos processos de planejamento, acompanhamento e facilitação;
- definir e manter a metodologia de Gerenciamento de Projetos (GP);
- dar suporte, treinamento e consultoria técnica na utilização da metodologia, ferramentas e melhores práticas em Gerenciamento de Projetos (GP) aos Gerentes de Projetos;
- acompanhar o Gerenciamento de Projetos executado pelas diversas áreas da Companhia nos seguintes aspectos:
  - comparação do desempenho real do projeto (escopo e tempo) com o plano de gerenciamento do projeto;

- manutenção de uma base de informações precisas e oportunas a respeito de produtos do projeto e suas relativas documentações do início ao término do projeto;
- reportar o desempenho dos projetos estratégicos (escopo e tempo) fornecendo à alta administração informações gerenciais consolidadas para auxiliar na medição de progresso, previsão e tomada de decisões;
- interagir com toda organização e promover integração, compartilhamento de informações e comunicação entre as áreas e projetos;
- zelar pela manutenção e difusão do conhecimento em Gerenciamento de Projetos;
- aferir a efetividade do gerenciamento dos riscos dos projetos executados pelas diversas áreas da Companhia;
- realizar auditorias internas visando verificar a conformidade dos processos com adequação constante das práticas de gestão;
- conduzir, planejar, organizar e controlar as atividades de performance, mantendo uma visão integrada do plano estratégico em toda a cadeia de valor da Companhia, com o objetivo de garantir sua implementação dentro do prazo e custos definidos no plano estratégico;
- realizar monitoramento contínuo das atividades desenvolvidas por aqueles que ocupam funções nos níveis estratégicos, possibilitando a detecção tempestiva de riscos e de eventuais condutas ilícitas praticadas contra a Administração Pública, com a implementação de medidas corretivas, repressivas e pedagógicas;
- verificar a conformidade do processo de indicação e de avaliação de membros para o Conselho de Administração e para o Conselho Fiscal;
- apoiar a elaboração do plano estratégico da COMLURB;
- elaborar o plano de negócios para o exercício anual seguinte e estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para os próximos anos para aprovação do Conselho de Administração;
- elaborar documentos, relatórios e pareceres em sua área de competência.

## **GERÊNCIA DE GESTÃO PARA RESULTADOS**

**PRE / DCO / CCM / CGR**

- Conduzir, planejar, organizar, controlar e finalizar as atividades, mantendo uma visão integrada do plano estratégico em toda a cadeia de valor da Companhia e o objetivo de garantir a implementação dentro do prazo e custos definidos no plano estratégico;
- prestar todo o suporte necessário aos gerentes e suas equipes;
- coordenar a instituição e manutenção dos padrões de qualidade;
- auxiliar na priorização de recursos e na capacitação de profissionais em gerenciamento de resultados;
- identificar e dar suporte ao andamento de processos com problemas;
- responsabilizar-se pelo direcionamento dos processos e dos seus respectivos gerentes;

- coordenar, planejar, programar e monitorar os resultados dos processos de:
  - implantação e gestão de programa de excelência;
  - implantação do Programa 5S;
  - gestão de metas;
  - gerenciamento da rotina organizacional;
  - padronização.

### **COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO – OUVIDORIA PRE / DCO / CCO**

- Representar o cidadão junto à Companhia, como intermediário entre o demandante e a unidade administrativa envolvida, em caso de necessidade de maior informação ou em situações de conflito real ou potencial;
- estabelecer parceria com os demais empregados, propondo ações de melhoria da qualidade dos serviços e produtos, estimulando a eficiência e a austeridade administrativa;
- monitorar o atendimento ou resposta às demandas referentes a COMLURB e cobrar resultados, informando o demandante;
- sugerir e apontar soluções, em sua área de atuação, de modo a prevenir e solucionar conflitos;
- levar ao conhecimento do Presidente os eventuais descumprimentos das demandas;
- sugerir simplificação ou modificação de procedimentos, facilitando o acesso do cidadão à Ouvidoria e agilizando as respostas às solicitações;
- elaborar mensalmente relatório com dados estatísticos das demandas recebidas e respectivos andamentos;
- emitir anualmente relatórios gerenciais;
- coordenar os trabalhos desenvolvidos pelo órgão setorial do Sistema Municipal de Ouvidoria visando aprimorar as atividades e procedimentos da Companhia, em conjunto com os demais órgãos de controle interno;
- representar a COMLURB com o objetivo de assegurar o equilíbrio da relação entre Companhia e usuários dos seus serviços;
- receber e analisar as demandas provenientes do Sistema de Ouvidoria - SISO, instituído pela Ouvidoria Central da Prefeitura, da Web - Internet, CAS - Controle de Atendimento das solicitações encaminhando às áreas responsáveis para solução em tempo hábil;
- manter um canal direto de comunicação entre o cidadão e a COMLURB, de forma a melhorar a prestação de seus serviços e assegurar e informar as atividades realizadas na empresa;
- dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas quando for de interesse individual e quando for de interesse público, informar coletivamente;

- contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- atuar em parceria com os gerentes, objetivando manter-se como fonte para a medição da satisfação do usuário, com vistas à correção de rumos, melhoria contínua dos processos relacionados com a prestação de serviços internos e externos da Companhia;
- apresentar, periodicamente, à Presidência, relatórios sobre as atividades do órgão, para embasar as decisões estratégicas para sustentação do negócio;
- atender o cliente-cidadão de forma eficaz, com atenção aos seus anseios e necessidades, garantindo sua satisfação e melhoria constante dos serviços oferecidos pela COMLURB;
- buscar sempre a qualidade do atendimento tanto no contato inicial, através de telefone, web ou presencial, quanto no atendimento final, na realização do serviço operacional;
- manter sempre atualizado o manual de atendimento, para que o atendente esteja sempre pronto a dar informações adequadas ao cidadão que solicita serviços;
- analisar e propor técnicas para a melhoria de atendimento;
- desenvolver, aplicar e compilar pesquisas de satisfação ativa com o cliente-cidadão sobre a qualidade dos serviços e promover melhorias constantes na operação na Cidade do Rio de Janeiro;
- sugerir simplificação ou modificação de procedimentos, facilitando o acesso do cidadão à Ouvidoria e agilizando as respostas às solicitações;
- propor medidas e formular diretrizes para o processo de relacionamento com o cidadão, incluindo a definição de padrões para a prestação e a avaliação de qualidade;
- coordenar a gestão e as operações dos canais telefônicos e digitais de atendimento ao cidadão na Companhia;
- propor diretrizes e oportunidades de melhoria para o processo de atendimento ao cidadão;
- orientar sobre o uso dos canais e facilitar o atendimento às solicitações do cidadão;
- identificar oportunidades e implementar melhorias no atendimento e na prestação de serviços e informações;
- coordenar o cumprimento do direito de acesso à informação de forma transparente, ágil e em linguagem de fácil compreensão;
- fomentar o desenvolvimento da cultura da transparência e a conscientização do direito fundamental de acesso à informação;
- acompanhar as solicitações de informações públicas, de forma a garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- elaborar mensalmente relatório com dados estatísticos das demandas recebidas e respectivos andamentos;
- emitir anualmente relatórios gerenciais;
- elaborar documentos, relatórios e pareceres em sua área de competência.