



Plano de Implementação do
PROGRAMA DE INTEGRIDADE
da Secretaria de Estado de
Saúde (SES-AM)

Manaus-AM

Secretários:

Secretária de Estado de Saúde

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretário Executivo

Silvio Romano Benjamin Junior

Secretária Executiva do Fundo Estadual de Saúde (SEFES)

Nivia Barroso Harb

Secretária Executiva de Assistência (SEA)

Liege Maria Menezes Rodrigues

Secretária Executiva de Atenção Especializada e Políticas de Saúde (SEAESP)

Laís Moraes Ferreira

Secretária Executiva Adjunta de Controle Interno (SEACI)

Kamila Araújo Pinheiro

Secretária Executiva Adjunta de Assistência (SEAS)

Mônica Lima de Melo e Melo

Secretária Executiva Adjunta de Regionalização (SEAR)

Rita Cristiane dos Santos Almeida

Secretário Executivo Adjunto de Atenção Especializada (SEAAES)

Everton Bandeira Guimarães

Secretário Executivo Adjunto de Gestão Administrativa (SEAGA)

Heleno de Lion Costa da Rocha Quinto

Secretária Executiva Adjunta de Políticas de Saúde (SEAPS)

Nara Núbia Valente Santana Esquivel

Secretário Executivo de Finanças (SEAFIN)

Paulo César da Silva Câmara

Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

Elaboração:

Kamila Araújo Pinheiro
Jader Almeida Guerreiro
Bruno Cesar Zau de Oliveira

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

Designers:

Jeany Costa
Swell Santana

Súmario:

1. Apresentação _____	04
2. Mensagem da secretária _____	05
3. Caracterização geral do órgão/entidade _____	06
4. Etapas e eixos do programa de integridade SES/AM _____	09
5. Padrões de integridade, ética e conduta _____	11
6. Mecanismos de comunicação e treinamento _____	13
7. Identificação e avaliação dos riscos _____	15
8. Controle interno _____	18
9. Canais de denúncias e investigação _____	20
10. Monitoramento _____	22
11. Referências bibliográficas _____	23
12. Anexos _____	24

Apresentação

A saúde é um direito fundamental de todos e é responsabilidade da Secretaria de Estado da Saúde (SES-AM) promover as condições necessárias para que esse direito seja exercido, pautando-se sempre pelas melhores políticas públicas e pelos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em atenção à implementação do Programa de Integridade, a SES/AM tomou como base as diretrizes e orientações dispostas no Decreto n. 40.849, de 25 de junho de 2019, que disciplinam a Política de Governança e Gestão do Estado do Amazonas.

Ademais, para a realização da estruturação do presente plano são observados os seguintes eixos: Comprometimento e apoio da alta direção; Institucionalização do Código de Conduta; Avaliação de Riscos; Implementação de Controles Internos; Comunicação e Treinamento periódicos; Canais de Denúncia; Investigações Internas; Monitoramento Contínuo.

A implantação do Programa de Integridade na Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas tem como finalidade a promoção de uma cultura íntegra e ética a todos os servidores do órgão no exercício do cargo ou função pública, buscando a conscientização sobre o necessário combate à práticas irregulares, infrações disciplinares, fraudes ou quaisquer formas de corrupção.

Trata-se da sistematização dos principais riscos de integridade da SES-AM, bem como das medidas e preceitos para o tratamento dos casos que serão identificados, a fim de estabelecer as bases para a elaboração futura de Manuais de Integridade, Ética e Conduta da SES-AM. Tais documentos aprimorarão os instrumentos já existentes, desenvolvidos com o propósito de assegurar que as ações estejam em conformidade com os princípios éticos, às normas internas, leis e regulamentações pertinentes.

Além disso, de maneira a viabilizar o Programa de Integridade, a SES-AM utiliza-se da Instrução Normativa nº 02, de 28 de novembro de 2022 da Controladoria-Geral do Estado, a qual dispõe sobre as diretrizes a serem observadas na implementação do Programa de Integridade, no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual Direta e Indireta.

Isto posto, com o objetivo de fortalecer a integridade da Secretaria de Estado da Saúde, compartilhamos o Plano de Integridade da SES-AM e convidamos todos os servidores, colaboradores e a sociedade amazonense a contribuir ativamente para a implementação das ações previstas.

Por meio dessa e das ações subsequentes que serão desenvolvidas, estaremos fortalecendo a proteção da SES-AM e, ao mesmo tempo, demonstrando o compromisso da equipe com a ética, o respeito, a integridade e a eficiência na prestação dos serviços de saúde. A participação de todos é fundamental para garantir um ambiente de trabalho ético, transparente e responsável, promovendo a confiança da sociedade e o reconhecimento do trabalho realizado pela Secretaria de Estado da Saúde.

Mensagem da Secretária

O Amazonas é o maior estado brasileiro em extensão territorial, constituído por 62 municípios, com singularidades específicas e grandes distâncias geográficas entre si, tornando ainda mais complexos os desafios a serem enfrentados na área da saúde, não somente de logística, mas de toda ordem, inclusive de recursos humanos.

Ciente desse cenário e do árduo trabalho desenvolvido na saúde, setor que exige respostas rápidas em um cenário desafiador, o Governo do Amazonas tem buscado mecanismos e o suporte



Nayara de Oliveira Maksoud Moraes
Secretária de Estado de Saúde do Amazonas

necessário para garantir transparência, eficiência e ética na gestão desta que é uma das maiores e mais complexas áreas de atuação. A saúde lida com um leque enorme de serviços e precisa gerenciar, com responsabilidade e equidade, recursos públicos que precisam fazer frente às demandas, numa área em que o número de usuários é sempre crescente.

É nesse contexto que a Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM) lança, de forma pioneira, o seu Programa de Integridade, considerando ser este um pilar fundamental para o aperfeiçoamento das práticas já adotadas no órgão e que visam à boa governança nas ações administrativas e operacionais da pasta.

Como ação prévia, estamos aqui disponibilizando o Plano de Implementação do Programa de Integridade, alicerce fundamental para a consolidação de uma cultura de conformidade e conduta ética, em todos os níveis da SES-AM, promovendo práticas administrativas seguras e em consonância com os princípios da legalidade, moralidade e eficiência.

A implementação desse plano reforça a importância de prevenir, detectar e remediar irregularidades e comportamentos contrários ao interesse público, assegurando que todos os servidores, colaboradores e parceiros estejam alinhados com as normas e diretrizes éticas e legais que norteiam nossa atuação. Por meio de ações educativas e mecanismos de controle, busca-se consolidar um ambiente organizacional íntegro e que adota mecanismos de controle interno eficientes no combate e prevenção à corrupção, fraudes e qualquer desvio de conduta.

Com este passo que está sendo dado, reiteramos nosso compromisso em prestar serviços de saúde com excelência e transparência, garantindo que a integridade seja o eixo fundamental que move todas as nossas ações, entendendo que não se trata apenas um conjunto de regras, mas sim, uma oportunidade de construir uma cultura institucional baseada na confiança, respeito ao cidadão e zelo pelo bem público.

Contamos com a colaboração de todos para o sucesso desta importante iniciativa, que visa assegurar o cumprimento da nossa missão de cuidar da saúde da população, sempre com ética e responsabilidade.

3. Caracterização geral do órgão/entidade

3.1. Sobre a instituição

A Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas foi criada pela Lei nº 1336/1979 e reformulada pelo Decreto nº 8.049 de 19 de julho de 1984. Tem como responsabilidade a formulação e o desenvolvimento da Política Estadual de Saúde, visando à implementação do Sistema Único de Saúde no Amazonas (SUS), de forma a garantir à população o acesso à saúde qualificada e equitativa, atuando na coordenação e regulação do sistema local.



3.2. Missão, visão e valores institucionais

Missão

Assegurar políticas públicas e ações de saúde à população do Estado do Amazonas, norteadas pelas suas características regionais, princípios e diretrizes do SUS, em busca da excelência dos serviços ofertados.

Visão

Ser reconhecida nacional e internacionalmente, até 2030, como referência no planejamento e implementação de políticas públicas de saúde na Amazônia.

Valores

Ética, universalidade, equidade, transversalidade, credibilidade, liderança, eficiência, transparência, inovação, compromisso, sustentabilidade e foco nas pessoas.

3.3. Resumo da estrutura organizacional e áreas de atuação.

Tendo em vista a complexidade da estrutura organizacional desta Secretaria de Estado de Saúde, o organograma será apresentado através do link a seguir:

<https://www.saude.am.gov.br/wp-content/uploads/2024/08/ORGANOGRAMA-GERAL-SES-FINAL-02-08-2024-com-DEPLAN-ligado-a-SECRETARIA.pdf>



**“A saúde que
Transforma”**

Secretaria de
Saúde



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

4. Etapas e eixos do programa da integridade SES-AM

A Governança vem progredindo e ganhando força no Setor Público desde a redemocratização do país, e revela-se uma realidade em construção no Brasil, com fundamentos da administração pública consignados na Constituição Federal de 1988 [CRFB/88], em especial no princípio da moralidade, estabelecido no caput do art. 37 CRFB/88.

Na esfera federal, o Presidente da República, à época, por meio do Decreto nº 10.756, de 27 de julho de 2021, instituiu o Sistema de Integridade Pública do Poder Executivo Federal – SIPEF, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal, autárquica e fundacional. O objetivo foi de coordenar e articular as atividades relativas à integridade e estabelecer padrões para as práticas e medidas de integridade.

Ademais, no âmbito do Estado, editou-se o Decreto n. 40.849, de 25 de junho de 2019, que disciplina a Política de Governança e Gestão do Amazonas. Dessa forma, expressando o comprometimento do Estado com o combate à corrupção em todas as formas e contextos, bem como com a integridade, a transparência pública e o controle social.

Em termos práticos, o fortalecimento da Política de Governança é peça fundamental para que a administração implemente, de forma eficiente e eficaz, diversas medidas, a fim de resguardar o interesse público, em todas as suas esferas de atuação.

Em conformidade com as disposições do Decreto n. 40.849, a SES-AM instituiu o Comitê Interno de Governança, por meio da Portaria nº 621, de 12 de agosto de 2024, com objetivo de adotar medidas para a sistematização de práticas relacionadas à aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais [LGPD], governança e integridade no âmbito do órgão, com vistas a evitar fraudes, corrupção e riscos que comprometam o alcance dos objetivos institucionais.

De maneira a viabilizar a implantação da integridade no âmbito da SES-AM, observamos duas etapas. A primeira, contempla a sensibilização e adesão dos servidores ao programa, bem como a identificação e avaliação dos riscos. A segunda etapa abrange a disseminação de orientações personalizadas à nossa realidade, a exemplo da transparência e LGPD, bem como a implementação de documentos, como os manuais de ética e integridade.

4. Etapas e eixos do programa de integridade SES/AM

Tais medidas baseiam-se nos eixos/pilares evidenciados pela Controladoria Geral do Estado no documento: “Implementando o Programa de Integridade no Setor Público”, o qual espera contribuir, com a participação de todos, para o desenvolvimento de um modelo de gestão eficiente e eficaz.

Diante disso, atentando para o artigo 1º da IN CGE nº 02/2022, utilizaremos os seguintes eixos:



Importante lembrar que tais eixos são interdependentes, ou seja, para o bom funcionamento do programa, todos devem ser desenvolvidos com o mesmo grau de prioridade.

5. Padrões de integridade, ética e conduta

A instituição da integridade no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde deverá ser aplicada a todos os servidores, sem distinção de cargo ou função, bem como a terceiros com os quais se relaciona, como fornecedores, entidades fiscalizadas, jurisdicionados e demais órgãos da Administração Pública, direta ou indireta.

De maneira a viabilizar a implementação do Programa de Integridade no âmbito da SES-AM, observa-se o eixo “Comprometimento e apoio da alta gestão”. O objetivo se cumpre através do apoio permanente e o compromisso da alta gestão para a implantação de uma cultura ética e íntegra, pilares de um programa de integridade efetivo, contribuindo, dessa forma, para a incorporação de padrões de ética e conduta.

Frisa-se que a implantação pretendida deverá buscar o contínuo aprimoramento do Programa de Integridade, observando os princípios éticos, de governança, transparência, equidade, idoneidade profissional, dentre outros.

Diante disso, faz-se importante a adoção de atitudes e decisões baseadas na ética e na conformidade, realizadas através das seguintes atividades:

- Elaboração e publicação da Portaria de criação do Comitê de Governança, indicando seus participantes;
- Comprometimento da Alta Gestão na participação das reuniões do Comitê de Governança, onde serão discutidas as estratégias e avaliada a eficiência do Programa de Integridade SES-AM;
- Aprovação junto ao Comitê de Governança acerca da instituição do Núcleo de Integridade, devendo este ser integrado a estrutura da Secretaria Executiva Adjunta de Controle Interno (SEACI);
- Realização de Evento de lançamento do Programa de Integridade no âmbito da SES-AM, podendo ser organizado no formato de Simpósio, Congresso ou conscientização dos funcionários;
- Propagação da cultura de ética e integridade perante todos os servidores e credores [fornecedores? Acho que fica melhor] da SES-AM;

5. Padrões de integridade, ética e conduta

- Elaboração de Manual de Gerenciamento de Riscos;
- Elaboração do Manual de Integridade;
- Elaboração do Manual de Ética, tomando como base o Código de Ética do Servidor Público do Estado do Amazonas, referenciado na Lei nº 2869 de 22 de dezembro de 2003;
- Viabilização de recursos humanos e materiais para o planejamento e execução das medidas de integridade;
- Fomento na realização da identificação e classificação dos riscos inerentes à atividade desempenhada pela SES-AM;
- Incentivo e participação nos treinamentos periódicos, através da elaboração de calendário pré-estabelecido de eventos que abordarão o tema, bem como definição de quantidade mínima de servidores participantes por cada setor, designados por seus superiores;
- Definição de parâmetros que deverão ser respeitados na condução de processos licitatórios e demais contratações públicas;
- Fomentar a incorporação do uso de ferramentas tecnológicas para gestão de riscos, monitoramento contínuo e comunicação eficiente;
- Viabilizar que os documentos e produtos decorrentes deste programa sejam devidamente disponibilizados, de maneira que seja de conhecimento geral, tanto dos servidores como da sociedade, fomentando, dessa forma, a transparência.

Salienta-se que as atividades acima destacadas serão realizadas gradualmente, visando a abrangência em todos os setores e Unidades pertencentes à estrutura organizacional da SES-AM, observada a priorização dos riscos identificados, de acordo com o grau de sua probabilidade e impacto, bem como em observância às diretrizes e pilares do Sistema de Integridade.

6. Mecanismos de comunicação e treinamento

O presente Plano tem como objetivo demonstrar as atividades que serão realizadas no âmbito desta Secretaria de Saúde, a fim de informar, orientar e conscientizar os agentes públicos, colaboradores e/ou usuários sobre o Programa de Integridade.

O Plano de Comunicação e Capacitação de Integridade [PCCI] será implementado com apoio da Alta Gestão, de todos os secretários, diretores, gerentes, coordenadores e comissões, com programações previstas para alcançar o objetivo de solidificar a cultura da integridade dentro da instituição.

Ademais, de maneira a viabilizar a realização destes treinamentos, é importante que sejam observados os seguintes quesitos: a) tema do treinamento; b) definição do público-alvo; c) terceiros a serem treinados e quais conteúdos; d) medição ou não da retenção do conhecimento; e) escolha do facilitador do treinamento; f) registro e acompanhamento.

A periodicidade das comunicações e treinamentos será definida pelo Comitê de Governança, podendo contar com o apoio do Núcleo de Padronização da Gestão Administrativa para abordar temas predefinidos da lista a seguir:

- Apresentação do Plano de Implementação do Programa de Integridade, evidenciando a metodologia, etapas e eixos a serem seguidos pelos servidores da SES-AM;
- Lançamento do Programa de Integridade SES-AM, apresentando os seus integrantes, bem como demonstrando o comprometimento da alta gestão com o tema;
- Realização de treinamentos acerca da metodologia e identificações de riscos inerentes às atividades desenvolvidas pela SES-AM;
- Lançamento dos manuais de ética e integridade, disseminando aos servidores um modelo de conduta ética e íntegra, dirimindo dúvidas e apresentando possíveis atitudes a serem adotadas no exercício da atividade laboral desses servidores;
- Apresentação de temas correspondentes à implantação e cumprimento da LGPD;

6. Mecanismos de comunicação e treinamento

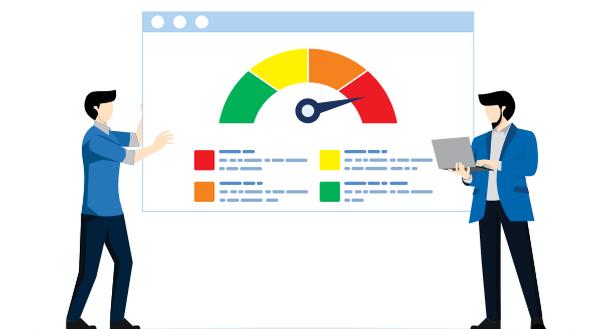
- Orientações acerca da viabilização e institucionalização da transparência no âmbito da SES-AM;
- O lançamento de fluxos e POP's [Procedimentos Operacionais Padrão] visa padronizar a condução das atividades realizadas pelos setores e unidades vinculadas à SES-AM;
- Realização de eventos sobre a importância do combate à corrupção.

7. Identificação e avaliação dos riscos

Risco representa o efeito da incerteza nos objetivos, ou seja, um desvio positivo ou negativo em relação ao esperado, resultando em oportunidades e ameaças.

A avaliação de riscos visa reduzir a probabilidade de ações ou omissões que possam facilitar a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção. Esse processo pode ser conduzido por meio de reuniões, oficinas, auditorias ou entrevistas, com o objetivo de identificar e avaliar riscos à integridade. Esses riscos podem se manifestar como ações ou omissões que favorecem condutas impróprias e podem ser causas, eventos ou consequências de outros riscos.

É importante esclarecer que a metodologia utilizada pela SES-AM para avaliação de risco terá como base as orientações exaradas através do “Guia Metodológico de Gestão de Riscos”, oriundo da Controladoria Geral do Estado do Amazonas, bem como do Guia “Matriz de Riscos – Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos da Gestão”, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

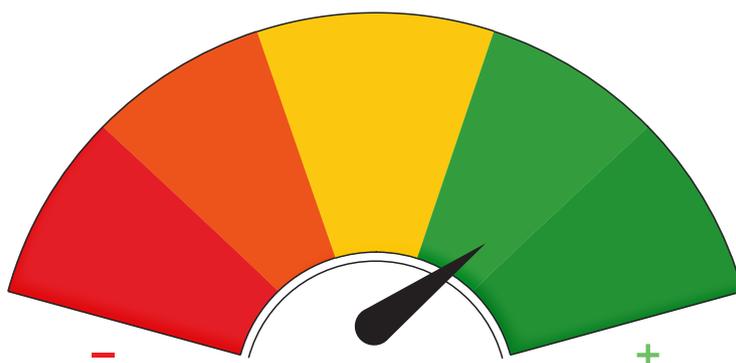


7. Identificação e avaliação dos riscos

As etapas do Gerenciamento de Riscos da SES-AM acontecerão da seguinte forma:

1. Inicialmente, deverão ser identificados **“OBJETOS DE GESTÃO”**, que são qualquer processo de trabalho, atividade, projeto, iniciativa ou ação do Mapa Estratégico da SES-AM.
2. Após isso, deverá ser **“ESTABELECIDO O CONTEXTO”** de maneira a entender as interferências do ambiente interno e externo no qual o objeto de gestão se encontra, de maneira a identificar fatores a serem considerados no processo de Gestão dos Riscos.
3. Posteriormente, segue para a fase de **“IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS”**, durante a qual serão reconhecidos e descritos os riscos relacionados ao objeto de gestão.
4. Depois, será realizada a **“ANÁLISE DOS RISCOS”**, em que será estimado o nível do risco, considerando a probabilidade e o impacto, compara o nível com critérios, a fim de determinar se o risco exige tratamento e outras providências.
5. A partir daí, inicia-se a fase de **“TRATAMENTO DOS RISCOS”**, na qual será verificada as providências adotadas acerca do assunto [mitigar, aceitar etc.].
6. Por fim, deverá ser elaborado o **“PLANO DE TRATAMENTO”**, com o planejamento e a realização de tarefas e ações a fim de reduzir o nível do risco.

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



7. Identificação e avaliação dos riscos

Risco= Probabilidade X Impacto

Quanto à escala de **Probabilidade** será utilizada a seguinte:

Probabilidade	Descrição	Frequência	Peso
Muito Baixa	Evento pode ocorrer apenas em circunstâncias excepcionais	< 10%	1
Baixa	O evento pode ocorrer em algum momento	>10% < 30%	2
Média	Evento deve ocorrer em algum momento	> 30% < 50%	3
Alto	Evento provavelmente ocorrerá na maioria das circunstâncias	> 50% < 90%	4
Muito Alto	O evento é esperado na maioria das circunstâncias	>90%	5

Ademais, em relação ao **Impacto** será utilizada a seguinte escala:

Impacto	Descrição	Peso
Insignificante	O impacto é mínimo no alcance das ações de gestão	1
Pequeno	O impacto é pouco relevante ao alcance das ações de gestão	2
Moderado	O impacto é significativo no alcance das ações de gestão	3
Grande	O impacto compromete acentuadamente às ações de gestão e os objetivos estratégicos podem ser fortemente atingidos	4
Catastrófico	O impacto ocasiona colapso às ações de gestão, a viabilidade estratégica pode ser comprometida	5

Mediante os resultados alcançados é possível apreciar os níveis classificatórios dos eventos sob a ótica Matriz de Riscos, ferramenta visual que demonstra o nível de criticidade do evento. Os valores constantes representam a correlação da multiplicação entre a probabilidade e o impacto, que poderá ser classificado conforme seguinte matriz:

7. Identificação e avaliação dos riscos

Impacto	Nível do Risco: Pequeno, Moderado, Alto e Crítico				
Catastrófico [5]	5 Risco Moderado	10 Risco Alto	15 Risco Crítico	20 Risco Crítico	25 Risco Crítico
Grande [4]	4 Risco Moderado	8 Risco Alto	12 Risco Alto	16 Risco Crítico	20 Risco Crítico
Moderado [3]	3 Risco Pequeno	6 Risco Moderado	9 Risco Alto	12 Risco Alto	15 Risco Crítico
Pequeno [2]	2 Risco Pequeno	4 Risco Moderado	6 Risco Moderado	8 Risco Alto	10 Risco Alto
Inexistente [1]	1 Risco Pequeno	2 Risco Pequeno	3 Risco Pequeno	4 Risco Moderado	5 Risco Moderado
Probabilidade	Muito Baixo [1]	Baixo [1]	Médio [3]	Alto [4]	Muito Alto [5]

Diante disso a seguinte tabela demonstra os níveis de riscos e respectivos pontos de corte:

Escala de Nível de Risco	
Níveis	Pontuação
RC – Risco Crítico	$\geq 15 \leq 25$
RA – Risco Alto	$\geq 8 \leq 12$
RM – Risco Moderado	$\geq 4 \leq 6$
RP – Risco Pequeno	$\geq 1 \leq 3$

Dessa forma, os níveis de riscos obtidos com aplicação desta Matriz orientarão os gestores na adoção de ações para responder os eventos de riscos identificados.

Ademais, é importante esclarecer que a metodologia a ser utilizada para gestão de riscos será evidenciada em documento específico, devidamente aprovado pelo Comitê de Governança.

8. Controle interno dos riscos

É fundamental informar ao público destinatário desse documento, que existem diversos tipos de controle. Para o eficaz funcionamento do Programa de Integridade, é necessário explicar pelo menos alguns desses controles.

Controles Preventivos: são os projetados para detectar erros, falhas, desperdícios ou irregularidades, **antes** da operacionalização de um processo (atividades), permitindo a adoção de medidas tempestivas de correção.

Controles Detectivos: são os projetados para detectar erros, falhas, desperdícios ou irregularidades, durante a operacionalização de um processo (atividades).

Controles de Corretivos: são implementados para corrigir erros ou irregularidades depois que já tenham acontecido, permitindo a adoção posterior de ações corretivas.

Salienta-se que os controles deverão ser implementados sempre considerando seus custos e benefícios e que um bom gerenciamento de riscos busca estabelecer controles quando eles são efetivamente necessários.

Outro aspecto extremamente relevante é avaliar a eficácia e a efetividade dos controles e alterá-los à medida da necessidade. Com esse propósito, identificamos os controles existentes, descrevendo o controle o atual e o avaliando-o quanto ao desenho e à operação.



8. Controle interno dos riscos

A avaliação dos controles existentes refere-se à análise e avaliação dos sistemas, procedimentos e práticas já em vigor em uma organização, para gerenciar e mitigar riscos. Isso envolve a verificação da eficácia dos controles existentes e a determinação se são adequados para lidar [suportarem] com os riscos identificados. O objetivo é determinar se os controles são capazes de reduzir o risco a um nível aceitável.

Quanto ao Desenho	
Nota	Descrição
1	Não há sistema de controle
2	Há procedimentos de controle, mas não são adequados e nem estão formalizados
3	Há procedimentos de controle, mas não são adequados [insuficientes]
4	Há procedimentos de controle [suficientes], mas não estão formalizados
5	Há procedimentos de controle [suficientes] e formalizados

Quanto a Operação	
Nota	Descrição
1	Não há procedimentos de controle
2	Há procedimentos de controle, mas não são executados
3	Os procedimentos de controle estão sendo parcialmente executados
4	Os procedimentos de controle são executados, mas sem evidência de sua realização
5	Procedimentos de controle são executados e com evidência de sua realização

O resultado da avaliação quanto ao desenho e à operação dos controles será deduzido do nível de risco inerente. Deste modo, encontramos o nível de risco residual.

9. Canais de denúncias e investigação

O programa de Integridade SES-AM utilizará, para o tratamento de denúncias o sistema “Ouvidor SUS”, o qual tem seus objetivos regulamentados pela Portaria nº 729, de 29 de dezembro de 2020.

Para fins de esclarecimento, classificam-se as denúncias como comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou canais por entidade pública ou privada.

Quanto à reserva da identidade do denunciante, faz parte da diretriz da Ouvidoria-Geral da União que as ouvidorias devem garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei nº 12.527/2011. Assim, na hipótese de o [a] cidadão [ã] denunciado formular pedido de acesso à informação para conhecer a identidade daquele que o denunciou, a Ouvidoria do SUS deve responder que essa é uma informação sigilosa, a fim de proteger a integridade do denunciante quanto ao direito de ampla defesa do acusado.

9.1. Orientação sobre o registro

Caso a demanda contenha denúncia, é importante realizar a análise criteriosa do seu teor, visto que esses registros, em sua maioria, são realizados sob o anonimato. Como podem conter acusações sérias, que envolvem terceiros, é importante que a denúncia tenha dados suficientes para o seu encaminhamento e para apuração dos fatos. Não cadastrar e encaminhar denúncia ou reclamação que contenha palavras de baixo calão ou acusações de cunho moral. Nessas situações, deve-se encerrar o registro e esclarecer ao [à] cidadão [ã] quanto à inadequação do teor por ele apresentado, orientando-o/a a apresentar nova demanda, se for o seu interesse, sob outros termos.

Não são próprias das ouvidorias apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes. A Ouvidoria não deve se sobrepor aos órgãos de controle interno e externo que detêm os poderes, conhecimentos e técnicas de apuração/investigação de atos administrativos.

9. Canais de denúncias e investigação

O Sistema Ouvidor SUS é uma ferramenta útil e segura, colocada à disposição das Ouvidorias do SUS. Mediante acesso ao banco de dados gerados a partir da operação do Sistema Informatizado Ouvidor SUS, as ouvidorias podem realizar análise de dados, elaboração de relatórios e publicação destes.

O registro de Denúncia ou Reclamação deve ser concluído ou fechado quando a resposta apresentada pela unidade administrativa responsável indicar que os fatos descritos no registro foram apurados e quais as providências tomadas.



10. Monitoramento e atualização

Para avaliar a efetividade de um Programa de Integridade, é essencial realizar um monitoramento contínuo, de modo a verificar se os eixos estão operando conforme o previsto, se os efeitos esperados em relação à conscientização estão sendo alcançados, se os riscos estão sendo devidamente gerenciados e se novos surgiram durante a operacionalização do programa. Conforme o caso, implementar medidas mitigadoras.

De acordo com o art. 9º da IN CGE nº 02/2022, o monitoramento deverá ser realizado a partir da análise e coleta de informações acerca da atuação e do funcionamento no órgão ou entidade, permitindo a identificação tempestiva de falhas e pontos passíveis de aprimoramento, tais como: relatórios regulares sobre as rotinas do programa; tendências verificadas nas reclamações dos usuários dos serviços do órgão ou entidade; informações obtidas a partir do canal de denúncias.

O monitoramento e avaliação das atividades de risco se darão a partir da análise das necessidades de ajustes, redefinindo priorizações de novos riscos identificados, assim como de áreas e processos que possuam risco à integridade. Tal monitoramento visa tornar o plano de Integridade fundamentado e exequível. Para isto, a SES-AM utilizará os seguintes parâmetros:

Estratégia	Objetivo	Metodologia	Frequência	Responsáveis
------------	----------	-------------	------------	--------------

Quanto ao monitoramento e avaliação dos treinamentos periódicos e comunicações pode-se utilizar a seguinte metodologia:

	Descrição	Previsto	Realizado
Nota	Quantidade de servidores treinados (listar quantidade por setor/departamento)		
	% de fornecedores e prestadores de serviços treinados		
	Quantidade de horas investidas pela Comissão de Ética		
	Elaboração de planejamento de treinamento e comunicação anual		
	% de retenção de conhecimento (aplicação de testes)		
	Quantidade de campanhas de comunicação para promover a integridade		

11. Referências Bibliográficas

- Controladoria Geral do Estado. Implementando Programa de Integridade no Setor Público. 2023, Amazonas;
- Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Matriz de Riscos – Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos da Gestão. Junho 2017;
- Policlínica Governador Gilberto Mestrinho. Plano de Integridade. 2023;
- Secretaria de Estado de Saúde de Santa Catarina. Plano de Integridade e Compliance da Secretaria de Estado de Saúde de Santa Catarina. Edição nº 1 revisada, 2023;
- Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Manual de Gerenciamento de Riscos. 1ª edição, Maio/2024.



12. Anexos

CHECK LIST - ATIVIDADES A SEREM REALIZADAS

Atividade	Prazo	Realizado
Elaboração e publicação de Portaria de criação do Comitê de Governança, indicando seus respectivos representantes.		
Comprometimento da Alta Gestão na participação das reuniões do Comitê de Governança, onde serão discutidas as estratégias e avaliadas a eficiência do Programa de Integridade SES/AM.		
Propagação da cultura de ética e integridade perante os servidores e terceiros da SES/AM.		
Elaboração do Manual de Gerenciamento de Riscos.		
Elaboração do Manual de Integridade.		
Elaboração do Manual de Ética, tomando como base o Código de Ética do Servidor Público do Estado do Amazonas, referenciado na Lei nº 2.869 de 22 de dezembro de 2003.		
Fomento na realização da identificação e classificação dos riscos inerentes as atividades desempenhadas por esta Pasta.		
Incentivo e participação nos treinamentos periódicos, através da elaboração de calendário pré-estabelecidos de eventos que abordarão o tema, bem como, definição de quantidade mínima de servidores participantes por cada setor.		
Viabilização de recursos humanos e materiais para o planejamento e execução das medidas de integridade.		
Fomentar a incorporação do uso de ferramentas tecnológicas para gestão de riscos, monitoramento contínuo e comunicação eficiente.		
Viabilizar que os documentos e produtos decorrentes do Programa de Governança sejam devidamente disponibilizados, para conhecimento geral, tanto dos servidores como da sociedade, fomentando dessa forma a transparência.		

12. Anexos

CHECK LIST - TREINAMENTOS A SEREM REALIZADOS

Atividade	Prazo	Realizado
Lançamento do Programa de Integridade SES/AM, apresentando os integrantes do Comitê de Governança.		
Apresentação do Plano de Implementação do Programa de Integridade, evidenciando a metodologia, etapas e eixos a serem seguidos pelos servidores.		
Realização de Treinamentos acerca do Gerenciamento de Riscos SES/AM.		
Lançamento dos manuais de ética e integridade, disseminando aos servidores um modelo de conduta ética e íntegra, dirimindo dúvidas e apresentando possíveis atitudes a serem adotadas no exercício das atividades laborais dos servidores.		
Orientações acerca da viabilização e institucionalização da transparência no âmbito da SES/AM.		
Apresentação de temas correspondentes a implantação e cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.		
Realização de eventos sobre a importância do combate à corrupção.		
Lançamento de fluxos e POP's que venham a padronizar a condução das atividades realizadas pelos setores e unidades vinculadas a SES/AM.		

Secretaria de
Saúde



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA
