



PLANO DE INTEGRIDADE

da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (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 Cézar da Silva Câmara

Expediente:

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

Elaboração:

Kamila Araújo Pinheiro
Bruno Cesar Zau de Oliveira
Mary Jane Cardoso de Queiroz

Súmano:

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. Gestão de riscos _____	15
8. Canais de denúncias e investigação _____	18
9. Monitoramento _____	20
10. Referências bibliográficas _____	22

Apresentação

A saúde é um direito fundamental de todos e, como Secretaria de Estado da Saúde (SES), é nossa responsabilidade 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 a necessidade de implementação do Plano de Integridade esta SES/AM tem observado 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, bem como seguir integralmente, como principal instrumento de construção, as disposições do **Decreto n. 50.868, de 12 de dezembro de 2024**, que instituiu o Programa de Integridade no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado do Amazonas.

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

A implantação do Plano 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 a práticas de irregularidades, 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 desses riscos que serão identificados de acordo com a metodologia definida pela alta gestão, a fim de estabelecer a base para a elaboração futura de Políticas de Integridade. 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 Plano de Integridade a SES/AM utiliza-se da **Instrução Normativa nº 02, de 28 de novembro de 2022 (CGE)**, 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, e dá outras providências. Isto posto, com o objetivo de fortalecer a integridade da Secretaria de Estado de Saúde, compartilhamos o Plano de Integridade da SES/AM e convidamos todos os servidores, colaboradores e a sociedade amazonense a contribuir ativamente para sua efetivação.

Por meio dessa medida e das ações subseqüentes que serão desenvolvidas, estaremos fortalecendo a proteção da SES/AM e, ao mesmo tempo, demonstrando o compromisso dos envolvidos 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 de 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 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.



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

É nesse contexto que a Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM) lança, de forma pioneira, o seu Plano 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 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.

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

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 organização do Sistema Único de Saúde - SUS no Amazonas, de forma a garantir à população atenção à saúde qualificada e equitativa, atuando na coordenação e regulação do sistema local de saúde.



3.2. Missão, visão e valores institucionais

Missão

Assegurar políticas públicas e ações de saúde à população do Estado do Amazonas, norteados 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”**

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

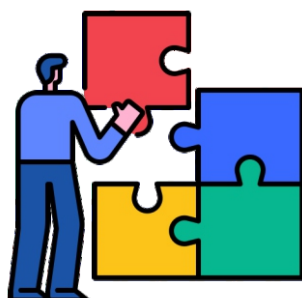
A Governança vem progredindo e ganhando força no Setor Público desde a redemocratização do país, e revela-se uma realidade em construção no Brasil com fundamentos da administração pública consignados na **Constituição Federal de 1988 [CRFB/88]**, em especial no princípio da moralidade, estabelecido no 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, com o objetivo de coordenar e articular as atividades relativas à integridade e estabelecer padrões para as práticas e medidas de integridade.

Ademais, no âmbito do Estado do Amazonas editou-se o **Decreto n. 40.849, de 25 de junho de 2019**, que disciplina a Política de Governança e Gestão do Estado do Amazonas, 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 Pública é peça fundamental para que a administração pública implemente, de forma eficiente e eficaz, diversas medidas a fim de alcançar o interesse público sobre os interesses privados em todas as suas esferas de atuação.

Em conformidade às disposições do Decreto n. 40.849, a Secretaria de Estado da Saúde do Amazonas (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 LGPD, governança, integridade no âmbito deste órgão, com vistas a evitar fraudes, corrupção e riscos que comprometam o alcance dos objetivos institucionais.



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

De maneira a viabilizar a implantação da integridade no âmbito da SES/AM iremos observar as seguintes etapas (após a publicação da aprovação do Plano de Integridade no D.O.E.):

- A partir da premissa da instituição do **Código de Ética e Conduta da SES/AM** e a necessidade de aprimoramento deste código como principal aliado no processo de integridade, a primeira etapa é a que contempla a sensibilização e adesão dos servidores ao plano, através do “Projeto Conhecendo a Integridade” que trata da realização de ciclo de palestras com temas pertinentes a Ética e Integridade, bem como a realização da Gestão de Riscos de Integridade da SES/AM com o mapeamento de identificação e avaliação dos riscos de integridade;
- A próxima etapa é a que abrange a disseminação de divulgação e orientações personalizadas a nossa realidade, assim como o “Monitoramento de Retenção de Aprendizado, Aplicabilidade dos Conteúdos das Palestras na Rotina Organizacional”, Adoção de Medidas de Controle e Monitoramento dos Riscos de Integridade” e “Elaboração de Políticas/Manuais/Cartilhas em conjunto com a Secretaria Executiva de Políticas de Saúde e outros setores envolvidos com o tema Integridade.

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 para, com a participação de todos, 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, isto é, para o bom funcionamento do plano 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 - SES/AM 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 Plano de Integridade no âmbito da SES/AM observa-se o eixo “Comprometimento e Apoio da Alta Gestão”, cujo 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 Plano de integridade efetivo, contribuindo dessa forma para a incorporação de padrões de ética e conduta.

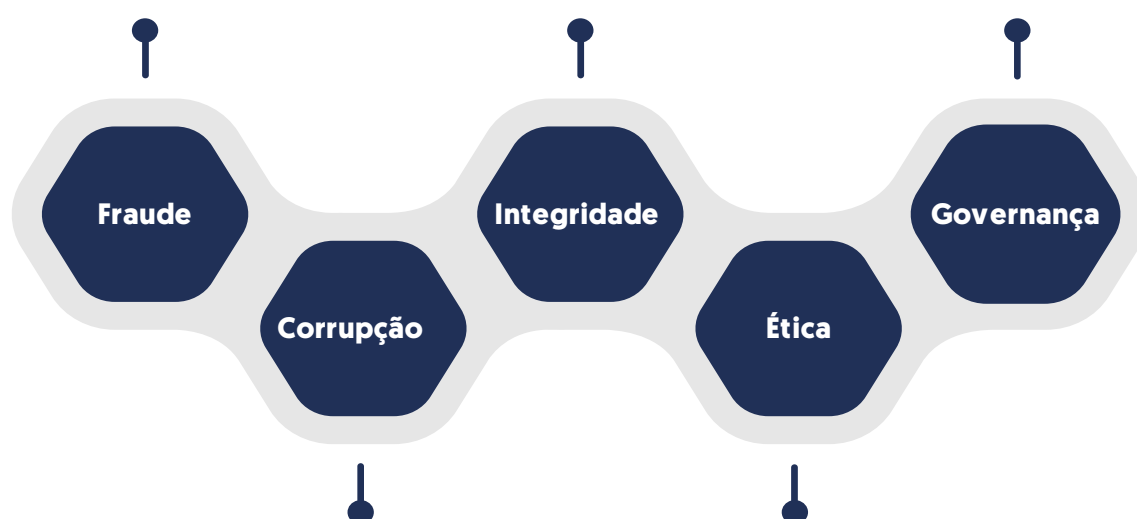
Frisa-se que a implantação pretendida deverá buscar contínuo aprimoramento do Plano de Integridade observando os princípios éticos estabelecidos no Código de Ética e Conduta da SES-AM, que sejam: Supremacia do Interesse Público, Dignidade da pessoa Humana, Cidadania, Integridade, Honestidade e Decoro, Moralidade, Eficiência, Legalidade, Impessoalidade, Economicidade na utilização dos Recursos Públicos, Respeito ao Meio Ambiente, Sigilo Profissional e a Segurança da Informação visando garantir a integridade, a transparência e a ética na administração pública, promovendo um ambiente de trabalho justo e eficiente.

O código de Ética e Conduta da SES-AM é o conjunto de normas que rege a conduta dos colaboradores da Secretaria Estadual de Saúde os quais servem à população amazonense que busca serviços de saúde pública. O código visa aumentar a confiabilidade e o grau de satisfação da população, no que tange à ética e à integridade de seus agentes públicos, define uma série de vedações aos servidores e agentes públicos, com o objetivo de evitar conflitos de interesse e garantir a imparcialidade na administração.

5. Padrões de integridade, ética e conduta

Entre as várias proibições podemos destacar a utilização indevida do cargo para obter favorecimentos pessoais; praticar qualquer forma de discriminação, assédio moral ou sexual, preconceito ou tratamento desigual causando prejuízo à reputação de outros servidores; a conivência com erros ou infração aos códigos de conduta; a solicitação de ajuda financeira; permitir que qualquer interesse de ordem pessoal interfira com o trato público; alterar ou deturpar documentos; retirar bem pertencente ao patrimônio público e o uso de informações privilegiadas. Além disso, o código estabelece o que é esperado dos servidores em termos de conduta, como a eficiência, a probidade, a cortesia, o respeito à hierarquia, o cumprimento das ordens de serviços, a comunicação de irregularidades, e por fim, a divulgação a todos os integrantes da sua classe a existência do código e o papel do servidor em estimular o integral cumprimento das normas de conduta e ética.

O não cumprimento das normas estabelecidas no Código de Ética pode acarretar penalidades, que variam de acordo com a gravidade da infração e o tipo de vínculo do infrator com a instituição. As penalidades incluem advertência, suspensão, demissão [para servidores estatutários] e exoneração [para comissionados]. Para estagiários, as penalidades são advertência e desligamento. Fornecedores e prestadores de serviço podem sofrer advertência, multa, impedimento de licitar e contratar, e declaração de inidoneidade.



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 Plano de Integridade. Tais ações serão implementadas 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) lista de presença; d) medição ou não da retenção do conhecimento; e) escolha do facilitador do treinamento; f) registro fotográfico e acompanhamento.

Para tanto, serão ministrados na modalidade de oficinas/palestras os temas que estão diretamente ligados à Integridade na gestão pública. São eles: Ética e Conduta; Combate à Corrupção; Combate à Discriminação Racial, Gênero e Diversidade; Assédio moral e Sexual; Liderança na Organização. Tais palestras possibilitarão a disseminação dos temas que envolvem a integridade, e os participantes serão certificados [certificado em PDF] e estimulados a ingressar neste processo de capacitação e aperfeiçoamento pessoal e profissional.

Para garantir a ampla divulgação e compreensão do Plano de Integridade, a SES-AM implementará uma estratégia de comunicação abrangente e acessível. Todos os documentos relevantes, incluindo o próprio Plano de Integridade, o Código de Ética e Conduta, Metodologia da Gestão de Riscos e outros materiais informativos, serão disponibilizados no site oficial da SES-AM. Esta plataforma online servirá como um ponto central de acesso à informação, permitindo que agentes públicos, colaboradores, usuários e a sociedade em geral possam consultar e compreender os princípios, diretrizes e mecanismos do Plano. Além disso, serão utilizados canais de comunicação interna, como boletim informativo, murais informativos e intranet, para manter os servidores atualizados sobre as ações e novidades relacionadas ao Plano de Integridade.



6. Mecanismos de comunicação e treinamento

Adicionalmente, a SES-AM promoverá ações de comunicação direcionadas a diferentes públicos-alvo. Serão realizados workshops e apresentações para os gestores e líderes da instituição, com o objetivo de capacitá-los a disseminar a cultura da integridade em suas respectivas áreas. Campanhas de comunicação visual, com cartazes e banners informativos, serão implementadas em locais estratégicos, como unidades de saúde e prédios administrativos. A SES-AM também buscará parcerias com a mídia local e organizações da sociedade civil para ampliar o alcance da mensagem e promover o engajamento da comunidade na promoção da integridade e da ética na gestão pública.

O processo de adesão ao Plano, assim como a aplicabilidade dos conteúdos na dinâmica organizacional, serão mensurados em avaliações periódicas realizadas pela **Comissão de Integridade da SES-AM**, que desempenha um papel central e estratégico na implementação e efetividade do Plano de Integridade. Sua importância reside na capacidade de coordenar e impulsionar a cultura de ética e transparência dentro da Secretaria, assegurando que as diretrizes e os mecanismos de combate à fraude e à corrupção sejam implementados de maneira eficaz. Ao envolver diversos setores da SES-AM, a Comissão garante uma abordagem abrangente e integrada, essencial para fortalecer a integridade em todos os níveis da organização.

O principal objetivo da Comissão de Integridade é assessorar a alta administração da SES-AM no desenvolvimento e na execução do Plano de Integridade. Isso envolve coordenar a elaboração, a implementação, a comunicação e o monitoramento do plano, além de desenvolver ações de capacitação e comunicação em temas relacionados à integridade para os agentes públicos. Ao atuar como um elo entre a administração e os servidores, a Comissão promove uma cultura de integridade que reforça o interesse público e os valores constitucionais, contribuindo para uma gestão mais ética e responsável.

A designação de servidores com reputação ilibada e, preferencialmente, com vínculo permanente com a administração pública estadual, reforça a credibilidade e a estabilidade da Comissão, permitindo que ela desempenhe suas tarefas com independência e eficiência, sem prejuízo de suas funções administrativas ou jurisdicionais.

7. Identificação e avaliação dos riscos

A Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas [SES-AM] tem como missão garantir a qualidade e a eficiência dos serviços de saúde prestados à população. Nesse contexto, a **Gestão de Riscos** se consolida como um instrumento essencial para fortalecer a governança, a transparência e a integridade institucional, alinhando-se às diretrizes do Plano de Integridade da SES-AM.

A metodologia de Gestão de Riscos adotada pela Secretaria foi estruturada com base nas melhores práticas nacionais e internacionais, como a **ABNT NBR ISO 31000**, o modelo **COSO-ERM**, bem como as orientações exaradas através do “**Guia Metodológico de Gestão de Riscos**” oriundo da **Controladoria Geral do Estado do Amazonas**, adaptada à realidade e aos desafios do setor público como todo e as particularidades da área de saúde. Seu objetivo é **identificar, avaliar, tratar e monitorar riscos** que possam comprometer a missão institucional e a entrega eficiente dos serviços de saúde.

O modelo adotado é baseado em quatro pilares fundamentais:



1. **Política de Gestão de Riscos** – estabelece diretrizes e princípios que norteiam a gestão de riscos na SES-AM.
2. **Metodologia de Gerenciamento de Riscos** – fornece ferramentas e técnicas para o tratamento eficaz dos riscos.
3. **Soluções Tecnológicas e Suporte** – integra ferramentas digitais para o monitoramento contínuo dos riscos.
4. **Capacitação Contínua** – assegura que os profissionais da SES-AM estejam preparados para uma atuação proativa e eficiente na gestão de riscos.

A gestão de riscos na SES-AM é aplicada em **todos os níveis organizacionais** e segue um fluxo contínuo, envolvendo **o estabelecimento de contexto, identificação, análise, avaliação, tratamento, comunicação e monitoramento dos riscos**. Estando inserida no Plano de Integridade da Secretaria, reforça o compromisso com a **ética, conformidade e prestação de contas** perante a sociedade.

Por meio da implementação dessa metodologia, a SES-AM fortalece sua capacidade de antecipação e resposta a ameaças, aprimora a tomada de decisão baseada em evidências e promove uma cultura institucional voltada à excelência na gestão pública. Assim, a Secretaria reafirma seu compromisso em oferecer um sistema de saúde acessível, resolutivo e de qualidade para todos os cidadãos amazonenses.

7. Identificação e avaliação dos riscos

Dessa forma os Riscos de Integridade serão identificados, analisados, avaliados e tratados em consonância com a metodologia adotada pela SES-AM com intuito de promover a garantia nas ações de prevenção e/ou mitigação de ameaças que possam comprometer a ética, a transparência e a conformidade, configurando ferramenta essencial para o fortalecimento da governança, garantindo a prestação de serviços de saúde de forma eficiente, responsável e alinhada aos princípios da administração pública.

Ações de Controle: Para cada risco de integridade identificado e avaliado, serão definidas ações de controle específicas, visando prevenir, mitigar ou transferir seus impactos. Essas ações podem incluir a implementação de políticas e procedimentos internos mais rigorosos, a realização de treinamentos e capacitações para os servidores, o fortalecimento dos mecanismos de controle interno, a revisão dos processos de tomada de decisão e a adoção de medidas de transparência e accountability. A definição das ações de controle levará em consideração a natureza do risco, sua probabilidade de ocorrência e seu potencial impacto, buscando estabelecer um equilíbrio entre o custo das medidas e os benefícios esperados.

Responsáveis: A responsabilidade principal pela execução das ações de controle dos riscos de integridade será atribuída ao Comissão de Integridade que contará com apoio do Núcleo de Inovação e Modernização da Gestão Administrativa (NIMAD) e assessoramento da Unidade de Controle Interno em tais atividades. Cada ação de controle terá um responsável primário, encarregado de garantir sua implementação e acompanhamento, e podendo contar com o apoio de outros colaboradores e setores. A definição dos responsáveis será formalizada em planos de ação, que detalharão as tarefas a serem executadas, os prazos a serem cumpridos e os indicadores de desempenho a serem monitorados. O Núcleo de Inovação e Modernização da Gestão Administrativa (NIMAD) e a Unidade de Controle Interno supervisionarão a implementação das ações de controle, garantindo o alinhamento com as diretrizes do Plano de Integridade.



7. Identificação e avaliação dos riscos

Meios de Monitoramento: O monitoramento da eficácia das ações de controle será realizado de forma contínua e sistemática, por meio de diferentes instrumentos e fontes de informação. Serão utilizados indicadores de desempenho, relatórios de auditoria, pesquisas de satisfação, denúncias e reclamações, entre outros. Os resultados do monitoramento serão analisados periodicamente pelo Núcleo de Inovação e Modernização da Gestão Administrativa (NIMAD), Unidade de Controle Interno e pela alta administração da SES-AM, que poderão propor ajustes nas ações de controle, caso necessário. Além disso, serão realizados testes de aderência para verificar se as ações de controle estão sendo implementadas conforme o planejado e se estão produzindo os resultados esperados. Os resultados do monitoramento serão divulgados de forma transparente e acessível aos stakeholders, como forma de fortalecer a confiança na gestão da integridade da SES-AM.



O Guia Metodológico de Gestão de Risco encontra-se disponível no endereço eletrônico da SES-AM, através do link: <https://www.saude.am.gov.br/wp-content/uploads/2025/05/GUIA-METODOLOGICO-DA-GESTAO-DE-RISCO-VERSAO-AVALIACAO-OFICIAL-10-04-25.pdf>

8. Canais de denúncias e investigação

O plano de Integridade SES/AM utilizará para o tratamento de denúncias o sistema “Ouvidor SUS”, o qual tem seus objetivos regulamentado pela Portaria nº 729 de 29 de dezembro de 2020, assim como poderá ser utilizada a plataforma “Fala Br”, ferramenta integrada de ouvidoria e acesso à informação do Poder Executivo Federal.

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.

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

8.1. 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.

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.

8. Canais de denúncias e investigação

8.2. Medidas Disciplinares

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.

A Comissão de Ética da SES-AM deve desempenhar um papel fundamental nesse contexto, assegurando que as medidas disciplinares sejam aplicadas de forma justa e equitativa. Esta comissão é responsável por conduzir investigações internas, respeitando os princípios do devido processo legal, da ampla defesa e do contraditório. Composta por membros idôneos e comprometidos com a administração pública, a comissão atua para validar as denúncias recebidas, mesmo na ausência de uma formalização, e garantir que todos os casos de má conduta sejam devidamente tratados. Sua atuação é vital para manter a integridade e a transparência nas atividades da secretaria, bem como solidificar a confiança da sociedade na administração pública estadual, sendo um elo essencial entre a ética institucional e a aplicação eficaz de medidas disciplinares.

As medidas disciplinares na Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas [SES-AM] são delineadas no "Código de Ética e Conduta da SES/AM", enfatizando a importância de regular as condutas dos servidores para assegurar práticas éticas e transparentes. O Código de Ética descreve sanções que variam desde advertências até demissões, dependendo da gravidade das infrações. Essas medidas são aplicadas para coibir comportamentos que violem os princípios éticos estabelecidos, como o uso inadequado de informações privilegiadas e a parcialidade no exercício de suas funções. O foco está em promover uma cultura de responsabilidade, garantindo que os agentes públicos cumpram suas obrigações de maneira íntegra e justa, refletindo diretamente no fortalecimento da confiança pública nos serviços de saúde.

Acesse através do QR CODE

Ouvidor SUS



Ouvidoria SES
WhatsApp



Fala BR



Fale com a Ouvidoria do SUS



(92) 98418-5011



ouvidoria.sus@saude.am.gov.br



8h às 14h Atendimento Presencial



Av. André Araújo, 701 - Aleixo

9. Monitoramento e atualização

Para avaliar a efetividade de um Plano de Integridade, é essencial realizar um monitoramento contínuo, de modo a verificar se os eixos estão operando conforme o previsto, os efeitos esperados em relação à conscientização estão sendo alcançados, riscos estão sendo devidamente gerenciados e se novos surgiram durante a operacionalização do plano, 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 plano; tendências verificadas nas reclamações dos usuários dos serviços do órgão ou entidade; informações obtidas a partir do canal de denúncias.

O monitoramento contínuo e a atualização regular do Plano de Integridade são etapas cruciais para garantir sua relevância e eficácia ao longo do tempo. Este processo dinâmico permite identificar oportunidades de melhoria, adaptar o plano às mudanças no ambiente interno e externo da organização, e assegurar que as ações implementadas estejam de fato contribuindo para o fortalecimento da cultura de integridade. O monitoramento envolve a coleta e análise de dados sobre a execução das ações, o cumprimento das metas estabelecidas e os resultados alcançados, enquanto a atualização consiste na revisão e ajuste do plano com base nas evidências e nos aprendizados obtidos.

A Comissão de Integridade desempenha um papel fundamental no processo de monitoramento e atualização do Plano de Integridade, inclusive no monitoramento dos Risco de Integridade em conjunto com a Unidade de Controle Interno - UCI/SES. Como órgão responsável por coordenar e impulsionar a cultura de ética e transparência, a Comissão é a instância mais adequada para coletar e analisar os dados de monitoramento, identificar as lacunas e oportunidades de melhoria, e propor as atualizações necessárias. A Comissão também é responsável por garantir que o processo de atualização seja participativo e transparente, envolvendo os diversos setores da SES-AM e considerando as opiniões e sugestões dos servidores e stakeholders. O processo de atualização do Plano de Integridade ocorrerá anualmente.



9. Monitoramento e atualização

Ao liderar o processo de monitoramento e atualização do Plano de Integridade, a Comissão assegura que o plano permaneça alinhado com os objetivos estratégicos da SES-AM e com as melhores práticas de gestão da integridade. Como já mencionado a Comissão também atua como um ponto focal para a comunicação e disseminação das informações sobre o plano, garantindo que todos os servidores estejam cientes das ações implementadas e dos resultados alcançados. Desta forma, a Comissão contribui para fortalecer o engajamento e o comprometimento dos servidores com a cultura de integridade, promovendo uma gestão pública mais ética, transparente e responsável.

9.1. Indicadores de Monitoramento

O monitoramento e avaliação das atividades de risco se darão a partir da análise das necessidades de ajustes, redefinindo prioridades 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, esta SES 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:

Tema	Descrição	Previsto	Realizado
	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		

10. 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;
- 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.





Secretaria de
Saúde

