



**SPA
COROADO**

PLANO DE INTEGRIDADE

Serviço de Pronto Atendimento – SPA Coroado

Manaus-AM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**

Súmario:

1. Apresentação	03
2. Caracterização geral do órgão/entidade	04
3. Etapas e eixos do programa de integridade SES/AM	07
4. Padrões de integridade, ética e conduta	09
5. Mecanismos de comunicação e treinamento	10
6. Gestão de riscos	11
7. Canais de denúncias e investigação	12
8. Monitoramento	14
9. Referências bibliográficas	16



Apresentação

O Serviço de Pronto Atendimento – SPA Coroadó contempla a saúde como um direito fundamental e busca promover as condições necessárias para seu exercício da execução das políticas públicas definidas pela Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas SES-AM e dos princípios do SUS. No processo de implementação do Plano de Integridade, a instituição segue as diretrizes estipuladas no Decreto n. 40.849 de 2019 e o Decreto n. 50.868 de 2024, que definem a Política de Governança e Gestão e o Programa de Integridade no Estado do Amazonas, respectivamente.

Para a estruturação do Plano de Integridade, a Unidade de Saúde prioriza o comprometimento e apoio da alta direção, a aplicação e observação do disposto no Código de Ética e Conduta da SES-AM, a prática da Gestão de Riscos, a implementação de controles internos, comunicação e treinamentos periódicos sobre os temas de integridade, além de manter canais de denúncia, auditorias e um monitoramento contínuo. Esses eixos são fundamentais para fomentar uma cultura ética e de integridade entre nossos servidores.

A implantação do Plano de Integridade visa conscientizar os servidores sobre a importância do combate a irregularidades, indisciplinas, infrações, fraudes e corrupção. A sistematização dos riscos de integridade ajudará na conscientização sobre as Políticas de Integridade, que irão alinhar as ações com princípios éticos e regulamentos internos, reforçando instrumentos já existentes para garantir a conformidade.

Para viabilizar o Plano de Integridade, o SPA Coroadó recorre à Instrução Normativa nº 02, de 2022, da Controladoria-Geral do Estado, que fornece diretrizes para a implementação do programa em toda a administração pública estadual. Esta normativa orienta na atualização e no cumprimento das medidas de integridade dentro dos órgãos públicos.

Por fim, este Serviço de Pronto Atendimento compartilha o Plano de Integridade com servidores, colaboradores e o público, encorajando a participação ativa de todos na sua efetivação. Essa iniciativa busca fortalecer a proteção da instituição e demonstrar o compromisso com ética e transparência, estimulando a confiança da sociedade na prestação de serviços de saúde oferecidos.

Priscilla Valéria Alves de Oliveira Mêne
Diretora Geral SPA Coroadó



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**

2. Caracterização geral do órgão/entidade

2.1. Sobre a instituição

Em 16 de março de 1984, foi inaugurado o Centro de Saúde do Coroadó, prestando serviços ambulatoriais, com programas de controle de doenças endêmicas, saúde da família, saúde da criança e adolescente, etc. No dia 16 de março de 1992, foi reinaugurado como Serviço de Pronto Atendimento Coroadó, conforme o Decreto nº 14.110, de 25 de julho de 1991, com funcionamento 24 horas, sendo parte do projeto de expansão do setor de Urgência e Emergência na cidade de Manaus. Visando atender às novas diretrizes do Ministério da Saúde, ao Projeto Qualisus, o SPA passou por mais uma reforma e ampliação, sendo reinaugurado em 22 de outubro de 2009 nos moldes atuais.

Unidade hospitalar do tipo “Portas Abertas”, realizando atendimentos de Urgência e Emergência de baixa e média complexidade, destinado à recuperação de pacientes que necessitam de assistência imediata por apresentarem agravos à saúde ou risco de vida. Operando com um elevado nível de resolutividade, demandando uma retaguarda dotada de recursos de apoio ao diagnóstico, observação e sala de emergência compatíveis com a complexidade dos procedimentos nelas praticados.

Este SPA atende demandas espontâneas de todas as zonas de Manaus e, região metropolitana, prestando atendimentos em odontologia, clínica médica adulto e pediátrico, cirurgia geral (pequenas cirurgias).





2.2. Missão, visão e valores institucionais

Missão

Garantir, em tempo integral, o atendimento aos casos de urgência e emergência (de baixa e média complexidades) demandados pela comunidade, com a maior resolutividade possível removendo, de forma assistida, para as Unidades de maior complexidade, os casos absolutamente necessários.

Visão

Ser reconhecido pela qualidade dos serviços prestados no atendimento de baixa e média complexidade, proporcionando a valorização dos usuários e colaboradores de forma humanizada.

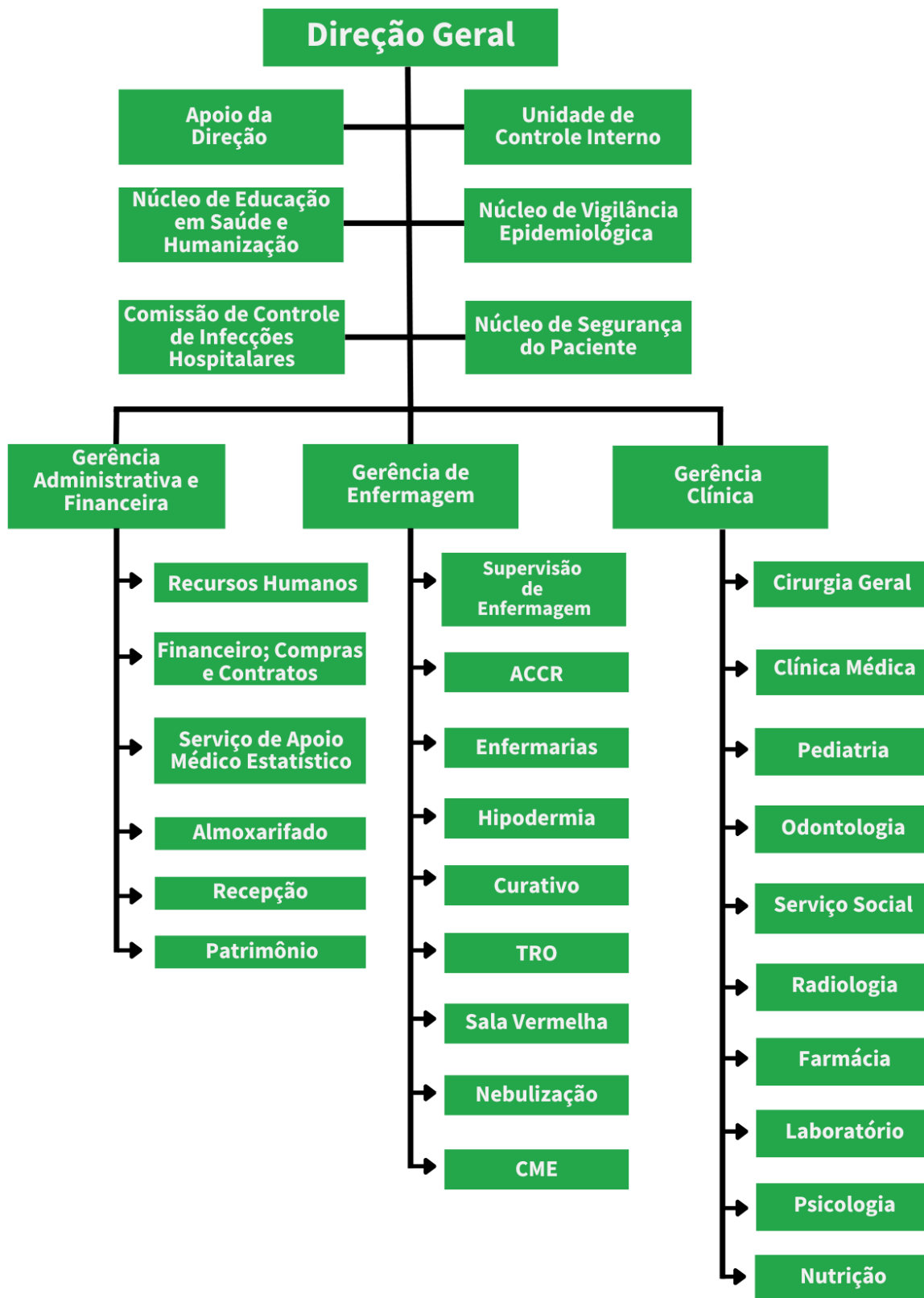
Valores

Ética, Integridade, Dignidade no Atendimento e no Trabalho, Inovação, Excelência e Economicidade e transparência, além dos Princípios como a Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.



2.3. Resumo da estrutura organizacional e áreas de atuação.

ORGANOGRAMA



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: 4546.CE1C.2C63.C411 CRC: 11FDC284

“A saúde que Transforma”



Secretaria de
Saúde



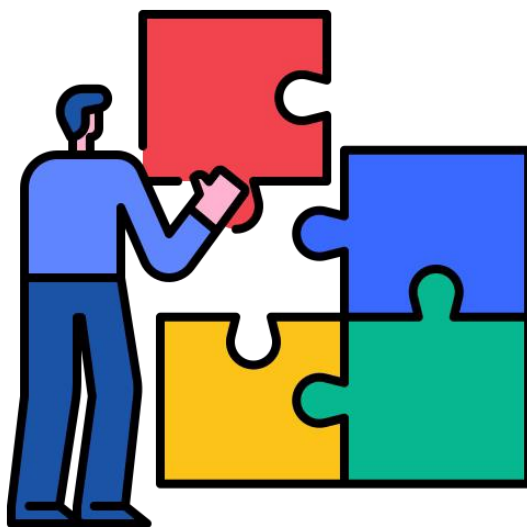
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**

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

A governança no setor público brasileiro vem se fortalecendo desde a redemocratização, embasada pelos princípios da administração consignados na Constituição Federal de 1988, especialmente no que tange à moralidade. Esse princípio, destacado no artigo 37 da Constituição, orienta práticas administrativas em direção à ética e à transparência. A implementação do Sistema de Integridade Pública do Poder Executivo Federal (SIPEF), em 2021, pelo Decreto nº 10.756, é um marco importante nesse movimento, estabelecendo padrões de integridade para órgãos federais.

No âmbito do Estado do Amazonas, o Decreto n. 40.849, de 2019, reforça o compromisso do estado com a governança, a transparência pública e o combate à corrupção. Seguindo essas diretrizes, a Secretaria de Estado da Saúde do Amazonas (SES/AM) instituiu o Comitê Interno de Governança através da Portaria nº 621, de 2024, focando em medidas relacionadas à aplicação da LGPD e práticas de integridade para evitar fraudes e riscos que comprometam objetivos institucionais.

Por fim, o Decreto n. 50.868 de 2024 consolidou ainda mais a Política de Governança e Gestão, instituindo o Programa de Integridade no Estado do Amazonas, como movimento de adesão a SES-AM instituiu seu Plano de Integridade, bem como seguiu a criação da Comissão de Integridade da SES-AM. Como unidade de saúde vinculada a essa secretaria, devemos seguir as diretrizes estabelecidas no Plano de Integridade da SES-AM, garantindo que as práticas de integridade sejam rigorosamente implementadas e supervisionadas reportando-as à Comissão de Integridade da SES-AM.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**

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

Desta forma, o Plano de Integridade do Serviço de Pronto Atendimento- SPA Coroadó garante a sensibilização e adesão dos colaboradores, que contará com engajamento através de palestras sobre ética e gestão de riscos, tratando da identificação e avaliação dos riscos de integridade, da divulgação de orientações personalizadas e no monitoramento da aplicabilidade dos conteúdos discutidos. Isso envolve medidas de controle dos riscos, a observância das políticas e cartilhas desenvolvidas pela SES-AM e as próprias da Unidade.

Essas iniciativas são baseadas nos pilares evidenciados pela Controladoria Geral do Estado, que espera criar um modelo de gestão eficiente com a participação de todos.

Para a execução bem-sucedida deste plano integrado, é crucial que todas as etapas sejam desenvolvidas com igual prioridade, conforme estipulado no artigo 1º. da Instrução Normativa CGE nº 02/2022.

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.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**

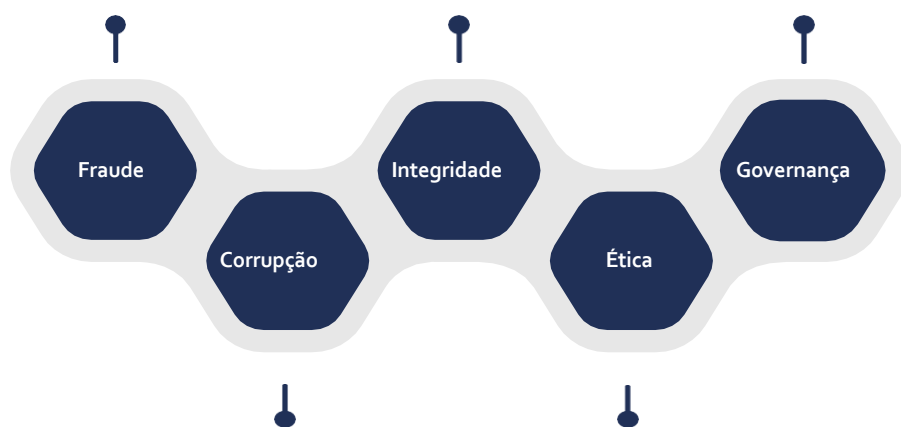
4. Padrões de integridade, ética e conduta

A implementação da integridade no âmbito do Serviço de Pronto Atendimento- SPA Coroadó abrange todos os servidores, independentemente de cargo, função, bem como terceiros, como fornecedores e entidades fiscalizadas, fortalecido com o eixo de "Comprometimento e Apoio da Alta Gestão", fundamental para fomentar uma cultura ética e íntegra, no desenvolvimento de um plano de integridade efetivo.

O aprimoramento contínuo do Plano de Integridade é guiado pelos princípios éticos, normas e condutas estipulados no Código de Ética e Conduta da SES-AM. Esses princípios incluem a supremacia do interesse público, dignidade humana, e transparência, entre outros. A nossa unidade de saúde adere rigorosamente a essas diretrizes para assegurar que nossas operações sejam conduzidas de forma ética e transparente, fortalecendo assim um ambiente justo e eficiente.

O Código de Ética e Conduta rege e orienta a conduta dos colaboradores em nossa unidade de saúde, visando aumentar a confiabilidade e a satisfação dos cidadãos que utilizam nossos serviços. Ele define proibições claras, como evitar uso indevido de cargos para favorecimentos pessoais, discriminações, ou solicitação de ajuda financeira, garantindo a imparcialidade na administração. Também estabelece expectativas sobre eficiência, cortesia, respeito à hierarquia, e comunicação de irregularidades.

A conformidade com o Código de Ética e Conduta é crucial, pois seu descumprimento pode resultar em penalidades que variam conforme a infração e a relação do infrator com a instituição. Penalidades incluem advertência, suspensão, demissão ou exoneração, além de consequências para fornecedores e prestadores de serviço, como advertências e multas. Como unidade de saúde vinculada à SES-AM, promovemos um entendimento claro dessas normas para assegurar sua observância por todos os colaboradores.



5. Mecanismos de comunicação e treinamento

Como unidade de saúde vinculada à Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM), nosso objetivo é implementar mecanismos de comunicação e treinamento para informar e conscientizar os agentes públicos e colaboradores sobre o Plano de Integridade. Esse esforço conta com o apoio da alta gestão e da própria Comissão de Integridade da SES-AM, visando solidificar a cultura da integridade dentro da instituição.

Para viabilizar os treinamentos necessários, consideramos fatores como: o tema do treinamento, público-alvo, lista de presença, retenção do conhecimento, escolha do facilitador e registro das atividades. Nossos workshops e palestras abordarão temas cruciais à integridade na gestão pública, como ética e conduta, combate à corrupção, discriminação e assédio, promovendo conversas que instigam o desenvolvimento pessoal e profissional dos participantes.

O Serviço de Pronto Atendimento- SPA Coroado disponibiliza informações sobre o Plano de Integridade em sua página no site da SES-AM, acessível ao público geral, colaboradores e agentes. Utilizamos canais internos, como boletins, painéis, para manter nossos servidores atualizados sobre ações e novidades relacionadas à integridade. Isso garante que todos os envolvidos tenham fácil acesso aos princípios e diretrizes estipulados pelo plano.

Estratégias de comunicação são direcionadas a públicos específicos, incluindo workshops para gestores e campanhas visuais em nossa unidade. Utilizamos cartazes e banners em locais estratégicos para maximizar o alcance das mensagens de integridade. Buscamos parceria com a mídia local e organizações da sociedade civil para engajar a comunidade, promovendo ética na gestão pública.

Como suporte à Comissão de Integridade da SES-AM, vamos destacar um colaborador/servidor de reputação ilibada, como “Ponto Focal de Integridade”, que irá desempenhar papel essencial no monitoramento e implementação eficaz do Plano de Integridade, mensurando aderência e aplicabilidade das diretrizes. Este conjunto apoia a alta administração, garantindo que os princípios de ética e transparência sejam implementados, e assegurando que o interesse público e os valores constitucionais sejam respeitados.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**

6. Identificação e avaliação dos riscos

A gestão de riscos do Serviço de Pronto Atendimento- SPA Coroado fora conduzida com base na metodologia adotada pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE-AM). Essa abordagem visa identificar, avaliar e tratar os riscos que possam comprometer a integridade, a eficiência e a efetividade dos serviços prestados, garantindo a conformidade com os princípios da administração pública e as diretrizes estratégicas da Secretaria.

A metodologia adotada segue as melhores práticas de governança e controle, alinhando-se aos referenciais normativos e técnicos recomendados pela CGE-AM. Dessa forma, os riscos de integridade foram considerados dentro do processo estruturado de gestão de riscos, permitindo a identificação de vulnerabilidades relacionadas à ética, transparência e combate à corrupção, além de outros aspectos que possam comprometer a legalidade e a confiança institucional.

Na oportunidade foram mapeados inicialmente 18 (dezoito) riscos de integridade, quantidade que deverá ser reavaliada no ciclo contínuo de monitoramento da Gestão de Riscos na Unidade que prever possibilidade de atualizações no quantitativo conforme a necessidade e maturidade do processo. Cada risco foi associado a planos de ação específicos, com prazos, responsáveis e medidas a serem adotadas, fortalecendo a gestão da integridade, a transparência e o controle interno na instituição. Os riscos foram mapeados nos seguintes processos de trabalho:

Processo de trabalho	Qtde. de Riscos
Atendimento Emergencial	1
Classificação de Risco	1
Regulação/Transferência	1
Atendimento Odontológico	1
SAME	1
Financeiro	1
Compras	1
Departamento Pessoal	1
Enfermagem	1
Contratos	1
Patrimônio	1
Farmácia	1
Núcleo de Economia e Saúde	1
Almoxarifado	1
Laboratório	1
Raios-X	1
Portaria	1
Limpeza e Conservação	1



Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**

7. Canais de denúncias e investigação

O plano de Integridade do Serviço de Pronto Atendimento- SPA Coroadó 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.

7.1. 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.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**

7. Canais de denúncias e investigação

7.2 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			Fale com a Ouvidoria do SUS	
Ouvidor SUS	Ouvidoria SES WhatsApp	Fala BR	 (92) 98418-5011	
			 ouvidoria.sus@saude.am.gov.br	
			 8h às 14h Atendimento Presencial	
			 Av. André Araújo, 701 - Aleixo	



8. Monitoramento e atualização

Como unidade de saúde vinculada à SES-AM, reconhecemos a importância do monitoramento contínuo para avaliar a eficácia do Plano de Integridade. Este processo assegura que os eixos do plano operem conforme o previsto, identificando se os objetivos de conscientização são alcançados e se os riscos de integridade estão devidamente gerenciados. Conforme a IN CGE nº 02/2022, o monitoramento deve incluir a análise de relatórios das rotinas do plano, tendências em reclamações dos usuários, e insights do canal de denúncias, permitindo detectar falhas e oportunidades de aprimoramento.

O monitoramento e a atualização regular do plano são cruciais para manter sua relevância e eficácia, adaptando-o às mudanças no ambiente interno e externo da organização. A Comissão de Integridade da SES-AM, em parceria com os Pontos Focais de Integridade da nossa unidade, desempenha um papel essencial na coleta e análise de dados, na identificação de lacunas e na proposição de atualizações. Este processo é participativo e transparente, envolvendo todos os setores e considerando as opiniões de servidores e stakeholders, ocorrendo anualmente.

Ao liderar esses esforços, a Comissão de Integridade, juntamente com os Pontos Focais de Integridade, garante que o plano permaneça alinhado com os objetivos estratégicos da SES-AM e as melhores práticas de integridade. Este trabalho conjunto ajuda a disseminar informações sobre o plano, garantindo que todos os servidores estejam informados sobre as ações e resultados, fortalecendo o engajamento e o compromisso com uma gestão ética e transparente.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**

8. Monitoramento e atualização

8.1. Indicadores de Monitoramento

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, 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		



9. 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.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4546.CE1C.2C63.C411/11FDC284>
Código verificador: **4546.CE1C.2C63.C411** CRC: **11FDC284**