

2022

BOAS PRÁTICAS

na Administração
Pública Estadual



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

**Controladoria-Geral
do Estado**

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Controlador-Geral do Estado

Jeibson dos Santos Justiniano

Subcontrolador-Geral de Controle Interno

Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães

Elaboração

Fernanda de Castro e Costa Silva

Jéssica de Souza Costa

Cleydiane Queiroz Lima (estagiária)

Naialy de Almeida Davila (estagiária)

Sarah Silva Pereira (estagiária)

Revisão

Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães

MISSÃO

Promover o aprimoramento contínuo, a transparência da gestão pública, a prevenção e o combate à corrupção, incentivando o controle social, monitorando a qualidade dos gastos públicos, o equilíbrio fiscal e a efetividade das políticas públicas.

VISÃO

Ser reconhecida nacionalmente como instituição indutora da qualidade dos gastos públicos e da efetividade das políticas públicas no Amazonas.

VALORES

Observância aos princípios constitucionais e legais: impessoalidade, moralidade, transparência, economicidade e eficiência no atendimento às demandas da sociedade. Foco no cidadão. Imparcialidade. Valorização do servidor público. Trabalho em equipe.



www.cge.am.gov.br

ÁREAS TEMÁTICAS

6 Saúde

12 Combate à Corrupção e Integridade

14 Ressocialização de apenados e menores infratores



15 Modernização e desenvolvimento de sistemas

15 Institucionalização da gestão por processos

16 Capacitação dos Servidores Públicos

16 Sistema de gerenciamento da fiscalização contratual

17 Gestão Patrimonial

APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral apresenta a Cartilha de Boas Práticas, identificadas no percurso das auditorias realizadas em 2022, composta do conjunto de iniciativas, metodologias, processos, atividades e projetos institucionalizados pelos órgãos e entidades do Estado, destacando-se por melhorarem a rotina interna das organizações públicas, bem como aperfeiçoarem a própria prestação de serviços à sociedade.

As “Boas Práticas” ultrapassam o mero cumprimento dos dispositivos legais, caracterizam-se como ferramentas inovadoras e primordiais para criação de valor à sociedade e aprimoramento da qualidade da gestão.

Desta forma, espera-se que as ações evidenciadas possam ser replicadas entre as diversas Unidades Gestoras, levando em consideração as peculiaridades de suas respectivas estruturas orçamentária, financeira, física e de recursos humanos.



Pesquisa com produtos regionais no apoio à recuperação dos pacientes com sequelas do Covid -19

Com apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado (Fapeam) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), a FUNATI realiza estudos com óleo extraído da castanha do Brasil e do açaí, fortalecendo o desenvolvimento de produtos biotecnológicos e nanoestruturado, tendo como matéria-prima produtos da biodiversidade amazônica.

A pesquisa visa atenuar o processo de oxidação inflamatória do sangue que afeta os pacientes com sequelas da infecção viral, principalmente adultos e idosos, bem como avaliar a evolução de outros aspectos clínicos. O estudo passará pela fase laboratorial e será experimentado em mais de 100 idosos.

Unidade Executora: Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUNATI)

Atendimento de Disk Saúde Mental



Oferta de plantão psicológico de modo remoto aos idosos residentes em Manaus. Os atendimentos são realizados por psicólogos nas modalidades de chamada telefônica ou videochamada, disponível de segunda a sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Unidade Executora: Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUNATI)

Ressocialização de pacientes com hanseníase

Desenvolvimento de atividades socioculturais e de lazer visando à reintegração social das pessoas atingidas pela hanseníase, contribuindo para a ressocialização dos pacientes, melhoria nas relações interpessoais, autoestima. A ação busca auxiliar os pacientes a superarem tanto a dor física quanto os problemas psicossociais.

Unidade Executora: Policlínica Antônio Aleixo

Acompanhamento psicológico aos servidores que desempenham suas atividades no Centro Socioeducativo

O Centro Socioeducativo Dagmar Feitosa abriga menores infratores do Estado e fornece aos adolescentes em reabilitação acompanhamento psicológico. O mesmo serviço é oferecido aos servidores, que trabalham na linha de frente do sistema, para mitigação e controle do estresse ocupacional, ao qual estão diariamente submetidos.



Unidade Executora: Fundo Estadual da Criança e do Adolescente (FECA)

Prestação de serviços de saúde com auxílio de aplicativo

Emprego de *WhatsApp* institucional no apoio à marcação de consultas, procedimentos e exames pela população para posterior registro no Sistema Nacional de Regulação – Sisreg pelos operadores da unidade hospitalar, possibilitando a redução do tempo de espera e mais comodidade a população.

Unidade Executora: Serviço de Pronto Atendimento Dr. José Lins de Albuquerque



Uso de metodologias gerenciais no desenvolvimento de atividades hospitalares

Projeto Roda Gigante

Promove rodas de conversa com gestores, pacientes, equipe assistencial e operacional na busca por melhores desempenhos e resultados mais efetivos nas ações em saúde.

Unidade Executora: Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado



Kanban e Sistema Huddle na assistência hospitalar

Espelhado no Hospital Sírio-Libanês, a equipe do Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio implementou as ferramentas *Kanban* e *Sistema Huddle*, objetivando reduzir a superlotação nas urgências e emergências, resolver os processos relacionados às pendências para alta de pacientes, culminando na redução de tempo de permanência de internação e otimização da rotatividade dos leitos.

O *Huddle* consiste em rotinas de reuniões de curta duração (máximo de 15 minutos) entre uma equipe multidisciplinar para priorização de checagem de problemas pontuais, discussão de pendências de cada área e apresentação de soluções.

A metodologia *Kanban* utiliza cores diferentes para identificar o andamento dos fluxos da produção hospitalar, em status como “finalizado”, “em andamento” e “não executado”.

Unidade Executora: Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado

Uso de metodologias gerenciais no desenvolvimento de atividades hospitalares

Programa Lean

O Hospital e Pronto-Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo aderiu ao Projeto Lean (enxuto), desenvolvido pelo Ministério da Saúde.

É composto de quatro etapas: diagnóstico (análise volumetria, matriz de stakeholder), análise (mapa de fluxo de valor, diagrama espaguete e matriz de causa-efeito, 5s, Diagrama de Ishikawa, Matriz de Esforço-Impacto), execução (5W2H, Plano de Ação, Plano de Capacidade Plena, Daily Huddle) e controle (gestão de indicadores).

A metodologia emprega princípios de melhoria de processos baseada nos fatores tempo e valor, visando assegurar fluxos contínuos, eliminar desperdícios e atividades de baixo valor agregado para racionalização de recursos, otimização de espaços e insumos.

Unidade Executora: Hospital e Pronto-Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo

Protocolo de Manchester

Método de triagem que classifica e identifica, por meio de cores a prioridade de atendimentos dos pacientes por níveis de gravidade.

Unidades Executoras: Serviço de Pronto Atendimento-Coroado e Hospital e Pronto-Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo

| | | |
|-------------|--|---------|
| 0 minutos | EMERGÊNCIA Necessitam de atendimento imediato | Red |
| 10 minutos | MUITO URGENTE Necessitam de atendimento o mais prontamente possível | Laranja |
| 60 minutos | URGENTE Necessitam de atendimento rápido, mas pode aguardar | Amarelo |
| 120 minutos | POUCO URGENTE Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde | Verde |
| 240 minutos | NÃO URGENTE Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde | Azul |

Uso de metodologias gerenciais no desenvolvimento de atividades hospitalares

Emprego de atividades esportivas no auxílio ao tratamento de pacientes com sequelas do Covid-19

O Projeto Respirar é direcionado para a reabilitação de pacientes pós-Covid-19, que buscam por tratamento especializado de fisioterapia e educação física.



Atualmente, conta com 78 fisioterapeutas, 23 profissionais de educação física, 29 estagiários de educação física, além de 7 técnicos de enfermagem. O atendimento ocorre de forma gratuita em 10 unidades espalhadas por toda a capital amazonense, que incluem três Centros de Convivência, quatro Policlínicas, dois Centros de Atenção Integral à Melhor Idade (Caimi), além da Vila Olímpica, Unidade onde iniciou os serviços do projeto.

Unidade Executora: Fundação de Alto Rendimento (Faar)

Programa *Outpatient Parental Antimicrobial (Opat)* – Internação Domiciliar e Terapia Antimicrobiana Parental

Protocolo internacional de desospitalização com assistência domiciliar supervisionada, consistindo na internação do paciente na própria comodidade do seu lar, deslocando-se à unidade de saúde apenas para avaliações médicas e administração de medicamentos pelos profissionais da área, estes, inclusive podem dirigir-se até a casa do paciente, caso seja necessário, dispensando a internação convencional.

A redução da taxa de ocupação hospitalar, rotatividade de leitos e economia com diárias e alimentação são alguns dos benefícios da implementação do protocolo.

Unidade Executora: Hospital e Pronto-Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo

SAÚDE

Uso de metodologias gerenciais no desenvolvimento de atividades hospitalares

Programa Nacional de Gestão de Custos – PNGC

Instituído pelo Ministério da Saúde, o Programa permite o aprimoramento do gerenciamento dos recursos humanos; definição do custo da implementação de novos serviços ou ampliação dos existentes; geração de indicadores que possibilitem o benchmarking entre as unidades de saúde, ciência dos custos dos serviços fornecidos, possibilitando identificar o que influencia em sua dinâmica. Espera-se, de modo geral, otimizar o desempenho do SUS.

Unidades Executoras: SPA São Raimundo e SPA Alvorada

Humanização do ambiente hospitalar

As Unidades de Saúde ICAM e Maternidade Balbina Mestrinho aperfeiçoaram o ambiente físico hospitalar, na busca de uma melhor humanização. A ferramenta visa tornar o espaço mais acolhedor e aconchegante, viabilizando que o procedimento médico possa trazer uma boa experiência ao paciente e maximizar a possibilidade de retorno para continuidade do tratamento.

No Instituto de Saúde da Criança do Amazonas, o ambiente personalizado para o público infantil inclui a decoração das paredes e dos equipamentos hospitalares.

Além das salas customizadas para os recém-nascimentos, a Maternidade Balbina Mestrinho possui ambiente para partos normais humanizados voltados para as futuras ‘mamães’ indígenas.

Unidades Executoras: Instituto de Saúde da Criança do Amazonas (ICAM) e Maternidade Balbina Mestrinho



COMBATE À CORRUPÇÃO E INTEGRIDADE



Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC)

Patrocinada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Programa é direcionado às instituições públicas de todos os entes federativos, objetivando reduzir os níveis de fraude e corrupção.

Com suporte de plataforma de autosserviço on-line, os gestores avaliam suas instituições, identificam pontos mais vulneráveis e propícios às falhas. Diante da apresentação do diagnóstico, tem-se acesso a um plano de ação específico que contém sugestões e propostas às necessidades da organização.

Unidades Executivas: Secretaria de Estado da Casa Civil; Secretaria de Estado de Segurança Pública; Polícia Civil do Estado do Amazonas; Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas; Secretaria de Estado de Produção Rural; Subcomando de Ações de Defesa Civil; Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas; Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Amazonas; Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas; Agência de Fomento do Estado do Amazonas S. A; Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza; Imprensa Oficial do Estado do Amazonas; Controladoria-Geral do Amazonas; Secretaria de Estado da Casa Civil; Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos; Centro de Serviços Compartilhados; Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas; Junta Comercial Do Estado; Secretaria de Estado de Administração e Gestão; Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia E Inovação; Secretaria de Estado da Fazenda; Fundo Para Financiamento da Modernização Fazendária do Estado do Amazonas; Secretaria Estadual do Meio Ambiente; Universidade Do Estado Do Amazonas; Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus; Fundo Estadual de Defesa do Consumidor; Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados e Contratos do Estado do Amazonas; Companhia de Saneamento do Amazonas S/A; Escritório De Representação Do Estado Em São Paulo; Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais; Unidade Gestora de Projetos Especiais; Secretaria de Estado de Administração Penitenciária; Empresa Estadual de Turismo; Secretaria de Estado das Cidades e Territórios; Instituto de Defesa do Consumidor; Superintendência Estadual de Habitação; Companhia de Gás do Amazonas; Fundação Amazonas de Alto Rendimento; Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas.

COMBATE À CORRUPÇÃO E INTEGRIDADE

Programas de Integridade e *Compliance*

O Programa consiste em políticas e práticas adotadas pelas organizações públicas para garantir que elas estejam de acordo com as leis, regulamentações e padrões éticos em todos os seus processos administrativos, incluindo diretrizes para prevenir, detectar e corrigir atividades ilegais, antiéticas ou não-conformes.

Na Lei das Estatais há previsão da obrigatoriedade da construção de ferramentas de integridade e *compliance*. Em novembro de 2022, a CGE editou instrução normativa, para exigir a sua implementação no âmbito de todos os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

Desde modo, algumas instituições, antes da edição das normas, já iniciaram medidas, para implementação do Programa como o encontro promovido pela Controladoria-Geral e ministrado pela Companhia de Gás do Amazonas (Cigás) para troca de experiências sobre a temática com participação da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (Fapeam) e Secretaria de Educação (Seduc).

Unidades Executoras:: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (Fapeam) e Secretaria de Educação (Seduc)

Podcast Café com *Compliance*

A ferramenta traz esclarecimentos sobre o “Programa Cigás em *Compliance*”, suas respectivas Políticas de Integridade e outros assuntos atrelados à temática. Moldado para divulgação de episódios semanais, o *podcast* tem a participação

de administradores, gestores e profissionais que atuam na área, com o propósito de divulgar conteúdos voltados à disseminação das boas práticas de governança corporativa, riscos e *compliance*.



Unidade Executora: Companhia de Gás do Amazonas (Cigás)

RESSOCIALIZAÇÃO DE APENADOS E MENORES INFRA TORES



Fomento às atividades laborais dos apenados

Utilização de mão de obra dos apenados para manutenção e conservação de espaços esportivos, reduzindo gastos com mão-de-obra direta e contribuindo para a ressocialização dos mesmos.

Unidade Executora: Fundação Amazonas de Alto Rendimento (FAAR)

Programa #Conectados

Promove o acompanhamento dos adolescentes que cumpriram suas medidas em unidades socioeducativas, com o objetivo de prover a ressocialização na escola, universidade e no campo profissional, diminuindo a taxa de reincidência. O Programa conta com parcerias de empresas privadas e de órgãos públicos que porpocionam oportunidades aos egressos na inserção ao ambiente de estudo e nas atividades laborais.

Unidade Executora: Fundo Estadual da Criança e do Adolescente (FECA)

Formação técnico-profissional do menores infratores em atividades regionais

O Centro Socioeducativo Dagmar Feitosa, direcionado ao cumprimento da medida privativa de liberdade imposta aos jovens do sexo masculino com faixa etária entre 16 [dezesseis] a 18 [dezoito] anos, possui espaços voltados para os cursos de avicultura e piscicultura, contribuindo para a profissionalização em atividades regionais, com destaque para a produção de peixes em ambientes controlados.



Unidade Executora: Fundo Estadual da Criança e do Adolescente (FECA)

MODERNIZAÇÃO DESENVOLVIMENTO E DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS



Desenvolvimento contínuo de programas que atendem às demandas da Instituição e contribuem para a eficiência dos processos institucionais, com destaque para a criação do software SISTRANS que auxilia no controle dos deslocamentos dos servidores, bem como dos seguintes instrumentos tecnológicos: Câmaras de Assessoramento Científico – CAC, Sistema de Controle de Visitas – SISCV, Sistema de Devolução de Recursos – SDR, SigRH, Portal do Psicossocial e Intranet.

Unidade Executora: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (Fapeam)

INSTITUCIONALIZAÇÃO DA GESTÃO POR PROCESSOS



Elaboração e implementação de 21 (vinte e um) manuais, orientações, subsidiados de fluxogramas, para cada setor sobre os procedimentos a serem seguidos, correlacionando-se com suas respectivas atividades para padronização das rotinas de trabalho, com vistas a nortear as ações dos servidores na tomada de decisão.

Sob a prisma do constante aprimoramento, a Fundação de Amparo mantém o mapeamento de processos em reestruturação para adequação de suas novas rotinas.

Unidade Executora: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (Fapeam)

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS



Proporcionar aos servidores um ciclo de quatro cursos direcionados à implementação da Lei nº 14.133/2021 - Nova Lei de Licitações, compreendendo as seguintes temáticas: “Regulamentação da Nova Lei”, “Equilíbrio Econômico de Contratos”, “Projetos Básicos e Estudos Técnicos Preliminares” e “Gestão de Convênios Públicos – Celebração, Execução, Acompanhamento, Fiscalização e Prestação de Contas”. O evento ocorreu de modo presencial e também online, por meio da transmissão ao vivo no Youtube, ampliando o campo de disseminação de informações.

Unidade Executora: Secretaria de Estado de Educação e Qualidade de Ensino do Amazonas (SEDUC)

SISTEMA GERENCIAMENTO FISCALIZAÇÃO

DE
DA



Implementação na estrutura institucional de um sistema de gerenciamento da fiscalização de contratos, composto de diversas rotinas, tais como: elaboração e execução do plano de capacitação anual, formulários de atendimento e de acompanhamento das prestações de serviços, modelos documentais das diversas atividades, manuais de fiscalização de contratos administrativos de utilização do Sistema de Gestão de Contratos – SGC.

O preposto da administração recebe no início de suas ações o kit fiscal (pasta com cópia de documentos como carta de apresentação, portaria de fiscalização, projetos básicos do contrato primitivo, modelos, fluxogramas). Durante o período de vigência contratual, são realizadas reuniões periódicas do gerente responsável pelo Sistema e os fiscais, para promover o levantamento das principais necessidades. Dentre elas, questiona-se: “Qual acompanhamento e/ou suporte precisa para aperfeiçoar a fiscalização?”, “O curso que você fez lhe proporcionou uma base sólida para fiscalizar os contratos?”, “Existe algum curso específico que deseja realizar para melhor aperfeiçoamento na sua fiscalização?”.

Unidade Executora: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (Fapeam)



Logística Reversa

Consiste no retorno sustentável dos materiais já utilizados na cadeia produtiva, reaproveitando as matérias-primas. O Centro de Educação Tecnológico do Amazonas implementou o procedimento na utilização de ar-condicionados inservíveis, de suas instalações administrativas, como insumo para os cursos técnicos promovidos.



De igual modo, a Secretaria de Educação possui marcenaria, responsável por recuperar carteiras e proporcionar o retorno dos móveis ao ambiente escolar.

Unidades Executoras: Centro de Educação Tecnológico do Amazonas (Cetam) e Secretaria de Estado de Educação e Qualidade de Ensino do Amazonas (SEDUC)

Inovações tecnológicas como ferramenta de suporte ao controle patrimonial

De modo precípua, a Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (SEJUSC) tem utilizado a etiqueta *Quick Response Code* (QR CODE) para realizar o controle dos bens patrimoniais, possibilitando o registro de uma quantidade maior de dados.



Unidade Executora: Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (SEJUSC)



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

**Controladoria-Geral
do Estado**