



BOAS PRÁTICAS

NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL

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

SUBCONTROLADORA-GERAL DE CONTROLE INTERNO DO ESTADO

Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães

Elaboração

Fernanda de Castro e Costa Silva
Cinthy Larissa de Souza Rodrigues
Matheus Augusto de Sousa Rocha
Maria Adaline de Sousa Sena

Revisão

Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães

Diagramação e Design

Rodrigo J A Souza

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.

ÁREAS TEMÁTICAS

SAÚDE

COMBATE À CORRUPÇÃO

E INTEGRIDADE

MEIO AMBIENTE

CAPACITAÇÃO DOS

SERVIDORES PÚBLICOS

MAPEAMENTO E MELHORIA NA

GESTÃO DE PROCESSOS

TECNOLOGIAS EMERGENTES

NA FISCALIZAÇÃO

GESTÃO PATRIMONIAL

APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado, ao editar a segunda edição da Cartilha de Boas Práticas, pretende disseminar procedimentos que possam elevar o padrão da gestão pública. Essas boas práticas, identificadas a partir das auditorias conduzidas pela SGCI e pelas Unidades de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, em 2023, abrangem uma série de iniciativas e projetos estabelecidos pelos órgãos e entidades estaduais, que se destacaram por aprimorar a eficiência interna das instituições, bem como a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade.

Ao incorporar essas Boas Práticas nas políticas públicas, a CGE considera que seu propósito vai além de resultados tangíveis, mas devem gerar impactos significativos com benefícios imediatos, além de inspirar outros a replicar tais ideias em suas diversas realidades.



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

Projeto 1: Biologia do Envelhecimento nas Comunidades Ribeirinhas da Amazônia: Estudos, Descobertas e Impacto Social

A FUNATI desenvolve estudos e investigações científicas centrados na biologia do envelhecimento, em colaboração estreita com universidades tanto no Brasil quanto no exterior. Seu foco principal reside na compreensão do processo de envelhecimento em populações ribeirinhas da Amazônia. Por meio de parcerias interdisciplinares, visa não apenas expandir o conhecimento científico sobre o envelhecimento, mas também promover intervenções e políticas que melhorem a qualidade de vida dessas comunidades

Projeto 2: Acessibilidade aos Serviços de Atendimento - Disk Saúde Mental

A FUNATI oferece um serviço dedicado ao suporte psicológico de pacientes e idosos residentes em Manaus. Proporcionando atendimento remoto, por meio de vídeo chamadas via WhatsApp, SMS, ligações telefônicas ou através de plataformas como meet. A equipe oferece atendimento de plantão psicológico de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, contando com o suporte de psicólogos da Policlínica Gerontológica da FUNATI. Cada sessão tem duração média de 30 minutos por pessoa, seguindo as diretrizes do Conselho Regional de Psicologia.

Unidade Gestora: Policlínica Antônio Aleixo

Projeto 3: Humanização do Cuidado - A Importância da Abordagem Interdisciplinar no Tratamento de Pacientes com Hanseníase

No desenvolvimento de papéis colaborativos e dinâmicos, uma equipe multidisciplinar realiza diagnósticos abrangentes e aborda fatores sociais, educando sobre saúde,

prevenção e recuperação por meio de iniciativas socioeducativas. Além disso, conduz pesquisas para compreender a realidade social e informar práticas de tratamento com vistas a promover cuidado eficaz e reintegração social.

Unidade executora: Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes (FHCFM)

Projeto 4: Metodologias gerencias aplicadas no aperfeiçoamento das atividades Hospitalares - Clube do Coração

O Clube do Coração é um espaço de interação entre a equipe médica da FHCFM e os pacientes, focado em melhorar a qualidade de vida por meio de orientações abrangentes sobre saúde. Surgiu para apoiar pacientes após a alta hospitalar, promovendo hábitos saudáveis como dieta equilibrada, atividade física regular, cessação do tabagismo e manejo emocional. Oferece atividades educativas semanais para pacientes internados e encontros mensais para pacientes ambulatoriais, fornecendo apoio contínuo e aprendizado sobre práticas saudáveis.

Unidade executora: Hospital e Pronto Socorro 28 de Agosto

Projeto 5: Índice de Satisfação do Paciente do HPS 28 de Agosto

O Núcleo de Acesso à Qualidade [NAQH] do HPS 28 de Agosto efetua pesquisa de satisfação com pacientes e acompanhantes. O índice de satisfação é um indicador que mede a satisfação dos pacientes com os serviços e atendimento prestados pelo hospital, sendo utilizado para



SAÚDE

estabelecer um feedback entre usuários e a instituição, com o objetivo de construir melhorias nos processos dos serviços prestados. Em 2023, foi aplicado o questionário de satisfação a 1382 pessoas [usuários], que avaliaram vários serviços como: nutrição, higienização, assistência médica, assistência de enfermagem, serviço social, hotelaria, e outros, com conceitos de péssimo, ruim, bom e ótimo. Mensalmente são elaborados relatórios de qualidade hospitalar, para que a gestão tenha conhecimento das necessidades indicadas pelos participantes da pesquisa.

Unidade executora: Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste (HPSCZO)

Projeto 6: Metodologia HOUDLLE no auxílio hospitalar

O Huddle consiste em reuniões breves de 10 a 15 minutos entre profissionais da assistência e coordenadores de cada setor em unidades de saúde. Essas reuniões ágeis permitem resolver problemas específicos de forma rápida, melhorando a qualidade do atendimento e a segurança do paciente. Durante o Huddle, a equipe discute pendências e colabora para otimizar os processos de trabalho, resultando em alta hospitalar mais rápida e em mais leitos disponíveis. O objetivo é garantir uma internação segura e eficiente, reduzindo desperdícios de recursos e tempo.

Unidades executoras: Serviço de Pronto Atendimento Dr. José Lins – SPA e Serviço de Pronto atendimento Policlínica - SPA Eliameme Mady

Projeto 7: Projeto Encontro com a Gestão

Com o objetivo de promover um ambiente colaborativo e enriquecedor, são realizados encontros informais pelo Núcleo de Ação Permanente em Saúde e Humanização- NEPSHU, reunindo diversos gestores para discussões e exposições de ideias, por meio de



diálogos construtivos e troca de experiências. Ao final, obtém-se o aprimoramento de práticas e o fortalecimento da gestão.

Unidades executoras: Hospital e Pronto Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo

Projeto 8: Programa Mãos Que Cuidam

Com o intuito de cuidar e reconhecer os dedicados servidores que prestam ou prestaram serviços essenciais à Unidade de Saúde, assim como homenagear aqueles que têm contribuído para o aprimoramento e progresso do HPS Platão de Araújo, são concedidos prêmios mensais pelo destaque alcançado. Espera-se que as iniciativas promovam resultados mais satisfatórios nas atividades desempenhadas pela equipe em sua respectiva área de atuação, valorizando as habilidades de interação interpessoal, além de fomentar um ambiente saudável e motivador.

Projeto 9: Projeto Tocando Almas

O principal objetivo do projeto é criar oportunidades para refletir sobre a percepção e a interação das pessoas no ambiente hospitalar, com o intuito de criar um ambiente mais acolhedor e humanizado. Estimula-se a cultura de empatia, respeito e colaboração entre os profissionais de saúde, pacientes e familiares, com vistas à melhoria das relações interpessoais e a qualidade da assistência prestada aos usuários na unidade de saúde.

Unidade executora: Hospital Geral Dr. Geraldo da Rocha – (HGGR)

SAÚDE

Projeto 10: Núcleos de Conscientização e Prevenção Integral

No centro de saúde, são dedicados esforços nas ações de conscientizações através das campanhas ao longo do ano, tais como: Janeiro Branco - uma campanha dedicada à saúde mental; Abril Verde - dedicada à conscientização ambiental e à importância da sustentabilidade; Junho Violeta - dedicado à conscientização sobre a violência e maus-tratos contra idosos; Setembro Amarelo - uma campanha de prevenção ao suicídio; Outubro Rosa - movimento internacional de conscientização para o controle do câncer de mama e Novembro Azul - campanha de conscientização sobre a saúde do homem. Além de ações educativas em alusão ao combate à obesidade, projetadas para promover hábitos alimentares saudáveis e melhorar a qualidade de vida de pacientes, funcionários e acompanhamentos. A Unidade desenvolve programas destinados a promover bem estar físico e emocional dos pacientes, através de técnicas terapêuticas e atividades educativas. São iniciativas que refletem no compromisso com o cuidado integral e a promoção da saúde nos serviços de fisioterapia, psicologia, serviço social e nutrição.

Unidade executora: Hospital e Pronto Socorro da Criança - Zona Sul – (HPSCZS)

Projeto 11: Projeto Tim Bum

O projeto proporciona atividades lúdicas, dinâmicas, artísticas e de pintura, com a participação ativa dos responsáveis, para crianças hospitalizadas, acompanhando-as em todas as etapas até a alta da enfermaria. O envolvimento dos responsáveis reforça os laços familiares e cria um suporte importante para o processo de recuperação, tornando a estadia no hospital mais confortável. Espera-se que essa ação contribua para o bem-estar emocional e mental da família, durante o período de internação.



Unidade executora: Secretaria Estadual de Saúde - (SES)

Projeto 12: Aplicativo na Prestação de Serviços Médicos

O aplicativo Saúde Amazonas oferece ao cidadão a possibilidade de consultar a data de sua consulta, exame ou outro procedimento médico solicitado, a partir do sistema de regulação SISREG. Além de garantir ao cidadão a oportunidade de realizar suas consultas sem o risco de perder a data, o projeto tem como objetivo uma gestão mais eficiente dos recursos de saúde, otimizando o tempo dos profissionais e a redução das filas de espera.

Unidade executora: Policlínica Governador Gilberto Mestrinho (PGGM)

Projeto 13: Benefícios do WhatsApp Business no Serviço Público

A PGGM vem adotando a confirmação de agendamentos de consultas e/ou procedimentos através do WhatsApp Business, proporcionando redução do absenteísmo, insatisfação do usuário e otimização do tempo do operador. A publicidade e o reconhecimento aos bons serviços e atendimentos prestados aos usuários, é uma prática fundamental para promover eficácia, motivação e confiança. Ademais, busca-se incentivar um ambiente de trabalho positivo e uma cultura de excelência no serviço público.

COMBATE À CORRUPÇÃO E INTEGRIDADE

Unidades Executoras: Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado Do Amazonas; Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas; Agência de Fomento do Estado do Amazonas; Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas; Centro de Serviços Compartilhados; Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas; Companhia de Gás do Amazonas; Companhia de Saneamento Do Amazonas S/A; Controladoria-Geral do Estado; Escritório de Representação em São Paulo; Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas; Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas; Fundo Estadual de Defesa do Consumidor; Imprensa Oficial do Estado do Amazonas; Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas; Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas; Junta Comercial do Estado do Amazonas; Polícia Civil do Estado do Amazonas; Programa de Proteção e Defesa do Consumidor; Secretaria de Estado Administração Penitenciária; Secretaria de Estado da Casa Civil; Secretaria de Estado da Fazenda; Secretaria de Estado das Cidades e Territórios; Secretaria de Estado de Administração e Gestão; Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia E Inovação; Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar; Secretaria de Estado de Infraestrutura; Secretaria de Estado de Produção Rural; Secretaria de Estado de Relações Federativas E Internacionais; Secretaria de Estado de Segurança Pública; Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA; Secretaria do Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza; Subcomando de Ações de Defesa Civil; Superintendência Estadual de Habitação; Unidade Gestora de Projetos Especiais; Universidade do Estado do Amazonas.

Projeto 14: Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC)

O Programa Nacional de Prevenção à Corrupção [PNPC], promovido pela Controladoria-

Geral da União [CGU] e pelo Tribunal de Contas da União [TCU], é uma iniciativa direcionada a todos os gestores de organizações públicas, buscando reduzir ativamente os índices de fraudes e corrupção. Com apoio de uma plataforma online em constante aprimoramento, os gestores podem realizar avaliações contínuas de suas instituições, o que possibilita a identificação precoce de áreas mais vulneráveis à corrupção. Com base no diagnóstico, os gestores recebem acesso imediato a um plano de ação personalizado, contendo sugestões adaptadas às necessidades individuais de cada entidade pública.

Unidades executoras: Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas; Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos; Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas; Companhia de Gás do Amazonas; Controladoria-Geral do Estado; Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas; Empresa Estadual de Turismo Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas; Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas; Fundação de Medicina Tropical Dr. Heitor Vieira; Fundação de Vigilância em Saúde do Estado do Amazonas Dra. Rosymere Costa Pinto; Fundação Hospital Adriano Jorge; Fundo Estadual de Defesa do Consumidor; Fundo Estadual de Segurança Pública; Imprensa Oficial do Estado do Amazonas; Fundação de Medicina Tropical Dr. Heitor Vieira; Fundação de Vigilância em Saúde do Estado do Amazonas Dra. Rosymere Costa Pinto; Fundação Hospital Adriano Jorge; Fundo Estadual de Defesa do Consumidor; Fundo Estadual de Segurança Pública; Imprensa



COMBATE À CORRUPÇÃO E INTEGRIDADE

Oficial do Estado do Amazonas; Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas; Processamento de Dados Amazonas; Secretaria de Educação; Secretaria de Estado da Casa Civil; Secretaria de Estado da Fazenda; Secretaria de Estado de Infraestrutura; Secretaria de Estado de Produção Rural; Secretaria de Estado de Segurança Pública; Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania; Subcomando de Ações de Defesa Civil; Superintendência Estadual de Habitação; Unidade Gestora de Projetos Especiais; Universidade do Estado do Amazonas;

Projeto 15: Programa de Integridade

O Programa de Integridade abrange a implementação de um conjunto de ferramentas, procedimentos e práticas adotadas pelas organizações públicas. Seu propósito é estabelecer parâmetros que guiem a organização na condução de suas atividades em conformidade com as leis, normas, Código de Conduta Ética e políticas em vigor, visando prevenir e corrigir atividades ilegais e antiéticas.

Em novembro de 2022, a Controladoria Geral do Estado [CGE] emitiu instruções normativas, a fim de orientar a implementação em todos os órgãos e entidades da administração pública estadual.

A Controladoria-Geral do Estado [CGE] está monitorando o progresso das unidades na implementação do Programa de Integridade. Algumas unidades já concluíram o plano, enquanto outras ainda estão em fase de desenvolvimento.



MEIO AMBIENTE

Unidades executoras: Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP) e Fundo Estadual de Segurança Pública (FESP)

Projeto 16: Práticas Ambientais na Pasta de Segurança

A fim de internalizar a conscientização acerca da necessidade de preservação do meio ambiente, a Unidade adotou como política o plantio de mudas na área do Centro Integrado de Comando e Controle – CICC da Capital, pelos próprios servidores. Para tal, foi solicitada a doação de cinquenta [50] mudas, dentre árvores frutíferas, medicinais e ornamentais, junto à Secretaria Municipal do Meio Ambiente e Sustentabilidade – SEMMAS.

Unidade executora: Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas (IDAM).

Projeto 17: Projeto Brilha Amazonas

A iniciativa do Projeto Brilha Amazonas está focada na disponibilização de 100 conjuntos de painéis solares, destinados à instalação em comunidades rurais do interior do estado, com vistas a promover sustentabilidade, cidadania e melhoria na qualidade de vida para os agricultores familiares e produtores rurais do Estado do Amazonas.

Unidades executoras: Policlínica Governador Gilberto Mestrinho (PGGM), Fundação Hospitalar de Dermatologia Tropical e Venereologia Alfredo da Matta (FUHAM) e Maternidade Dr. Antenor Barbosa

Projeto 18: Estratégicas para Reciclagem e Sustentabilidade

A ação realizada pela Unidade Policlínica Governador Gilberto Mestrinho destaca-se em incentivar a reutilização e o descarte consciente do papel coletado na Unidade, o qual é armazenado em abrigo próprio e enviado mensalmente para uma cooperativa de reciclagem, que emite certificado de destinação.

Outras iniciativas dedicadas a esse propósito, lideradas pelas Unidades Fundação Hospitalar de Dermatologia Tropical e Maternidade Dr. Antenor Barbosa, como o Programa de Gestão de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde e outras parcerias, buscam facilitar doações às instituições que realizam a reciclagem, além de transformar o comportamento das pessoas em prol da sustentabilidade e reciclagem.



CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS

Unidade executora: Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos (CADA)

Projeto 19: Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

O programa instituído tem como objetivo primordial monitorar e aprimorar as competências dos funcionários, direciona esforços para o desenvolvimento contínuo de habilidades, competências e comportamentos essenciais para a execução eficiente de tarefas, gestão de prioridades e outros aspectos pertinentes ao ambiente de trabalho.



MAPEAMENTO E MELHORIA NA GESTÃO DE PROCESSOS

Unidade executora: Policlínica Governador Gilberto Mestrinho (PGGM)

Projeto 20: Organização Estratégica na Enfermagem com a Ferramenta 5W2H.

A elaboração e a implementação da ferramenta de gestão 5w2h, proporciona estratégias e soluções de maneira organizada, facilita a identificação de áreas críticas e a priorização de tarefas, definindo responsabilidades, métodos de execução, prazos e recursos associados, a fim de melhorar o desempenho do serviço de enfermagem e consequentemente obter melhores resultados no alcance dos objetivos estratégicos. Desta forma, a aplicação do 5W2H não só aprimora a gestão do serviço de enfermagem, mas também contribui para a qualidade do atendimento prestado aos pacientes.

Unidades Executoras: Central de Medicamentos do Estado do Amazonas - CEMA; Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos – CADA, dentre outras.

Projeto 21: Implementação de Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs)

Os Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) oferecem uma estrutura clara e detalhada para a execução de tarefas e atividades dentro da organização. Eles desempenham um papel fundamental ao assegurar que as operações sejam conduzidas de maneira consistente, em conformidade com os padrões estabelecidos. Ao minimizar erros e reduzir a variabilidade nos resultados, os POPs contribuem significativamente para a eficiência, consistência e qualidade das operações da Unidade



TECNOLOGIAS EMERGENTES NA FISCALIZAÇÃO

Unidade executora: Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – (IPAAM)

Projeto 22: Geotecnologias na Prevenção de Degradação Ambiental

A estruturação e a implementação do Centro de Monitoramento Ambiental e Áreas Protegidas [CMAAP], utilizando geotecnologias e imagens de satélite, pretende melhorar o combate à degradação ambiental. Foi criado o Geoportal, como um repositório de dados relacionados ao licenciamento, fiscalização e monitoramento ambiental.

O Sistema de Licenciamento Digital [SISLAM] foi introduzido para agilizar as solicitações de regularização ambiental ao IPAAM. Além disso, foram conduzidas Oficinas de Gestão Estratégica para planejar o futuro do Instituto.

Unidade executora: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - (FAPEAM)

Projeto 23: Programa Monitorar

O Programa Monitorar tem como objetivo criar um painel de controle que centralize e apresente de forma clara e acessível as informações pertinentes aos relatórios conclusivos de auditoria. Este painel será uma ferramenta essencial para o acompanhamento e gestão das atividades de auditoria, fornecendo insights valiosos para a tomada de decisão. Disponibilizando acesso através do link: <https://jdeney.github.io/fapeam/>.



GESTÃO PATRIMONIAL

Unidade executora: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - (FAPEAM)

Projeto 24: Desenvolvimento e Implementação de Estratégias Integradas para o Efetivo Controle Documental e Gestão Patrimonial

Foi instituído o Núcleo de Arquivo - NUAQ, o qual consiste na utilização do SPROWEB, com registro manual realizado em um caderno de protocolo. São estabelecidos processos e rotinas formais para o gerenciamento das atividades relacionadas à gestão patrimonial. Os arquivos são organizados em prateleiras e corredores claramente identificados, o que facilita o controle da armazenagem. Adicionalmente, é realizado o controle de temperatura para garantir a adequada manutenção dos arquivos e um plano de ação é elaborado para otimizar as tarefas a serem desenvolvidas.



CONSIDERAÇÕES *FINAIS*

Com esta Cartilha, a Controladoria-Geral do Estado, a partir dos trabalhos realizados pela Subcontroladoria-Geral de Controle Interno, objetiva dar publicidade aos projetos inovadores implementados por unidades da administração pública estadual, facilitando a troca de experiências e de conhecimentos técnicos entre as unidades.





Controladoria-Geral do Estado



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

