

Processo: 01.01.011109.000830/2025-64.

Assunto: Recomendações para o fortalecimento das atividades das Unidades de Controle Interno através da coleta de informação junto aos setores das Unidades da Administração Pública Estadual.

Interessado: Órgãos e Entidades Estaduais.

NOTA TÉCNICA Nº 02/2026 - SGCI /CGE

Senhor Controlador-Geral,

A Subcontroladoria-Geral de Controle Interno autuou o processo em epígrafe, visando à emissão de recomendações para que as Unidades de Controle Interno, no desenvolvimento de suas atividades, considerem as informações ou manifestações registradas nos diversos setores dos órgãos e entidades estaduais do Poder Executivo, com vistas à melhoria contínua dos serviços, políticas e procedimentos, conforme os normativos legais e previsibilidades que formam o processo.

O Decreto n.º 53.273 de 24/12/2025, que regulamenta o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Amazonas, coordenado pela Controladoria-Geral do Estado e integrado pelas Unidades de Controle Interno de cada órgão e entidade da Administração Pública Estadual, orienta e estimula a implementação de ações eficazes que garantam o fortalecimento em conformidade com os objetivos gerais dispostos no art. 2º, incisos I, II, III, IV e parágrafo único do normativo.

As informações obtidas subsidiarão futuras ações mitigadoras dos riscos identificados, devendo subsidiar:

- gestores na tomada de decisão e na adoção de ações corretivas e preventivas com a finalidade do alcance dos objetivos organizacionais;
- elaboração da análise de riscos institucionais, identificando e gerenciando as vulnerabilidades e oportunidades de melhoria;
- aprimoramento das políticas públicas e a prestação do serviço público.



Registre-se que, em determinadas Unidades da Administração Pública Estadual, essa prática já integra a rotina das Unidades de Controle Interno. Como exemplo, destaca-se a iniciativa da Policlínica Geral Gilberto Mestrinho, sob a gestão da Cap. Monique Souza Credie, a Controladora interna, Ten. Christiane Grayce Moraes da Silva dos Santos e a Ouvidora, Sra. Ellen White da Silva Dias, que desenvolveram projeto para a atuação integrada dos dois setores na análise dos Relatórios de Ouvidoria. A partir dos dados coletados, foram implementadas medidas para corrigir as causas identificadas e aperfeiçoar a prestação do serviço público. Após implementação do Projeto, algumas reclamações, que eram recorrentes, sofreram redução de 34% (trinta e quatro por cento), no período de 2021 a 2024.

Essa boa prática de gestão permitiu aos gestores identificar oportunidades de melhoria e reforçar o compromisso da Unidade de Saúde no atendimento às expectativas dos usuários do SUS.

Diante do exposto, a Subcontroladoria Geral de Controle Interno sugere **RECOMENDAR** aos **órgãos e entidades da Administração Pública Estadual** :

- À Alta Administração:
 - 1) Incorporar, com base nos dados levantados nos diversos setores da organização, incorporar as informações obtidas à matriz de riscos institucionais, identificando vulnerabilidades e oportunidades de melhoria;
 - 2) Elaborar e implementar fluxograma detalhado para o trâmite das informações relacionadas a cada setor, desde o recebimento até a resolução final, a fim de conferir maior agilidade e transparência no atendimento das demandas;
 - 3) Dar retorno à sociedade sobre as ações adotadas a partir das informações recebidas, via Ouvidoria, reforçando a credibilidade do canal;
 - 4) Sensibilizar gestores e servidores para a importância das informações recebidas como insumo estratégico para aprimorar políticas públicas e serviços.



- À Unidade de Controle Interno:
 - 1) Observar as informações extraídas do relatório dos setores que compõem a Unidade Gestora como fonte de dados para subsidiar o escopo de auditorias internas e demais trabalhos pertinentes ao Setor;
 - 2) Adotar uma postura proativa, com foco na identificação de fragilidades e na proposição de soluções céleres e eficazes, de modo que sua atuação transcenda a mera função de recepção das informações, consolidando-se como um instrumento estratégico de mediação, resolução de demandas e aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços públicos oferecidos;
 - 3) Monitorar e avaliar as ações mitigadoras relativas às possíveis não conformidades apontadas nas auditorias internas e avaliações periódicas para identificação de necessidades de ajustes;
 - 4) Recomendar ações corretivas e preventivas baseadas nos dados levantados.

CONCLUSÃO:

As presentes recomendações possuem caráter orientativo, não implicando inovação normativa, mas reforçando diretrizes já previstas na legislação e regulamentação vigentes, visam a aprimorar o funcionamento da governança em todos os níveis da Administração Pública Estadual, fortalecendo a legalidade, eficiência, eficácia, efetividade, integridade, *accountability*, controle social, a transparência, o controle interno e a efetividade dos serviços públicos prestados à população.

A CGE, por meio da Subcontroladoria-Geral de Controle Interno, continuará acompanhando a execução dessas medidas, a fim de garantir a conformidade com os normativos legais e administrativos.

Manaus, 25 de fevereiro de 2026.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

[Assinado Digitalmente]
ANDRÉ MARCELO RIBEIRO VIGA
Unidade de Controle Interno

De acordo.

[Assinado Digitalmente]
LÚCIA DE FÁTIMA RIBEIRO MAGALHÃES
Subcontroladora-Geral de Controle Interno

Aprovo a presente Nota Técnica.

[Assinado Digitalmente]
JEIBSON DOS SANTOS JUSTINIANO
Controlador-Geral do Estado

