

▶ 2020



PLANO DE  
**INTEGRIDADE**  
E BOAS PRÁTICAS

**Secretaria Municipal da Saúde - SMS**  
**Versão 1/2020**

# APRESENTAÇÃO

O Programa de Integridade e Boas Práticas – PIBP consiste no conjunto de mecanismos e procedimentos internos destinados a detectar e prevenir fraudes, atos de corrupção, irregularidades e desvios de conduta, bem como a avaliar processos objetivando melhoria da gestão de recursos, para garantir a transparência, a lisura e a eficiência.

Esse programa tem por objetivo a solução preventiva de eventuais irregularidades e visa incentivar o comprometimento da alta administração no combate à corrupção, nos moldes da Lei nº 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção.

Em atendimento à Portaria nº 117/2020/CGM-G, esta Unidade se comprometeu a desenvolver o PIBP por meio da elaboração, implementação, monitoramento e revisão dos Planos de Integridade e Boas Práticas.

Para realização da tarefa, esta Unidade seguiu os seguintes eixos estruturantes, essenciais para desenvolvimento de um Programa de Integridade e Boas Práticas Efetivo:

- Comprometimento e apoio da Alta Administração da Unidade
- Existência de responsável pelo programa no órgão ou na entidade
- Análise, avaliação e gestão dos riscos associados ao tema da integridade;
- Monitoramento contínuo, para efetividade dos Planos de Integridade e Boas Práticas

Neste ato a **Secretaria Municipal da Saúde – SMS** apresenta o Plano de Integridade e Boas Práticas, desenvolvido pela Equipe de Gestão de Integridade com apoio da Controladoria Geral do Município e aprovação da autoridade máxima da Pasta.

As ações propostas neste documento serão implementadas e monitoradas, devendo este documento ser revisado periodicamente.

## Sumário

1. INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA DE INTEGRIDADE .....	3
1.1 Versão do Plano .....	3
1.2. Termo de comprometimento da alta administração .....	4
1.3. Identificação dos responsáveis pela implementação do Programa de Integridade e Boas Práticas na unidade .....	6
2. INFORMAÇÕES SOBRE A UNIDADE.....	8
2.1. Competências e atribuições definidas por Lei.....	8
2.2. Organograma e estrutura administrativa.....	9
2.3. Principais atividades executadas pela pasta .....	11
2.4. Diretrizes do planejamento estratégico .....	11
2.5. Principais instrumentos normativos relativos à integridade .....	12
3. ESTRUTURAS DE GESTÃO DA INTEGRIDADE .....	13
3.1. Promoção da ética e tratamento de conflitos de interesse .....	13
3.2. Promoção da Transparência.....	13
<b>3.3. Tratamento de denúncias</b> .....	15
3.4. Controles internos e recomendações de auditoria .....	17
3.5. Implementação de procedimentos de responsabilização .....	19
4. MAPEAMENTO E ANÁLISE DE RISCOS DE INTEGRIDADE.....	21
4.1. Temática específica 2020: contratos emergenciais.....	21
5. PLANO DE AÇÃO E MONITORAMENTO .....	22

# 1. INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA DE INTEGRIDADE

## 1.1 Versão do Plano

### **VERSÃO DO PLANO**

Nº da versão/revisão do Plano: Versão 1

Data de finalização: 10 de novembro de 2020

### IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Nome Oficial: Secretaria Municipal da Saúde – SMS

Sigla: SMS

## 1.2. Termo de comprometimento da alta administração

Para desenvolvimento do Programa de Integridade e Boas Práticas faz-se indispensável o comprometimento dos dirigentes máximos de cada Unidade.

Por essa razão, seguindo orientação da Controladoria Geral do Município, na data 28 de agosto de 2020, o (Secretário/Subprefeito) assinou Termo de Compromisso ao Programa de Integridade e Boas Práticas, registrado no Processo SEI nº 6018.2020/0057519-8, tendo se comprometido a:

1. Patrocinar o programa de integridade perante o público interno e externo, ressaltando a sua importância para a organização e solicitando o comprometimento de todos os colaboradores e partes interessadas;
2. Participar ou manifestar apoio em todas as fases de implementação do programa;
3. Adotar postura ética exemplar e solicitar que todos os colaboradores do órgão também o façam;
4. Aprovar e supervisionar as políticas e medidas de integridade, destacando recursos humanos e materiais suficientes para seu desenvolvimento e implementação;
5. Designar equipe permanente de gestão de integridade responsável pela elaboração do Plano de Integridade e Boas Práticas e monitoramento da sua implementação;
6. Indicar servidores para participar da capacitação na metodologia do Programa de Integridade e Boas Práticas a ser promovido pela Controladoria Geral do Município nas datas propostas;
7. Elaborar, concluir e aprovar o Plano de Integridade e Boas Práticas no prazo;
8. Garantir a inclusão no Plano de Integridade e Boas Práticas da análise de risco, medidas necessárias, plano de implementação e monitoramento, além dos elementos constantes do Art. 6º do Edital;
9. Remeter à Controladoria Geral do Município o Plano de Integridade e Boas Práticas elaborado e aprovado pela alta da administração da unidade;
10. Analisar conjuntamente com a Controladoria Geral do Município as recomendações de melhoria ao Plano de Integridade e Boas Práticas elaborado pela unidade; e
11. Encaminhar mensalmente à Controladoria Geral do Município manifestação do controle interno da unidade acerca da implementação das medidas contidas no Plano de Integridade e Boas Práticas.



### 1.3. Identificação dos responsáveis pela implementação do Programa de Integridade e Boas Práticas na unidade

#### **AUTORIDADE MÁXIMA DA UNIDADE**

Nome: Edson Aparecido dos Santos

Cargo: Secretário Municipal da Saúde

RF: 760.882/9

#### **RESPONSÁVEL PELA COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE E BOAS PRÁTICAS**

Servidor: Rosane Jacy Fretes Fava

Cargo: Diretor de Divisão Técnica

Lotação: Divisão de Ouvidoria do SUS/COCIN/SMS

RF: 794.173.1/8

#### **DEMAIS INTEGRANTES DA EQUIPE DE GESTÃO DA INTEGRIDADE**

Servidor: Maria Lúcia Bom Ângelo

Cargo: Analista de Saúde - Psicólogo

Lotação: Divisão de Ouvidoria do SUS/COCIN/SMS

RF: 630.222.0/1

Servidor: Fernanda Braz Tobias de Aguiar

Cargo: Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental

RF: 835.943.1/1

Lotação: Assessoria de Planejamento/GAB/SMS

Servidor: Viviane Ferreira Faria

Cargo: Assistente de Gestão de Políticas Públicas

RF: 781.188.8/1

Lotação: Divisão de Auditoria do SUS/COCIN/SMS

Servidor: Marco Antonio da Silva

Cargo: Assistente de Gestão de Políticas Públicas

RF: 716.079.8/2

Lotação: Coordenadoria de Controle Interno/SMS

## 2. INFORMAÇÕES SOBRE A UNIDADE

### 2.1. Competências e atribuições definidas por Lei

De acordo com a Lei Municipal nº 16.974, de 23 de agosto de 2018, que dispõe sobre a organização da Administração Pública Municipal Direta, a Secretaria Municipal da Saúde - SMS tem por finalidade, em conformidade com o art. 10:

*“Realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população, por meio da gestão do Sistema Único de Saúde – SUS, planejar, organizar, controlar e avaliar os serviços, as ações e as políticas de saúde, fortalecer o processo de controle social no SUS, bem como realizar pesquisas e estudos na área de saúde, avaliar a incorporação de novas tecnologias em saúde e executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação”.*

No decreto de reorganização da pasta (Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020), detalham-se suas atribuições, conforme o art.3º:

*I - planejar, organizar, controlar e avaliar os serviços, as ações e as políticas de Saúde do Município, diretamente ou com participação complementar da iniciativa privada, definindo assim, a Política Municipal de Saúde;*

*II - gerir o Sistema Único de Saúde - SUS no âmbito do Município;*

*III - exercer a regulação do SUS Municipal, por meio de padrões e critérios de excelência para a gestão e funcionamento dos serviços de saúde;*

*IV - coordenar a elaboração, execução e avaliação dos instrumentos de gestão do SUS, divulgando-os após apreciação do Conselho Municipal de Saúde;*

*V - estabelecer normas complementares para as ações e serviços públicos de saúde no âmbito do Município;*

*VI - propor e firmar convênios, acordos, cooperação técnica e protocolos para implementação das políticas de saúde;*

*VII - fortalecer o processo de controle social no SUS;*

*VIII - cooperar tecnicamente com outros municípios, de acordo com as diretrizes e pactuações do SUS, contribuindo na construção de modelos assistenciais e de gestão;*

*IX - articular-se com os órgãos de fiscalização do exercício profissional e outras entidades representativas da sociedade civil para a definição e controle dos padrões éticos para a pesquisa, ações e serviços de saúde;*

*X - realizar pesquisas e estudos na área de saúde e avaliar a incorporação de novas tecnologias em saúde;*

*XI - requisitar bens e serviços, tanto de pessoas físicas como jurídicas para atendimento de necessidades coletivas, urgentes e transitórias, decorrentes de situações de perigo iminente, de calamidade pública ou de irrupção de epidemias.*

Esta Secretaria, como gestora municipal do Sistema Único de Saúde (SUS) também está submetida aos regramentos que regem o SUS, com destaque a lei orgânica do SUS, lei federal 8.080/90, e normativos subsequentes.

## 2.2. Organograma e estrutura administrativa

A Secretaria Municipal da Saúde foi reorganizada pelo Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020. Esse decreto regulamentou a extinção da Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) e apresenta nova estrutura para o órgão.

A nova estrutura incorpora as atribuições dos órgãos extintos e reorganiza esta Secretaria para um melhor arranjo organizacional, com vistas a uma maior integração, racionalidade de recursos e eficiência da administração pública. Busca-se, prioritariamente, dirimir sobreposições que existiam entre o órgão da administração direta e órgãos da administração indireta, bem como aprimorar a estrutura para incorporação de novas atribuições em um desenho que corresponda melhor às necessidades de gestão e o fortalecimento da saúde no território.

São as principais características dessa nova estrutura:

- A criação de Secretarias Executivas - duas secretarias técnicas com escopo voltado ao desenvolvimento das políticas de saúde e atividades- fim e duas voltadas para as atividades administrativas (áreas-meio)
  - Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde; Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar; Secretaria Executiva de Gestão Administrativa; Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias;
- Maior integração entre áreas afins
- O fortalecimento das áreas administrativas (áreas-meio)
- Organização formal de áreas técnicas para melhor organização das atividades
- Diminuição de sobreposições
- Fortalecimento do território

Dessa maneira, a Secretaria Municipal da Saúde está estruturada em (Art.4º e 5º):

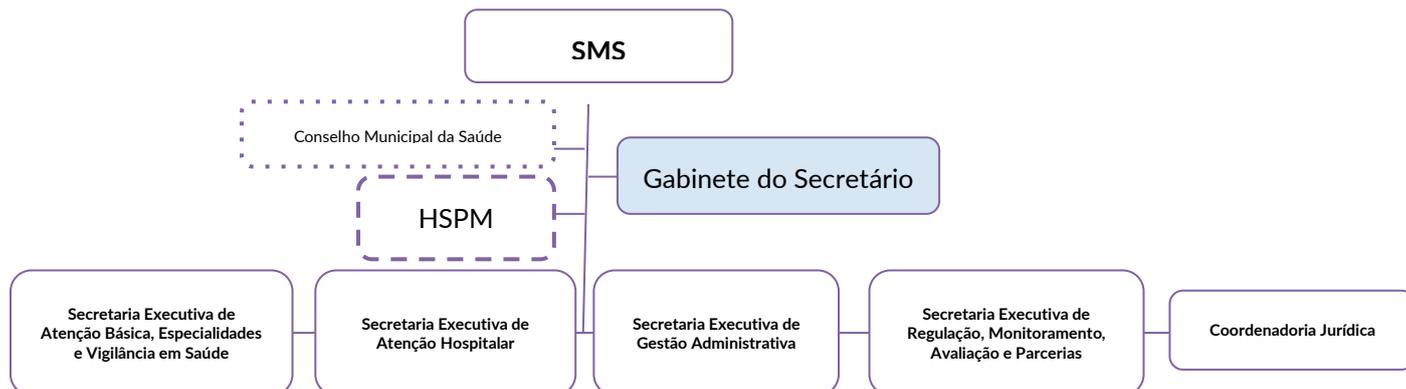
I - unidades de assistência direta ao Secretário

- a) Gabinete do Secretário - GAB. SMS:
  - a. Assessoria Técnica;
  - b. Assessoria de Planejamento;
  - c. Assessoria de Comunicação;

- d. Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa;
- e. Divisão de Incorporação e Avaliação de Tecnologia em Saúde
- f. Unidade de Coordenação de Projetos – UCP.

II - unidades específicas:

- a) Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde;
  - a. Coordenadoria de Atenção Básica - CAB
  - b. Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA
  - c. Coordenadoria de IST/AIDS
  - d. Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico – COSAP
  - e. Seis Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS
- b) Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar
  - a. Coordenadoria de Assistência Hospitalar
  - b. Coordenadoria de Urgências e Emergências
- c) Secretaria Executiva de Gestão Administrativa
  - a. Coordenadoria de Finanças e Orçamento - CFO
  - b. Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP
  - c. Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS
  - d. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC
- d) Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
  - a. Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde - CPCS
  - b. Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência



Complementar

- c. Coordenadoria de Regulação – CREG
- d. Coordenadoria de Informação em Saúde
- e. Coordenadoria de Controle Interno - COCIN
- f. Departamento de Apoio Técnico às Demandas Judiciais em Saúde
- e) Coordenadoria Jurídica – COJUR.

III - colegiados:

- a) Conselho Municipal de Saúde;
- b) Conselhos Gestores de Unidades de Saúde;

IV- entidade da Administração Indireta vinculada: Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM.

## 2.3. Principais atividades executadas pela pasta

A SMS é a gestora do sistema municipal de saúde. É responsável por planejar, organizar, controlar e avaliar os serviços, ações e políticas de saúde, diretamente ou com participação complementar da iniciativa privada, definindo assim, a Política Municipal de Saúde.

Assim, cabe a SMS amplo escopo de atividades relacionadas à consecução das políticas de saúde. Destacam-se, de maneira resumida:

- emanar diretrizes técnico-operacionais para o desenvolvimento das políticas de saúde, no âmbito da assistência e vigilância à saúde, em todos os níveis de atenção à saúde;
- monitorar a situação de saúde da população;
- gerir os equipamentos de saúde de maneira direta ou por meio de parcerias;
- gerir contratos de gestão e convênios referentes à administração de unidades de saúde;
- garantir os insumos necessários para a realização das políticas de saúde, por meio de contratos administrativos e compras públicas;
- gerir os recursos humanos necessários para a execução das políticas de saúde;
- planejar e executar o orçamento do órgão, considerando as diferentes fontes do orçamento municipal da saúde;
- executar a política de saúde com a participação do controle social

## 2.4. Diretrizes do planejamento estratégico

Conforme os normativos que regem o Sistema Único de Saúde (SUS), o Plano Municipal de Saúde (PMS) é o instrumento central de planejamento para definição e implementação das iniciativas no âmbito da saúde para o período de quatro anos. Nele, apresentam-se os compromissos do governo para o setor saúde.

A partir de uma análise situacional das necessidades de saúde da população e das especificidades intramunicipais, o PMS estabelece diretrizes, objetivos e metas de médio prazo, que orientam as ações que serão executadas nas Programações Anuais de Saúde (PAS).

O Plano Municipal de Saúde é elaborado no primeiro ano de cada gestão. Sua execução inicia-se a partir do segundo ano da gestão em que foi elaborado e finaliza-se no primeiro ano da gestão subsequente. O plano deve ser formulado em consonância com os demais instrumentos de planejamento governamental, em especial o Plano Plurianual (PPA) e o Programa de Metas.

A PAS descreve, de maneira anualizada, as ações a serem desenvolvidas anualmente para dar concretude aos objetivos e metas elencadas para cada prioridade definida no Plano Municipal de Saúde (quatro anos). Estas ações são avaliadas no Relatório

Anual de Gestão (RAG), instrumento de gestão do SUS elaborado anualmente que permite à gestão da SMS apresentar os resultados alcançados com a execução da PAS e orientar ajustes e apontamentos a serem avaliados durante todo ciclo de planejamento.

Em conformidade com princípio do SUS de participação social, esses instrumentos são apresentados e avaliados pelo Conselho Municipal da Saúde (CMS).

O Plano Municipal de Saúde 2018-2021 pode ser encontrado no sítio eletrônico desta Secretaria:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/plano\\_municipal\\_d\\_e\\_saude\\_2018\\_2021.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/plano_municipal_d_e_saude_2018_2021.pdf)

Para informações complementares sobre o planejamento no SUS:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso\\_a\\_informacao/index.php?p=286621](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso_a_informacao/index.php?p=286621)

## 2.5. Principais instrumentos normativos relativos à integridade

- Estatuto do Servidor Municipal (Lei 8.989/79);
- Código de Conduta Funcional do Servidor Público Municipal (Decreto nº 56.130/15);
- Procedimentos disciplinares (Decreto nº 43.233/03)
- Responsabilização de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública (Decreto nº 55.107/14)
- Procedimentos de apuração de improbidade administrativa (Decreto nº 52.227/11)
- Conflito de Interesses (Portaria nº120/2016/CGM);
- Programa de Integridade e Boas Práticas (Portaria nº 117/2020/CGM-G);
- Índice de Integridade (Meta 34.2) do Programa de Metas da PMSP
- Sistema Nacional de Auditoria do SUS (Lei Federal n.º 8.689/93 e Decreto Federal n.º 1.651/95)
- Sistema de Ouvidoria do SUS (Lei Federal n.º 13.460/17 e Decreto n.º 56.832/16, Portaria 757/2015 – SMS.G, Portaria 522/2018 SMS.G e Portaria n.º 444/2019-SMS.G)
- Controle Social do SUS (Lei Federal nº8142/90)

## 3. ESTRUTURAS DE GESTÃO DA INTEGRIDADE

### 3.1. Promoção da ética e tratamento de conflitos de interesse

Nos termos do Decreto Municipal nº 56.130/2015 e da Portaria nº 120/2016, a Controladoria Geral do Município (CGM), por meio da Divisão de Promoção da Ética tem a atribuição de oferecer entendimentos sobre consultas de possíveis conflitos de interesses no exercício da função pública. Nesse sentido, a Divisão de Promoção da Ética (DPE) tem como atribuição contribuir para o fortalecimento da integridade e promoção de condutas éticas no âmbito da administração municipal elaborando e propondo processos formativos e orientações aos agentes públicos municipais sobre a aplicação do Código de Conduta Funcional (CCF) e da legislação relacionada, bem como a prevenção de conflitos de interesse e de situações de assédio moral ou sexual na Administração Pública Municipal.

Deste modo, visando a prevenção de condutas não condizentes com a função pública, em caso de dúvidas acerca das legislações vigentes, a SMS informa que os servidores municipais podem efetuar consultas sobre conflito de interesses à Divisão de Ética por meio de e-mail ([eticacgm@prefeitura.sp.gov.br](mailto:eticacgm@prefeitura.sp.gov.br)) ou a Pasta de lotação do servidor pode enviar via processo SEI para o ponto da Divisão (CGM/COPI/DPE).

Para um maior aproveitamento e efetividade no que tange ao entendimento das práticas de conduta ética e integridade no ambiente público municipal, a SMS declara conhecer que a Divisão de Promoção da Ética disponibiliza cursos de formação específicos sobre o Código de Conduta Funcional, bem como sobre assédio moral e sexual com validação para progressão de carreira e duração de 03 (três horas) na modalidade online e 04 (quatro) horas na modalidade presencial, podendo ser agendado treinamento em turma fechada mediante contato pelo e-mail ([eticacgm@prefeitura.sp.gov.br](mailto:eticacgm@prefeitura.sp.gov.br)).

### 3.2. Promoção da Transparência

Em observância aos princípios da publicidade e transparência, a SMS reúne e divulga, de forma espontânea e ativa, dados e informações referentes à Unidade que são de interesse coletivo ou geral, com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública, conforme determinam a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e o Decreto Municipal nº 53.623/2012.

Informações disponibilizadas na forma de transparência ativa podem ser acessadas pela [página institucional](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso_a_informacao/) ([https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso\\_a\\_informacao/](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso_a_informacao/)), bem como pelo Portal da Transparência, Portal de Dados Abertos e Diário Oficial CidadeSP.

Cabe ressaltar que a Unidade passa por avaliação do Índice de Transparência Ativa, cujo principal objetivo é avaliar o nível de Transparência Ativa relacionado aos portais institucionais dos órgãos que compõem a Administração Pública Municipal, conforme medição promovida pela Controladoria Geral do Município, cujos resultados podem ser consultados em espaço de divulgação da própria CGM.

No que tange à transparência passiva, no município de São Paulo os pedidos de acesso à informação são registrados no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sejam por meio eletrônico, presencial ou por correspondência física, podendo ser acessados os seguintes canais:

### **Pedido Eletrônico**

Acesso ao Sistema Eletrônico E-SIS:  
<https://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx>

### **Pedido Presencial**

O registro do pedido de forma presencial pode ser feito de segunda a sexta-feira:

#### Posto Aqui tem Ouvidoria

Rua Dr. Falcão, nº 69, Centro São Paulo - CEP 01007-010 (ao lado da Estação Anhangabaú do Metrô – Linha Vermelha)  
Horário de Atendimento: 10h às 16h

#### Secretaria Municipal de Saúde

Rua General Jardim, nº 36, 4º andar, Vila Buarque, São Paulo – SP – CEP: 01223-010  
Horário de Atendimento: 10h às 16h

#### Unidades do Descomplica SP:

Butantã - Rua Ulpiano da Costa Manso, 201, Jardim Peri Peri, São Paulo – CEP 05538-000

Santana/Tucuruvi - Avenida Tucuruvi, 808, Tucuruvi – São Paulo – SP – CEP. 023404-002

Campo Limpo - Rua Nossa Senhora do Bom Conselho, 65, Chácara Nossa Senhora do Bom Conselho, São Paulo – SP – CEP 05763-470

São Miguel Paulista - Rua Dona Ana Flora Pinheiro de Souza, 76, Vila Jacuí, São Paulo – SP, CEP 08060-150

Jabaquara - Avenida Engenheiro Armando de Arruda Pereira, 2.314 - Jabaquara - São Paulo, CEP 04308-001

São Mateus - Avenida Ragueb Chohfi, 1.400 - Parque São Lourenço, São Paulo - CEP 08375-001

Penha - Rua Candapuí, 492 - Penha, São Paulo - CEP 03621-000

Horário de Atendimento: 08h às 17h

Para o registro de pedidos por meio de cartas, a correspondência deve ser enviada ao endereço Rua General Jardim, nº 36, 4º andar, Vila Buarque, São Paulo – SP – CEP: 01223-010, registrando a seguinte indicação no assunto: “Pedido de Acesso à Informação”.

Além de cumprir prazos e diretrizes estabelecidas na LAI, a SMS compromete-se a garantir que as informações prestadas aos cidadãos e cidadãs sejam de fácil compreensão, seguindo critérios mínimos de qualidade: i. Agilidade no atendimento dos pedidos de informação; ii. aspectos formais básicos que devem estar presentes nas respostas; iii. Atendimento do pedido, observando a compreensão (nível de compreensão) da resposta dada e em que medida a resposta dada atende a solicitação em seu todo (nível de atendimento).

Índice de Recomendações de Auditorias CGM, cujo principal objetivo é avaliar o atendimento dos órgãos da Administração Direta do Município perante as recomendações de auditoria realizadas pela CGM, conforme medição promovida pela Controladoria Geral do Município, cujos resultados podem ser consultados em espaço de divulgação da própria CGM.

Destaca-se que a Unidade passa por avaliação do Índice de Transparência Passiva, cujo principal objetivo é avaliar o desempenho dos órgãos da Administração Direta Municipal no que toca ao atendimento ao atendimento dos pedidos de acesso à informação registrados ao município de São Paulo, com base na LAI, conforme medição promovida pela Controladoria Geral do Município, cujos resultados podem ser consultados em espaço de divulgação da própria CGM.

### **3.3. Tratamento de denúncias**

A SMS, como integrante do SUS, gerencia a Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo, que atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) do SUS e pauta-se em legislações federais e municipais que estabelecem normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos de saúde prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados pela rede municipal de saúde.

Tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas as suas manifestações individuais ou produzindo melhorias nos processos de gestão.

Trabalha com um único sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Esse sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações, além de

possibilitar a geração de relatórios gerenciais e, também, o controle de prazos para o tratamento das demandas.

Para garantir seus direitos, o usuário poderá registrar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos no âmbito da rede municipal de saúde, que serão classificadas como solicitações, informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias apresentadas à Rede de Ouvidoria SUS.

As denúncias são consideradas manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

As manifestações dos usuários são recebidas por meios de atendimentos diferentes, em pontos distintos:

- Pessoalmente nas Ouvidorias locais;
- Por telefone - Central SP 156;
- No site do ouvidor SUS (formulário web):  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>
- Por e-mail;
- Por carta
- Correspondência oficial.

Quanto à apuração de denúncias, não são próprias das ouvidorias a apuração de 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 ouvidoria deve encaminhar as reclamações e as denúncias aos órgãos competentes e assegurar que o interessado tenha resposta. A ouvidoria não tem poderes para apurar a veracidade das manifestações. Ela favorece a comunicação por meio do seu papel de recebimento e encaminhamento das demandas às unidades administrativas competentes e de envio das respostas, por elas elaboradas aos(às) demandantes.

A Ouvidoria Geral do Município, integrante da Controladoria Geral do Município, exerce as atividades de órgão central do sistema de ouvidorias da Administração Pública Municipal, orientando a atuação dos órgãos e entidades municipais, cabendo a ela, dentre outras funções: receber e encaminhar manifestações de cidadãos; analisar e, presentes os requisitos de admissibilidade, encaminhar as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município para a adoção das medidas cabíveis; manter canal especializado de atendimento, orientação e recebimento de denúncias de assédio sexual.

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM-SP) recebe denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação da administração pública (e-SIC) e todo tipo de manifestação nos seguintes canais:

- Pelo telefone, no número 156 (opção número 5), da Central SP 156;
- Por e-mail: ogm@prefeitura.sp.gov.br; denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br ; gabinete.ogm@prefeitura.sp.gov.br
- Por formulário eletrônico - sp156.prefeitura.sp.gov.br
- Pessoalmente (suspensão temporariamente em razão das medidas tomadas para o combate do coronavírus - Decreto 59.283/2020 ) na Rua Dr. Falcão, nº 69 (ao lado da Estação Anhangabaú do Metrô – Linha Vermelha) e Unidades do Descomplica SP, listadas no link [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/fale\\_com\\_a\\_ouvidoria/index.php?p=227268](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/fale_com_a_ouvidoria/index.php?p=227268) .
- Por carta, na Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP – CEP: 01009-907
- . Para protocolar documentos endereçado a Ouvidoria Geral, de segunda a sexta-feira, no Viaduto do Chá, nº 15 (saguão do Gabinete do Prefeito)
- Para denúncias de assédio moral e sexual: (11) 3334-7125 – Horário de Atendimento de segunda à sexta das 10h00 às 16h00.

A SMS compromete-se a colaborar com as atividades exercidas pela Ouvidoria Geral do Município, prestar informações à OGM sobre serviços prestados e falhas que eventualmente ocorrerem, se adequar aos padrões de excelência sugeridos pela OGM, além de buscar capacitação de seus servidores para realização de atividades relacionadas a tratamento de denúncias e adoção de medidas cabíveis em razão das denúncias recebidas.

De igual forma, a SMS compromete-se e participar da ampla divulgação dos canais permanentes para recebimento de denúncias e outras manifestações dos cidadãos.

### 3.4. Controles internos e recomendações de auditoria

#### **Controles Internos**

O sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal, coordenado pela Controladoria Geral do Município e integrado também pelas unidades setoriais de controle interno de cada órgão e entidade da Administração Direta e Indireta do Município, incluindo as ouvidorias, auditorias, corregedorias e outras unidades com atividades de controle interno tem as finalidades dispostas no Art. 1º do Decreto nº 59.496/2020.

Cabe ao responsável pelo controle interno a interlocução com a Controladoria Geral do Município para o recebimento de diretrizes e orientações relativas ao planejamento e desenvolvimento das atividades de controle interno previstas no art.

42, parágrafo único, do Decreto Municipal nº 59.496, de 08 de junho de 2020, no âmbito dos respectivos órgãos e entidades.

Na presente data a SMS dispõe das seguintes estruturas de controle interno, comprometendo-se a mantê-las e revisá-las para aprimoramento periodicamente:

I – Unidade de Controle Interno - Coordenadoria de Controle Interno (COCIN/SMS) com:

- a) Divisão de Auditoria do SUS
- b) Divisão de Ouvidoria do SUS

II – Controle Social do SUS:

- a) Conselho Municipal da Saúde (Lei Municipal nº 12.546, de 7 de janeiro de 1998; Decreto Municipal nº 53.990, de 13 de junho de 2013).
- b) Conselhos Gestores (Lei Municipal nº 13.325, de 8 de fevereiro de 2002; Lei Municipal nº 13.716, de 7 de janeiro de 2004; Decreto Municipal nº 44.658, de 23 de abril de 2004).

Destaca-se que a Unidade passa por avaliação do Índice de Existência de Unidade de Controle Interno, cujo principal objetivo é avaliar a presença de um setor estabelecido e regulamentado de controle interno, qual seja uma Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) ou unidades de controle interno vinculadas às Assessorias Técnicas de Gabinete ou ao próprio Gabinete do Secretário ou Subprefeito, conforme medição promovida pela Controladoria Geral do Município, cujos resultados podem ser consultados em espaço de divulgação da própria CGM.

### **Recomendações de Auditoria**

Assim como todas as Unidades da Administração Direta e Indireta do Município de São Paulo, a SMS poderá ser auditada pelo sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal ou pelo Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCM/SP).

A Coordenadoria de Auditoria Geral (AUDI) da Controladoria Geral do Município realiza auditorias programadas e especiais em todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta.

A auditoria pública é uma ferramenta de gestão que serve de apoio à gestão das políticas públicas, fornecendo aos gestores importantes informações para o aprimoramento do gasto público, a melhoria de processos, a detecção de falhas/erros de execução.

Informações quanto a auditorias realizadas na Unidade podem ser acessadas em consulta ao sítio virtual da Unidade por meio do link ([https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso\\_a\\_informacao/index.php?p=178343](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso_a_informacao/index.php?p=178343)), comprometendo-se esta Subprefeitura/Secretaria a manter atualizada a disponibilização de informações desta natureza, bem como a cumprir as recomendações feitas em cada auditoria.

Destaca-se que a Unidade passa por avaliação do Índice de Recomendações de Auditorias CGM, cujo principal objetivo é avaliar o atendimento dos órgãos da Administração Direta do Município perante as recomendações de auditoria realizadas pela CGM, conforme medição promovida pela Controladoria Geral do Município, cujos resultados podem ser consultados em espaço de divulgação da própria CGM.

Vale complementar que de acordo com as legislações que regulam o Sistema Único de Saúde, é obrigatória a realização de auditorias em saúde pelos componentes federativos do SUS, compondo assim o Sistema Nacional de Auditoria (SNA). Atualmente o Componente Municipal de Auditoria em Saúde é denominado de Divisão de Auditoria do SUS da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN.

### 3.5. Implementação de procedimentos de responsabilização

Conforme dispõe o Art. 201 do Estatuto da PMSP (Lei nº 8.989/79), a autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço público é obrigada a tomar providências objetivando a apuração dos fatos e responsabilidades.

Todos os procedimentos disciplinares referentes a servidores da Administração Direta, exceto a Apuração Preliminar, a Aplicação Direta de Penalidade e aqueles de competência da Secretaria Municipal de Segurança Urbana, que envolvam servidores do Quadro de Profissionais da Guarda Civil Metropolitana, serão processados pelas Comissões Processantes Permanentes do Departamento de Procedimentos Disciplinares - PROCED, da Procuradoria Geral do Município, salvo os casos de designação de Comissão Especial e competências especiais da Controladoria Geral do Município legalmente determinadas.

Neste ato, em consonância ao normativo municipal, a SMS se compromete a tomar providências de apuração imediata após conhecimento de fatos irregulares, mantendo o compromisso de não-represália a quem levá-los a conhecimento e cumprindo o dever de encaminhar o feito para instância competente de apuração e realização de procedimento disciplinar adequado, com observância do disposto no Decreto nº 43.233/2003 e legislação correlata.

Cabendo à unidade promover apuração preliminar (procedimento disciplinar de preparação e investigação determinado pela autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço público) e promover aplicação direta de penalidade, a SMS compromete-se a seguir todos os requisitos previstos nos Arts. 96 a 102 e 112 a 113 do Decreto nº 43.233/2003.

No presente momento, a unidade possui um conjunto de Comissões de Apuração Preliminar, sendo uma dessas Permanente e as demais comissões em razão de cada apuração instaurada. Atualmente o órgão está processo de revisão de suas portarias que regulamentam tais comissões.

No mesmo sentido de implementar procedimentos de responsabilização, a SMS compromete-se a desenvolver rotina de detecção e comunicação à Controladoria

Geral do Município sobre possíveis práticas de quaisquer ilícitos cometidos por pessoa jurídica, conforme previsto na Lei Federal 12.846/13.

## 4. MAPEAMENTO E ANÁLISE DE RISCOS DE INTEGRIDADE

O Mapeamento, Análise e Gestão de Riscos à Integridade é um processo de natureza permanente, estabelecido, direcionado e monitorado pela alta administração, que contempla as atividades de identificar, avaliar e gerenciar potenciais eventos que possam afetar a organização, destinado a fornecer segurança razoável quanto à realização de seus objetivos.

O Mapeamento, Análise e Gestão de Riscos à Integridade constitui um dos alicerces de um Programa de Integridade, uma vez que possibilita a identificação dos riscos que configurem ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.

### 4.1. Temática específica 2020: contratos emergenciais

Com o objetivo de melhor operacionalizar os trabalhos de identificação e avaliação dos riscos à integridade aos quais a organização está sujeita, a equipe de gestão de integridade desta unidade, por orientação da Controladoria Geral do Município, selecionou para análise o processo de contratações emergenciais realizados pela Pasta. Essa análise está registrada nos Anexo I e II deste Plano de Integridade.

Cabe destacar que a SMS passa por avaliação do Índice de Proporção de Contratos Emergenciais por Contratos Totais, cujo principal objetivo é evidenciar a proporção de contratações com dispensa de licitação, em caráter emergencial, sobre o total de contratações realizadas. Evidencia-se qualitativamente a utilização da hipótese de dispensa de licitação, artigo relacionado abaixo, em razão de situação emergencial sobre o total de contratações realizadas, conforme medição promovida pela Controladoria Geral do Município, cujos resultados podem ser consultados em espaço de divulgação da própria CGM.

## 5. PLANO DE AÇÃO E MONITORAMENTO

As estratégias de monitoramento contínuo objetivam acompanhar as ações previstas neste Plano de Integridade e Boas Práticas, com vistas a avaliar e monitorar os resultados alcançados por esta Unidade.

Em razão dos resultados obtidos na fase de Mapeamento, Análise e Gestão de Riscos à Integridade a SMS compromete-se a efetivar as ações abaixo listadas:

<b>Área de Ocorrência</b>	<b>Atividade Afetada</b>	<b>Ação Proposta (Medida de Tratamento)</b>
Grupo Técnico de Compras	Iniciativa da compra	Capacitação da equipe Estabelecimento de procedimentos operacionais padrão (POP) com alinhamento com as áreas técnicas
Unidade Solicitante - Área Técnica	Estimativa do Consumo	Capacitação da equipe Estabelecimento de procedimentos operacionais padrão (POP)
Divisão de Pesquisa de Preços e Compras	Pesquisa de Preço	Capacitação da equipe e aprimoramento dos controles existentes
Interface Empresa - PMSP	Pedidos de realinhamento de preços da ARP	Alinhamento do processo entre COMPREM/SG e SMS
Coordenadoria de	Renovação de ARP	Aprimorar processos de trabalho e introduzir mecanismos compartilhados de controle

Administração e Suprimentos		
-----------------------------	--	--

Neste ato compromete-se a Equipe de Gestão da Integridade a encaminhar semestralmente relatório acerca da implantação do Plano à alta gestão da Unidade e à Controladoria Geral do Município, conforme determinado na Portaria nº 117/2020/CGM-G.