

PLANO DE INTEGRIDADE



SEAD AMAZONAS

Julho 2026

Sumário

4		APRESENTAÇÃO
5		MENSAGEM DO SECRETÁRIO
6		TERMOS E CONCEITOS
9		TRAJETÓRIA INSTITUCIONAL
11		MISSÃO, VISÃO E VALORES INSTITUCIONAIS
13		A ESASP
15		CARTA DE SERVIÇOS
16		LGPD
18		CULTURA ÉTICA INSTITUCIONAL
20		ORIENTAÇÃO, COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO
22		MONITORAMENTO E CONTROLE DE RISCOS À INTEGRIDADE
26		TRATAMENTO DOS RISCOS MAPEADOS
28		PRÁTICAS DE CONTROLE E GOVERNANÇA
30		OUVIDORIA
35		APURAÇÃO DE CONDUTAS E RESPONSABILIZAÇÃO
37		AValiação CONTÍNUA E APRIMORAMENTO DO PLANO
39		DISPOSIÇÕES FINAIS
40		REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Apresentação

○ **Decreto Estadual nº 50.868, de 12 de dezembro de 2024, instituiu o Programa Estadual de Integridade no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado do Amazonas,** consolidando normas e diretrizes voltadas ao fortalecimento da ética, da transparência e da prevenção de irregularidades na gestão pública. Complementarmente, o **Decreto Estadual nº 40.849, de 25 de junho de 2019, que dispõe sobre a Política de Governança e Gestão do Estado,** prevê em seus artigos 27 e 28 a implementação do Sistema de Integridade, determinando que os órgãos e entidades estaduais adotem ações estruturadas para identificação, análise, tratamento, monitoramento e revisão de riscos, em alinhamento aos princípios da boa governança.

A Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE/AM), por meio da **Instrução Normativa nº 02, de 28 de novembro de 2022,** estabeleceu diretrizes para a implementação dos Programas de Integridade, definindo parâmetros para a promoção de padrões éticos, a ampliação da transparência e a adoção de mecanismos eficazes de prevenção de irregularidades.

Nesse contexto, a Secretaria de Administração e Gestão (Sead) instituiu, pela **Portaria nº 0034/2025-SEAD, de 27 de fevereiro de 2025,** a **Comissão de Integridade,** encarregada de coordenar, planejar e monitorar as ações do Programa de Integridade no âmbito da Secretaria. Posteriormente, a composição da comissão foi atualizada por meio da **Portaria nº 0234/2025-GS/SEAD,** que promoveu a substituição de membros. Essa comissão atua como instância estratégica para assegurar que a gestão esteja permanentemente alinhada à legalidade, moralidade, eficiência e aos valores institucionais que fortalecem a confiança pública.

Mensagem do Secretário

Prezados(as),

O Plano de Integridade da Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas (Sead) foi elaborado com o propósito de consolidar uma cultura institucional pautada na ética, na transparência e na responsabilidade, assegurando a integridade da gestão pública e a correta aplicação dos recursos públicos. Este instrumento reafirma, igualmente, o compromisso desta Pasta com a governança digital, voltada à modernização de processos e ao aprimoramento da eficiência e da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Em consonância com a missão de oferecer serviços de excelência e com a visão estratégica sustentada nos pilares da **Integração, Integridade e Importância**, o presente Plano incorpora valores essenciais, como inovação, respeito, transparência e foco, tanto no servidor quanto no cidadão.

Conclamo todos os servidores, colaboradores e parceiros institucionais a conhecerem, aplicarem e difundirem as diretrizes aqui estabelecidas, fortalecendo, assim, a confiança da sociedade e contribuindo para a construção de uma administração pública mais ética, participativa, eficiente e alinhada aos princípios que norteiam o Estado do Amazonas.

Robson Togni de Almeida

Secretário de Estado de Gestão e Administração

Termos e Conceitos



AGENTE PÚBLICO: Pessoa física que, por determinação legal, contratual ou por outro instrumento jurídico, exerce funções públicas de forma contínua, eventual ou emergencial, com ou sem remuneração. Incluem-se nesta definição servidores efetivos, comissionados, temporários, estagiários e outros colaboradores vinculados à Administração Pública.



ALTA DIREÇÃO: Instância responsável pela definição das políticas institucionais, diretrizes operacionais e metas estratégicas da organização. É composta pelo(a) Secretário(a) de Estado, Secretário(a) Executivo(a) e Secretários(as) Executivos(as) Adjuntos(as), cabendo-lhes a liderança e condução da gestão pública.



CARTA DE SERVIÇOS: É um documento institucional que apresenta, de forma clara e acessível, as informações sobre os serviços oferecidos por um órgão ou entidade pública, incluindo sua descrição, requisitos, prazos, formas de acesso e canais de atendimento.



COMITÊ DE GOVERNANÇA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: Órgão colegiado instituído no Estado do Amazonas pela Lei Estadual nº 6.837/2024 e regulamentado pelo Decreto nº 49.641/2024. Vinculado à Sead, tem a competência de assessorar o Secretário na implementação da Política de Gover-

no Digital, promovendo e a transformação digital, a inovação e segurança da informação, além de atuar no monitoramento da qualidade dos serviços digitais e na capacitação dos servidores para governança digital.



COMPLIANCE: Sistema de condutas e procedimentos voltados à conformidade legal, normativa e ética, garantindo que a atuação da instituição esteja alinhada às leis vigentes, regulamentos internos, boas práticas e padrões de integridade.



LAI (Lei de Acesso à Informação): Lei Federal nº 12.527/2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas por qualquer pessoa. Garante transparência e responsabilidade na gestão ao estabelecer a obrigação de órgãos e entidades públicas fornecerem informação conforme normas previstas na Constituição.



LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais): Lei Federal nº 13.709/2018, que estabelece normas para o tratamento de dados pessoais, visando proteger a liberdade, a privacidade e a dignidade das pessoas. Define princípios, fundamentos, direitos dos titulares e deveres dos agentes de tratamento, incluindo regra para obtenção de consentimento e segurança das informações.



NEPOTISMO: É a prática de favorecimento de parentes, cônjuges ou pessoas com vínculo afetivo próximo na ocupação de cargos, funções ou empregos públicos, independentemente de mérito ou qualificação técnica. Essa conduta fere os princípios constitucionais da impessoalidade, moralidade e igual-

dade, comprometendo a transparência e a credibilidade da administração pública.



OUIDORIA: canal institucional de comunicação entre cidadãos, servidores e a Sead, por meio do qual se registram sugestões, solicitações, denúncias, reclamações e elogios. Tem papel fundamental na promoção da transparência, na resposta às demandas do público e no cumprimento tanto da LAI quanto da LGPD.



PRESTADOR DE SERVIÇO: Pessoa física ou jurídica contratada para executar atividades específicas ou fornecer bens e serviços à instituição, podendo atuar em suas dependências, como profissionais da limpeza, vigilância, consultoria, entre outros.



SWOT: É uma ferramenta de análise estratégica utilizada para identificar e avaliar quatro elementos-chave de uma organização ou projeto: forças (pontos fortes internos), fraquezas (pontos fracos internos), oportunidades (fatores externos favoráveis) e ameaças (fatores externos que podem representar riscos).



CI (Controladoria Interna): É um órgão ou setor dentro da administração pública responsável por planejar, executar e monitorar atividades de controle, auditoria e fiscalização interna.

Trajetória Institucional

A Secretaria de Estado de Administração e Gestão (Sead) iniciou suas atividades sob a denominação de Departamento de Administração do Serviço Público do Amazonas – DASPA, vinculado diretamente ao Gabinete do Governador. Somente ao final da década de 1960, ocorreu sua elevação à categoria de Secretaria de Estado da Administração do Amazonas – SEAA, por meio da Lei nº 901, de 26 de novembro de 1969.

Sua estrutura inicial era composta por comissões permanentes, assessorias, coordenadorias, consultorias jurídicas, departamentos, divisões e seções, o que culminou com a criação da Escola de Serviço Público do Estado – ESPEA, atualmente denominada Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP.

Ao longo de sua trajetória, a Sead passou por diversas reformas administrativas, adaptando sua estrutura a novos projetos e procedimentos, bem como às inovações tecnológicas, sempre com o objetivo de realinhar sua organização às demandas do Governo do Estado, dos servidores públicos e da sociedade.

Uma mudança estrutural significativa foi implementada por meio da Lei nº 4.319, de 15 de abril de 2016, a qual dispõe sobre a organização da Secretaria de Estado de Administração e Gestão (Sead), estabelecendo suas finalidades, competências e estrutura organizacional, além da criação de novas unidades, definição de seus dirigentes e demais disposições regulamentares.

Atualmente, o Regimento Interno da Sead é regulamentado pelo Decreto nº 41.918, de 2 de março de 2020, que reformula o regi-

mento anterior, promovendo alterações e remanejamento de cargos e funções de confiança. O referido Decreto “modifica a organização do Poder Executivo, dispondo sobre a composição da Administração Direta e da Administração Indireta e estabelece outras providências”, com o propósito de promover o desenvolvimento eficiente das funções administrativas da Sead e assegurar a prestação de serviços públicos com qualidade.

Nossos contatos



Av. Constelação, 30 - Conjunto Morada do Sol – Aleixo.
CEP 69060-081, Manaus - AM.



(92) 3182-2808 / (92) 3182-2869



sead@sead.am.gov.br



www.sead.am.gov.br



Aponte a câmera
do seu celular acessar
a localização da Sead.

Missão

Prestar serviços públicos com excelência, promovendo a eficiência, a transparência, a integridade e a inovação na administração pública, de forma a atender às demandas das Secretarias de Estado do Amazonas, demais órgãos públicos e de controle, servidores e cidadãos.

Para isso, atua na gestão da folha de pagamento auditada e processada, na proteção do patrimônio público, no controle dos gastos governamentais, na promoção da transformação digital, na gestão e preservação de documentos e do patrimônio histórico documental, na qualificação e valorização dos(as) servidores(as), na proteção de dados sensíveis e na revisão da legislação relacionada às suas áreas de competência.

A Secretaria de Estado de Administração e Gestão (Sead) tem como missão administrar e gerenciar pessoas, controlar os gastos públicos, zelar pelo patrimônio, coordenar a logística e promover sistemas de modernização no âmbito da Administração Pública Estadual. Sua atuação é orientada por resultados, com foco na melhoria contínua e na geração de valor público.

Esse compromisso com a qualidade constitui parte essencial da missão institucional de fortalecer a gestão governamental do Estado, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Amazonas.

Visão

Alcançar os **3 is** estratégicos:

- **Integração:** integrar pessoas, áreas e sistemas, para aprimorar vias de comunicação, qualificação e o engajamento de servidores(as);
- **Integridade:** fortalecer uma cultura de integridade baseada em transparência, excelência na gestão de processos, qualidade e eficiência;
- **Importância:** desenvolver políticas na administração promovendo ações de aprendizagem e disseminação de boas práticas de gestão e inovação.

Valores

Inovação, Respeito, Colaboração, Aprendizagem Contínua, Foco nos(as) servidores(as), Qualidade, Organização e Transparência.



A Esasp

A Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, vinculada à Sead e instituída pelo Decreto Estadual nº 41.981, de 02 de março de 2020, é responsável por promover a capacitação contínua, o desenvolvimento profissional e a valorização dos servidores públicos estaduais. Sua atuação está alinhada aos princípios da boa governança, da ética, da transparência e da eficiência, com foco na melhoria da gestão e dos serviços prestados ao servidor público.

A Esasp exerce papel estratégico na difusão de conhecimento, de formação continuada, aos servidores públicos, com foco em temas como integridade, controle interno e gestão de riscos. Através de cursos presenciais, à distância e autoinstrucionais, e parcerias com instituições como a Enap, além de certificações profissionais em áreas prioritárias, a Esasp fortalece competências essenciais para uma gestão pública eficiente, ética e orientada por resultados. Des-

tacam-se, no fortalecimento do Programa de Integridade da Sead, os cursos de Controle Interno e Elaboração do Plano de Integridade na Administração Pública, que capacitam servidores na aplicação prática das etapas de diagnóstico, mapeamento de riscos e construção dos instrumentos de integridade.

Essas capacitações estão diretamente conectadas às ações previstas no Plano de Ação da Sead, contribuindo para a mitigação dos riscos já mapeados fortalecendo as medidas preventivas e corretivas definidas para reduzir vulnerabilidades e promover a integridade institucional.

Caso tenha dúvidas sobre a ESASP, entre em contato conosco:



(92) 3182-2882



(92) 99277-7237



coordenacao@esasp.am.gov.br

As inscrições nas atividades da Escola devem ser feitas na plataforma de aprendizagem da ESASP, em www.esasp.am.gov.br, após cadastro prévio.



Aponte a câmera
do seu celular e faça
sua inscrição na Esasp.

Carta de Serviços

A Carta de Serviços tem o objetivo de informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, em cumprimento a **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, regulamentada no Estado do Amazonas pelo **Decreto nº 40.636, de 7 de maio de 2019**.

O documento traz informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados e apresenta no mínimo, informações relacionadas a:

- ✓ **Serviços oferecidos;**
- ✓ **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;**
- ✓ **Principais etapas para processamento do serviço;**
- ✓ **Previsão do prazo para a prestação do serviço;**
- ✓ **Forma de prestação do serviço;**
- ✓ **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.**

Aponte a câmera
do seu celular e baixe
a versão PDF.



LGPD

A **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** é a norma que estabelece regras sobre a coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger a privacidade e os direitos fundamentais dos cidadãos brasileiros.

A LGPD visa assegurar que as entidades tratem os dados pessoais de maneira ética, transparente e segura, criando um ambiente de confiança e segurança no uso de dados pessoais, promovendo tanto a proteção dos direitos dos cidadãos quanto o desenvolvimento sustentável das atividades econômicas e tecnológicas no Brasil.

Para orientar, não somente seus servidores e colaboradores, como também o cidadão amazonense e demais servidores públicos, a Sead produziu uma **Cartilha de LGPD** para ajudar a entender como proteger os dados pessoais no seu dia a dia de forma simples e direta, orientando servidores, alta administração e colaboradores sobre como lidar com dados pessoais com segurança e responsabilidade.

A Sead também possui o **Comitê de Privacidade e Proteção de Dados (CPPD)** e o **Encarregado de Proteção de Dados**.

CPPD é um grupo multidisciplinar instituído dentro de uma organização, responsável por supervisionar e expedir orientações gerais que assegurem a conformidade da Sead com a LGPD. Este comitê atua como um órgão de governança interna da Sead e oferece orientação, monitoramento e suporte contínuo às práticas de proteção de dados. Sua criação e regimento interno foi publicada na **Portaria 167/2024-GS/SEAD**, disponível no Diário Oficial do Estado de 20/06/2024.

E o **Encarregado de Proteção de Dados** é o profissional responsável por garantir que a Sead cumpra as exigências da LGPD, atuando como intermediário entre a Secretaria, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Na Sead, essa função é ocupada pelo servidor Samuel Carvalho de Souza, conforme consta na **Portaria nº 168/2024-GS/SEAD**, disponível no Diário Oficial do Estado de 20/06/2024.

PREVISÃO LEGAL

Artigo 41, §1º, da LGPD:

“A identidade e as informações de contato do encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador.”

Caso tenha dúvidas sobre LGPD, suas políticas e práticas de tratamento de dados pessoais, ou queira exercer seus direitos como titular de dados, entre em contato conosco.

Canais oficiais



(92) 3182-2893



lgpd@sead.am.gov.br



<https://www.sead.am.gov.br/lgpd/>



Aponte a câmera
do seu celular e baixe
a versão PDF.

Cultura Ética Institucional

Os padrões de ética e conduta da Secretaria de Estado de Administração e Gestão do Amazonas (Sead) constituem a base essencial que sustenta a integridade institucional. Essas diretrizes orientam o comportamento de todos os agentes públicos vinculados à Sead — sejam efetivos, comissionados, terceirizados ou estagiários — tanto no exercício de suas funções quanto nas relações com a sociedade, os colegas de trabalho e demais órgãos da administração pública.

A atuação desses agentes deve estar fundamentada nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, refletindo também valores como responsabilidade, respeito, lealdade institucional, cortesia, transparência e compromisso com o interesse público. Espera-se que cada agente público atue com honestidade, evitando qualquer forma de privilégio ou favorecimento indevido, zelando pelo uso adequado dos recursos públicos e preservando a imagem da instituição.

É imprescindível que o agente público conduza suas ações com transparência e responsabilidade, abstendo-se de participar de decisões que envolvam interesses pessoais, familiares ou de terceiros com os quais mantenha vínculo. Em casos de dúvida ou potencial conflito de interesse, recomenda-se a comunicação imediata à chefia ou à instância competente, visando resguardar a confiança pública e a ética no exercício das funções.

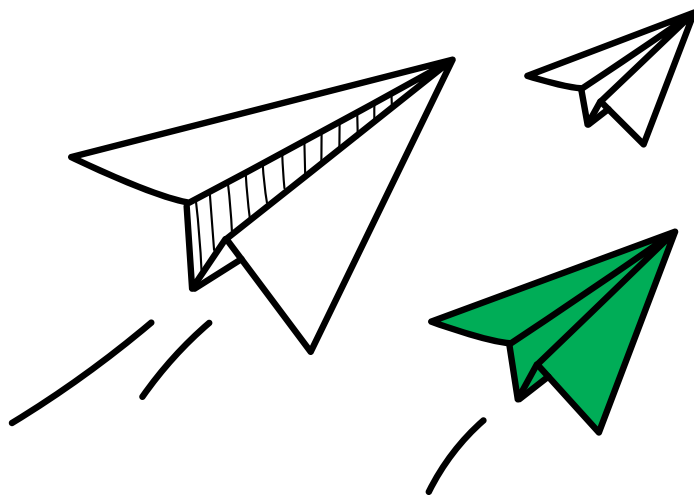
Além disso, é fundamental que todos estejam comprometidos com a prevenção de conflitos de interesse, a manutenção do sigilo profis-

sional quando necessário, a comunicação institucional responsável e o respeito às normas internas. Os padrões éticos estabelecidos no Código de Ética e Conduta da Sead devem ser amplamente conhecidos, praticados e incorporados ao cotidiano de trabalho, fortalecendo a cultura da integridade e contribuindo para a excelência na gestão pública.

Adicionalmente os agentes públicos, assim como os membros da alta gestão, devem ainda observar as normas estaduais aplicáveis ao serviço público, como o Código de Ética dos ocupantes de cargos de alta direção do Poder Executivo (Lei nº 2.850, de 19 de novembro de 2003) e o Código de Ética Profissional dos Servidores Públicos Cíveis e Militares do Estado do Amazonas (Lei nº 2.869, de 22 de dezembro de 2003).

Por fim, convém mencionar que, no âmbito do Estado do Amazonas, a vedação ao nepotismo, prevista na Constituição Federal, na Súmula Vinculante nº 13 do STF e reforçada pela Lei Estadual nº 5.311/2020 do Amazonas, proíbe o favorecimento de parentes na contratação e nomeação para cargos públicos, especialmente em funções de chefia, assessoramento ou direção entre parentes até o terceiro grau, a fim de garantir imparcialidade, eficiência, moralidade e impessoalidade na administração pública, assegurando que o ingresso e a progressão na carreira ocorram com base no mérito e competência, promovendo assim a integridade e transparência nas instituições.

O documento completo está disponível para consulta no site da Secretaria: **Disponível na aba Institucional – Código de Ética e Conduta no endereço: <https://www.sead.am.gov.br/>**



Orientação, Comunicação e Capacitação

Programas de integridade são conjuntos estruturados de princípios, normas, procedimentos e mecanismos voltados à prevenção, detecção e remediação de práticas corruptas, fraudes, irregularidades, ilícitos e demais desvios éticos que possam comprometer direitos, valores e princípios fundamentais, afetando a confiança, a credibilidade e a reputação institucional (CGU, 2023).

A efetividade do Plano de Integridade da Sead depende diretamente da conscientização, do engajamento e da qualificação contínua dos servidores públicos. Para isso, a Secretaria adota mecanismos de comunicação institucional clara e promove capacitação permanente, ga-

rantindo ampla divulgação dos princípios éticos, das normas de conduta e das melhores práticas de integridade.

A comunicação interna é empregada como ferramenta estratégica para reforçar os valores éticos, divulgar os canais de denúncia, informar sobre procedimentos adequados e orientar a conduta dos servidores frente a situações de risco. Para alcançar esses objetivos, são utilizados diversos meios, como comunicados oficiais, cartilhas, murais, reuniões técnicas, palestras e as redes sociais da secretaria, sempre com linguagem acessível e alinhada às diretrizes do plano.

Simultaneamente, a Sead, por meio da ESASP (Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público), realiza treinamentos e capacitações periódicas, presenciais e virtuais, abordando temas como ética no serviço público, prevenção à corrupção, conflitos de interesse, uso adequado de bens públicos, proteção de dados, entre outros. Essas ações são adaptadas aos diferentes perfis funcionais e às especificidades dos setores, com o propósito de fortalecer a cultura da integridade e assegurar o conhecimento e a prática dos padrões de conduta esperados.

Assim, comunicação e treinamento atuam de forma integrada para consolidar o compromisso institucional com a legalidade, a transparência e a excelência na gestão pública, tornando o Plano de Integridade um instrumento dinâmico, participativo e efetivo.

Monitoramento e Controle de Riscos à Integridade

O processo de identificação de riscos inclui a identificação das causas e fontes do risco (perigo no contexto de dano físico), eventos, situações ou circunstâncias que poderiam ter um impacto material sobre os objetivos e a natureza desse impacto (ABNT 31010:2012, item 5.2).

O monitoramento e controle de riscos à integridade são etapas essenciais para garantir a eficácia e a sustentabilidade das ações previstas no Plano de Integridade. O mapeamento de riscos permite reconhecer, de forma sistemática, situações que possam comprometer a legalidade, a ética, a transparência e a eficiência dos processos internos. Ao antecipar possíveis vulnerabilidades, a instituição pode adotar medidas preventivas, mitigar danos e promover uma cultura organizacional orientada pela integridade.

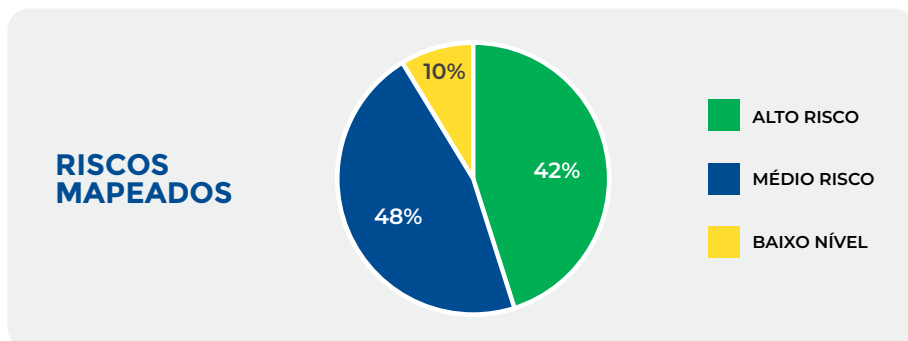
A identificação de riscos foi realizada conforme as diretrizes da ABNT NBR ISO 31000:2018, da ABNT NBR ISO/IEC 31010:2012 e do Manual de Gestão de Riscos do TCU, por meio da aplicação de questionários eletrônicos. Nesta primeira etapa, o levantamento ocorreu nos setores de Recursos Humanos — abrangendo procedimentos como Cadastro Funcional, Movimentação e Lotação, Folha de Pagamento, Benefícios/Aposentadorias, Capacitação e Desenvolvimento, Gestão de Contratos (Terceirizados/Estagiários) e outros —, além do setor de Patrimônio, especificamente no departamento de Diárias e Passagens.

Foram identificados riscos de natureza operacional, financeiro-operacional, estratégica e relacionados à integridade institucional.

No total, foram mapeados 31 riscos, dos quais 13 classificados como alto risco, 15 como médio risco e 3 como baixo risco. Esse diagnóstico possibilitou reconhecer vulnerabilidades críticas à integridade da instituição, fornecendo subsídios para o desenvolvimento de ações eficazes de prevenção e mitigação.

Riscos Operacionais	Riscos Financeiros-Operacionais	Riscos Estratégicos	Riscos de Integridade
Falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, infraestrutura e sistemas.	Comprometimento da execução orçamentária.	Associados aos objetivos estratégicos de médio e longo prazo.	Ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.

Importante ressaltar que esse processo de diagnóstico já foi realizado na Sead, com o mapeamento de riscos em áreas estratégicas para o funcionamento da Secretaria. A partir dessa identificação, foi elaborada uma matriz de riscos, categorizando-os conforme grau de probabilidade e impacto, o que proporcionou uma visão objetiva sobre os pontos críticos a serem monitorados.



A partir dessa identificação, foi elaborada uma matriz de riscos, categorizando-os conforme grau de probabilidade e impacto.

Probabilidade (P)		Impacto (I)	
Baixa	1	Baixo	1
Média	3	Médio	3
Alta	5	Alto	5

Na etapa de avaliação dos riscos, foi adotada uma matriz baseada na fórmula **RI = P x I**, em que:

P representa a probabilidade de ocorrência, **I** corresponde ao impacto potencial do evento e **RI** define o nível de risco inerente resultante da combinação desses dois fatores.

Com base no valor obtido, os riscos foram classificados em três categorias: **ALTO, MÉDIO ou BAIXO**, conforme os critérios estabelecidos na tabela a seguir:

Risco (RI)	
Baixo	1 a 3
Médio	4 a 14
Alto	15 a 25

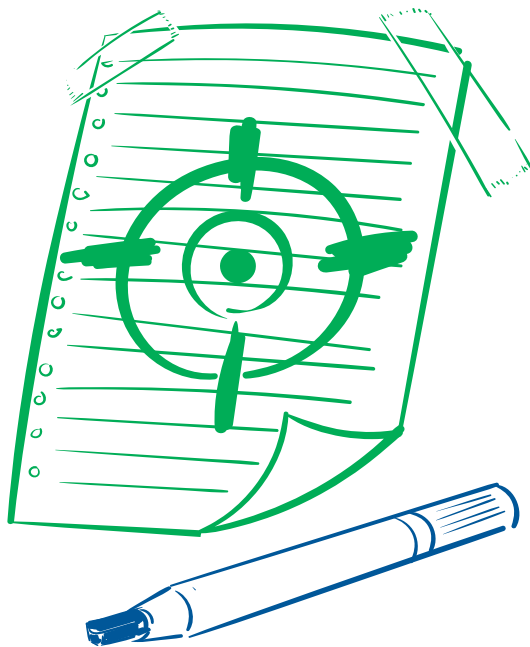
Como instrumento complementar, foi aplicada a análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças), que possibilitou uma leitura estratégica do ambiente interno e externo à Secretaria. Essa ferramenta contribuiu para cruzar os riscos previamente identifica-

dos com as capacidades e limitações institucionais, favorecendo decisões mais assertivas e planejadas.

A análise SWOT é, portanto, fundamental para a elaboração e fortalecimento do Plano de Integridade, pois permite identificar de forma estruturada os pontos fortes e fracos internos, bem como as oportunidades e ameaças externas que podem impactar a efetividade das ações de integridade. Ao oferecer uma visão abrangente do cenário institucional, essa análise orienta a priorização de riscos, a tomada de decisões mais precisas e o planejamento de medidas preventivas e corretivas, reforçando o desenvolvimento de uma cultura organizacional ética, transparente e comprometida com a boa governança pública.

Ambiente Interno	Ambiente Externo
FORÇAS (Características positivas internas a organização, habilidades)	OPORTUNIDADES (Características positivas, externas e independentes a organização, que independem do seu controle)
FRAQUEZAS (características negativas a organização, capazes de inibir ou restringir o seu desempenho)	AMEAÇAS (características negativas do ambiente externo, não controláveis pela organização, podem impedir o alcance dos objetivos)

A matriz SWOT, construída com base nos riscos setoriais, também já foi finalizada, oferecendo subsídios valiosos para o desenvolvimento de ações alinhadas aos objetivos institucionais e aos princípios da boa governança.



Tratamento dos Riscos Mapeados

O tratamento dos riscos identificados na Sead é conduzido de maneira estratégica, com foco prioritário na mitigação dos riscos classificados como Alto, seguido pelos riscos Médios e, por último, os Baixos. Atualmente, está em andamento um processo estruturado de revisão e padronização das rotinas internas nos setores críticos, acompanhado do fortalecimento dos controles existentes e da implantação de novos mecanismos preventivos. Essas medidas têm como objetivo reduzir vulnerabilidades específicas, especialmente nas áreas de Recursos

Humanos, Patrimônio e Gestão de Contratos, onde os riscos foram mapeados.

Entre as ações em execução, destacam-se capacitações direcionadas para os servidores envolvidas nos processos de maior risco, a elaboração e aplicação de fluxos operacionais padronizados para garantir uniformidade e controle, a segregação de funções para evitar conflitos de interesse e irregularidades, a implantação de checklists para monitoramento das atividades diárias e a revisão periódica dos procedimentos internos — todas medidas que reforçam a integridade e a eficiência da gestão pública na Sead.

Quanto aos riscos de natureza Estratégica e de Integridade, já foram implementadas ações específicas que reforçam a transparência e a conformidade institucional, como a ampliação e divulgação dos canais de denúncia, o monitoramento constante da execução contratual e a adoção de rotinas sistemáticas de auditoria e controle periódico.

Para orientar e acompanhar esta etapa, foi elaborada uma Matriz de Plano de Ação detalhada, que organiza as iniciativas de mitigação por área, definindo medidas corretivas e preventivas, prazos para execução — variando entre 30 e 90 dias, conforme a complexidade e urgência do risco — e os responsáveis designados para cada atividade. Entre as ações previstas, destacam-se a implantação de validação dupla e auditoria mensal nos cadastros funcionais, Implementar pesquisa de clima e plano de valorização, Criar programa de integração e capacitação e o Publicar instrução normativa detalhada e acessível, entre outras. Muitas dessas iniciativas já estão em fase de implementação ou com planejamento avançado, assegurando resposta efetiva e contínua às vulnerabilidades identificadas.

Práticas de Controle e Governança

O controle interno é um dos pilares essenciais para a boa governança pública, desempenhando papel fundamental na garantia da legalidade, transparência, eficiência e integridade das ações administrativas. Na Secretaria de Estado de Administração e Gestão do Amazonas – Sead Amazonas, a formalização da Controladoria Interna (CI) ocorreu por meio do Decreto n.º 47.189, publicado no Diário Oficial do Estado em 24 de março de 2023. Desde então, a UCI tem atuado como instância técnica de assessoramento estratégico à alta gestão, promovendo o monitoramento contínuo das atividades, a mitigação de riscos e o aprimoramento dos processos institucionais.

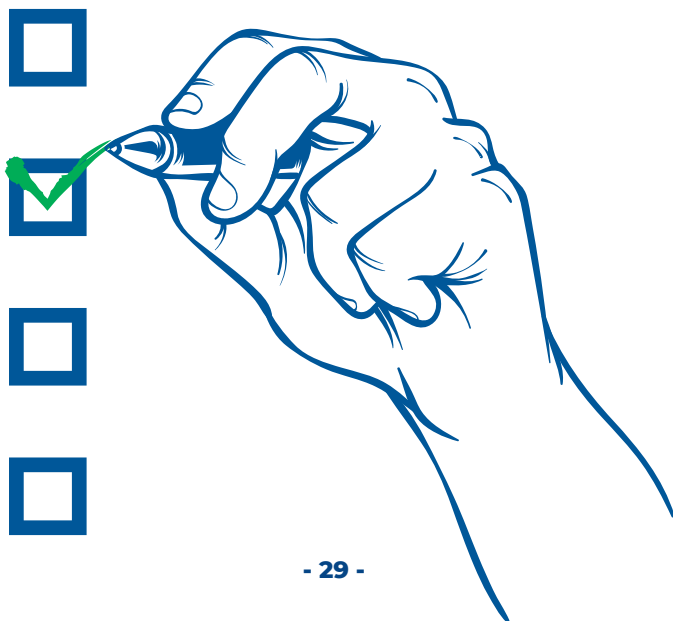
A atuação da CI está rigorosamente alinhada à legislação estadual vigente, especialmente ao Decreto Estadual n.º 40.849, de 25 de junho de 2019, que institui a Política de Governança e Gestão do Estado do Amazonas. Em consonância com esse marco, a Instrução Normativa CGE/AM n.º 002, de 21 de maio de 2021, estabelece as diretrizes para a estruturação das unidades de controle interno e disciplina o exercício de suas competências constitucionais e legais, conferindo maior segurança e efetividade às ações de integridade institucional.

Entre as principais atribuições da CI estão o acompanhamento da execução orçamentária e financeira, a verificação da legalidade dos procedimentos administrativos, o suporte à instauração de Tomadas de Contas Especiais, bem como o monitoramento das recomendações

emitidas por órgãos de controle como o Tribunal de Contas do Estado (TCE/AM), o Tribunal de Contas da União (TCU) e a Controladoria Geral do Estado (CGE/AM).

No âmbito do Plano de Integridade, o controle interno assume papel ativo na identificação, análise e tratamento dos riscos institucionais, fortalecendo a prevenção de desvios, fraudes e práticas incompatíveis com os princípios da administração pública. Além disso, a CI participa da implantação de políticas internas de integridade, promove a transparência institucional e assegura o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Ademais, a Controladoria Interna da SEAD detém autonomia técnica para emitir pareceres, acessar livremente a documentação necessária à fiscalização e manter comunicação direta com os gestores, garantindo uma atuação isenta, eficaz e independente. Essa presença contínua contribui decisivamente para a construção de um ambiente organizacional mais íntegro, seguro e eficiente.



Ouvidoria

A Ouvidoria exerce um papel estratégico no fortalecimento da relação entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo um canal de comunicação direto, acessível e eficiente. Sua atuação visa facilitar o acesso da população aos serviços públicos, fornecendo informações claras sobre prazos, canais e formas de atendimento, em consonância com os princípios da transparência e da participação cidadã.

Instituída com base na **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, a Ouvidoria é responsável por receber, registrar e encaminhar manifestações da sociedade — como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação — relacionadas aos serviços prestados pela Secretaria. Todo registro é formalizado em sistema próprio, com a geração de um número de protocolo, garantindo ao cidadão o acompanhamento da tramitação da sua demanda até a resposta final.

As manifestações são analisadas e tratadas em articulação com as áreas competentes, respeitando os prazos legais: até 30 dias corridos, prorrogáveis por mais 30 dias nos termos do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (**Lei nº 13.460/2017**); ou, nos casos de acesso à informação, até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, conforme a **Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI)**.

O atendimento da Ouvidoria da Sead, sob a responsabilidade da **ouvidora Cíntia Albuquerque Brito**, ocorre de segunda a sexta-feira,

das 8h às 14h. Para atendimento presencial, o cidadão pode dirigir-se à Sala da Ouvidoria, localizada na Avenida Constelação, nº 30, Morada do Sol, bairro Aleixo, ao lado do auditório da Sead.

Nossos canais oficiais



(92) 3182-2877



(92) 99176-7760



ouvidoriasead@sead.am.gov.br



sead.am.gov.br



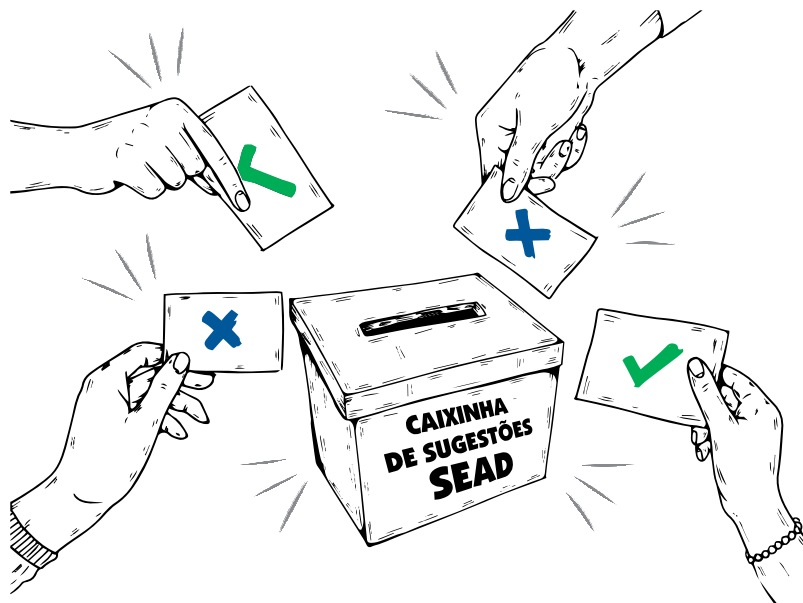
[Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidorias](#)

Fala.BR - PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIAS

O Fala.BR é a plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Governo Federal, adotada também pela Sead como canal oficial para o registro de manifestações da sociedade. Por meio desse sistema, o cidadão pode registrar reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações, possibilitando o acompanhamento de suas demandas e a cobrança de providências relacionadas à qualidade dos serviços públicos. A plataforma contribui para o fortalecimento da transparência e da participação social na gestão pública.



Aponte a câmera
do seu celular para
acessar o Fala.BR



Além disso, como forma de incentivar a escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços prestados, a Ouvidoria da Sead disponibilizou uma **Caixinha de Sugestões**, posicionada na recepção da Secretaria. Esse novo canal tem o objetivo de captar percepções, críticas construtivas e ideias dos usuários e servidores, ampliando os meios de diálogo e engajamento institucional.

CANAIS DE REGISTROS

A Ouvidoria é um canal direto de comunicação com os servidores públicos e cidadãos, onde eles podem registrar reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relacionados aos serviços públicos oferecidos pela Sead:

- 🕒 **Denúncia:** comunique um ato ilícito praticado contra a Administração Pública, prática de irregularidade por agentes públicos, ou vio-

lação de direitos humanos. Denúncias podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato, não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação. Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 40.636/2019;

- ✔ **Reclamação:** manifeste sua insatisfação com a prestação de um serviço público prestado pela Sead – meio que pode ser utilizado para fazer críticas e relatar ineficiência ou omissão na prestação do serviço.
- ✔ **Sugestão:** envie uma ideia ou proposta de melhoria de atendimento / dos serviços públicos desta secretaria;
- ✔ **Elogio:** expresse se você está satisfeito com um atendimento ou prestação de serviço.
- ✔ **Solicitação:** Peça um atendimento ou uma prestação de serviços.
- ✔ **Atendimento Presencial:** **Informações necessárias** - nome, e-mail, número do documento e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

MANIFESTAÇÕES EM OUVIDORIA

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação é uma plataforma que permite que o cidadão registre reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação. Por meio do sistema o cidadão pode cobrar providências quanto aos serviços públicos.

Prazo de resposta de minha SOLICITAÇÃO - Imediata ou, caso a

informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

Como Acompanhar Minha Manifestação - Acesse o sistema e clique em consultar manifestação. Se você for cadastrado, acesse o sistema, informe seu e-mail e senha.

FALE CONOSCO

É uma ferramenta de atendimento ao usuário para esclarecimento de dúvidas sobre atividades da Sead.



www.sead.am.gov.br/fale-conosco/



ouvidoriasead@sead.am.gov.br

Prazo de Resposta: De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos.

Como acompanhar - Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.



Aponte a câmera
do seu celular para
acessar o Fale Conosco
da Sead.



Apuração de Condutas e Responsabilização

A adequada apuração de condutas incompatíveis com os princípios da administração pública é fundamental para garantir a efetividade do Plano de Integridade. O tratamento de denúncias, indícios ou evidências de desvios de conduta deve seguir um processo técnico, imparcial e amparado na legislação vigente, assegurando que as medidas disciplinares sejam aplicadas de forma justa e proporcional.

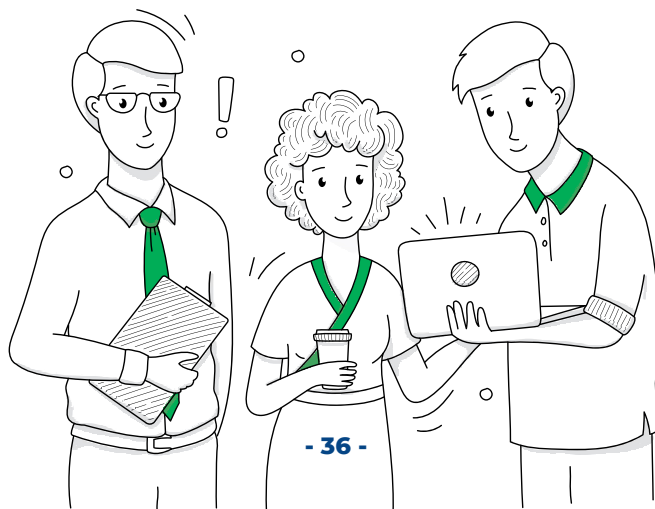
As medidas disciplinares aplicáveis variam conforme a natureza e a gravidade da infração, podendo incluir advertência, suspensão, destituição de cargo comissionado, demissão e outras sanções previstas no regime jurídico dos servidores públicos do Estado do Amazonas. Nos casos que configurem indícios de ilícitos civis, penais ou administrativos graves, os fatos deverão ser imediatamente comunicados aos órgãos competentes, como a Controladoria-Geral do Estado (CGE), a Procuradoria-Geral do Estado (PGE) e o Ministério Público.

Conforme dispõe o parágrafo único do artigo 27 da Lei nº 13.869/2019 (Lei de Abuso de Autoridade), poderá realizar-se uma Investigação Preliminar Sumária (IPS) com o objetivo de reunir elementos iniciais que indicam a possível ocorrência de crime, falta funcional ou infração administrativa, antes da abertura formal de um processo administrativo disciplinar (inciso II). Isso se deve ao fato de que a instauração de um PAD sem indícios mínimos que justifiquem sua abertura configura crime, nos termos do caput do mesmo artigo.

Além das sanções formais, o Plano de Integridade prevê a aplicação de ações corretivas e educativas, como recomendações de ajuste de conduta, reorientação de procedimentos internos, treinamentos obrigatórios e revisão de processos. O objetivo é não apenas responsabilizar os envolvidos, mas também corrigir falhas sistêmicas, reduzir vulnerabilidades e fortalecer uma cultura de integridade e responsabilidade no ambiente organizacional.

Nesse contexto, a Comissão de Regime Disciplinar (CRD), órgão colegiado permanente, é responsável por conduzir os processos administrativos destinados à apuração e julgamento de infrações ou ilícitos disciplinares cometidos por servidores estatutários e comissionados da Administração Pública Estadual. A atuação da CRD deve ser técnica, imparcial e conforme a legislação vigente, assegurando que as sanções sejam aplicadas de forma proporcional, justa e alinhada aos princípios que regem a gestão pública.

A atuação firme, transparente e responsável na apuração de irregularidades e na aplicação de sanções é essencial para garantir a confiança dos servidores, da sociedade e dos órgãos de controle, demonstrando que a Sead adota tolerância zero com práticas incompatíveis com a ética pública.





Avaliação Contínua e Aprimoramento do Plano

A efetividade do Plano de Integridade depende de ações contínuas de monitoramento, atualização e avaliação, que assegurem sua aplicabilidade prática, aderência à realidade institucional e capacidade de resposta aos riscos identificados.

O monitoramento periódico será realizado pela Comissão de Integridade, com participação ativa dos demais servidores. Essa atividade envolverá o acompanhamento de indicadores, análise de relatórios, verificação da implementação das medidas previstas e

coleta de dados sobre denúncias, não conformidades e melhorias nos controles internos. Reuniões técnicas e formulários de autoavaliação poderão ser utilizados para colher percepções e sugestões dos setores.

A atualização do Plano ocorrerá sempre que identificadas alterações relevantes na estrutura organizacional, na legislação, nos processos internos ou nos riscos mapeados. A cada ciclo de revisão, o Plano poderá ser ajustado para incorporar boas práticas, corrigir fragilidades e ampliar sua abrangência. A atualização também considera as recomendações dos órgãos de controle interno e externo, e a evolução das políticas públicas de integridade em nível estadual e nacional.

A avaliação de resultados será feita de forma qualitativa e quantitativa, com base em indicadores de desempenho e em metas definidas. Essa análise permitirá identificar o grau de maturidade da integridade institucional, o avanço na cultura ética e a efetividade das ações preventivas implementadas. A partir dos resultados obtidos, serão definidos planos de ação corretivos e aprimoramentos para os ciclos seguintes.

Com esse compromisso com a melhoria contínua, a Sead reforça sua postura proativa, transparente e responsável na gestão pública, consolidando o Plano de Integridade como um instrumento dinâmico e permanente de governança.

Disposições Finais

Este Plano de Integridade é um instrumento vivo, revisto periodicamente para acompanhar mudanças institucionais e legais. Todos os servidores e colaboradores devem cumprir seus princípios e diretrizes, fortalecendo a ética, a transparência e a eficiência na gestão pública.

A Comissão de Integridade é responsável por sua atualização, acompanhamento e pelo tratamento dos riscos identificados. Dúvidas ou casos omissos devem ser encaminhados à Comissão, que adotará as medidas cabíveis conforme as normas e valores institucionais.

Referências Bibliográficas

Lei nº. 901, de 26 de novembro de 1969 (https://legisla.imprensaoficial.am.gov.br/diario_am/12/1969/11/9300?modo=lista).

Lei nº. 4.319, de 15 de abril de 2016 (https://legisla.imprensaoficial.am.gov.br/diario_am/12/2016/4/1289).

Decreto Nº 38.879, de 13 de abril de 2018 (https://legisla.imprensaoficial.am.gov.br/diario_am/41538/2018/4/9765).

Decreto nº 38.880 de 16 de Abril de 2018 (https://legisla.imprensaoficial.am.gov.br/diario_am/41538/2018/4/9765).

Lei nº 2.850, de 19 de novembro de 2003 (https://legisla.imprensaoficial.am.gov.br/diario_am/12/2003/11/6898?modo=lista).

Lei nº 2.869, de 22 de dezembro de 2003 (https://legisla.imprensaoficial.am.gov.br/diario_am/12/2003/12/6917).

Controladoria-Geral da União. (2023). **Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023**. Institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal. Diário Oficial da União (https://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/Ato2023-2026/2023/Decreto/D11529.htm).

Lei nº 13.869/2019 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2019/lei/l13869.htm).

Decreto Estadual nº 40.849, de 25 de junho de 2019 (https://legisla.imprensaoficial.am.gov.br/diario_am/41536/2019/6/9785#:~:text=DISCIPLINA%20a%20Pol%C3%ADtica%20de%20Governan%C3%A7a,Amazonas%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias).

Instrução Normativa nº 02, de 28 de novembro de 2022 (<https://www.cge.am.gov.br/wp-content/uploads/2022/11/Instrucao-Normativa-n-02-de-28.11.2022.pdf>).

Decreto Estadual nº 41.981, de 02 de março de 2020 (<https://www.sead.am.gov.br/wp-content/uploads/2023/06/Regimento-SEAD-2020.pdf>).

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).

Decreto nº 40.636, de 7 de maio de 2019 (https://legisla.imprensaoficial.am.gov.br/diario_am/41536/2019/5/9786#:~:text=REGULAMENTA%20a%20participa%C3%A7%C3%A3o%2C%20prote%C3%A7%C3%A3o%20e,do%20Usu%C3%A1rio%20de%20Servi%C3%A7os%20P%C3%BAblicos).

Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

ABNT NBR ISO 31000:2018 (https://dintegcgcin.saude.gov.br/attachments/download/23/2018%20-%20Diretrizes%20-%20Gest%C3%A3o%20de%20Riscos_ABNT%20NBR%20ISO%2031000.pdf).

ABNT NBR ISO/IEC 31010:2012 (https://wp.ufpel.edu.br/labserg/files/2022/04/abnt_nbr_iso_31010_2012_-_gestao_de_riscos_-_tecnicas_para_o_processo_de_avaliacao_de_riscos.pdf).

Manual de Gestão de Riscos do TCU (https://portal.tcu.gov.br/data/files/46/B3/C6/F4/97D647109EB62737F18818A8/Manual_gestao_riscos_TCU_2_edicao.pdf).

Instrução Normativa CGE/AM nº 002, de 21 de maio de 2021 (<https://www.cge.am.gov.br/wp-content/uploads/2024/05/INSTRUCAO-NORMATIVA-CGE-AM-No-002-DE-21-DE-MAIO-DE-2021.pdf>).

Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm).

Lei Estadual nº 5.311/2020 (https://www.cge.am.gov.br/wp-content/uploads/2024/09/Nota-tecnica_001_SGCI-CGE-com-anexo.pdf).

Súmula Vinculante nº 13 do STF (<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=s%C3%BAmula+vinculante+13>).

Decreto nº 50.868, de 12 de dezembro de 2024 (https://legisla.im-prensaoficial.am.gov.br/diario_am/41534/2024/12/14582).

Decreto nº 41.981 de 02 de março de 2020 (<https://www.sead.am.gov.br/wp-content/uploads/2023/06/Regimento-SEAD-2020.pdf>).

SEAD | Av. Constelação, 30 - Morada do Sol - Aleixo.

Tels.: [92] 3182-2808 / 3182-2869

www.sead.am.gov.br

