



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

MILANY MIRANDA DE SOUSA DANTAS

**UM ENFOQUE SOBRE CONTROLE INTERNO E FORTALECIMENTO DO CANAL
DE DEÚNCIA NA GESTÃO PÚBLICA DA SAÚDE**

**JOÃO PESSOA
2022**

MILANY MIRANDA DE SOUSA DANTAS

**UM ENFOQUE SOBRE CONTROLE INTERNO E FORTALECIMENTO DO CANAL
DE DENÚNCIA NA GESTÃO PÚBLICA DA SAÚDE**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador(a): Prof.^a Dr. Karla Katiuscia Nóbrega de Almeida.

**JOÃO PESSOA
2022**

D192e Dantas, Milany Miranda de Sousa.

Um enfoque sobre controle interno e fortalecimento
do canal de denúncia na gestão pública de saúde /
Milany Miranda de Sousa Dantas. - João Pessoa, 2022.
50 f. : il.

Orientação: Karla katuscia Nóbrega de Almeida.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Controle interno. 2. COSO. 3. Canal de denúncia.
4. Saúde pública. I. Almeida, Karla katuscia Nóbrega
de. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 657

MILANY MIRANDA DE SOUSA DANTAS

**UM ENFOQUE SOBRE CONTROLE INTERNO E FORTALECIMENTO DO CANAL
DE DENÚNCIA NA GESTÃO PÚBLICA DA SAÚDE**

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do TCC em Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba.

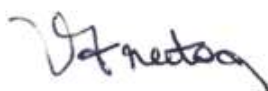
BANCA EXAMINADORA



Presidenta: Prof.^a Dr.^a Karla Katiuscia Nóbrega de Almeida
Instituição: UFPB



Membro: Prof.^a Dr.^a Maria Daniella de Oliveira Pereira da Silva
Instituição: UFPB



Membro: Prof.^a Dr.^a Viviane da Costa Freitag
Instituição: UFPB

João Pessoa, 19 de julho de 2022.

DECLARAÇÃO DE AUTORIA PRÓPRIA

Eu, Milany Miranda de Sousa Dantas, matrícula n.º 11326512, autor(a) do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Um enfoque sobre controle interno e fortalecimento do Canal de denúncia na gestão Pública da saúde, orientado pela professora Karla Kátiuscia Nobrega de Almeida, como parte das avaliações do Curso de Ciências Contábeis no período letivo 2021.4 e requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel(a), declaro que o trabalho em referência é de minha total autoria, não tendo sido copiado ou extraído, seja parcial ou integralmente, de forma ilícita de nenhuma fonte, além daquelas públicas consultadas e corretamente referenciadas ao longo do trabalho, obedecendo aos padrões nacionais para referências diretas e indiretas, ou daquelas cujos dados resultaram de investigações empíricas por mim realizadas para fins de produção deste trabalho. Afirmo que em hipótese alguma representa plágio de material disponível em qualquer meio, e declaro estar ciente das penalidades previstas nos artigos 184 e 298 do Decreto-Lei n.º 2.848/1940 – Código Penal Brasileiro, como também declaro não infringir nenhum dispositivo da Lei n.º 9.610/98 – Lei dos Direitos Autorais.

Assim, se houver qualquer trecho do texto em questão que configure o crime de plágio ou violação aos direitos autorais, assumo total responsabilidade, ficando a Instituição, o orientador e os demais membros da banca examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, ou pela veracidade e originalidade desta obra, cabendo ao corpo docente responsável pela sua avaliação não aceitá-lo como Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, no Curso de Ciências Contábeis, e, por conseguinte, considerar-me reprovado no Trabalho de Conclusão de Curso.

Por ser verdade, firmo a presente.

João Pessoa, 25 de julho de 2022

Milany Miranda de Sousa Dantas
Assinatura do (a) discente

Dedico este trabalho aos meus pais,
Antônio e Oscarina, por todo o esforço,
dedicação e apoio em cada momento de
minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela sua bondade e infinita misericórdia e por estar sempre guiando os meus caminhos, por me fazer fortaleza e me permitindo chegar até aqui;

À minha filha Manuela Miranda, minha inspiração diária para não desistir;

Ao meu esposo Sillas Dantas por toda dedicação e amor e por sempre acreditar em mim e nunca me deixar esquecer que sou capaz;

A todos os meus familiares que torcem e vibram com minhas conquistas;

À minha orientadora Prof.^a Dr.^a Karla Katiuscia Nóbrega de Almeida pela sensibilidade e ensinamentos que foram primordiais para concluir esse momento da minha vida;

E a todos que participaram de alguma forma da minha vida acadêmica por todos esses anos, professores e colegas de curso, obrigada.

“Fazer gestão pública com eficiência é declarar amor aos princípios que regem a equidade, a responsabilidade social, espírito comunitário, tendo como desiderato o fomento de uma cultura de rechaço à corrupção”.

Jeferson Botelho Pereira

RESUMO

Esta pesquisa teve por objetivo geral analisar as deficiências de controle interno associadas as manifestações externas advindas da sociedade que foram recebidas no canal de denúncia de uma secretaria municipal de saúde. Para isso, utilizou-se de pesquisa documental, descritiva e bibliográfica, na qual se utilizou de dados publicados em uma plataforma digital. Assim, empregou-se o site “Painel Resolveu Municipal” de criação recente da Secretaria Executiva da Transparência Pública de uma cidade de um Estado Nordestino, que contém as manifestações oriundas da Ouvidoria Municipal de Saúde. A pesquisa delimitou-se ao período de janeiro 2021 a abril de 2022 e dentre as 49 denúncias recebidas no período de análise, 17 foram aquelas encaminhadas ao setor de Controle Interno da Secretaria de Saúde e instaurou 11 processos de sindicância/PAD das referidas denúncias (01 de acúmulo de função, 04 de assédio moral, 03 de cobrança indevida e 03 de má conduta) para obter toda a materialidade necessária, mediante sindicância, para prosseguir com a punição adequada a cada caso. Quanto a tratativa das denúncias, constatou-se que, enquanto se observa agilidade na média de dias de resposta ao cidadão autor da manifestação, apenas 8 (oito) dias, nota-se morosidade na resolução das denúncias que foram alvo de abertura de sindicância/PAD que das 11 (onze) manifestações, com exceção de uma que foi arquivada, todas se encontram aguardando decisão final do secretário. Ressalta-se que as deficiências de controle interno se referem à não aderência aos princípios de controle interno observados na literatura e no Manual de Ouvidorias Públicas. Concluiu-se que o acúmulo de função, o assédio moral, a cobrança indevida e a má conduta, tipificações das denúncias recebidas pelo canal de denúncia no período analisado, estão associadas as deficiências de controle interno no que se referem a não observância aos princípios da: segregação de funções, aderência a diretrizes e normas, qualificação adequada e fixação de responsabilidades. Os achados dessa pesquisa nos levam a ampliar a compreensão da importância do controle interno como essência para as organizações e sua ação conjunta e participativa com seu canal de denúncia, torna eficaz e satisfatória aos usuários que necessitam dos serviços públicos de saúde.

Palavras-chave: Controle Interno. Recursos Públicos. Saúde.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the deficiencies of internal control associated with external manifestations from society that were received in the complaint channel of a municipal health department. For this, documentary, descriptive and bibliographic research was used, in which data published on a digital platform was used. Thus, the website “Painel Resolheu Municipal” was used, recently created by the Executive Secretariat of Public Transparency of a city in a Northeastern State, which contains the manifestations coming from the Municipal Health Ombudsman. The research was limited to the period from January 2021 to April 2022 and among the 49 complaints received during the analysis period, 17 were those sent to the Internal Control sector of the Department of Health and 11 investigations/PAD processes of said complaints were initiated (01 of accumulation of function, 04 of moral harassment, 03 of improper collection and 03 of misconduct) to obtain all the necessary materiality, through investigation, to proceed with the appropriate punishment in each case. As for the handling of the complaints, it was found that, while the average number of days for the response to the citizen who made the manifestation is observed, only 8 (eight) days, there is a delay in the resolution of the complaints that were the target of the opening of an inquiry/ PAD that of the 11 (eleven) manifestations, with the exception of one that was filed, all are awaiting a final decision from the secretary. It is noteworthy that internal control deficiencies refer to non-adherence to the internal control principles observed in the literature and in the Public Ombudsman Manual. It was concluded that the accumulation of functions, moral harassment, improper collection and misconduct, typifications of the complaints received by the whistleblower channel in the analyzed period, are associated with deficiencies in internal control with regard to non-compliance with the principles of : segregation of duties, adherence to guidelines and standards, adequate qualification and establishment of responsibilities. The findings of this research lead us to broaden the understanding of the importance of internal control as an essence for organizations and its joint and participatory action with its complaint channel, makes it effective and satisfactory to users who need public health services.

Keywords: Internal Control. Public Resources. Health.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Painel Resolveu Municipal da Saúde.....	32
Gráfico 1 – Total de manifestações encontradas nos dados internos da secretaria de saúde estudada.....	32
Quadro 1 – Princípios do controle interno.....	20
Quadro 2 – Resumo das principais leis que norteiam o canal de denúncias...	23
Quadro 3 – Classificação das manifestações quanto ao seu conteúdo.....	25
Quadro 4 – Quanto à tratativa da manifestação denúncia.....	33
Quadro 5 – Características das denúncias identificadas.....	35
Quadro 6 – Etapas da tratativa denúncia.....	37
Quadro 7 – Associação entre denúncia e deficiências de controle interno.....	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Média de dias de resposta para as denúncias recebidas estudadas.....	38
Tabela 2 – Quantitativo de denúncia passíveis de apuração.....	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AICPA	Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados
AIDS	Síndrome da Imunodeficiência Humana
CAIS	Centros de Atendimento Integrado em Saúde
CAPS	Centros de Atenção Psico-Social
CEO	Centros de Especialidades Odontológicas
CGM	Controladoria Geral do Município
CGU	Controladoria Geral da União
COSO	Comitê das Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway
DST	Doença Sexualmente Transmissível
IFES	Institutos Federais de Ensino Superior
INTOSAI	Organização Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
No.	Número
OGM	Ouvidoria Geral
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
PSF	Programa Saúde da Família
SAA	Sistema de Auditoria Assistencial
SES/MG	Secretaria Estadual de Saúde de Minas Gerais
SETRAMP	Secretaria Executiva de Transparência Pública/ Ouvidoria Geral
SUS	Sistema Único de Saúde
TCE/PB	Tribunal de Contas do Estado da Paraíba
TCU	Tribunal de Contas da União
UBS	Unidade Básica de Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.2	OBJETIVOS	16
1.2.1	Objetivo geral	16
1.2.2	Objetivos específicos	16
1.3	JUSTIFICATIVA	16
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	18
2.1	ABORDAGEM EM CONTROLE INTERNO E SUA INSERÇÃO NO ÂMBITO MUNICIPAL	18
2.2	BREVE ABORDAGEM SOBRE CANAL DE DENÚNCIA E SUA LIGAÇÃO AO CONTROLE INTERNO DE UMA SECRETARIA DE SAÚDE	23
2.3	ESTUDOS ANTERIORES SOBRE CANAIS DE DENÚNCIAS.....	26
3	METODOLOGIA.....	30
3.1	TIPOLOGIA DA PESQUISA	30
3.2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	31
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	35
4.1	TIPIFICAÇÕES E CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES ENVIADAS AO SETOR MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO.....	35
4.2	TRATATIVAS DAS DENÚNCIAS EXTERNAS RECEBIDAS PELO SETOR DE CONTROLE INTERNO.....	37
4.3	DEFICIÊNCIAS DE CONTROLE INTERNO RELACIONADAS AS DENÚNCIAS EXTERNAS RECEBIDAS	40
5	CONCLUSÃO	44
	REFERÊNCIAS	45

1 INTRODUÇÃO

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

A Estrutura de Controle Interno da Organização Mundial de Saúde foi desenvolvida com base no modelo *Comitee of Sponsoring Organizations* (COSO) de controle interno, instituição criada em 1985 nos Estados Unidos, como entidade do setor privado, sem fins lucrativos, voltada para o aperfeiçoamento da qualidade de relatórios financeiros por meio de éticas profissionais, implementação de controles internos e governança corporativa.

Nessa perspectiva, mecanismos de controle interno são fatores determinantes de toda e qualquer organização, de modo que, são significativos para o pleno funcionamento e obtenção dos resultados almejados. Para Cruz e Glock (2003, p. 20) “estas atividades, exercidas pelos diversos segmentos da estrutura organizacional, constituem os chamados controles internos”.

Este controle está previsto na constituição de 1988 e de acordo com Filho *et al.* (2008, p. 50), “o controle interno é inerente ao funcionamento da entidade. Sem controle interno, ou com controle interno fragilizado, a entidade fica sujeita aos descaminhos, aos desvios de recursos, a gestão fraudulenta. Na verdade, o controle interno, conceitualmente integrado, no sentido definido no texto Constitucional, cumpre um papel gerador de confiança para os controles externo e social”.

A denominação “interno” nos indica que o controle é exercido pelo próprio órgão fiscalizado e exercido pelos servidores da própria entidade, através de procedimentos previamente determinados por eles e sempre observando a constituição as leis que regem o órgão.

Nessa perspectiva, a necessidade dos mecanismos de fiscalização interna não é prerrogativa exclusiva do setor privado, uma vez que nas entidades públicas, inclusive nos municípios, tem se revelado, cada vez mais, um dispositivo de grande importância dentro dos arranjos de gestão governamental. Segundo Cruz e Glock (2003, p. 20), “enquanto na iniciativa privada tudo pode ser feito desde que não caracterize descumprimento à lei, na administração pública deve ser feito tudo o que a lei determina”, confirmando assim, a exigência de um controle rigoroso, instituído por lei.

Para a Controladoria Geral da União - CGU (2012. p. 16), a forma de controle

exercida pela própria Administração Pública e por organizações privadas é chamada de controle institucional. Assim, todas as atividades desenvolvidas pelos órgãos e entidades que compõem a administração passam a ser objeto de fiscalização e controle pela própria administração pública, daí falamos em controle interno.

Diante o exposto, os sistemas de controle interno em órgãos públicos, são previstos obrigatoriamente pela Constituição Federal de 1988 nos seus artigos 31, 70 e 74, e no artigo 59, da Lei de Responsabilidade Fiscal, garantindo maior controle da organização e transparência aos cidadãos, que buscam maior qualidade dos serviços públicos.

Com base em tais considerações, surge a necessidade desses órgãos manterem sistemas de controle com o cumprimento da legislação pertinente e ações que identifiquem atos que podem impactar prejuízos ao atingimento das metas. No âmbito público municipal o controle interno deve ser realizado por todos aqueles servidores que ocupam cargos de chefia, representando os controles setoriais.

Observar-se que a participação dos cidadãos na Administração Pública Brasileira, como agente fiscalizador, vem se tornando relevante ao longo do tempo para o aprimoramento da gestão do complexo sistema de saúde, auxiliando e permitindo a melhoria desse sistema, como garante a Lei do usuário do Serviço Público, Lei 13.460/2017.

Segundo o Tribunal de Contas do Estado da Paraíba - TCE/PB (2009), a efetividade do sistema organizacional é avaliada pela administração através de seu controle interno. E com isso, permite-se que a sociedade através de sua participação, torna-se cada vez mais cidadã, criando um sentimento de segurança e de concretização da democracia, pois sabe que os gestores estão cumprindo rigorosamente as regras da boa administração e os gastos públicos estão sendo realizados na melhor maneira possível.

Uma das bases mais importantes para eficácia da estrutura conceitual de sistema de controle interno são os canais de comunicação (COSO, 2013). Assim, a presente pesquisa se refere ao funcionamento do controle interno da secretaria municipal de saúde, mediante um dos mecanismos de controle interno que é o seu canal de Denúncia.

A pesquisa de Martins *et al.* (2021) traz a importância da implantação de programas de integridade através do canal de denúncia para prevenção ao combate à corrupção. Nessa mesma perspectiva, Lourenço (2018) oportuniza os cidadãos em

se manifestar através de ouvidorias, como canal de denúncia para avaliação sobre serviços públicos e políticas públicas.

Nesse contexto, organizações que incorporam canais de denúncia em sua estrutura, fortalecem seu sistema de otimização de leis, redução de fraudes e reclamações ao serviço, que resulta na melhoria do sistema de controle interno (SOUZA, VASCONCELOS; SANTOS, 2020).

A saúde é apontada pela maior parte da sociedade como de extrema importância, dito isso, é essencial ter um controle bem gerenciado que atenda a necessidade da população e que os serviços funcionem adequadamente (LABOISSIÉRE, 2014). Assim, o Controle Interno de uma secretaria de saúde se configura em um aliado para a gestão plena do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito municipal, por meio do canal de denúncia, uma vez que ele se mostra responsável pelo acompanhamento, fiscalização e resolução de demandas para garantir a promoção de uma saúde de qualidade aos usuários do SUS.

Esse controle é possível ao considerar as manifestações cadastradas no canal de denúncia, e diante diversos meios de comunicação ofertados, tendo autoria identificada ou não, e seus reflexos desse tipo de manifestação na administração pública, o presente trabalho discute o impacto sobre o fortalecimento do controle interno de uma secretaria de saúde de uma Prefeitura Paraibana por meio das tratativas das denúncias recebidas em seus canais de denúncias.

A manifestações encontradas na pesquisa (01 acúmulo de função, 07 má conduta, 06 assédio moral e 03 cobrança indevida) e a atuação conjunta do canal de denúncia, no caso da presente pesquisa, a Ouvidoria Municipal da Saúde como ferramenta utilizada pelo controle interno da Secretaria Municipal de Saúde permite a percepção de problemas e a efetiva resolução deles de modo que, operam com sistemas de captação, análise, procedimentos e produção de respostas satisfatórias ao demandante possibilitando a melhora da eficácia desses controles.

Portanto, nesse contexto emerge o seguinte problema: **Quais as deficiências de controle interno estão associadas às denúncias externas recebidas em uma secretaria municipal de saúde?**

1.2 OBJETIVOS

Estes se subdividem em:

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar as deficiências de controle interno associadas as manifestações externas advindas da sociedade que foram recebidas no canal de denúncia de uma secretaria municipal de saúde.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar as manifestações externas recebidas pelo canal de denúncia encaminhadas ao setor de Controle Interno da secretaria estudada;
- Identificar as tratativas das denúncias externas recebidas pelo setor de Controle Interno estudado;
- Identificar as deficiências de controle interno associadas às denúncias externas recebidas.

1.3 JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa enfatiza a relevância que o controle interno possui para um dos mais importantes serviços públicos que é a saúde, no contexto da gestão pública, que por sua vez, acumula histórico de desvio de recursos e na esfera social, tendo em vista uma alta taxa de insatisfação da sociedade.

Durante o transcorrer da pandemia do novo coronavírus, casos variados de desvio de recursos públicos foram presenciados no patamar a saúde, não sendo uma novidade para o Brasil (SENADO, 2020). Na Paraíba, o Tribunal de Contas do Estado da Paraíba constatou indícios de desvios de recursos para a Covid-19 no município de Santa Rita e acionou à Secretaria de Controle Externo do Tribunal de Contas da União (TCU) (G1, 2021).

Assim sendo, esta pesquisa tem como oportunidade o contexto atual que a saúde possui no âmbito da pandemia da Covid-19 e pode contribuir em compreender quais são os gargalos existentes e as tratativas necessárias para solucionar as

denúncias, e assim, garantir o pleno funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS).

Nesta perspectiva, este estudo se justifica pela sua contribuição prática, pois esta pesquisa pode contribuir para os praticantes (gestores públicos) no aprofundamento do conhecimento do controle interno e canais de denúncia no que diz respeito a sua capacidade de influenciar a melhoria nos processos de controle da secretaria de saúde e o sucesso da aplicação dos recursos públicos. Adicionalmente, ao examinar uma ferramenta da Secretaria da Transparência Pública que teve sua implementação recente no município estudado e denominada “Painel Resolveu”, os resultados desse estudo podem contribuir para os gestores da secretaria municipal estudada. Essa contribuição se materializa por revelar um feedback do Painel Resolveu que, por sua vez, visa pesquisar, apurar e comparar as denúncias decorrentes da Ouvidoria Municipal da Saúde.

No âmbito dos estudos acerca do controle interno, a literatura investiga variados aspectos, tais como deficiências dos sistemas de controle interno governamentais (DAVIS; BLASCHEK, 2005), estrutura organizacional no controle interno (BONACIM *et al.*, 2011), controle interno e gestão de riscos (VALENTIM; SILVA; PASSOS, 2016), o controle interno como ferramenta de gestão na prevenção e redução de fraudes e erros nas organizações empresariais (SANTOS *et al.*, 2021), dentre outros. Nesse sentido, evidencia-se uma carência de estudos associando o controle interno com o canal de denúncias no âmbito público, os quais os tratam de maneira separada, sendo esse o diferencial da presente pesquisa, de relevar o trabalho conjunto do canal de denúncia apontando deficiências do sistema de controles, desse modo, contribuindo para discussão teórica do tema e se diferenciando dos estudos anteriores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De forma a compreender os aspectos teóricos correspondentes a temática, esta seção foi organizada em três blocos. Inicialmente, averiguou-se a abordagem em controle interno e sua inserção no âmbito municipal. Em seguida, apresentou-se uma breve abordagem sobre canal de denúncia e sua ligação ao controle interno de uma secretaria de saúde e por fim, analisou-se os principais estudos anteriores sobre canais de denúncias.

2.1 ABORDAGEM EM CONTROLE INTERNO E SUA INSERÇÃO NO ÂMBITO MUNICIPAL

O controle interno é um processo integral que é afetado pela administração e pelo pessoal de uma entidade e é projetado para lidar com riscos e fornecer garantia razoável de que, na prossecução da missão da entidade de atingir seus objetivos (SILVA, 2018). Na mesma percepção, segundo Coimbra e Manzi (2010), os controles internos têm a responsabilidade de acompanhar as atividades da organização afim de reduzir os níveis de ocorrência de um risco, contribuindo para o cumprimento dos objetivos estabelecidos garantindo a confiabilidade dos relatórios Gerenciais. Ainda sobre definição, para o COSO:

É um processo conduzido pela estrutura de governança, administração e outros profissionais da entidade, e desenvolvido para proporcionar segurança razoável com respeito à realização dos objetivos relacionados a operações, divulgação e conformidade (COSO, 2013, p. 7).

O Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) emitiu uma definição de controle interno, sendo essa a mais difundida atualmente:

O Controle Interno compreende o plano de Organização e todos os métodos e medidas, adotadas numa empresa para proteger seu ativo, verificar a exatidão e a fidedignidade de seus dados contábeis, incrementar a eficiência operacional e promover a obediência às diretrizes administrativas estabelecidas. AICPA (1949 apud CASTRO, 2009, p. 62).

Para a organização pública o controle interno contribui com ações conduzidas de forma econômica e eficaz para o alcance dos seus objetivos, garantindo a salvaguarda dos recursos públicos contra o desperdício, o abuso, os erros, as fraudes

e irregularidades (CASTRO, 2019).

Conforme o Manual de Controle Interno (2007), os instrumentos de controle interno é o ato de evitar a ocorrência de desvios de honestidade e legalidade perante a organização (MORAES; DOMINGUES, 2015).

Diante deste cenário, a Lei Anticorrupção apresenta incentivos aos mecanismos de controle interno contra a corrupção, esses mecanismos são utilizados na prática de compliance, trazido pelo Decreto regulamentador da Lei Anticorrupção (Decreto nº 8.420/2015) como o “conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.” (SILVEIRA, 2019).

Segundo o COSO (2013), controle interno é um processo composto por cinco elementos: Ambiente de controle: competência técnica das pessoas da entidade; Avaliação e Gerenciamento dos Riscos: ação proativa que permite a cumprimento dos objetivos da entidade; Atividade de Controle: atividade de prevenção ou detecção; Informação e Comunicação: de forma formal e informal; Monitoramento: Avaliação dos controles ao longo do tempo. Os objetivos são os seguintes:

- Execução ordenada, ética, econômica, eficiente e eficaz das operações;
 - Cumprimento das obrigações de *accountability*;
 - Cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis;
 - Salvaguarda dos recursos para evitar perdas, mau uso e danos.
- (INTOSAI, 2007, p. 19).

É importante notar que esses objetivos podem ser aplicados a qualquer organização. Algumas organizações têm requisitos específicos exclusivos para sua missão ou operações. Um exemplo no setor da saúde corresponde ao programa de controle interno aplicável à aquisição, armazenamento e distribuição de prescrição e outros medicamentos (TOSCANO JR; LEITÃO, 2006).

Assim sendo, surgem princípios básicos para reconhecimento do controle interno dentro de uma entidade, conforme os itens listados no quadro 1 (CASTRO, 2009, p. 66).

Quadro 1 – Princípios do controle interno

Princípio de controle interno	Característica do princípio
Fixação de responsabilidades	Em uma estrutura de controles internos, deve haver clara delimitação de responsabilidades, para evitar o comprometimento de sua eficiência;
Segregação de funções	A segregação de funções, conhecida como Princípio de Oposição de Interesse, consiste no fato de que, numa estrutura de controles internos, a pessoa que realiza uma operação não pode ser a mesma envolvida na função de registro;
Ciclo de uma transação	Preconiza que uma só pessoa não deve realizar todas as fases de uma transação, quer seja funcionário ou administrador;
Pessoal de controle deve ser criteriosamente selecionado	Para contratação de funcionários, para cargos de controle, torna-se necessário que seu passado seja investigado e as referências, conferidas;
Rodízio de pessoal	A entidade deve promover, periodicamente, o rodízio de servidores, visando, inclusive, permitir que cada um possa ser capaz de desenvolver novas tarefas. Isso impede a existência de servidores imprescindíveis, traz motivação ao pessoal e aumenta a segurança do sistema de controles;
As tarefas devem estar previstas em manuais operacionais	As instruções inerentes ao desempenho funcional da estrutura devem ser escritas em manual de organização, a fim de evitar a ocorrência de erros e aumentar a eficiência operacional;
Utilização de processamento eletrônico	Sempre que possível, a entidade deve adotar processo eletrônico para registrar as operações. Este procedimento aumenta a eficiência operacional dos controles internos, evita erros e dificulta fraudes.

Fonte: Adaptado de Castro, 2009.

Esses princípios são primordiais para a eficiência operacional. Quanto as tipificações encontradas na pesquisa como por exemplo, acúmulo de função, diverge do princípio de segregação de funções. Ponto a melhorar os controles nesse sentido.

De acordo com Savi e Fonseca (2011), a ausência de um controle interno efetivo nos órgãos públicos pode desencadear diversas advertências aos gestores. Assim, ocorrendo desvio no desempenho do controle interno decorrências negativas para a administração poderão promover um entendimento ludibriado do contexto administrativo e ocasionar representações ao Ministério Público. A título de exemplo, isso significa que algumas circunstâncias não podem suceder, como o acúmulo de função que confirmem ferir o princípio da segregação de função.

Segundo as Diretrizes e Orientações sobre controle interno para jurisdicionados (2017), o rodízio de pessoal corresponde a um princípio de controle interno, que se encontra atrelado a qualificação adequada e treinamento. O indivíduo que desempenha o controle deve possuir conhecimento necessário para o desenvolvimento de suas atribuições e deve ter condutas éticas. Dessa forma, o rodízio de funcionário deve ser assegurado para que os erros e as fraudes sejam

impedidos.

Tratando-se de comportamentos éticos, conforme Sousa Filho (2004), verifica-se que a má-conduta corresponde a um fenômeno complexo, assim como a sua prevenção. Nessa perspectiva, a má conduta trata-se de uma decorrência de uma falha no sistema ou produto de uma cultura que não fundamenta o comportamento ético. Porém, não é um procedimento simples a síntese de uma infraestrutura ética no âmbito do serviço público, sendo necessário a junção de incentivos e sanções para consolidar padrões profissionais de conduta.

Além da má conduta, com a ausência de diretrizes e normas nas instituições podem ser configurados também o assédio moral. De acordo com Souza (2021), medidas que visem reduzir assédio moral são importantes para a existência de um ambiente de trabalho mental saudável e seguro. Além disso, o assédio moral é compreendido como uma conduta abusiva desempenhada de modo sistemático e por um determinado período decorrentes de relação de trabalho com a presença de humilhação ou constrangimento para outro indivíduo.

Assim sendo, identifica-se a importância da existência da ética no ambiente corporativo, que se refere a um valor intangível para as empresas e organizações, conforme destaca Oliveira (2019), uma vez que estar em detrimento com leis e regulamentos internos e externos, assim como apresentar uma conduta ética e transparente, por exemplo, constituem um componente que valoriza a instituição. Tendo em vista que, as repercussões negativas ocasionam danos à reputação da marca e à aceitabilidade dos cidadãos.

Para o gerenciamento de uma organização, o controle interno é parte importante e deve ser suficientemente flexível para permitir que o ministério e as organizações personalizem as atividades de controle para atender às suas necessidades especiais. Uma avaliação dos controles internos requer, portanto, uma revisão de mecanismos ou sistemas específicos de gerenciamento de riscos, bem como do ambiente geral administrativo e de gestão (BATISTA *et al.*, 2010).

Conforme Azevedo e Ensslin (2010), para administração, o controle interno é um auxílio para as ações a serem tomadas com finalidade de atingir seus objetivos e métodos, por meio de conferência de precisão e confiabilidade de dados.

Nessa perspectiva, o controle interno abrange uma série de fatores nos quais se encontram os recursos, procedimentos, processos e métodos adotados pelo ente público que derivam do contexto social e da estratégia da organização. Sem controle

não há nem poderia haver, em termos realistas, responsabilidade pública. (NOGUEIRA *et al.*, 2021).

Segundo Manzi (2008), o controle interno deve diariamente fazer parte da todas as áreas e níveis da organização, incluindo controles em todos os departamentos, definindo limites e esforços para aprovações e autorizações, como também incluir sistemas de verificação. Conforme PERINA (2017), O controle interno na administração pública aparece pela primeira vez na Constituição Federal Brasileira em 1967, sendo reformulado com mais clareza na Constituição de 1988 especificamente no seu art. 70.

Art. 70. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder. (BRASIL,1988).

As competências do controle interno e externo expostos na art. 70 devem ser desenvolvidas e com o devido embasamento no âmbito jurídico. Nas entidades públicas, inclusive nos municípios, esses princípios de controle se mostram relevantes e atuam como ações corretivas fortalecendo a organização e ampliação dos controles internos.

Com advento da Lei da Responsabilidade fiscal (LRF), lei complementar n.101, 2000, onde aumenta-se a responsabilidade do gestor com a administração e sua transparência, o controle interno torna-se ainda mais necessário dentro de uma gestão. De acordo com Castro (2019, p. 81) “se o controle interno já era necessário como suporte a boa e regular gestão, com a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) passou a ser fundamental, para evitar riscos de multa, inelegibilidade ou até mesmo prisão”.

No âmbito da saúde municipal, o controle interno se configura como instrumento de garantia para o pleno funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo sua efetiva e satisfatória atuação para os usuários que necessitam de seus serviços, uma vez que o órgão se mostra responsável pelo acompanhamento, fiscalização e resolução de demandas para garantir a promoção de uma saúde de qualidade aos usuários.

2.2 BREVE ABORDAGEM SOBRE CANAL DE DENÚNCIA E SUA LIGAÇÃO AO CONTROLE INTERNO EM UMA SECRETARIA DE SAÚDE

Dentre as ferramentas que formam os pilares do controle interno e contribuem para sua efetiva atuação está o canal de denúncia. Seu objetivo é receber relatos de assuntos variados: críticas, sugestões, reclamações, elogios e denúncias.

Um canal de denúncia é o meio de recepção de comunicação de ato irregular, práticas ilegais, imorais ou ilegítimas que tem como responsáveis pessoas ou organizações que são capazes de responder com ações de efeito o objeto denunciado (NEAR; MICELLI, 2008).

O canal de denúncia é o meio utilizado para receber relatos e assim monitorar o ambiente que a empresa se encontra, observando violações aos princípios da empresa de atos em desacordo com as leis (LOPES, 2017).

Assim, pode-se também desempenhar um papel preventivo, mediante sua mera existência pode inibir ações que possam provocar fraudes, assédio e outras práticas. Nesse contexto, o canal de denúncia, antes visto como um custo a mais dentro de um programa de controles, passa a ser um investimento necessário e fundamental na condução de organizações.

No Brasil, a Lei 12.846/2013 garante incentivos para a criação de canais de Denúncia em empresas privadas, sendo nas empresas públicas obrigatório sua existência, de acordo com o Estatuto da Empresa Pública, segundo a Lei 13.303 de 2016 (SOUZA, 2021).

No Quadro 2, observa-se um resumo das principais leis que norteiam o canal de denúncia e os seus regulamentos, como o acesso à informação pública, o tratamento de denúncias no poder público, as estruturas, competências das ouvidorias, os direitos dos cidadãos no uso dos serviços públicos, a proteção de dados pessoais e o direito de proteção e incentivos a informantes.

Quadro 2 – Resumo das principais leis que norteiam o canal de denúncias

Lei no. 8.112/1990	Regulamento dos Servidores Públicos Federais.
Lei no. 12.527/2011	Lei de Acesso à Informação (LAI)
Lei no. 13.460/2017	Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDUSP)
Lei nº. 13.964/2019	Lei de Proteção ao Informante (Altera a anterior Lei 13.608/2018)
Lei nº. 13.853/2019	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Altera a anterior Lei 13.709/2018)

Fonte: Elaboração própria, 2022.

Com a vigência destas leis, as Ouvidorias Públicas ganham notoriedade e tendo dentre seus deveres, disponibilizar canais de recebimento de denúncias e a colaboração com os serviços propostos, podemos concluir, portanto, que a criação de ouvidoria é prevista pela legislação. Nesse sentido:

As ouvidorias públicas, os canais para recebimento de consultas, representações e denúncias, as audiências públicas e os orçamentos participativos são os instrumentos mais relevantes para a efetivação do controle social (SERRA; CARNEIRO, 2012, p. 49).

A Lei 13.460/2017 em seu artigo 10 estabelece que usuário do serviço público deve se dirigir a ouvidorias do órgão ou entidade responsável para se manifestar, de modo que, todo órgão público deve ter uma Ouvidoria ou unidade responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações (MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA, 2019).

As ouvidorias do sistema único de saúde têm como objetivo assegurar a participação dos usuários, fortalecendo o sistema, e nesse contexto é por meio desta Ouvidoria que se estabelece o contato, o diálogo, entre o cidadão e a gestão na busca de melhor qualidade nos serviços prestados.

À medida que os cidadãos manifestam-se, por meio de solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, possibilitam a elaboração de relatórios gerenciais contendo a real situação da saúde em seu município ou região, com o levantamento de problemas e falhas na aplicação dos princípios da integralidade, da equidade e da universalidade da atenção à saúde. Portanto, a Ouvidoria tem papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão (BRASIL, 2005, p. 14).

O papel da Ouvidoria é de extrema importância como colaboradora na melhoria da gestão agindo eficazmente nas funções de planejamento, acompanhamento e avaliação de resultados das políticas públicas gerando relatórios periódicos diante as demandas registradas que ao chegar no conhecimento da organização possa disseminar ações e corrigir possíveis falhas.

Desse modo, as ouvidorias fazem parte do sistema de integridade e através de sua atuação independente facilita o trabalho das áreas de controle e ajuda na transparência da gestão (MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA, 2019).

Observa-se que a participação dos cidadãos na Administração Pública

Brasileira como agente fiscalizador vem se tornando relevante ao longo do tempo para o aprimoramento da gestão do complexo sistema saúde, auxiliando e permitindo a melhoria desse sistema, como garante a Lei do usuário do Serviço Público, Lei 13.460/2017.

A Ouvidoria Setorial da Saúde estudada nesta pesquisa corresponde a parte integrante da Controladoria Geral do Município (CGM), estando vinculada à Secretaria Executiva de Transparência Pública/Ouvidoria Geral (SETRAMP/OGM) com serviços prestados na Secretaria Municipal de Saúde do Município, como também integra a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS do Ministério da Saúde.

Desse modo, a Ouvidoria da saúde atua de forma ativa como instrumento de gestão e fortalecimento da do controle social como canal de comunicação para o acolhimento das manifestações como também, a disseminação de informações para o cidadão. Assim buscou-se utilizar de seus dados para a aprimoramento dessa pesquisa, como o principal canal de denúncia atuante em conformidade com o controle interno da secretaria de saúde estudada.

As manifestações de Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Solicitação definidas pelo decreto n. 9.492/2018, são tratadas pela equipe técnica da Ouvidoria e em seguida registrada no sistema Ouvidor SUS, que é a plataforma específica e oficial das Ouvidorias SUS (Rede Nacional) do Ministério da Saúde. O quadro 3 lista os tipos de manifestação e a classificação quanto ao relato feito pelo cidadão.

Quadro 3 - Classificação das manifestações quanto ao seu conteúdo

DENÚNCIA	Irregularidades ocorridas na administração pública ou entidade pública por meio de práticas negligentes ou de atos ilícitos.
RECLAMAÇÃO	Insatisfação em relação a ações e aos serviços públicos de saúde.
SUGESTÃO	Proposição de uma idéia útil de aprimoramento para melhorias dos serviços de saúde.
SOLICITAÇÃO	Requerimento de acesso a ações ou serviços públicos de saúde.
ELOGIO	Satisfação ou agradecimento pelo serviço prestado.
INFORMAÇÃO	Questionamento ou esclarecimento sobre o sistema de saúde e seus serviços.

Fonte: Elaboração própria, 2022.

Tais definições das manifestações, são previstas na Lei 13.460/2017, onde define os pronunciamentos dos usuários tenham como objeto a prestação dos serviços públicos e a conduta dos agentes públicos na prestação e fiscalização de dos serviços.

A correta tipificação é muito importante para o encaminhamento e tratamento

correto da demanda, identificando e caracterizando a partir do seu conteúdo (BRASIL, 2014). Não devem ser admitidas denúncias vazias ou superficiais, isto é, que não apresentam elementos suficientes para sua apuração. Assim alguns, requisitos devem ser observados na análise preliminar do registro da denúncia:

- A matéria deve discorrer de competência da instituição da qual a Ouvidoria faz parte;
- Todos os dados ser redigidos com clareza;
- Conter informações das circunstâncias e autoria (preferência);

Após essa análise preliminar e atendidos todos os requisitos de aceitação a denúncia é encaminhada a unidade responsável de apuração.

Desse modo, portanto, ressalta-se a importância e eficácia da existência de um canal de denúncia, no caso do presente trabalho, a ouvidoria, como ferramenta integrante do controle interno para disseminar as informações e obter as manifestações oriundas do usuário do serviço gerando assim, os dados que utilizamos nessa pesquisa.

Entrando ainda no cenário atual que atravessamos da pandemia de Covid-19, o canal de denúncia bem estruturado teve atuação primordial na área da saúde para atravessar a crise e demonstrando a transparência da gestão frente aos usuários, dando suporte para uma maior fiscalização para evitar a corrupção como também na parte informativa ao cidadão, disseminando notícias sobre seus direitos, assim, o canal de denúncias se configura o instrumento de gestão ideal.

2.3 ESTUDOS ANTERIORES SOBRE CANAIS DE DENÚNCIAS

Esta seção se destina a descrever pesquisas realizadas por diversos autores sobre a atuação do canal de denúncia, como também das ouvidorias como canal de comunicação das organizações privadas ou públicas, através do qual é possível enviar desde elogios, comentários, sugestões e críticas sobre soluções oferecidas por uma empresa ou, também, sobre serviços prestados pelo poder público.

A pesquisa de Fernandez *et al.* (2021) objetivou analisar a atuação da Ouvidora-geral do SUS no âmbito das políticas de saúde, dando ênfase a participação dos cidadãos-usuários do sistema de saúde via canais da ouvidoria. Constataram que existe no SUS um significativo número de canais disponíveis para a participação da cidadania por meio da ouvidoria, sendo possível exercer controle social das políticas

públicas de saúde.

Na mesma perspectiva, Allebrandt Carli e Machado (2021) colocam as ouvidorias como ferramentas de participação e controle na política pública de saúde, e ainda nesse estudo tratam de como a pandemia da Covid-19 afetou o controle social, a partir de um estudo comparativo do acesso dos usuários à Ouvidoria SUS no período de 2019 e 2020 onde evidenciou em um quantitativo significativo de usuários permaneceu sem resposta por parte da gestão estadual.

Lima (2020) enfoca ainda a importância das Ouvidorias do SUS enquanto ferramenta de controle para o aprimoramento da gestão do Sistema, por meio da participação do usuário enquanto agente responsável pelo controle social e participante direto nas atividades da Administração Pública. Seu estudo resulta que é preciso que o Estado garanta a preservação da imagem do denunciado, havendo a prevalência da Garantia Constitucional da Presunção de Inocência, ganhando mais espaço do que o Princípio da Publicidade, preservando o direito à imagem do denunciado.

Anterior a esses estudos, Lourenco (2018) evidencia também as ouvidorias como meio de oportunizar a população em manifestar-se sobre os serviços e políticas públicas, assim o autor traz um estudo específico analisando de forma bem objetiva o relatório de atendimento do terceiro trimestre do ano de 2017, da Ouvidoria Municipal de Glória D'Oeste – MT e identificou que a principal mídia de entrada das manifestações foi a Ouvidoria Online, correspondendo a 75 % das demandas, tendo a reclamação como a manifestação mais utilizada pela população.

Silva e Oliveira (2020) analisaram a eficiência da ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), por meio de questionários aplicados com os usuários e gestores, no qual apresentaram indícios de que a Ouvidoria não vem sendo efetiva nem no controle social e nem no apoio à gestão da universidade. Concluíram que a Ouvidoria, dificilmente, conseguirá chegar à efetiva participação social sem observar padrões mínimos de governança.

O diálogo entre a instituição e a sociedade para o alcance do interesse público traz a necessidade de comunicar aos públicos de interesse os assuntos que realmente importam ao cidadão.

Nesse contexto informativo sobre a atuação das ouvidorias, o estudo de Oliveira (2017) evidenciou que após a implantação da Ouvidoria-geral do Município no Recife, houve um avanço considerável na questão técnica e, principalmente, no

trabalho de disseminação da cultura da Ouvidoria, o que possibilitou a inovação e integração das secretarias e órgãos do Poder Executivo Municipal, interligadas por um único banco de dados que permite gerar on-line informações sobre o desempenho da gestão.

Esses estudos colaboram de forma positiva para esta pesquisa evidenciando o sistema de ouvidoria como ferramenta primordial ao cumprimento dos serviços públicos se tornando ainda mais essencial no setor da saúde, em compensação difere do presente estudo no qual se trata a ouvidoria ser o canal de denúncia como um dos principais instrumentos do controle interno da secretaria de saúde estudada e por meio de informações públicas disseminadas, colabora para o fortalecimento da transparência pública e satisfação dos usuários.

Sobre a importância do canal de denúncia, Martins *et al.* (2021) destacam a importância da área de Comunicação na implantação de Programas de Integridade/Compliance em estatais brasileiras e a competência do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, CGU, de forma direta e imediata, no desempenho de suas atribuições em relação à defesa do patrimônio público, controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e ao combate à corrupção e às atividades de ouvidoria e transparência.

Segundo Sebastiao (2021), no seu estudo indica a governança corporativa no papel de estruturar o programa de integridade, estabelecendo políticas que apoiem a denúncia e implementação de um canal de denúncias, analisando a relação entre os fatores de governança corporativa e o nível de apoio aos canais de denúncias de empresas brasileiras.

Nessa perspectiva, Barreto e Vieira (2021) destacam as práticas adotadas pelos programas de integridade pública brasileira comparando-as com o do regime internacional anticorrupção. Os resultados da pesquisa evidenciam que, apesar de existir um número reduzido de programas de integridade pública, há um considerável alinhamento das práticas de promoção de integridade desses programas com os referenciais nacionais e internacionais.

Oliveira e Cruz (2021) demonstraram a importância do ambiente organizacional e o combate à corrupção por meio de um estudo de caso nas 17 IFES (Institutos Federais de Ensino Superior) de Minas Gerais, onde indica que canais para manifestação de denúncia, aos mecanismos de controle externo e interno, os instrumentos de promoção da ética e às regras de conduta, transparência e acesso à

informação são os principais fatores do ambiente organizacional referentes à integridade.

Na administração privada, as inserções de canais de denúncias são tratadas segundo Sousa, Vasconcelos e Santos (2020) sobre a disponibilidade de um canal anônimo em relação aos diversos canais não anônimos em um cenário de fraude contábil evidencia o cenário brasileiro sobre as intenções de *Whistleblowing* dos empregados, quando múltiplos canais de comunicação estão disponíveis. Os resultados sugerem a necessidade de melhorar os programas internos de denúncia, com treinamento dos empregados e membros da administração, para potencializar o efeito do mecanismo de denúncia como ferramenta de gestão.

Nessa perspectiva, Saad-Diniz e Marin (2020) discutem o programa de *whistleblowing* como técnica de investigação dos crimes empresariais, identificando os limites das demandas político-criminais em torno da institucionalização dos canais de denúncia à luz da defesa dos direitos humanos e do regime democrático de direito a uma avaliação objetiva de seus impactos fazem com que esse cenário, tanto os direitos do *whistleblowing*, quanto os programas de WB, sejam funcionalizados por uma mais ampla estratégia do Estado para incrementar sua capacidade persecutória e minimizar a assimetria de informações com relação às organizações.

Nesse contexto dos estudos anteriores dos autores citados, o canal de denúncia se evidencia com um dos principais pilares de um sistema de compliance e integridade amplamente utilizado e que quando o mesmo se apresenta de forma organizada atua como importante indicador para o bom funcionamento de qualquer organização seja ela pública ou privada, fortalecendo assim todo o sistema de controle interno, não só como instrumento na tomada de decisões, mas também como forma de dirimir fraudes, desvios e perdas.

3 METODOLOGIA

Este capítulo compreende a tipologia da pesquisa, os procedimentos metodológicos adotados para a consecução dos objetivos propostos nesta pesquisa e demonstra como a análise dos dados foi executada.

3.1 TIPOLOGIA DE PESQUISA

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva, em razão desta tipologia se alocar de forma bastante equitativa aos resultados que se buscam. De acordo com Minayo (2001), a pesquisa tem um caráter descritivo, e apresentará as informações de maneira organizada acerca dos participantes alocados no estudo ou ainda sobre os dados produzidos pelo serviço ofertado pela empresa pesquisada.

O presente estudo realizou uma pesquisa bibliográfica, com o intuito de reunir conhecimento necessário para sua realização. Conforme Silva e Menezes (2005, p. 38), “é aquela baseada na análise da literatura já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas, imprensa escrita e eletronicamente, publicada na internet”. A pesquisa bibliográfica foi útil para embasar a revisão de literatura desta pesquisa e abordou os seguintes pontos: abordagem em controle interno e sua inserção no âmbito municipal, breve abordagem sobre canal de denúncia e sua ligação ao controle interno em uma secretaria de saúde e estudos anteriores sobre canais de denúncias.

Os procedimentos da pesquisa são de cunho Documental na qual se utilizou de dados publicados em uma plataforma digital que compreendem o período de janeiro de 2021 a abril de 2022. Sobre a pesquisa documental:

A pesquisa documental trilha os mesmos caminhos da pesquisa bibliográfica, não sendo fácil por vezes distingui-las. A pesquisa bibliográfica utiliza fontes constituídas por material já elaborado, constituído basicamente por livros e artigos científicos localizados em bibliotecas. A pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. (FONSECA, 2002, p. 32).

Diferente da bibliográfica, a pesquisa documental, traz análise dos materiais ainda não analisados, ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetos da

pesquisa ou ainda receber novas interpretações, como relatórios de empresas, tabelas, dentre outros (GIL, 2008). Esta pesquisa é pioneira em realizar o estudo do painel mencionado, haja vista ser uma ferramenta nova no âmbito da atual administração pública desenvolvida pela Secretaria de transparência Pública. O mesmo é alimentado diariamente por informação oriundas do Canal de denúncia da secretaria de saúde estudada, por meio de planilhas de Excel internas que por sua vez, recebe informações de toda rede de saúde do município estudado.

3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As informações necessárias ao atingimento dos objetivos postos nesta pesquisa foram coletadas por meio do site “Painel Resolveu” Municipal de criação recente da Secretaria Executiva da Transparência Pública, no qual é alimentado com as manifestações oriundas da Ouvidoria Municipal de Saúde.

O canal de denúncia base para esta pesquisa, a ouvidoria municipal de saúde, apresenta-se como um dos pilares do controle interno da secretaria municipal estudada, no qual disponibiliza o acesso as informações ao alcance da população, uma ferramenta que possibilita o acompanhamento das demandas recebidas na ouvidoria, permitindo a participação do usuário como fiscalizador da gestão.

O período explorado foi entre janeiro de 2021 a abril de 2022, que caracteriza as demandas mais recentes, cuja interface com o usuário se apresenta conforme a figura 1.

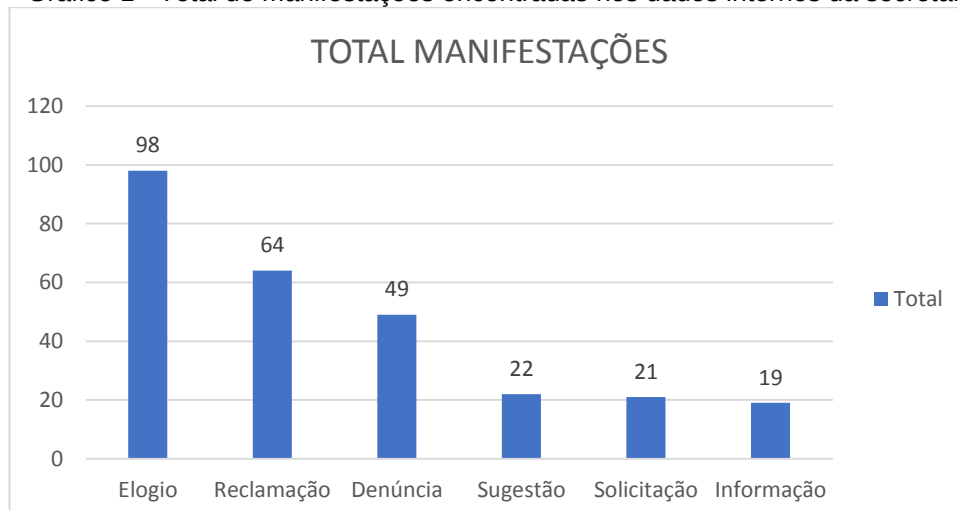
Figura 1 – Painel Resolveu Municipal da Saúde



Fonte: Portal da Transparência, 2022.

Essa ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, especificamente as denúncias oriundas da Ouvidoria Municipal da Saúde. Com relação aos fluxos e encaminhamentos das manifestações de Ouvidoria, cabe informar que 100% das demandas comuns ou de fácil resolução (reclamação, sugestão, elogio e solicitação), são encaminhadas para os próprios setores e são assim respondidas pelos responsáveis por cada uma. A quantidade total de demandas enviadas da rede de saúde municipal a secretaria de saúde se encontra no gráfico 1:

Gráfico 1 - Total de manifestações encontradas nos dados internos da secretaria de saúde.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

Dentre as manifestações encontradas na pesquisa, observa-se um total de 273 de todas as tipificações. Esse resultado advém das demandas oriundas rede de Saúde Municipal compreendendo a seguinte estrutura: 180 Equipes do Programa Saúde da Família – PSF; 05 Unidades Básicas de Saúde – UBS; 03 Centros de Atendimento Integrado em Saúde – CAIS; 03 Centros de Atenção Psico-Social – CAPS; 01 Laboratório Central do Município; 01 Centro de Atenção Integral à Saúde do Idoso; 01 Centro de Testagem e Aconselhamento – DST/AIDS; 03 Centros de Especialidades odontológicas (CEO) e 04 Hospitais Municipais.

A extensão do canal de denúncia de forma presencial na maioria das unidades fortalece a divulgação desse mecanismo de atuação e assim facilita a participação social de forma rápida e disseminando maiores informações a gestão.

Entretanto, só no caso de manifestações que necessitam conhecimento do controle interno, visando otimizar a tramitação e dar a celeridade que os casos requerem, são de pronto submetidas a sua área técnica para que se avalie a necessidade de investigação preliminar ou sindicância para, em seguida, solicitarem autorização da autoridade superior para abertura dos procedimentos investigativos ou disciplinares (BRASIL, 2014).

Para os propósitos aos quais se destinam o presente estudo e o que demonstra a figura 1 delimitou-se ao período de janeiro 2021 a abril de 2022, dentre as 49 denúncias recebidas no período de análise, conforme gráfico 1, delimitou-se o presente estudo em 17, que foram aquelas encaminhadas ao setor de Controle Interno da Secretaria de Saúde estudada. Para cada uma das 17 denúncias analisadas se utilizou de um *checklist*, baseado nas diretrizes do Manual de Ouvidorias do SUS (2014) apresentado no quadro 4.

Quadro 4 - Quanto à tratativa da Manifestação Denúncia

Variável	Classificação
✓ Manifestação	Denúncia
✓ Tipificação	Negligência, má conduta, Falta profissional, Assédio moral, Acúmulo de função e Omissão de socorro.
✓ Canal de entrada	Presencial, WhatsApp, telefone, e-mail, Formulário Web e Carta.
✓ Identificação	Identificado e Anônimo
✓ Situação	Análise, Triagem, Distribuição e finalização com a resposta ao cidadão
✓ Prazo	Dentro do prazo, Fora do prazo e média de dias de respostas.

Fonte: Adaptado de Brasil, 2014.

O quadro 4 ilustra portanto, os relatos que se encaixam nas tipificações mais

utilizadas nas denúncias, isto é, as que caracterizam supostas irregularidades; os canais de entrada ofertados aos usuários; quanto ao direito do cidadão de se identificar ou não, assim como entende a Ouvidora-geral da União, o cidadão poderá se identificar ou não, onde tal atitude não inviabiliza o processo de análise da informação e possível investigação; as fases preliminares que a manifestação passa desde a obtenção necessária para sua apuração até sua finalização; e as informações quanto ao prazo, no qual seu tratamento pela ouvidoria deve ser feito no prazo máximo de 30 dias, que podem ainda ser prorrogados por mais 30, mediante justificativa, previsto na Lei nº 13.460/2017.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo consiste na apresentação e discussão dos resultados por meio de uma pesquisa documental. Assim sendo, analisou-se a tipificação de cada manifestação encontrada, em seguida, os procedimentos adotados pelo controle interno em cada caso delimitado e por fim, a identificação dos impactos que foram causados no controle interno.

4.1 TIPIFICAÇÕES E CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES ENVIADAS AO SETOR MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO

De acordo com o Manual das Ouvidorias do Sus (2014), após a demanda ser classificada, ela deve ser tipificada. A etapa de tipificação consiste em identificar o tipo de demanda notificada pelo cidadão com base em seu conteúdo (assunto e subassunto) (BRASIL, 2014).

O quadro 5 lista as demandas tipificadas como denúncia enviadas ao setor de Controle Interno no período pesquisado por meio dos dados coletado no “Painel Resolveu?” e suas características.

Quadro 5 - Características das denúncias identificadas.

TIPIFICAÇÃO DA DENÚNCIA	QUANTIDADE DE DENÚNCIAS	%	DESCRIÇÃO DA TIPIFICAÇÃO	RESUMO DO RELATO DA MANIFESTAÇÃO PELO DENUNCIANTE
ACÚMULO DE FUNÇÃO	01	5,88%	Quando soma mais de uma atividade ou responsabilidades do que aqueles que competem ao seu cargo.	Servidora acumulando 02 cargos comissionados o que é vedado, portanto merece apreciação.
ASSÉDIO MORAL	06	35,29%	Comportamento abusivo, frequente e intencional, por meio de gestos, palavras, que possam ferir a integridade moral.	Constrangimentos, humilhação e ameaças de perder os cargos por parte de diretores da rede de saúde á servidores de menor escala.
COBRANÇA INDEVIDA	03	17,65%	Quando um determinado estabelecimento, através de um profissional, exige pagamento de um serviço, incoerente com o SUS.	Cobrança para adiantar exames e consultas dos cidadãos em tentativas realizadas por servidores da rede de saúde.

MÁ CONDUTA	07	41,18%	Postura incorreta do profissional, que não condiz com ética.	Não comparecimento ao trabalho, diretor proporcionado regalias a determinados servidores, prática de nepotismo, discriminação por orientação sexual e roubo de medicamento por parte de funcionários da rede de saúde.
TOTAL	17	100%	-	-

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

No quadro 5, percebe-se uma predominância de denúncias de má conduta (41,18%), seguida de assédio moral (35,29%), cobrança indevida (17,65%) e acúmulo de função (5,88%). Isso demonstra que as condutas dos profissionais, como a postura incorreta e o seu comportamento abusivo devem receber a atenção por parte do setor de Controle Interno para que essas exposições dos profissionais sejam mitigadas. De acordo com Sousa Filho (2004), a má conduta é um fenômeno complexo, caracterizado como uma consequência de uma falha de um sistema ou produto de uma cultura que não focaliza o comportamento ético. Enquanto, para Souza (2021), o assédio moral pode desencadear em danos morais, físicos e psíquicos, podendo propiciar dano de natureza psicológica à vítima.

De acordo com as Diretrizes e Orientações sobre Controle Interno para os jurisdicionados (2017), má conduta e assédio moral são exemplos de não aderência ao princípio de diretrizes e normas, uma vez que ocorre o descumprimento das normas, leis e diretrizes organizacionais, não existindo tal observância.

Os sete processos relacionados à má conduta, conforme quadro 5, foram relatados pelos denunciante os seguintes contextos: discriminação por orientação sexual, prática de nepotismo, regalias para funcionários, roubo de medicações e não comparecimento ao trabalho, dentre outras manifestações. Cada relato deve ser analisado individualmente para que se possa tomar as devidas providências, pois a maior parte se encontra pautada em uma conduta antiprofissional, que segundo Sousa Filho (2021), possui decorrência na integridade da pessoa, no qual a imagem da entidade representada pelo profissional sofre prejuízos quanto a confiança.

Já sobre as cobranças indevidas, constatou-se a presença da cobrança para proceder o adiantamento de consultas e exames, o que se caracteriza como uma prática em que não é considerada profissional e afeta os usuários que estão na lista

aguardando sua vez.

4.2 TRATATIVAS DAS DENÚNCIAS EXTERNAS RECEBIDAS PELO SETOR DE CONTROLE INTERNO

Uma das atribuições do Controle Interno da Secretaria Municipal de Saúde estudada corresponde a apuração das responsabilidades por meio do processo de sindicância investigativa, no qual, de forma preliminar, busca-se vestígios de autoria e materialidade que possam fundamentar ou autorizar um Processo Administrativo Disciplinar (PAD).

Dito isso, nesta seção, descreve-se a atuação do setor de Controle Interno da Secretaria Municipal de Saúde estudada, quando da tratativa das manifestações recebidas por meio de seu canal de denúncia, ocorrida em 4 (quatro) etapas conforme quadro 6:

Quadro 6 - Etapas da tratativa denúncia

ETAPA	DESCRIÇÃO
REGISTRO	O atendimento da Ouvidoria começa com o registro da manifestação pelo cidadão através de um de seus canais de comunicação (Presencial, Telefone, E-mail, WhatsApp, Formulário web).
ANÁLISE	A ouvidoria analisa a manifestação e se tratando de informação mais sensíveis/delicadas, a exemplo das denúncias de atos ilícitos ou de corrupção, é enviada ao setor interno para as providências serem tomadas pelos gestores.
PROVIDÊNCIA	O controle Interno confirma o recebimento da demanda e encaminha a presente denúncia para abertura de processo administrativo na Comissão de Sindicância, processo interno que averigua os fatos narrados e as provas necessárias que justifiquem a denúncia.
RESPOSTA	O cidadão é informado da abertura do processo de sindicância, através do contato fornecido no ato do registro da demanda, tendo esse retorno como resposta final.

Fonte: Elaboração própria, 2022.

Com o objetivo de compreender o processo de recebimento das demandas advindas da ouvidoria, pode-se mencionar que ocorre o registro e análise dos argumentos por parte da ouvidoria; após envio da demanda para o controle interno, a resposta é repassada ao usuário a partir que a demanda é enviada ao controle interno. Essa sequência deve ser estabelecida dessa forma para que ocorra todo o mapeamento até a efetivação da resposta apropriada para o usuário. Sobre a resposta da manifestação Denúncia ao usuário, o Manual de Ouvidorias Pública explica que:

Na denúncia, entende-se que é conclusiva a resposta que informa o usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração. (MANUAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS, 2019).

As informações que constam na resposta devem conter o número do protocolo do processo administrativo que a denúncia recebeu no órgão apuratório e ainda se recomenda informar que o manifestante pode acompanhar o processo por meio de um pedido de acesso à informação nos termos da Lei n. 12.527/2011.

Quanto as providências, iniciam-se no controle interno na comprovação da coerência e provas da denúncia; autorização do secretário/publicação de portaria instituindo a Comissão de Sindicância; ata de instalação e início dos trabalhos investigatórios (diligências); relatório final (fundamentação sugerindo o arquivamento ou abertura de PAD); ata de encerramento; decisão do Secretário quanto ao acato ou não do que foi sugerido pela Comissão da Sindicância.

No que diz respeito ao prazo de resposta de 30 dias corridos para a denúncia, na tabela 1, observa-se a média de dias que foi necessária para o encerramento da manifestação no canal de denúncia, e com isso o cidadão ser informado da situação da sua demanda.

Tabela 1 – Média de dias de resposta para as denúncias recebidas estudadas

TIPIFICAÇÃO	QUANTIDADE	MEDIA DE DIAS DE RESPOSTA
Acúmulo função	01	11 dias
Assédio Moral	06	1 dia
Cobrança indevida	03	1 dia
Má conduta	07	17 dias
TOTAL	17	MÉDIA: 08 dias

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A efetiva agilidade de médias de dias de resposta, apenas 8 (oito) dias, reforça a credibilidade do trabalho do canal de denúncia junto ao manifestante. Ao receber a resposta por meio de contato cadastrado no ato do registro da manifestação, o cidadão é informado que sua demanda se encontra no setor responsável e serão apurados os fatos.

Por meio da visualização das 17 denúncias que chegaram até o setor de

Controle Interno, este realiza os procedimentos necessários para a abertura de sindicância e, posteriormente, um Processo administrativo disciplinar (PAD), se for o caso.

Nesta perspectiva, observou-se quantas demandas foram cabíveis de sindicância/PAD e em qual estágio do processo se encontram. Ressalta-se que o prazo é de 60 dias corridos, podendo se estender por igual período. A tabela 2 apresenta o quantitativo de processos de sindicância resultantes das 17 denúncias estudadas.

Tabela 2 – Quantitativo total de denúncia

TIPIFICAÇÃO	SINDICÂNCIA OU PAD	ESTÁGIO DO PROCESSO
Acúmulo de função	01	Aguardando ordem cronológica para apreciação
Assédio Moral	04	Aguardando ordem cronológica para apreciação
Cobrança indevida	03	Aguardando ordem cronológica para apreciação
Má conduta	03	Aguardando ordem cronológica para apreciação
Arquivamento	06	Falta de provas ou indícios de irregularidades
Total	17	-

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A tabela 2 apresenta um quantitativo de 11 denúncias das 17 encontradas nesta pesquisa que foram submetidas, por meio de sindicância, para abertura de processo administrativo disciplinar. Isto significa que nessas 11 denúncias foram detectadas materialidade ou provas suficientes para dar sequência destas manifestações. Para fins de informação, as 6 demandas que faltam para a quantidade total foram arquivadas por falta de materialidade, ou seja, falta de provas necessárias para abertura de processo de sindicância, onde as mesmas são encerradas.

Ressalta-se que para ocorrerem as punições, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração, como isso, podendo haver suspensão, demissão, cassação de aposentadoria ou disponibilidade e de destituição de cargo em comissão ou função comissionada (BRAZ, 2009).

Em relação às providências para que não ocorram novas falhas, são apresentadas ao Secretário sugestões administrativas, quando se compreende a demanda, conforme a irregularidade apresentada, visto que o controle interno precisa sempre ser aperfeiçoado por se tratar de uma ferramenta falível. Isto se traduz na

possibilidade de as denúncias externas impactarem na melhoria do controle interno, uma vez que, quando fundamentadas em fatos, servem para indicar irregularidades, falhas no sistema, dentre outros aspectos. Logo, o controle interno pode ir direto ao ponto para sugerir as melhorias de prevenção, observado os princípios de controle interno e providências para que se faça cumprir as leis do município, evitando irregularidades das ações públicas e uma melhor garantia dos serviços públicos de saúde.

Entretanto, também se constata pela tabela 2, que a maioria desses processos aguardam decisão final do secretário quanto ao acato ou não do que foi sugerido pela comissão de sindicância, revelando que as providências (por meio da aplicação de penalidades cabíveis) e as melhorias de controle interno, se for o caso, não se tornaram realidade até o final desta pesquisa.

Boynton, Jhonson e Kell (2002) trazem que os controle internos estão sujeitos a limitações e apesar da qualidade que o controle apresente dentro da instituição, oferecem segurança razoável, ou seja, não é absoluta. A estrutura de COSO (2013), traz a importância à rotina de avaliação de como está sendo executado os procedimentos de controle interno dentro das organizações, para que seja possível identificar as falhas e atingir os objetivos. Isto reforça o entendimento de que as denúncias externas recebidas pelos canais estabelecidos pela instituição podem ser entendidas como uma fonte que possibilita a identificação de falhas no controle interno que esteja impedindo o atingimento dos objetivos organizacionais.

Diante todo o exposto, torna-se evidente que as deficiências de controle interno existem e são as causas das manifestações das denúncias externas estudadas, tendo o controle interno ciência dessas falhas, e ao investigar cada caso, torna-se possível a implantação de novos controles para evitar a recorrência de novas manifestações.

4.3 DEFICIÊNCIAS DE CONTROLE INTERNO RELACIONADAS AS DENÚNCIAS EXTERNAS RECEBIDAS

Ao identificar as etapas da tratativa das denúncias e suas características, pôde-se inferir algumas falhas no sistema de controle interno da Secretaria estudada, derivada da não observância de princípios de controle interno. No contexto da gestão pública, fatos como a burocracia dos procedimentos administrativos versus os direitos fundamentais da pessoa humana, a convivência dos servidores com os usuários do

serviço público, sendo os primeiros não treinados adequadamente, dentre outros, podem acrescentar deficiências aos controles das instituições públicas.

Adicionalmente, outras limitações fragilizam os controles internos, como as exemplificadas pelo COSO (2013): adequação dos objetivos estabelecidos como uma condição prévia ao controle interno; realidade de que o julgamento humano na tomada de decisões pode ser falho e tendencioso; falhas que podem ocorrer devido a erros humanos, como enganos simples; capacidade da administração de sobrepassar o controle interno; capacidade da administração, outros funcionários e/ou terceiros transpassarem os controles por meio de conluio entre as partes; e eventos externos fora do controle da organização (COSO, 2013).

Para atender ao objetivo proposto nesse estudo de analisar as deficiências de controle interno da secretaria estudada que estão associadas as manifestações externas recebidas pelo canal de denúncia, elaborou-se o quadro 7.

Quadro 7 - Associação entre a denúncia e deficiências de controle interno

TIPIFICAÇÃO DA DENÚNCIA	PRINCÍPIO DE CONTROLE INTERNO ASSOCIADO	COMENTÁRIOS
ACÚMULO DE FUNÇÃO	Segregação de funções	Não observância do princípio da segregação de função, porque o servidor acumulou funções, somando mais atividade do que competem ao seu cargo.
ASSÉDIO MORAL	Aderência a Diretrizes e Normas. Qualificação adequada.	Não observância as diretrizes e normas quanto a comportamentos abusivos frequente e intencionais e a forma criteriosa na contratação dos funcionários.
COBRANÇA INDEVIDA	Aderência a Diretrizes e Normas Qualificação adequada	Não observância das diretrizes e normas da instituição e incoerência com os protocolos do SUS.
MÁ CONDUTA	Aderência a Diretrizes e Normas. Qualificação adequada	Não aderência as diretrizes e normas por conduta não ética e ausência de treinamento e fiscalização.

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O quadro 7 foi elaborado de acordo com as tipificações identificadas e quanto aos princípios de controle interno já citados neste trabalho na seção de fundamentação teórica, verificando-se a necessidade de identificar qual princípio em que cada denúncia enviada ao controle interno não se encontra de acordo com as normas gerais indispensáveis para o funcionamento do controle interno municipal.

Assim, o acúmulo de função se encontra presente no âmbito de uma conduta anti-profissional e possui relação com o princípio de segregação de função. No acúmulo de função, não é permitido que o mesmo servidor acumule funções incompatíveis no mesmo local de trabalho onde se encontra lotado, sendo caracterizado como o excesso daquilo que foi acordado inicialmente por meio do contrato de trabalho. Para Savi e Fonseca (2020), a acumulação de função é particularizada por ferir o princípio da segregação de função.

Nos casos de assédio moral e má conduta, verifica-se abuso de autoridade, que não condizem com o princípio da qualificação da seleção dos responsáveis de cada serviço e sua capacitação, podendo estar relacionada, inclusive, com a falta de treinamento. Para o TCU (2009), a qualificação adequada é considerada um dos princípios de controle interno administrativo, estando associadas com a competência, a formação profissional e a integridade dos sujeitos. Assim sendo, entende-se como relevante que se estabeleça uma política de gestão de pessoas que compreenda: a seleção e treinamento de forma criteriosa e sistematizada, delegação de poderes e definição de responsabilidades, rodízio de funções e obrigatoriedade de funcionários gozarem férias.

Segundo as Diretrizes e Orientações sobre Controle Interno para os Jurisdicionados (2017), a qualificação adequada, treinamento e rodízio de funcionários compreende a um dos princípios gerais norteadores da unidade de controle interno, que considera que o indivíduo deve possuir o conhecimento suficiente para o desempenho de suas atribuições e apresentar comportamento ético. Já o rodízio de funcionários deve ser adotado para que se possa impedir erros e fraudes.

Nesta perspectiva, entende-se que as manifestações relacionadas ao assédio moral, cobrança indevida e má conduta devem ser trabalhadas por meio do fortalecimento do controle interno com a implantação de processos de seleção e treinamento adequado do pessoal de modo rigoroso e que essas responsabilidades sejam corretamente definidas para que haja conscientização dos servidores sobre o que lhe foi atribuído, reduzindo potencialmente, desse modo, erros e equívocos ou atos criminosos que possam ser cometidos por esses profissionais que caracterizem como ato incoerente com o SUS.

Por fim, a cobrança indevida consiste em uma falha no princípio de fixação de responsabilidades, sendo caracterizada como um incoerente ato com o SUS. Logo,

segundo Moraes (2012), na fixação de responsabilidades ocorre um comprometimento de sua eficiência, sendo necessária uma objetiva especificação das responsabilidades a serem executadas.

Na perspectiva de Oliveira (2019), a partir da denúncia acerca do comportamento de um funcionário, pode-se inserir práticas visando refrear a prática de assédio moral, assim como denúncias sobre irregularidades do ambiente físico do trabalho, que caso não sejam tomadas medidas necessárias poderão propiciar acidentes de trabalho, desencadeando diversos prejuízos.

Do exposto, constata-se que, o acúmulo de função, o assédio moral, a cobrança indevida e a má conduta, tipificações das denúncias recebidas pelo canal de denúncia, estão associadas as deficiências de controle interno no que se referem a não observância aos princípios da: segregação de funções, aderência a diretrizes e normas, qualificação adequada e fixação de responsabilidades, que necessitam ser acompanhadas e avaliadas por parte do controle interno. Assim sendo, verifica-se a importância do canal de denúncias na identificação das deficiências de controle interno, sinalizando as necessidades de melhoria deste, que conforme Oliveira (2019), possui uma relevante atribuição na reparação de irregularidades, de forma que se possa evitar riscos e potenciais perdas.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa discutiu a importância da identificação das deficiências de controle interno por meio do canal de denúncias, no contexto da gestão de uma secretaria municipal de saúde, no Manual das Ouvidorias do SUS (2014).

Com base nos dados coletados, identificou-se 17 denúncias recebidas e que foram enviadas ao setor de Controle Interno, que por sua vez, instaurou 11 processos de sindicância/PAD para obter toda a materialidade necessária, mediante sindicância, para prosseguir com a punição adequada a cada caso.

Quanto a tratativa das denúncias, constatou-se que, enquanto se observa agilidade na média de dias de resposta ao cidadão autor da manifestação, apenas 8 (oito) dias, nota-se morosidade na resolução das denúncias que foram alvo de abertura de sindicância/PAD que das 11 (onze) manifestações, com exceção de uma que foi arquivada, todas se encontram aguardando decisão final do secretário.

Por fim, conclui-se que o acúmulo de função, o assédio moral, a cobrança indevida e a má conduta, tipificações das denúncias recebidas pelo canal de denúncia no período analisado, estão associadas as deficiências de controle interno no que se referem a não observância aos princípios da: segregação de funções, aderência a diretrizes e normas, qualificação adequada e fixação de responsabilidades.

Os achados dessa pesquisa nos levam a ampliar a compreensão da importância do controle interno como parte essencial a organização estudada e sua ação conjunta e participativa com seu canal de denúncia, torna eficaz e satisfatória aos usuários que necessitam dos serviços públicos de saúde.

Como sugestão de pesquisas futuras, sugere-se a análise da evolução dos dados através do “Painel Resolveu” e observar se o nível de resolutividade e tempo médio de resposta estarão no nível desse presente trabalho ou se será possível um estudo mais aprofundado para solucionar a oscilação dos dados que pode vir apresentar.

Outro ponto importante é identificar as punições impostas para as denúncias que se manteve no aguardo durante essa pesquisa e observar os novos controles instaurados para que as falhas não voltem a acontecer, como também se foi dada condições para melhorias na área do canal de denúncia, objetivando dar mais condições de trabalho aos colaboradores como equipamentos e treinamento adequados para melhorar ainda mais o atendimento ao cidadão.

REFERÊNCIAS

- ABO. Associação Brasileira de Ouvidores. **Estudos sobre a atuação das ouvidorias em instituições brasileiras**. 2017. Disponível em: <http://revista.abonacional.org.br/files/revista-abo-ano1-n1-2017-2018.pdf>. Acesso em 20 mar. 2022.
- ALLEBRANDT, S. L. et.al. Planejamento regional e pandemia: o modelo de distanciamento controlado do Rio Grande do Sul. **DRd - Desenvolvimento Regional Em Debate**, v. 10, p. 1403– 1428, 2020.
- BARRETO, R. T. S.; VIEIRA, J. B. **Governança, gestão de riscos e integridade**. Brasília: Enap, 2019.
- BATISTA, A. A. et al. A contribuição da pesquisa avaliação para o processo de implementação do controle social no SUS. **Saúde e Sociedade**, v. 19, n. 4, p. 784-793, 2010.
- BONACIM, C. A. G et al. A influência da estrutura organizacional nos controles internos de uma fundação para pesquisa, prevenção e assistência do câncer do interior paulista. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, n. 5, 2011.
- BOYNTON, W. C.; JOHNSON, R. N.; KELL, W. G. **Auditoria**. Tradução: José Evaristo dos Santos. São Paulo: Atlas, 2002.
- BRASIL. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 06 mai. 2022.
- BRASIL. **Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm. Acesso em: 22 mar. 2022.
- BRASIL. **Lei Ordinária Nº 12.960, de 07 de janeiro de 2015**. Dispõe sobre a alteração dos artigos 1º das leis Nº 12.151/2011 e 12.152/2011, que dá à Controladoria Geral do Município - CGM o status de Secretaria, alterando dispositivos da Lei Municipal nº 10.429, de 14 de fevereiro de 2005, no que refere à Secretaria da Transparência Pública, altera o artigo 3º, inciso VIII, da Lei nº 12.150/2011, e dá outras providências. Disponível em: <https://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br:8080/leis-download?id=7>. Acesso em: 24 abr. 2022.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Manual das Ouvidorias do SUS**.

Brasília, 2014.

CASTRO, D. P. **Auditoria e Controle interno na Administração pública**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

COIMBRA, M. A.; MANZI, V. A. **Manual de Compliance**: Preservando a boa governança e a integridade das organizações. São Paulo: Atlas, 2010.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. Cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público. **Controle Social: Orientações aos cidadãos para participação na gestão pública e exercício do controle social**. 3. ed. Brasília, 2012.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Manual de Controle Interno: Um guia para a implementação e operacionalização de unidades de controle interno governamentais**. Brasília, 2007. Disponível em: http://www.tjac.jus.br/wp-content/uploads/2014/10/Manual_Control_Interno_CGU.pdf. Acesso em: 30 abr 2022.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO: **Manual de Ouvidorias Públicas**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view>. Acesso em 23 jun. 2022.

COSO. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. **Controle Interno - Estrutura Integrada**. EUA: PWC, 2013. Disponível em: http://www.iiabrazil.org.br/new/2013/downs/coso/COSO_ICIF_2013_Sumario_Executivo.pdf. Acesso em: 24 abr. 2022.

CRUZ, F.; GLOCK, J. O. **Controle interno nos municípios**. São Paulo: Atlas, 2003.

DATA SENADO. **Data Senado detecta aumento da insatisfação com situação do país**. 2021. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/02/26/datasenado-detecta-aumento-da-insatisfacao-com-situacao-do-pais>. Acesso em: 10 jul. 2022.

DAVIS, M. D.; BLASCHEK, J. R. D. S. Deficiências dos sistemas de controle interno governamentais atuais em função da evolução da economia. *In: II SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA – SEGET*. Rio de Janeiro, RJ, 1081-1095, 2005.

DIRETRIZES E ORIENTAÇÕES SOBRE CONTROLE INTERNO PARA JURISDICIONADOS. **Cartilha**. 2017. Disponível em: https://www.legiscompliance.com.br/images/pdf/cartilha_controle_interno_tcepr.pdf. Acesso em: 11 jul. 2022.

FERNANDES, F. M. B.; MOREIRA, M. R.; RIBEIRO, J. M. Análise da atuação das Ouvidorias estaduais do Sistema Único de Saúde como instâncias participativas. **Saúde debate**, v. 40, p. 201-212, 2016.

FERREIRA, A. S. D. **Auditoria no sistema único de saúde**: um estudo de caso no

sistema de auditoria assistencial de minas gerais – 2004/2006. 2007. Dissertação (Mestrado em Medicina Veterinária) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

G1. **TCE-PB constata indícios de desvio de recursos para Covid-19, em Santa Rita**. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2021/03/24/tce-pb-constata-indicios-de-desvio-de-recursos-para-covid-19-em-santa-rita.ghtml>. Acesso em: 12 jul. 2022.

INTOSAI. ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE ENTIDADES FISCALIZADORAS SUPERIORES. **Diretrizes para as Normas de Controle Interno do Setor Público**. Tradução: Cristina Maria Cunha Guerreiro, Delanise Costa e Soraia de Oliveira Ruther. 2007. Disponível em: <http://www.cge.mg.gov.br/images/documentos/diretrizes.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2022.

LIMA, R. B. **As ouvidorias do Sistema Único de Saúde do Rio Grande do Norte: o tratamento de denúncia envolvendo agentes públicos**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-graduação em Direito Administrativo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

LOPES, R. R. **Programa de compliance e integridade e o canal de denúncias como instrumento estratégico de gestão**. 2017. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Direito) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.

LOURENÇO, B. C. A importância da ouvidoria nos dias atuais e análise das demandas recebidas no terceiro trimestre do ano de 2017, no município de glória d'oeste. **Revista Interdisciplinar Animus**, v.1, n. 6, p. 5-15, 2018.

MANZI, V. A. **Compliance no Brasil: Consolidação e perspectivas**. São Paulo: Saint Paul, 2008.

MARTINS, I. C. **Ouvidoria educacional e inspeção escolar: as implicações das manifestações recebidas no trabalho do inspetor escolar**. 2018. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2018.

MARTINS, M. S. S. *et al.* Programas de integridade e a comunicação organizacional em estatais: uma visão de gestores das áreas de comunicação e compliance. **Revista Panorama - Revista de Comunicação Social**, v. 9, n. 2, 2019.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MORAES, E. M. S.; DOMINGUES, J. M. **Sistema de controle interno na**

administração pública: o caso da prefeitura municipal de nova esperança do sul. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2015.

MORAES, M. A. **Controle Interno como instrumento de planejamento, organização e transparência na administração pública municipal:** um estudo no município de Guareí, 2012. 47f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2012.

NEAR, J. P.; MICELI, M. P. Wrongdoing, whistle-blowing, and retaliation in the u.s. gov-ernment: what have researchers earned from the merit systems protection board (MSPB) survey results? **Review of Public Personnel Administration**, v. 28, n. 3, p. 263-281, 2008.

NOGUEIRA, I. B. *et al.* Controle interno na administração pública municipal. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. v. 10, p. 76-86, 2021.

NOVO, B. N. **A IMPORTÂNCIA do controle interno na Administração Pública**. 2019. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10996/A-importancia-do-controle-interno-na-Administracao-Publica>. Acesso em: 28 mar. 2022.

OLIVEIRA, I. M. Ouvidoria-Geral do Município do Recife: exemplo de inovação na gestão pública. *In*: REVISTA CIENTÍFICA DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/ OMBUDSMAN, n, 1, São Paulo. **Anais**. [...]. São Paulo, 2017.

OLIVEIRA, J. C.; CRUZ, M. V. G. Corrupção na educação superior pública? Estudo das Ifes de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública**, v. 55, n. 6, p. 1295-1311, 2021.

OLIVEIRA, P. E. V. O assédio moral no trabalho e suas implicações. **Revista de Direito do Trabalho e Processo do Trabalho**, v. 1, n. 1, 2019.

OLIVEIRA, T. F. S. **Ouvidoria da UFCG:** controle social e melhoria da gestão universitária. 2016. 147 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2016.

PAINEL RESOLVEU. **Ouvidoria Setorial Da Secretaria De Saúde**. 2022. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMTQxOWQ3OGMtNWZiOS00OWZILTkWnmltZmEyNzJmZjFIMzJkIiwidCI6Ijg4OWU2ZTcwLTVhMmMtNGVmYS05ODc5LTBkMzQwYzhmNmExZCJ9&pageName=ReportSectionbbbe267ffa3a06ff51f0>. Acesso em: 1 mai. 2022.

PARAÍBA. Tribunal de Contas do Estado. **Cartilha de orientações sobre controle interno/** Tribunal de Contas do Estado da Paraíba: João Pessoa – TCE/ A União, 2009.

SAAD-DINIZ, E.; DE CARVALHO, M. G. Criminalidade empresarial e programas de whistleblowing: defesa dos regimes democráticos ou mercancia de informações?.

Revista Científica do CPJM, v. 1, n. 01, p. 72–99, 2021.

SANTOS, L. M. L. *et al.* Controle interno como ferramenta de gestão na prevenção e redução de fraudes e erros nas organizações empresariais. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 10, 2021.

SAVI, F. A. K.; FONSECA, L. S. Os sistemas de controle interno: uma análise do perfil profissional do controlador das câmaras municipais da região metropolitana de Curitiba-PR. **Revista Mundi Engenharia, Tecnologia e Gestão**, v. 5, n. 4, p. 252-01, 252-21, 2020.

SEBASTIÃO, M. S. **Governança corporativa e canais de denúncias**: uma análise das políticas de whistleblowing. 2021. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.

SENADO. **Desvio de recursos para combate à covid-19 pode se tornar crime hediondo**. 2020. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/09/14/desvio-de-recursos-para-combate-a-covid-19-pode-se-tornar-crime-hediondo>. Acesso em: 12 jul. 2022.

SILVA, E. L. D.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, G. T. M. *et al.* **Análise do controle interno nas políticas públicas em saúde no município de São Fernando/RN**. 2018. (Trabalho de Conclusão Final) – Universidade Federal de Campina Grande, Sousa, Paraíba, 2018.

SILVEIRA, T. H. **Compliance empresarial e lei 12.846/2013**: O diálogo entre a lei anticorrupção e as políticas de integridade. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

SOUSA FILHO, J. R. **Auditoria de ética**: princípios, modelos e mensuração da dimensão ética. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Controle Externo) – Instituto Serzedello Corrêa, Brasília, 2004.

SOUSA, R. G.; VASCONCELOS, A. F.; SANTOS, L. C. Levantando a voz em fraudes contábeis no brasil: um exame sobre o efeito da existência de múltiplos canais de denúncia na intenção de whistleblowing do empregado. 2020. *In: XIV CONGRESSO ANPCONT*, Foz do Iguaçu, 2020.

SOUZA, G. P. S. **Ferramentas do compliance para a mitigação do assédio e da discriminação no ambiente de trabalho**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

TCU. **Critérios gerais de controle interno na administração pública**. 2009. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br>. Acesso em: 12 jul. 2022.

TOSCANO JR, E. M.; LEITÃO, C. R. S. Os desafios do controle interno governamental diante da reforma do Estado: o caso do Programa de Modernização

do Controle Interno do Estado da Paraíba (Promocin). **Cadernos EBAPE**, v. 4, p. 01-14, 2006.

TRIVIÑOS, A. N. S. Três enfoques na pesquisa em ciências sociais: o positivismo, a fenomenologia e o marxismo. *In*: TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987. p. 124.

VALENTIM, I. C. D.; SILVA, L. O.; PASSOS, J. G. Controle interno e gestão de risco: uma revisão baseada em estudos brasileiros. **Revista Interface**, v. 3, n. 1, p. 69-89, 2016.

VIAN, T. **Corruption in the Health Sector**. 2008. Disponível em: <http://www.bu.edu/actforhealth/CorruptionInHealthforce/Reader%201.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2022.