



Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

**PROCESSO: 2026.21000.21009.9.000033**

**UG: SECRETARIA MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA – SEMULSP**

**ASSUNTO: RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

## **NOTA TÉCNICA Nº 01/2026 – DCI/SEMULSP**

### **INTRODUÇÃO**

Senhor Secretário,

A presente Nota Técnica tem por finalidade apresentar o Relatório das Atividades e das ações realizadas por este Departamento de Controle Interno no decorrer do exercício de 2025, com vistas ao fortalecimento das ações integradas, bem como a melhoria dos processos internos, nos termos do art. 9, incisos II da Lei nº 3.546 de 1º de outubro de 2025 c/c art. 2º, §2º do Decreto nº 1.854/2012.

Em síntese, é o resumo.

### **ESTRUTURA E RESUMO DAS AÇÕES**

O Relatório Anual, que segue como anexo integral deste expediente, está estruturado em eixos estratégicos para facilitar a análise sistemática:

- **Eixo I – Conformidade Interna**, destinado a aspectos de gestão e análises efetuadas pelo Departamento nas áreas contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial.
- **Eixo II – Ouvidoria**, destinado a análise resumida dos indicadores de Ouvidoria.
- **Eixo III – Transparência**, subdivididos em transparência ativa e passiva.
- **Eixo IV – Integridade e Compliance**, destinado ao acompanhamento da implementação do Programa de Integridade.
- **EIXO V - Análise das Metas do PPA, LDO E LOA**





Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

## CONCLUSÃO

Considerando a relevância dos dados apresentados e o potencial impacto positivo das recomendações exaradas pelo DCI, faz-se imperiosa a ciência desta Titularidade sobre os avanços alcançados e os pontos que demandam aprimoramento para o exercício vindouro.

Ante o exposto, submete-se o referido Relatório à análise e ciência de Vossa Senhoria, recomendando-se a ampla divulgação das boas práticas sugeridas aos setores competentes, visando à padronização dos procedimentos e à eficiência no gasto público.

Departamento de Controle Interno da Secretaria Municipal de Limpeza Urbana – SEMULSP, em *data da assinatura eletrônica*.

*Assinado eletronicamente*

**VICTOR AUGUSTO DOS SANTOS SILVA**  
Diretor de Controle Interno - SEMULSP





Prefeitura de  
**Manaus**  
**Semulsp**  
Secretaria Municipal

**CONTROLE INTERNO**

# Relatório de Atividades

EXERCÍCIO 2025



**Semulsp Manaus**   
@semulspmanaus





Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

## APRESENTAÇÃO

Senhor Secretário,

O exercício de 2025 marca um momento de amadurecimento institucional para a Secretaria Municipal de Limpeza Urbana com a elevação do Controle Interno ao status de departamento. Esta mudança, consolidada pela reforma administrativa da secretaria, não foi apenas uma alteração de nomenclatura, mas um fortalecimento das competências de governança que agora permitem uma atuação mais estratégica e centralizada na organização da casa.

Como departamento, a unidade agora possui autonomia e robustez para atuar em todas as frentes da pasta, garantindo que as diretrizes de legalidade e eficiência não sejam apenas metas, mas práticas cotidianas. O escopo de atuação abrange desde a análise prévia de processos de pagamento até a fiscalização minuciosa do uso dos bens públicos, o atendimento direto ao cidadão via Ouvidoria e SIC, etc.

A atuação do departamento foi desenhada para atuar como uma rede de segurança institucional. Nossa missão é garantir que a legalidade e a eficiência não sejam apenas conceitos abstratos, mas objetivos alcançáveis e aperfeiçoáveis. Este relatório detalha como a unidade trabalhou para proteger o patrimônio público e oferecer segurança técnica às decisões dos gestores, assegurando que a estrutura interna da SEMULSP esteja devidamente alinhada aos princípios da transparência e do *compliance*.





Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

## 1. ESCOPO DE ATUAÇÃO

O escopo de atuação do departamento é abrangente e fundamental para a saúde administrativa da Secretaria. Compete a esta unidade a fiscalização e o controle rigoroso das áreas patrimonial, financeira, operacional, orçamentária, contábil e de pessoal, além do acompanhamento detalhado dos programas constantes nos instrumentos de planejamento como o PPA, LDO e LOA. Atuamos também no monitoramento dos programas de governo relativos ao eixo ambiental que sejam compatíveis com a missão institucional da SEMULSP, garantindo que as metas políticas se convertam em entregas eficientes para a sociedade.

Nesse sentido, o departamento funciona como um elo vital de auxílio aos órgãos de Controle Externo, fornecendo subsídios para o exercício de suas atuações e assegurando que a SEMULSP caminhe em total conformidade com a legislação. Atuamos diretamente na adoção de medidas voltadas para a racionalização dos gastos públicos, buscando constantemente a economia e a redução de custos com a máquina administrativa, sem prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

Além disso, exercemos a assessoria direta do Secretário, dos Subsecretários e das demais unidades administrativas em assuntos de interesse da pasta, propondo providências que visem ao aprimoramento da gestão sob os pilares da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, eficiência, eficácia e economicidade.

É dever deste Departamento dar ciência imediata à autoridade administrativa competente e ao Controle Externo sobre quaisquer atos ou fatos ilegais ou irregulares de que tiver conhecimento, garantindo a aplicação das medidas cabíveis e a proteção dos recursos públicos municipais. Nossa atuação também se estende à gestão das atividades de Ouvidoria, coordenando o recebimento e análise de denúncias, sugestões e elogios, além de monitorar a segregação de funções para evitar conflitos de interesse ou fraudes. O departamento também é responsável por acompanhar o preenchimento e envio da Prestação de Contas Municipal (PCM/Manaus) e da Prestação de Contas Anual, monitorando a alimentação dos





sistemas de planejamento e execução orçamentária para que a transparência seja o alicerce de toda a movimentação financeira da Secretaria.

## 2. AÇÕES DE MONITORAMENTO

### 2.1. EIXO: CONFORMIDADE INTERNA

Neste eixo, o departamento atua na verificação rigorosa da conformidade dos atos administrativos, garantindo que o fluxo de despesas e contratos ocorra sem vícios processuais.

#### 2.1.1. Instrumentos de Controle: Laudos e Pareceres

Para conferir materialidade e segurança à execução orçamentária, utilizamos ferramentas técnicas que detalham a regularidade de cada etapa:

Para conferir materialidade e segurança à execução orçamentária, utilizamos ferramentas técnicas que detalham a regularidade de cada etapa:

- **Pareceres de Controle Interno:** Registramos a produção de **340 Pareceres** nos Processos E-PUD. Este instrumento é essencial para atestar que os bens comprados e os serviços contratados cumpriram efetivamente aos regramentos legais e que o pagamento está amparado por provas de execução real.
- **Laudos Saneadores (LS):** Foram expedidos **129 laudos** com foco preventivo, corretivo e orientativo. O objetivo desses documentos é identificar lacunas ou inconsistências documentais antes que o processo saia da secretaria. Ao "sanear" o processo internamente, evitamos devoluções por parte da SEMEF e garantimos uma tramitação muito mais célere e eficiente.
- **Formalização de Modelos e Checklists:** Como medida estratégica para orientar as unidades requisitantes, o Departamento desenvolveu e formalizou modelos de documentos e checklists de despesas, visto que os checklists disponibilizados pela SEMEF encontravam-se desatualizados e não condiziam com as particularidades dos serviços de limpeza urbana, cobranças de auditorias e norma





específica relacionada, garantindo assim que nenhum documento essencial seja omitido e que todas as contratações sigam um padrão rigoroso de conformidade desde a sua fase inicial.

- **Normatização via Portarias:** Houve um avanço qualitativo na regulação interna. As orientações, que antes possuíam caráter consultivo, foram formalizadas em Portarias, disciplinando assim, com força de regra, procedimentos sobre suprimento de fundos, infrações de trânsito e a adaptação dos fluxos internos à Nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021), dentre elas, destacamos:

**a) Portaria nº 024/2025 – GSSG/SEMULSP** – Dispõe dos procedimentos de Controle Interno relativo a apuração de responsabilidade referente às multas de trânsito decorrentes de infrações cometidas por servidores efetivos, temporários ou comissionados no âmbito da Secretaria Municipal de Limpeza Urbana – SEMULSP.

**b) Portaria nº 037/2025 – GSSG/SEMULSP** – Dispõe sobre os procedimentos de Controle Interno relativos aos processos de pagamento de Materiais, Insumos, Obras e Serviços no âmbito da Secretaria Municipal de Limpeza Urbana – SEMULSP.

**c) Portaria nº 042/2025 – GSSG/SEMULSP** – Dispõe sobre os procedimentos de Controle Interno de Segregação de Funções dos setores responsáveis pelo planejamento, execução e fiscalização dos contratos e aquisição de insumos e serviços, e dá outras providências.

**d) Portaria nº 082/2025 – GSSG/SEMULSP** – Dispõe sobre os procedimentos de Controle Interno de concessão e prestação de Contas de Suprimento de Fundos no âmbito da Secretaria Municipal de Limpeza Urbana – SEMULSP e dá outras providências;

**e) Portaria nº 115/2025 – SUBGES/SEMULSP** – Regulamenta o art. 3º, inciso IX do Decreto Municipal nº 6.239/2025 no âmbito da Secretaria Municipal de Limpeza Urbana – SEMULSP e dá outras providências.





**f) Portaria nº 114/2025 – SUBGES/SEMULSP** – Dispõe sobre a designação de áreas técnicas no âmbito da Secretaria Municipal de Limpeza Urbana – SEMULSP e dá outras providências.

### 2.1.2. Apoio em Auditorias e Saneamento de Pendências

A unidade funcionou como o ponto focal de interlocução com a Controladoria-Geral do Município (CGM) e o Tribunal de Contas do Estado (TCE/AM). O trabalho concentrou-se no saneamento das recomendações de auditoria, traduzindo as verificações técnicas em ações práticas de correção. Destaca-se o esforço conjunto para regularizar passivos de pessoal, como o gozo de férias e licenças-prêmio, buscando o equilíbrio entre os direitos dos servidores e a disponibilidade orçamentária.

#### 2.1.2.1. Auditorias da CGM

As auditorias promovidas pela CGM são realizadas trimestralmente, com avaliação dos pontos definidos no Plano Anual de Auditoria, compreendendo a análise dos controles internos do órgão, divididos em controles de: gestão, financeira, orçamentária, pessoal, patrimonial, transferências voluntárias e suprimento de bens e serviços.

Nesse sentido, o apanhado as recomendações do ente para a unidade, em síntese, foram:

| Recomendação                                                                                                                                                                                                                                                                     | Providências tomadas pela Administração                                                                                                                                                                                 | Quando?               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Quanto aos Controles de Gestão, elencado no item 4.1, letra “b” no quesito referente as notificações emitidas pelos Órgãos de Controle Externo e as respostas aos questionamentos/apontamentos pendentes, recomenda-se um maior nível de celeridade e importância neste quesito. | Melhoria no Controle de Correspondências e melhoria nos serviços de comunicação ao cidadão, com o lançamento do Disk-SEMULSP, tendo em vista que grande parte das demandas recebidas tratam de solicitação de serviços. | Ao longo do exercício |




 Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
 Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Quanto à Gestão de Pessoas – Relação de Férias, elencado no item 4.4, letra “e”, recomendamos a elaboração de um plano de ação, visando o usufruto das férias vencidas, e consequentemente o cumprimento do art. 123 da Lei Municipal nº 1.118 de 01/09/1971 - Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Manaus. | Esta unidade procedeu com a montagem do modelo de Plano de Ação, submetido à gestão, ainda pendente de análise. Contudo, observou-se a redução gradual do quantitativo no decorrer do exercício. | Modelo do Plano apresentado em 03/12/2025 |
| Quanto à Gestão de Pessoas – Licença Prêmio, elencado no item 4.4, letra “f”, recomendamos a atenção para as informações pertinentes na Súmula nº 11 da Resolução nº 01/2013 – CPM/PGM, publicada no DOM nº 3224, a qual trata da Licença Prêmio/ Conversão em Pecúnia.                                                 | Esta unidade procedeu com a montagem do modelo de Plano de Ação, submetido à gestão, ainda pendente de análise. Contudo, observou-se a redução gradual do quantitativo no decorrer do exercício. | Modelo do Plano apresentado em 03/12/2025 |

#### 2.1.2.2. Auditorias do TCE/AM

As auditorias promovidas pelo TCE/AM são realizadas anualmente, com base na avaliação da gestão, dos controles internos, sendo uma fiscalização mais abrangente sob os aspectos contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial.

Nesse sentido, a cada ano são emitidas recomendações e determinações de pontos para correção, as quais são monitoradas por esta unidade, conforme demonstrativo abaixo relativo as duas últimas prestações de contas julgadas:

| <b>Acórdão nº 970/2023 – TCE – TRIBUNAL PLENO - 2021</b>                                                                                   |                                                                                                                                                |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Ressalvas</b>                                                                                                                           | <b>Providências tomadas pela Administração</b>                                                                                                 | <b>Quando?</b> |
| A observação ao art. 6º, IX, da Lei nº 8.666/93, para fins de elaboração de Projeto Básico, para obras e serviços de Engenharia quanto aos | A Semulsp providenciou a publicação da Portaria nº 037/2025 – GSSG/SEMULSP, no DOM 5996, estipulando uma série de Controles Internos que serão | 2024/2025      |





Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| documentos: Especificações Técnicas, Planilha Orçamentária, Composição de Custo Unitário, Cronograma Físico-Financeiro, Projeto Arquitetônico (se couber) e/ou Projeto Geométrico (se couber), todos devidamente assinados por responsável técnico credenciado e com o devido registro no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas – CREA/AM ou Registro de Responsabilidade Técnica – RRT pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Amazonas – CAU/AM;          | verificados nos processos administrativos. Ademais, conforme Portaria nº 010/2025 – GSSG/SEMULSP (DOM 5996), a equipe de Planejamento de Contratação para Obras e Serviços de Engenharia foram indicados servidores que atendem a legislação, com a indicação de um engenheiro (membro requisitante) e arquiteta (membro técnico) |      |
| A observação quanto à exigência de Anotação de Responsabilidade Técnica – ART (art. 1º c/c art. 2º c/c art. 3º da Lei Federal nº 6.496 de 07/12/1977 c/c o art. 1º c/c art. 2º c/c art. 3º da Resolução nº 1.025 de 30/10/2009 do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia – CONFEA) por pessoa física ou jurídica executora de obras e/ou serviços de Engenharia, ou Registro de Responsabilidade Técnica – RRT pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Amazonas – CAU/AM; | A Semulsp providenciou a publicação da Portaria nº 037/2025 – GSSG/SEMULSP, no DOM 5996, estipulando uma série de Controles Internos que serão verificados nos processos administrativos.                                                                                                                                         | 2025 |
| O cumprimento do art. 60, §3º, da Lei nº 4320/64 e o art. 7º, §2º, III, da Lei nº 8.666/93 (itens 15.1.1, 15.2.1, 15.3.1, 15.5.1, 15.10.2 e 15.11.1 do tópico Restrições do referido Relatório)                                                                                                                                                                                                                                                                                   | A restrição se refere ao fato de que não houve empenhamento total das despesas. Contudo, conforme justificado à época, o empenhamento de despesas do Município, se dá por cotas, sendo o detalhamento das cotas orçamentárias mensais, devidamente identificadas nas Portarias de Programação                                     | -    |





Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Financeiras, com o apostilamento dos contratos conforme a emissão de novos empenhos complementares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |
| Que em futuros contratos sejam exigidos todos os documentos relativos à regularidade fiscal dos contratados pela Administração Pública, ainda que durante situação de calamidade ou emergência, conforme o art. 29, I a V, da Lei nº 8.666/93 (itens 15.3.2, 15.4.1, 15.5.2, 15.6.1, 15.7.1, 15.8.1, 15.9.1 e 15.10.1 do tópico Restrições do referido Relatório); | Ressalva solucionada para todos os processos, com a elaboração de um Termo de Referência padronizado para as contratações, permitindo a edição e solicitação de documentos específicos, caso a caso.                                                                                                                                                                                                                                               | 2024/2025      |
| A observância da sequência cronológica na emissão dos Empenhos da SEMULSP, na forma do art.75, I a II, da Lei nº 4.320/64 (itens 15.5.3 e 15.10.3 do tópico Restrições do referido Relatório);                                                                                                                                                                     | A referida ressalva refere-se ao período pandêmico, ou seja, um a situação excepcionalíssima. DAF informou que os empenhos hodiernamente cadastrados obedecem a ordem cronológica, evitando-se empenhos emitidos com data anterior, procedendo-se, sempre que possível, com a assinatura digital dos documentos.                                                                                                                                   | 2022 em diante |
| A inserção de Nota Técnica nas Prestações de Contas Anuais de exercícios futuros da SEMULSP, objetivando situações similares exposta no item 15.12.1 do tópico Restrições do referido Relatório;                                                                                                                                                                   | A restrição refere-se a ausência de cobertura financeira para quitação de suas obrigações financeiras para pagamento ao créditos lançados no Restos a Pagar. A presente restrição vem sendo, ano após ano questionada e devidamente respondida e sanada, visto que os recursos são registrados na Conta única da Prefeitura e Constam no Balanço Geral das Contas do Prefeito Municipal, conforme Decreto nº 5.070 e 5.071 de 28 de abril de 2021. | -              |





Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

| Acórdão nº 698/2023 – TCE – TRIBUNAL PLENO - 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Ressalvas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Providências tomadas pela Administração                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Quando?      |
| Que implemente em seus processos administrativos atinentes a obras e serviços de engenharia os ditames da Resolução nº 027/2012-TCE/AM;                                                                                                                                                                                                         | A Semulsp providenciou a publicação da Portaria nº 037/2025 – GSSG/SEMULSP, no DOM 5996, estipulando uma série de Controles Internos que estão sendo implementados nos processos administrativos.                                                                                                                                | 2025         |
| Que apresente Plano de Encerramento do Aterro Sanitário da Cidade de Manaus em atendimento ao art. 54 da Lei nº 12.305/2010;                                                                                                                                                                                                                    | O Município de Manaus, por intermédio da SEMULSP, firmou um Termo de Ajustamento de Conduta junto ao Ministério Público Estadual (MPE/AM) prorrogando a vida útil do Aterro Municipal até 30/04/2028. Atualmente, o processo de encontrar nova área para o atual aterro está encerrada, conforme Contrato nº 010/2024 – SEMULSP. | 2024/2028    |
| Que, conforme estabelecido nas normas técnicas ABNT NBR 13.896/1997 e NBR10.157/1987, com o encerramento do aterro, deve-se adotar medidas que minimizem as manutenções futuras da área e reduzam ou evitem a liberação de chorume ou gases que possam causar contaminação do solo, água superficial, água subterrânea ou poluição atmosférica; | O Aterro Municipal ainda está em funcionamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Não iniciado |
| Que durante a fase de encerramento do aterro, seja mantida a estabilidade física, química e biológica até que a massa de resíduos se encontre estabilizada e o local possa ser reutilizado para outro fim;                                                                                                                                      | O Aterro Municipal ainda está em funcionamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Não iniciado |
| Que nos locais onde operaram aterros sanitários, mesmo                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Item a ser observado durante a fase preparatória do processo de                                                                                                                                                                                                                                                                  | Não iniciado |





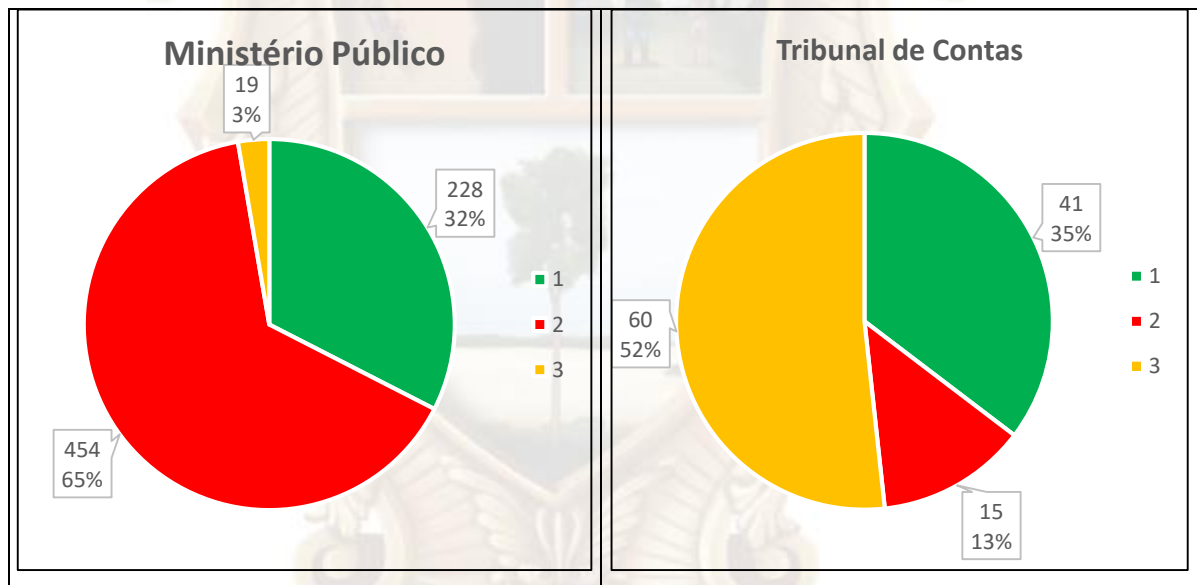
Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110

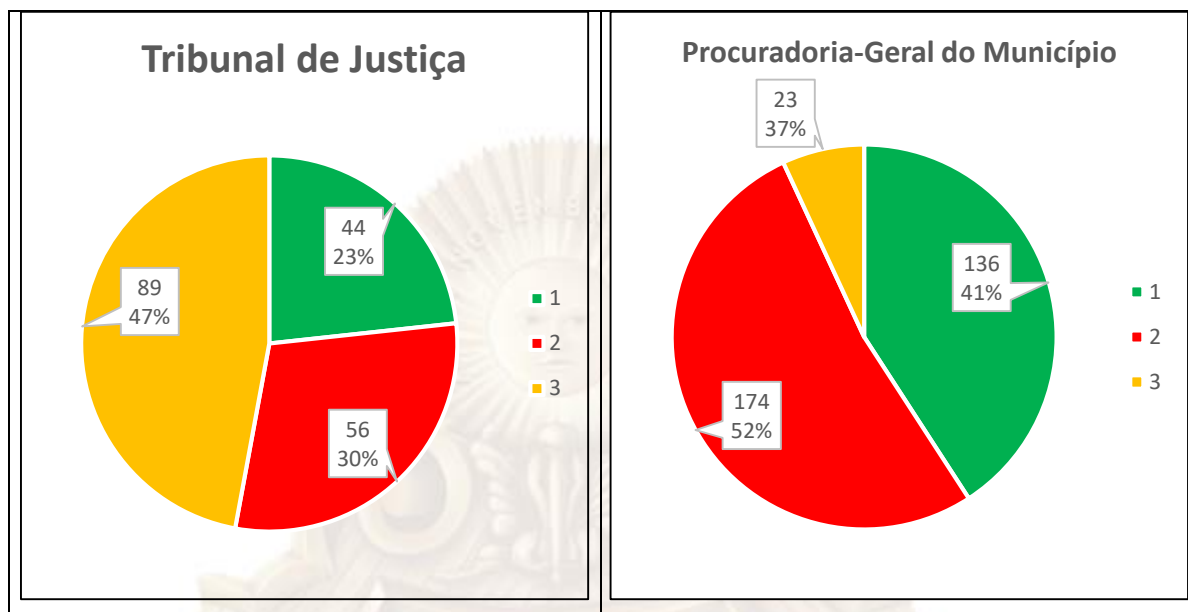
Telefone: (92) 98842-1272

|                                                                                                                           |                                      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|
| existindo viabilidade técnica, sejam evitadas grandes construções, especialmente aquelas voltadas à moradia da população; | construção do novo Aterro Municipal. |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|

### 2.1.3. Monitoramento de Correspondências e Alerta à Gestão

O departamento mantém o controle estrito das comunicações oficiais enviadas à secretaria. Identificamos, contudo, um **volume crítico de demandas e ofícios externos com respostas pendentes** por parte dos setores operacionais. Diante deste cenário, este relatório emite um **alerta institucional recomendando máxima prioridade** no atendimento a essas solicitações. A celeridade na resposta aos órgãos de controle externo é fundamental para evitar sanções administrativas, multas e, principalmente, riscos ao julgamento das contas da gestão.





- 1 – Quantidade de documentos respondidos  
2 – Quantidade de documentos pendentes de resposta  
3 – Quantidade de documentos arquivados

## 2.2. EIXO: OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como o principal sensor da qualidade dos serviços públicos, permitindo que o cidadão participe ativamente da construção de uma cidade mais limpa.

A gestão da Ouvidoria em 2025 alcançou resultados expressivos, processando **335 manifestações**. Este volume demonstra o sucesso das estratégias de conscientização e a confiança da população nos canais oficiais. Como percalços pontuais, enfrentamos demandas de alta complexidade técnica que exigiram coordenação intensiva com as subsecretarias operacionais e vistorias in loco prolongadas. Apesar destes desafios, mantivemos a eficácia no tratamento das queixas, assegurando uma devolutiva fundamentada em um tempo médio de 32,3 dias.





### 2.2.1. Programa de Integridade e Compliance

Para o cálculo do Indicador de Ouvidoria deste ano, aplicamos a métrica do **Índice de Tratamento de Manifestações (ITM)**, constante no Manual de Metodologia do Índice de Integridade da Prefeitura de Manaus, elaborado pela Controladoria-Geral do Município (CGM).

| Índice de Tratamento de Manifestações (ITM) |                                                                 |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| NOTA 0                                      | Não houve tratamento das manifestações dentro do prazo.         |
| NOTA 5                                      | Até 80% das manifestações foram atendidas dentro do prazo.      |
| NOTA 10                                     | Acima de 80% das manifestações foram atendidas dentro do prazo. |

Este cálculo avalia a eficiência da nossa resposta, separando o que foi entregue no tempo certo daquilo que sofreu algum atraso processual:

- Total de Manifestações Concluídas/Dentro do Prazo: 306 (concluídas) + 08 (em prazo) = 314.
- Total de Manifestações em atraso no período: 26.
- Percentual de Atendimento no Prazo: 91,70%

**RESULTADO DO INDICADOR:** De acordo com o critério de avaliação (Acima de 80% das manifestações atendidas dentro do prazo), a nota atribuída a esta Ouvidoria no ITM é: **NOTA 10!**

### 2.3. EIXO: TRANSPARÊNCIA

Trabalhamos para converter a transparência em um valor prático, facilitando o acesso à informação sem burocracias desnecessárias.

#### 2.3.1. Transparência Ativa e Dados Abertos

A secretaria expandiu seus canais de transparência ativa com a implementação do **Perguntas Frequentes (FAQ)** e da aba de "**Dados Abertos**" em seu portal oficial. Estas ferramentas permitem que o cidadão e órgãos de controle





acessem informações de forma independente, complementando os dados já disponíveis no Portal da Transparência e reforçando o controle social.



## DADOS ABERTOS

[Acórdãos do Tribunal de Contas](#)

[Plano de Contratação Anual](#)

[Informações Orçamentárias](#)

[Funerárias Credenciadas pelo Município](#)

[Pontos de Entrega Voluntária – PEVs](#)

[Associações e Cooperativas de Catadores credenciados](#)

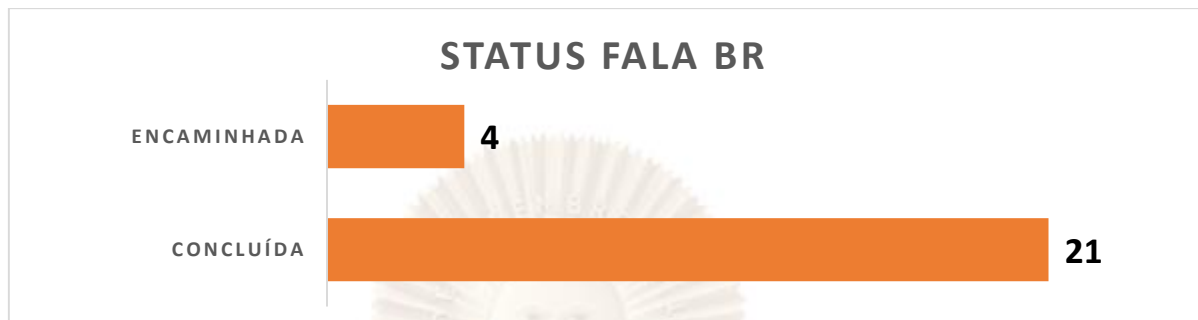
[Relatório Circunstanciado de Atividades](#)

[Localização das Ecobarreiras](#)

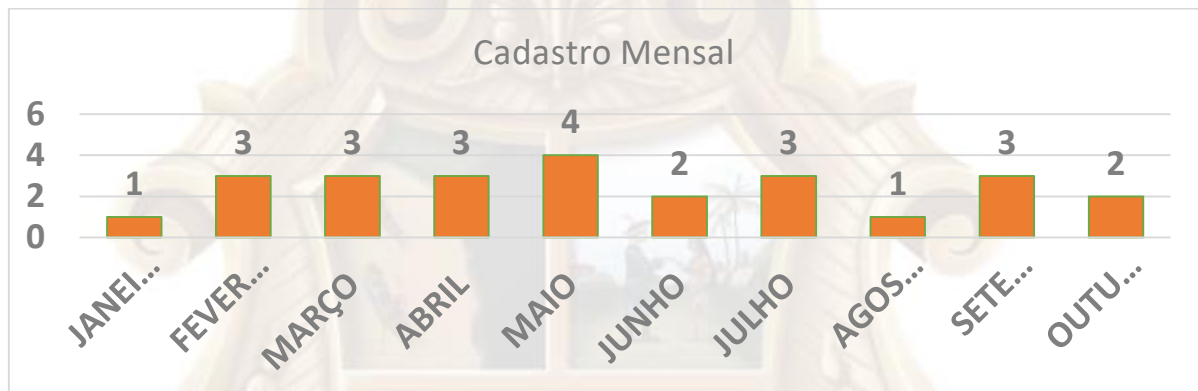
### 2.3.2. Transparência Passiva (e-SIC)

No campo da transparência passiva, gerenciamos **25 pedidos de acesso à informação** via sistema Fala.BR, dos quais 21 pedidos foram respondidos e 4 foram encaminhados à outros órgãos. O desempenho foi absoluto: **100% das demandas foram atendidas dentro dos prazos legais**, garantindo o pleno cumprimento da Lei de Acesso à Informação.





Abaixo, apresentamos a distribuição mensal das manifestações recebidas ao longo de 2025.



#### 2.3.2.1. Programa de Integridade e Compliance

Para o cálculo do Indicador de Transparência Passiva deste ano, aplicamos Metodologia de Apuração, constante no Manual de Metodologia do Índice de Integridade da Prefeitura de Manaus, elaborado pela Controladoria-Geral do Município (CGM), da forma abaixo:

**ITP do órgão =**

$$\frac{[(\sum AG \times 0,3)] + [(EN+IN) / 2] \times 0,7}{(0,3 + 0,7)}$$



Em que, AG corresponde a análise da agilidade de um pedido, da forma abaixo:





Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
 Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

| AGILIDADE (AG) |                                      |
|----------------|--------------------------------------|
| Pontuação      | Descrição                            |
| 0              | Tempo de resposta maior que 40 dias  |
| 2,5            | Tempo de resposta entre 31 e 40 dias |
| 5              | Tempo de resposta entre 21 e 30 dias |
| 7,5            | Tempo de resposta entre 11 e 20 dias |
| 10             | Tempo de resposta em até 10 dias     |

No período em questão, a média de dias de resposta foi de 21,5 dias.

Adiante, IN corresponde a quantidade de encaminhamentos pelas quais passa um mesmo pedido:

| Encaminhamento (EN) |                                      |
|---------------------|--------------------------------------|
| Pontuação           | Descrição                            |
| 0                   | Mais de 4 encaminhamentos no período |
| 2,5                 | 3 encaminhamentos no período         |
| 5                   | 2 encaminhamentos no período         |
| 7,5                 | 1 encaminhamento no período          |
| 10                  | Sem encaminhamento no período        |

No período em questão, considerando que foram realizados 4 encaminhamentos no período, a nota atribuída é Zero.

Adiante, IN corresponde a quantidade de encaminhamento para instâncias superiores de qualquer pedido:

| Instância (IN) |                                                                         |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Pontuação      | Descrição                                                               |
| 0              | Recurso à 2ª instância, “ex officio”, em razão da ausência de resposta  |
| 2,5            | Recurso 3ª instância (Comissão Municipal de Acesso à Informação)        |
| 5              | Recurso 2ª instância (Controladoria-Geral do Município)                 |
| 7,5            | Recurso 1ª instância (Autoridade máxima do órgão ou entidade municipal) |
| 10             | Não foi submetido a recurso                                             |



Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110  
Telefone: (92) 98842-1272

No período em questão, não foram submetidos recursos à instancias superiores, de modo que a nota atribuída é DEZ.

Sendo assim, temos:

$$Indicador = \frac{\{[\sum 21,5 * 0,3)] + [10 + 0]/2\} * 0,7}{(0,3 + 0,7)}$$

**Indicador = 8,01**

2.4. EIXO: INTEGRIDADE E COMPLIANCE

A SEMULSP consolidou sua posição como uma das secretarias mais comprometidas com as normas de integridade do município.

2.4.1. Desempenho no Ranking de Integridade

Com base nos dados consolidados de 2024, a secretaria alcançou a **nota 7,4**, ocupando o **4º lugar no ranking de integridade** das secretarias municipais. Para o fechamento de 2025, nossa meta institucional é evoluir este índice para a **nota 8,0**.

| Secretaria Municipal de Limpeza Pública - SEMULSP |                                                       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Indicador                                         | Subindicador                                          | Nota | Justificativa                                                                                                                                                                                                                                                   | Memória de Cálculo |
| Programa de Integridade e Compliance              | Comprometimento Formal do Órgão (COF)                 | 10   | A autoridade máxima responsável pelo Órgão avaliado à data da medição, aderiu formalmente ao Programa de Integridade e Compliance, e designou servidores para compor a equipe de integridade e compliance.                                                      | 2                  |
|                                                   | Procedimentos para Implementação da Integridade (PII) | 0    | O Programa de Integridade e Compliance não foi iniciado pela Unidade Gestora.                                                                                                                                                                                   |                    |
|                                                   | Comunicação e Transparência do Órgão (CTO)            | 0    | Não foi atestada a realização de comunicação interna dirigida a todos os servidores do quadro do Órgão quanto ao desenvolvimento do Programa de Integridade e Compliance. O Plano de Integridade e Compliance não foi publicado no site institucional do Órgão. |                    |
|                                                   | Gestão de Riscos de Integridade (GRI)                 | 4    | Descritivo da Unidade, e estruturas de Integridade existente.                                                                                                                                                                                                   |                    |
|                                                   | Monitoramento do Programa de Integridade (MPI)        | 0    | Em razão de o Plano de Integridade e Compliance não ter sido iniciado até a data da medição, não houve monitoramento.                                                                                                                                           |                    |
| Ouvidoria                                         | Índice de Tratamento de Manifestações (ITM)           | 10   | Acima de 80% das manifestações foram atendidas dentro do prazo.                                                                                                                                                                                                 | 10                 |
| Transparência Ativa                               | Indicador de Transparência Ativa (ITA)                | 9,1  | Atendimento da maioria das ações de transparência ativa                                                                                                                                                                                                         | 9,1                |
| Transparência Passiva                             | Indicador de Agilidade de Resposta (AG)               | 10   | Tempo de resposta em até 10 dias                                                                                                                                                                                                                                | 5,25               |
|                                                   | Indicador de Encaminhamento (EN)                      | 10   | Sem encaminhamentos no período;                                                                                                                                                                                                                                 |                    |
|                                                   | Indicador de Instância (IN)                           | 7,5  | Recurso de 1ª instância (Autoridade máxima do órgão ou entidade municipal).                                                                                                                                                                                     |                    |
| Cargos Comissionados                              | Indicador de Cargos Comissionados (ICC)               | 10   | Comissionados concentrados em cargos de chefia.                                                                                                                                                                                                                 | 10                 |
| Contratações                                      | Indicador de Contratações Emergenciais (ICE)          | 10   | Contratações emergenciais abaixo de 1% no período                                                                                                                                                                                                               | 10                 |
| Controle Interno                                  | Indicador de Controle Interno (ICI)                   | 10   | Há Controle Interno Setorial/Seccional designado.                                                                                                                                                                                                               | 10                 |
| Auditoria                                         | Indicador de Recomendações de Auditoria (IRA)         | 4,3  | Percentual médio entre índice de atendimento de recomendações e índice de concordância de recomendações maior que 0 e menor ou igual a 25% (0 < X ≤ 25%)                                                                                                        | 2,5                |
| Índice de Integridade da SEMULSP                  |                                                       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                 | 7,4                |





## 2.4.2. Indicadores de Melhoria

Para atingirmos a meta de 2025, o foco da gestão deve se concentrar na conclusão das ações corretivas derivadas das auditorias, evitar o encaminhamento de demandas excessivamente e na capilarização do Plano de Integridade em todas as áreas operacionais da secretaria.

## 2.5. EIXO: ANÁLISE DAS METAS DO PPA, LDO E LOA

A gestão orçamentária e financeira foi conduzida em estrita observância ao planejamento plurianual e às leis orçamentárias anuais.

## 2.6. Execução Orçamentária e Cumprimento de Metas

As metas estabelecidas no PPA foram atingidas, refletindo uma execução orçamentária em conformidade parcial com o Plano de Contratação Anual, priorizando a previsibilidade dos gastos e evitando a abertura de despesas emergenciais que comprometam o equilíbrio financeiro da pasta.

Como melhoria, sugere-se à gestão a integração do PCA com as metas previstas no PPA 2026-2029 e LOA 2026, para operacionalização das metas da gestão e alcance dos indicadores propostos para o exercício.

## 3. CONCLUSÃO E DELIBERAÇÕES

Ao encerrarmos o exercício de 2025, o balanço das atividades deste Departamento revela um ciclo de avanços institucionais concretos e desafios operacionais mapeados. A transformação da unidade em uma estrutura departamental não apenas conferiu maior robustez à governança da SEMULSP, mas permitiu que o Controle Interno atuasse como um verdadeiro suporte estratégico à gestão.





Endereço: Avenida Brasil, nº 1335 – Compensa, Manaus, AM,  
Brasil – CEP 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272

Para o próximo ciclo, estabelecem-se as seguintes deliberações estratégicas:

1. **Prioridade aos Órgãos de Controle:** Intensificar a celeridade nas respostas técnicas aos ofícios e notificações da CGM e TCE/AM para afastar riscos ao julgamento das contas da gestão.
2. **Integração PPA/LOA/PCA:** Operacionalizar a integração total do Plano de Contratação Anual com as metas do novo PPA 2026-2029, garantindo que cada compra ou serviço contratado esteja diretamente vinculado aos indicadores de desempenho da Secretaria.
3. **Expansão da Transparência:** Consolidar a Ouvidoria Itinerante e avançar na cultura de Dados Abertos, facilitando o controle social e reduzindo o tempo de tramitação dos pedidos de informação.
4. **Eficiência Operacional em Engenharia:** Assegurar que os novos modelos de checklists e portarias sobre obras de engenharia sejam rigorosamente seguidos, atendendo integralmente às ressalvas históricas do TCE/AM e garantindo a materialidade de cada investimento público.

Este relatório constitui-se, portanto, em um instrumento de apoio à decisão, reafirmando que a SEMULSP caminha para um modelo de gestão cada vez mais transparente, íntegro e eficiente.

Departamento de Controle Interno da Secretaria Municipal de Limpeza Urbana, em *data da assinatura eletrônica*

*assinatura eletrônica*

**VICTOR AUGUSTO DOS SANTOS SILVA**

Diretor de Controle Interno – SEMULSP

