

Instituto de Apoio à Gestão – IAG

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

**CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITAÇÕES — NÍVEL 2 — LOTE
LESTE**

**Público-alvo: equipes assistenciais, itinerantes e pessoal
administrativo e de apoio**

APRESENTAÇÃO

Este documento organiza, ao longo de doze meses, o ciclo de capacitação do Nível 2 do Programa de Integridade do Lote Leste. A capacitação de Nível 2 é conduzida pela Gerente de Operações, pela Supervisora e pelos Responsáveis Técnicos — o grupo formado na capacitação de Nível 1 — e destinada aos gerentes de unidade e às equipes das 38 unidades do Lote Leste: equipes assistenciais, equipes itinerantes e pessoal administrativo e de apoio.

Diferentemente da capacitação de Nível 1, que reúne um grupo pequeno em sessão única e concentrada, a capacitação de Nível 2 acontece de forma pulverizada, unidade por unidade, aproveitando as reuniões de equipe já existentes, em módulos de até noventa minutos organizados por perfil de público. Essa característica muda a lógica do cronograma: em vez de um único evento anual, o Nível 2 é uma rotina contínua, com um ciclo inicial concentrado nos Meses 3 e 4, e manutenção constante ao longo de todo o ano, por conta da rotatividade natural de equipe e da necessidade de reforço periódico do conteúdo.

Este documento explica o que acontece em cada módulo do Nível 2, por que esse módulo existe, o que se espera que aconteça durante ele, e como a rotina de capacitação se sustenta ao longo dos doze meses, sem depender de um único esforço concentrado no início do contrato.

1. A LÓGICA DA CAPACITAÇÃO PULVERIZADA

1.1 Por que o Nível 2 não é um evento único

Reunir, de uma vez, todos os colaboradores das 38 unidades do Lote Leste seria operacionalmente inviável, e também pedagogicamente ineficaz. Uma equipe assistencial de uma unidade específica não precisa do mesmo grau de detalhe sobre o uso de veículo institucional que uma equipe itinerante do Consultório na Rua Tipo I; o pessoal administrativo não precisa da mesma profundidade sobre conduta em atendimento clínico que a equipe assistencial. Por isso, o Nível 2 é dividido em módulos temáticos, cada um com público, conteúdo e facilitador próprios, aplicados diretamente na rotina de cada unidade.

1.2 Quem conduz cada módulo

Módulo	Conteúdo central	Conduzido por
A — Equipes assistenciais	Uso de insumos, registros em sistema, sigilo de informação, conduta com o usuário	Supervisora ou Responsável Técnico da área
B — Equipes itinerantes	Uso de veículo institucional, registro de atendimento em campo, conduta em território	Responsável Técnico de Enfermagem ou Supervisora

Módulo	Conteúdo central	Conduzido por
D — Pessoal administrativo e de apoio	Compras, patrimônio, arquivamento de documentos, uso de sistemas, portaria	Gerente de Operações ou Supervisora

Note-se que o Lote Leste não possui módulo específico de farmácia distrital, por não haver farmácia distrital própria neste território — a dispensação farmacêutica das unidades do Lote Leste é tratada dentro do Módulo A, como parte da rotina geral da equipe assistencial.

1.3 Por que essa divisão de três módulos, e não mais

Três módulos cobrem, de forma direta, todos os perfis de colaborador presentes no Lote Leste: quem atende diretamente o usuário (Módulo A), quem se desloca para atender fora da unidade (Módulo B), e quem sustenta a operação administrativa da unidade (Módulo D). Criar módulos adicionais fragmentaria desnecessariamente o conteúdo e tornaria a rotina de capacitação mais difícil de sustentar ao longo do ano pelos três multiplicadores responsáveis.

2. PÚBLICO-ALVO DA CAPACITAÇÃO DE NÍVEL 2

Módulo	Público
A — Equipes assistenciais	Profissionais de ESF, EAP, eMulti Complementar e Ampliada, e equipe de dispensação farmacêutica de cada unidade
B — Equipes itinerantes	Profissionais do Consultório na Rua Tipo I e da Equipe de Saúde Indígena, incluindo motoristas
D — Pessoal administrativo e de apoio	Recepcionistas, assistentes administrativos, equipe de higienização e portaria

Todos os gerentes de unidade participam do módulo correspondente ao perfil predominante de sua unidade, além de terem acesso ao conteúdo dos demais módulos, quando sua unidade reunir mais de um perfil de equipe.

3. ESTRUTURA GERAL DO ANO

Mês	Atividade	Conduzida por	Recebida por
2	Planejamento da agenda de capacitação por unidade	Gerente de Operações e Supervisora	—
3-4	Ciclo inicial de capacitação nas 38 unidades (Módulos A, B, D)	Gerente de Operações, Supervisora, Responsáveis Técnicos	Gerentes de unidade e equipes de cada unidade
Contínuo	Capacitação de integração de novo colaborador	Gerente de unidade, com apoio da Supervisora	Novo colaborador admitido
Contínuo	Reposição para colaborador ausente	Supervisora ou Responsável Técnico	Colaborador ausente
5	Consolidação da cobertura para a auditoria interna	Supervisora	—
9	Ciclo de reforço semestral (revisão de conteúdo, sem repetir o módulo completo)	Gerente de Operações, Supervisora, Responsáveis Técnicos	Todas as unidades
12	Consolidação anual e planejamento do próximo ciclo	Gerente de Operações e Supervisora	—

4. MÊS 2 — PLANEJAMENTO DA AGENDA DE CAPACITAÇÃO

O que acontece nesta atividade: a Gerente de Operações e a Supervisora, com apoio dos Responsáveis Técnicos, consolidam a agenda que percorrerá as 38 unidades do Lote Leste ao longo dos Meses 3 e 4. Essa agenda é construída a partir do rascunho de responsabilidades já produzido durante a capacitação de Nível 1, ajustado à realidade concreta de cada unidade — considerando a composição de equipe, se há equipe itinerante vinculada, e a data das reuniões de equipe já existentes em cada uma.

Por que essa atividade existe: sem esse planejamento prévio, o Nível 2 correria o risco de se tornar uma sucessão de visitas improvisadas, sem previsibilidade para as unidades e sem garantia de que todas as 38 seriam efetivamente cobertas dentro do prazo. Definir a agenda com antecedência permite que cada gerente de unidade se organize, e que a reunião de equipe já programada absorva a capacitação sem necessidade de convocação extraordinária.

O que se espera ao final da atividade: uma planilha com data, unidade, módulo aplicável, facilitador responsável e horário previsto, disponível a todos os multiplicadores e ao Gestor de Integridade.

Elemento da agenda	Definido por
Data e horário da visita a cada unidade	Gerente de Operações
Módulo ou módulos aplicáveis à unidade	Supervisora
Facilitador responsável por cada módulo	Supervisora, em acordo com o Responsável Técnico correspondente
Ordem de prioridade entre unidades	Gerente de Operações, priorizando unidades com equipe recém-admitida ou pendência identificada

5. MESES 3-4 — CICLO INICIAL DE CAPACITAÇÃO NAS UNIDADES

5.1 Módulo A — Equipes assistenciais

Duração: 90 minutos | **Conduzido por:** Supervisora ou Responsável Técnico da área

Parte 1 — O que é o Programa de Integridade e por que ele existe (20 minutos)

O que acontece nesta atividade: o facilitador abre de forma direta, sem leitura de documento. Explica que o IAG assinou contrato com a Prefeitura de Porto Alegre para gerir as unidades da Coordenadoria Leste, e que essa gestão traz a obrigação de usar recursos públicos de forma correta e transparente. Explica que o Programa de Integridade não é novidade criada pelo IAG, mas exigência legal para quem administra recursos públicos, e que cada profissional presente faz parte desse Programa porque seu trabalho diário afeta diretamente a forma como o serviço é prestado e como os recursos são usados.

Por que essa atividade existe: sem esse enquadramento inicial, a equipe pode entender a capacitação como uma formalidade distante da própria rotina. Vincular o Programa diretamente ao trabalho concreto de cada pessoa na sala é o que garante que o conteúdo seguinte seja recebido com atenção, e não como mais uma obrigação burocrática.

O que se espera ao final: a equipe compreende que integridade não é assunto exclusivo da gestão, mas de quem está na ponta, atendendo o usuário e usando os insumos do serviço.

Parte 2 — Regras práticas para o dia a dia (40 minutos)

O que acontece nesta atividade: o facilitador percorre, de forma prática e com exemplos concretos, quatro blocos de conteúdo.

No uso de insumos e equipamentos, explica-se que nenhum material, medicamento ou insumo do contrato pode ser retirado da unidade para uso pessoal sem registro e autorização do gerente; que qualquer uso inadequado percebido em colega deve ser comunicado ao gerente ou reportado pelo canal de denúncias; e que a falta de um insumo deve seguir o fluxo de solicitação interno, sem improviso de compra por conta própria.

Nos registros nos sistemas, explica-se que cada profissional deve registrar exatamente o que realizou, nada mais e nada menos — lançar procedimento não realizado para atingir meta é irregularidade grave; que o login é pessoal e nunca deve ser compartilhado, mesmo em situação de urgência; e que qualquer dúvida sobre como registrar corretamente deve ser esclarecida com o Responsável Técnico antes do lançamento, evitando registro incorreto.

No sigilo das informações dos usuários, explica-se que tudo o que se sabe sobre um usuário é confidencial e não deve ser comentado fora do contexto de atendimento; que não se deve fotografar prontuário, tela de sistema ou documento de usuário; e que, diante de pergunta de familiar sobre a situação de outro usuário, a orientação correta é direcioná-lo aos canais formais.

Na conduta com o usuário, reforça-se o direito de todo usuário a atendimento digno e sem discriminação, independentemente de sua condição; que toda reclamação deve ser registrada e comunicada ao gerente, nunca ignorada; e que é vedado cobrar qualquer valor por atendimento ou serviço, por se tratar de serviço público e gratuito.

Por que essa atividade existe: regras abstratas de conduta só se tornam úteis quando associadas a situações concretas do dia a dia da unidade. Cada exemplo usado neste bloco corresponde a uma situação real que pode surgir na rotina da equipe, e não a um princípio teórico distante.

O que se espera ao final: cada participante consegue identificar, sem esforço, uma situação recente de sua própria rotina em que uma dessas regras se aplicaria.

Parte 3 — Canal de denúncias (20 minutos)

O que acontece nesta atividade: o facilitador mostra fisicamente o QR Code afixado na unidade e explica seu funcionamento — canal para qualquer situação que pareça irregular, possibilidade de identificação ou anonimato garantido, proteção contra retaliação prevista no Regimento Interno, número de protocolo emitido a cada relato, e análise inicial pelo Comitê de Integridade em até dez dias úteis.

Por que essa atividade existe: mostrar fisicamente o canal, e não apenas descrevê-lo, aumenta a chance de que o colaborador efetivamente o utilize quando precisar, porque a barreira de "não sei como acessar" é removida no próprio momento da capacitação.

O que se espera ao final: cada participante sabe, sem precisar perguntar depois, exatamente onde encontrar o QR Code e o que acontece após um relato ser enviado.

Parte 4 — Dúvidas e encerramento (10 minutos)

O facilitador reserva os últimos dez minutos para perguntas, anota o que não souber responder com segurança, e se compromete a retornar em até três dias úteis. Distribui o Código de Conduta impresso e coleta as assinaturas do termo de ciência.

5.2 Módulo B — Equipes itinerantes (Consultório na Rua Tipo I e Equipe de Saúde Indígena)

Duração: 90 minutos | Conduzido por: Responsável Técnico de Enfermagem ou Supervisora

Este módulo aplica as Partes 1, 3 e 4 do Módulo A sem alteração, substituindo apenas a Parte 2 pelo conteúdo específico das equipes itinerantes.

Parte 2 — Regras específicas para equipes itinerantes (40 minutos)

O que acontece nesta atividade: o facilitador percorre três blocos de conteúdo específicos da rotina itinerante.

No uso do veículo institucional, explica-se que o veículo existe exclusivamente para transporte da equipe e de insumos necessários ao atendimento; que cada uso deve ser registrado em formulário de controle, com horário de saída, destino, finalidade, horário de retorno e responsável; que é proibido o uso para deslocamento pessoal ou transporte de pessoa sem vínculo com o serviço; e que qualquer avaria ou acidente deve ser comunicado ao gerente antes do retorno à base, ou imediatamente por telefone se ocorrer em campo.

Nos registros de atendimento em campo, explica-se que todo atendimento realizado fora da unidade precisa ser registrado no sistema, com data, local, usuário e procedimento realizado; que não se deve registrar atendimento não realizado, nem deixar de registrar o que foi feito; e que, se o sistema estiver indisponível durante o atendimento, o registro é feito em formulário físico e lançado no sistema no mesmo dia.

Na conduta em território do Consultório na Rua Tipo I, reforça-se a exigência de postura de escuta, respeito e ausência de julgamento no atendimento à população em situação de rua; a vedação ao fornecimento de recursos da unidade fora do protocolo assistencial estabelecido; e o dever de registrar e comunicar ao gerente qualquer violação de direitos do usuário identificada em campo.

Na conduta em território da Equipe de Saúde Indígena, explica-se que os atendimentos nas aldeias seguem protocolo definido em conjunto com a gestão municipal, e que qualquer alteração de rota ou de pauta exige autorização prévia; que o relacionamento com lideranças comunitárias é sempre mediado pelo responsável da equipe, sem compromisso individual assumido por conta própria; e que os registros de visita devem documentar data, aldeia visitada, usuários atendidos e procedimentos realizados.

Por que essa atividade existe: as equipes itinerantes operam em contexto muito diferente das equipes fixas de unidade, com riscos próprios — uso indevido de veículo, dificuldade de registro em tempo real, e relação direta com comunidades e territórios que exigem cuidado adicional. Um módulo genérico não cobriria adequadamente essas particularidades.

O que se espera ao final: cada profissional sabe, com precisão, o que fazer ao usar o veículo, como registrar um atendimento realizado fora da unidade, e como se portar diante de situações específicas do território em que atua.

5.3 Módulo D — Pessoal administrativo e de apoio

Duração: 90 minutos | Conduzido por: Supervisora ou Gerente de Operações

Este módulo aplica as Partes 1, 3 e 4 do Módulo A sem alteração, substituindo apenas a Parte 2 pelo conteúdo específico do pessoal administrativo.

Parte 2 — Regras específicas para o pessoal administrativo e de apoio (40 minutos)

O que acontece nesta atividade: o facilitador percorre quatro blocos de conteúdo.

Nos processos de compra e solicitação de materiais, explica-se que toda solicitação segue o fluxo interno — formulário de solicitação, encaminhamento ao gerente, aprovação antes de qualquer aquisição; que nenhum colaborador compra ou contrata em nome do IAG sem autorização prévia; e que toda entrega deve ser conferida contra a nota fiscal antes do recebimento, com qualquer divergência comunicada imediatamente ao gerente.

No controle de patrimônio, explica-se que equipamentos e móveis da unidade fazem parte do patrimônio sob responsabilidade do IAG, e que qualquer perda ou avaria deve ser comunicada ao gerente com registro formal; que nenhum equipamento sai da unidade sem autorização, mesmo para manutenção externa, e que toda saída é registrada com data, destino, responsável e previsão de retorno.

No arquivamento de documentos, explica-se que documentos financeiros, contratos, notas fiscais e comprovantes são arquivados conforme orientação do setor administrativo, com prazo legal de guarda de dez anos, sem descarte sem autorização formal; e que documentos eletrônicos são salvos nos sistemas institucionais, nunca em e-mail ou armazenamento pessoal.

No uso dos sistemas e portaria, reforça-se o uso exclusivo do login pessoal, o acesso limitado ao necessário para a função, e a responsabilidade da portaria e recepção pelo controle de acesso à unidade, com registro de visitantes e prestadores de serviço, sem exceção mesmo sob pressão de urgência.

Por que essa atividade existe: o pessoal administrativo lida diretamente com processos de maior exposição a risco de irregularidade — compra, patrimônio, documentação —, e por isso precisa de um nível de detalhe que um módulo genérico de conduta não ofereceria.

O que se espera ao final: cada colaborador administrativo sabe identificar, na sua própria rotina, os pontos em que um erro de processo se transforma em risco de integridade, e o que fazer para evitar isso.

6. ORIENTAÇÕES OPERACIONAIS PARA OS FACILITADORES

Regra	Descrição
Duração máxima	90 minutos por módulo, dentro das reuniões de equipe já existentes
Cancelamento de reunião	Nunca cancelar reunião de equipe para fazer a capacitação — incluir na pauta já agendada
Linguagem	Simples, evitando termos técnicos de compliance que os colaboradores não usam no dia a dia
Dúvidas respondidas não	Anotar e retornar ao colaborador em até três dias úteis
Ausentes	Reposição em até 15 dias, conduzida pelo mesmo facilitador ou por outro multiplicador disponível
Encerramento	Distribuir o Código de Conduta impresso e coletar assinatura do termo de ciência

7. CAPACITAÇÃO DE INTEGRAÇÃO DE NOVO COLABORADOR — CONTÍNUA AO LONGO DO ANO

O que acontece nesta atividade: sempre que um novo colaborador ingressa em qualquer das 38 unidades do Lote Leste, o gerente de unidade, com apoio da Supervisora, aplica o módulo correspondente ao perfil da função do novo colaborador — A, B ou D — dentro dos primeiros trinta dias de exercício, conforme já estabelecido na Política de Recursos Humanos e Departamento Pessoal.

Por que essa atividade existe: a rotatividade de equipe é uma realidade constante em qualquer rede de 38 unidades, e um Programa de Integridade que só capacita no início do contrato perde eficácia rapidamente diante da renovação natural de pessoal. Sem essa rotina contínua, novos colaboradores atuam meses sem qualquer contato formal com o Programa.

O que se espera: todo novo colaborador chega ao final do primeiro mês de trabalho com o mesmo nível de conhecimento sobre o Programa que os colegas que já passaram pela capacitação inicial.

8. REPOSIÇÃO PARA COLABORADOR AUSENTE — CONTÍNUA AO LONGO DO ANO

O que acontece nesta atividade: a Supervisora identifica, a partir das listas de presença consolidadas de cada unidade, os colaboradores ausentes às sessões do ciclo inicial ou às sessões de reforço, e agenda reposição em até quinze dias, conduzida pelo mesmo facilitador responsável pelo módulo correspondente.

Por que essa atividade existe: sem rotina formal de reposição, colaboradores ausentes por motivo legítimo — férias, licença, atestado — permaneceriam indefinidamente fora da cobertura do Programa, comprometendo a meta de cobertura mínima estabelecida.

9. MÊS 5 — CONSOLIDAÇÃO DA COBERTURA PARA A AUDITORIA INTERNA

O que acontece nesta atividade: a Supervisora consolida, unidade por unidade, o percentual de colaboradores capacitados em cada módulo, identifica pendências ainda em aberto e comunica ao Gestor de Integridade, antes do início da auditoria interna prevista para os Meses 5 e 6.

Por que essa atividade existe: a auditoria interna verifica, entre outros processos, o cumprimento das metas de capacitação — chegar a esse momento com a cobertura já organizada evita que pendências sejam descobertas apenas durante a própria auditoria.

10. MÊS 9 — CICLO DE REFORÇO SEMESTRAL

O que acontece nesta atividade: seis meses após o ciclo inicial, os multiplicadores retornam às 38 unidades com sessão de reforço de trinta a quarenta minutos, mais curta que o módulo completo, focada em três elementos: lembrar o funcionamento do canal de denúncias, revisar rapidamente os pontos de maior dúvida identificados ao longo do semestre, e comunicar qualquer atualização de política interna ou de conteúdo do Código de Conduta.

Por que essa atividade existe: conteúdo de conduta absorvido meses antes tende a perder força na memória e na rotina, especialmente em equipes de alta rotatividade. Um reforço periódico, mais curto que o módulo completo, sustenta a presença do Programa sem exigir o mesmo esforço logístico da capacitação inicial.

O que se espera ao final: cada unidade recebe, ao menos uma vez por semestre, um contato direto e presencial sobre o Programa de Integridade, além da capacitação de integração de eventuais novos colaboradores.

Elemento do reforço semestral	Conteúdo
Lembrete do canal de denúncias	Verificação da visibilidade do QR Code, reforço da garantia contra retaliação
Revisão de dúvidas do semestre	Pontos anotados pelos facilitadores durante o ciclo inicial e não totalmente esclarecidos
Atualizações de política interna	Qualquer alteração relevante desde a última capacitação

11. MÊS 12 — CONSOLIDAÇÃO ANUAL E PLANEJAMENTO DO PRÓXIMO CICLO

O que acontece nesta atividade: a Gerente de Operações e a Supervisora consolidam os indicadores de cobertura do ano inteiro, discutem com o Gestor de Integridade os pontos de maior dificuldade identificados ao longo do ano — módulos com mais dúvidas recorrentes, unidades com maior índice de ausência —, e ajustam o planejamento da agenda do ano seguinte, incluindo eventual necessidade de reforçar algum módulo específico com maior frequência.

Por que essa atividade existe: um ciclo anual só se aperfeiçoa se a experiência de um ano informa o desenho do próximo. Sem esse fechamento formal, o Programa correria o risco de repetir, ano após ano, os mesmos pontos frágeis sem correção.

12. REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO

Documento gerado	Responsável pelo registro	Prazo de arquivamento
Agenda de capacitação por unidade	Gerente de Operações	Até o final do Mês 2
Lista de presença de cada módulo aplicado	Facilitador responsável pelo módulo	Até 2 dias úteis após a sessão
Termo de ciência do Código de Conduta	Facilitador responsável, entregue ao setor de RH	Até 2 dias úteis após a sessão
Lista de presença de reposição	Facilitador responsável	Até 2 dias úteis após a reposição

Documento gerado	Responsável pelo registro	Prazo de arquivamento
Consolidado de cobertura por unidade	Supervisora	Mensal
Registro do ciclo de reforço semestral	Facilitador responsável	Até 2 dias úteis após cada visita

13. INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

Indicador	Meta	Responsável pelo acompanhamento
Cobertura do ciclo inicial nas 38 unidades	Mínimo de 90%, com reposição contínua	Supervisora
Colaboradores ausentes com reposição concluída em até 15 dias	100%	Supervisora
Novos colaboradores com capacitação concluída em até 30 dias	100%	Gerente de unidade, com apoio da Supervisora
Unidades que receberam o ciclo de reforço semestral	100%	Gerente de Operações
Termos de ciência do Código de Conduta arquivados no RH	100% dos colaboradores capacitados	Setor de Gestão de Pessoas

14. RESPONSABILIDADES CONSOLIDADAS

Gerente de Operações: define a agenda inicial de capacitação em conjunto com a Supervisora; conduz módulos voltados ao pessoal administrativo; acompanha a cobertura consolidada do lote; participa da consolidação anual e do planejamento do ciclo seguinte.

Supervisora: consolida a agenda por unidade; conduz a maior parte dos módulos assistenciais e itinerantes, junto aos Responsáveis Técnicos; identifica colaboradores ausentes e agenda reposições; verifica a visibilidade dos materiais do Programa em cada visita; consolida os indicadores de cobertura para a auditoria interna.

Responsáveis Técnicos: conduzem os módulos correspondentes à sua área técnica, especialmente o Módulo B, no caso do Responsável Técnico de Enfermagem, junto às equipes itinerantes; reportam ao Gestor de Integridade qualquer situação identificada durante a condução das capacitações que possa representar risco de integridade.

Gerente de unidade: garante a participação da equipe nas sessões agendadas; aplica a capacitação de integração a todo novo colaborador dentro de trinta dias; assina e arquiva os termos de ciência coletados.

Gestor de Integridade: recebe os relatórios de cobertura consolidados; apoia os multiplicadores em dúvidas de conteúdo que não consigam responder com segurança; incorpora os resultados da capacitação de Nível 2 aos relatórios semestrais do Programa.

Porto Alegre, 29 de agosto de 2026.



José Euderaldo Costa Gomes Filho

Gerente de Integridade