

Programa de
Acreditação,
Integridade e
Qualidade



TRILHA DE CONDUTA PARA AVALIADORES EM ACREDITAÇÃO



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Integridade

- Atuar sempre com honestidade e transparência
- Declarar qualquer conflito de interesse real ou potencial
- Manter coerência entre valores declarados e práticas efetivas

Imparcialidade

- Basear avaliações exclusivamente em evidências
- Tratar todas as ouvidorias com equidade
- Suspender julgamentos prévios e preconceitos

Confidencialidade

- Proteger informações sensíveis obtidas durante a avaliação
- Usar dados exclusivamente para fins da acreditação
- Manter discrição sobre processos internos observados, vedado o compartilhamento

Construtividade

- Focar no desenvolvimento e melhoria contínua
- Propor soluções viáveis e contextualizadas
- Reconhecer e valorizar boas práticas identificadas

TRILHA DE CONDUTA POR FASE

FASE 1: PRÉ-AVALIAÇÃO

Para o Coordenador da Equipe:

- Receber designação formal da Ouvidoria Geral/GT
- Compor equipe de avaliadores sem conflitos de interesse
- Distribuir responsabilidades conforme competências individuais
- Alinhar cronograma e metodologia com GT/SMS
- Estabelecer canais de comunicação claros com todas as instâncias

Para Todos os Avaliadores:

- Estudar documentação prévia da ouvidoria a ser avaliada
- Revisar critérios de acreditação e instrumentos de avaliação
- Declarar conflitos de interesse ao coordenador
- Participar de alinhamento metodológico da equipe
- Atuar de forma colaborativa

Situações Críticas – Quando Buscar Orientação:

- Conhecimento pessoal com gestores da ouvidoria
- Vínculos familiares ou de amizade com equipe avaliada
- Interesses econômicos ou políticos na instituição
- Participação anterior em processos da ouvidoria avaliada
- Dúvidas sobre adequação pessoal para a avaliação

FASE 2: DURANTE A AVALIAÇÃO

Conduta Investigativa:

- Manter postura respeitosa e profissional em todos os contatos
- Usar métodos analíticos apropriados conforme situação observada
- Registrar observações de forma sistemática e objetiva
- Validar interpretações com múltiplas fontes quando possível
- Comunicar dificuldades ao coordenador da equipe imediatamente

Relacionamento com Avaliados:

- Apresentar-se claramente e explicar o processo de acreditação
- Esclarecer objetivos da avaliação e metodologia utilizada
- Manter diálogo construtivo focado no desenvolvimento institucional
- Evitar promessas ou compromissos além do escopo da avaliação
- Respeitar limitações de tempo e disponibilidade da equipe local

Coleta e Tratamento de Dados:

- Solicitar apenas informações necessárias para a avaliação (princípio da finalidade)
- Proteger ou anonimizar/ocultar dados sensíveis observados ou coletados
- Evitar cópias impressas ou digitais desnecessárias de documentos confidenciais
- Usar informações exclusivamente para fins da acreditação
- Descartar adequadamente rascunhos e anotações pessoais (fragmentação)

Situações Problemáticas – Protocolo de Atuação:

—• Se identificar irregularidades graves:

- Documentar objetivamente a situação observada
- Comunicar imediatamente ao coordenador da equipe
- Não confrontar diretamente os responsáveis
- Aguardar orientação da Ouvidoria Geral/GT
- Manter confidencialidade até definição de encaminhamentos

— Se receber pressões ou interferências:

- Manter postura firme e educada
- Registrar a ocorrência detalhadamente
- Comunicar ao coordenador sem demora
- Não ceder a pressões que comprometam a avaliação
- Buscar apoio da Ouvidoria Geral/GT se necessário

— Se surgir conflito entre avaliadores:

- Dialogar primeiro no âmbito da equipe
- Buscar mediação do coordenador
- Documentar divergências metodológicas, jurídicas ou éticas
- Escalar para a Coordenação do GT (CGM/OGM) se não houver consenso
- Manter profissionalismo independente de diferenças pessoais

FASE 3: PÓS-AVALIAÇÃO

Elaboração do Relatório:

- Fundamentar conclusões em evidências coletadas
- Usar linguagem clara e técnica apropriada
- Equilibrar pontos fortes e oportunidades de melhoria
- Propor recomendações viáveis e contextualizadas
- Revisar coletivamente antes da finalização

Comunicação de Resultados:

- Apresentar resultados de forma construtiva na premissa do caminho da qualidade
- Esclarecer critérios utilizados e metodologia aplicada
- Dialogar sobre recomendações e sua implementação
- Manter abertura para esclarecimentos adicionais
- Encaminhar relatório final conforme procedimentos do GT

Pós-Processo:

- Manter confidencialidade sobre informações obtidas
- Descartar por fragmentação documentos de trabalho conforme orientação
- Disponibilizar-se para esclarecimentos futuros se solicitado
- Participar de avaliação do próprio processo quando demandado
- Contribuir para aperfeiçoamento dos procedimentos de acreditação

MATRIZ DE ESCALAÇÃO DE CONFLITOS

NÍVEL 1 Coordenador da Equipe

Situações:

- Dúvidas metodológicas menores
- Conflitos interpessoais na equipe
- Questões logísticas e de cronograma
- Interpretações divergentes sobre critérios

Ação: Comunicação direta e imediata

NÍVEL 2 GT/SMS (Suporte Logístico)

Situações:

- Problemas de acesso ou logística
- Necessidade de recursos adicionais
- Questões administrativas complexas
- Mudanças de cronograma significativas

Ação: Coordenador escala para GT/SMS

NÍVEL 3 Ouvidoria Geral do Município

Situações:

- Conflitos éticos graves
- Irregularidades identificadas
- Interferências externas na avaliação
- Questionamentos sobre legitimidade do processo
- Situações que possam comprometer a credibilidade

Ação: Escalação formal com documentação



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Contatos de Emergência Ética:

Ouvidoria Geral: [campo editável]

Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COPI): [campo editável]

Coordenação: [campo editável]

Logística: [campo editável]

Protocolos de Comunicação:

Situações rotineiras: Enviar email ou telefonar em horário comercial

Situações urgentes ou críticas: Contato imediato independente de horário

Documentação formal: Email com cópia para coordenador



CHECKLIST DE AUTORRESPONSABILIDADE

—• Antes de cada avaliação, pergunte-se:

- Estou preparado tecnicamente para esta avaliação?
- Tenho algum conflito de interesse a declarar?
- Estou com disposição adequada para uma avaliação?
- Conheço os canais de comunicação e escalção?
- Compreendo meu papel na equipe e no processo?

—• Durante a avaliação, monitore:

- Estou mantendo postura profissional e ética?
- Minhas interpretações estão baseadas em evidências?
- Estou contribuindo construtivamente para o processo?
- Comuniquei adequadamente qualquer situação problemática?
- Estou respeitando confidencialidades necessárias?

—• **Após a avaliação, reflita:**

- Cumpri adequadamente meu papel no processo?
- Contribuí para um resultado justo e construtivo?
- Mantive integridade ética durante todo o processo?
- Apreendi algo que possa contribuir para próximas avaliações?
- Tenho sugestões para aperfeiçoamento do processo?

COMPROMISSO FINAL

Como avaliador no Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade, autorizo o compartilhamento dos meus dados funcionais e/ou disponibilizados espontaneamente e comprometo-me a:

- Atuar com integridade, imparcialidade e construtividade
- Respeitar a confidencialidade e dignidade de todas as partes
- Comunicar situações problemáticas aos canais apropriados
- Contribuir para o desenvolvimento das ouvidorias avaliadas
- Manter-me disponível para esclarecimentos necessários
- Colaborar para o aperfeiçoamento contínuo do programa

Data:

Ass.: _____

Nome:

RF:



PREFEITURA DE
SÃO PAULO