



Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 1/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

CONTROLE DE APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Marcelo de Sousa Monteiro	Anastácia da Silva Santos	Paulo Roberto de Carvalho Nunes
	Elane Galdino Paulo	Anastácia da Silva Santos
		Kelly Darlane Nepomuceno Ramos

HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES

EDIÇÃO	DATA	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EDIÇÃO ANTERIOR
01	01/09/2010	Edição inicial
02	13/06/2011	2ª Edição
03	10/08/2011	3ª Edição
04	06/03/2012	4ª Edição
05	24/09/2012	Item 5.5.3
06	14/06/2013	6ª Edição
07	14/10/2013	Item 7.3
08	23/10/2014	8ª Edição
09	26/10/2015	Item 2 – Campo de Aplicação (Escopo)
10	20/12/2018	10ª Edição

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 2/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	CAMPO DE APLICAÇÃO (ESCOPO)	3
3.	TERMOS E DEFINIÇÕES.....	3
3.1	LISTAS DE SIGLAS	3
3.2	CONCEITUAÇÃO	4
4.	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	7
4.1	ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO	7
4.2	ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS ...	8
4.3	DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
4.4	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS.....	9
5.	LIDERANÇA	9
5.1	LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO	9
5.2	POLÍTICA	10
5.3	PAPEIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS.....	10
6.	PLANEJAMENTO	11
6.1	AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES	11
6.2	OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS.....	11
6.3	PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SUAS MUDANÇAS	12
7.	GESTÃO DE APOIO E RECURSOS	12
7.1	RECURSOS	12
7.2	COMPETÊNCIA	13
7.3	CONSCIENTIZAÇÃO	14
7.4	COMUNICAÇÃO	14
7.5	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA.....	14
8.	OPERAÇÃO.....	15
8.1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS	15
8.2	REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	16
8.3	PROJETOS E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	17
8.4	AQUISIÇÃO.....	19
8.5	PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO	19
8.6	CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES	20
9.	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	20
9.1	MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	21
9.2	AUDITORIA INTERNA.....	22
9.3	ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO SUPERIOR.....	22
10.	MELHORIA.....	23
10.1	GENERALIDADES	23
10.2	NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA.....	23
10.3	MELHORIA CONTÍNUA	23
11.	CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE.....	23
12.	REVISÃO	24
13.	APROVAÇÃO.....	24
14.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
15.	ANEXOS	25

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 3/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

1. OBJETIVO

Este Manual da Qualidade é documento integrante do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Nele, são comunicadas a Política e os Objetivos Gerais da Qualidade, bem como é definida a estrutura organizacional do SGQ.

Ao adotar o Sistema de Gestão da Qualidade baseado na ABNT NBR ISO 9001:2015, a CGE tem por objetivos gerais:

- Demonstrar sua capacidade em fornecer serviços de forma consistente, com o propósito de atender aos requisitos dos clientes da organização, além das regulamentações aplicáveis;
- Aumentar a satisfação desses clientes por meio da aplicação dos requisitos, incluindo processos para monitoramento da sua satisfação, melhoria contínua e prevenção de não conformidades.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO (ESCOPO)

O Sistema de Gestão da Qualidade da CGE abrange suas instalações no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora – Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima - Edifício SEPLAG – 2º Andar, Fortaleza/CE e na Central de Atendimento 155 – Rua Raimundo Alcoforado, nº 777-B – Canindé/CE, tendo como escopo a prestação de serviços de:

- Auditoria Interna Governamental (Regularidade da Gestão, de Obras Públicas, de Tecnologia da Informação e Comunicação, de Desempenho e de Processo) em órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- Controle Interno Preventivo (Racionalização e o monitoramento de processos organizacionais, com foco na gestão de riscos);
- Fomento ao Controle Social (Gestão dos sistemas estaduais de ouvidoria, transparência, ética e de acesso à informação);
- Ações Estratégicas (Elaboração e disseminação de medidas estratégicas de aperfeiçoamento e consolidação do Sistema de Controle Interno);
- Tecnologia da Informação e Comunicação (planejamento e coordenação de ações relacionadas à TIC);
- Assessoramento e Suporte Administrativo à Direção, à Gerência Superior e às unidades administrativas da CGE nos assuntos de natureza jurídica, desenvolvimento organizacional e modernização institucional, comunicação interna e externa, ações de administração geral e de gerenciamento do Sistema de Gestão da Qualidade.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

3.1 LISTAS DE SIGLAS

- **ADINS** – Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional.
- **ASCOM** – Assessoria de Comunicação.
- **ASJUR** – Assessoria Jurídica.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 4/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

- **CAEST** – Coordenadoria de Ações Estratégicas.
- **COAUD** – Coordenadoria de Auditoria Interna Governamental.
- **CFOCS** – Coordenadoria de Fomento ao Controle Social.
- **CGE** – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.
- **COAFI** – Coordenadoria Administrativo-Financeira.
- **COINP** – Coordenadoria de Controle Interno Preventivo.
- **COTIC** – Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- **COGERF** – Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal.
- **FAC** – Formulário para Ação Corretiva e de Melhoria.
- **QUALI** – Assessoria de Gestão da Qualidade.
- **SEFAZ** – Secretaria da Fazenda.
- **SEPLAG** – Secretaria do Planejamento e Gestão.
- **TCE** – Tribunal de Contas do Estado.

3.2 CONCEITUAÇÃO

- **Ação Corretiva** – Ação implementada para eliminar a causa raiz da não conformidade, do defeito ou de outra situação indesejável, de forma a evitar a sua repetição.
- **Análise Crítica do Sistema de Gestão** – Exame documentado e sistemático do Sistema de Gestão, visando assegurar sua contínua adequação e eficácia em atender aos requisitos normativos aplicáveis.
- **Auditor Interno** – Pessoa qualificada para efetuar auditorias internas no Sistema de Gestão.
- **Auditoria Interna e Externa** – Processo sistemático, documentado e independente para avaliar, através de evidências objetivas, a adequação do Sistema de Gestão aos requisitos da Norma.
- **Cliente** – Usuário que demanda habitualmente os serviços prestados pelos órgãos e/ou pela Organização.
- **Comitê da Qualidade** – Grupo de servidores da CGE, formalmente constituído, que tem por objetivo assegurar o estabelecimento, a implantação e a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a NBR ISO 9001:2015.
- **Competência** – Capacidade demonstrada para aplicar conhecimentos e habilidades.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 5/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

- **Conformidade** – Atendimento a requisitos especificados.
- **Controle de Documentos** – Atividade que determina a forma de identificar, elaborar, verificar, aprovar, emitir, distribuir, treinar, implementar, utilizar, revisar e cancelar os documentos do Sistema de Gestão.
- **Direção Superior** – Grupo de gestores que dirigem e controlam a CGE no mais alto nível hierárquico.
- **Documento Obsoleto** – Documento cujo prazo de vigência está expirado ou que foi substituído por um novo documento válido.
- **Documentos Externos** – São normas regulamentares, portarias e leis aplicáveis ao Sistema de Gestão.
- **Documentos Internos** – São normas regulamentares, portarias e leis aplicáveis ao Sistema de Gestão, as quais dizem respeito à atuação da CGE.
- **Eficácia** – Grau de alcance das metas planejadas para um período de tempo estabelecido.
- **Eficiência** – Relação entre o resultado obtido e os recursos utilizados para sua obtenção, mantidos os padrões de qualidade.
- **Evidência Objetiva** – Informação cuja veracidade pode ser comprovada com base em fatos obtidos através de observação, medição, ensaios ou outros meios.
- **Experiência** – Forma de conhecimento adquirido e aprimorado com sua prática.
- **Fornecedor** – Organização ou pessoa que fornece um produto ou serviço à CGE.
- **Formulário** – Modelo de documento com lacunas a serem preenchidas pelo interessado.
- **Gestão do Sistema** – Conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar a Organização, através da política de qualidade, dos objetivos, do planejamento, do controle, da garantia e da melhoria da qualidade.
- **Indicador de Qualidade** – São instrumentos de medição que permitem acompanhar e avaliar os resultados das metas.
- **Manual do Sistema de Gestão da Qualidade** – Documento que comunica a Política e os Objetivos Gerais da Qualidade, bem como descreve a estrutura organizacional do SGQ da CGE.
- **Melhoria da Qualidade** – Ações implementadas nas organizações com o intuito de aumentar a eficácia e a eficiência das atividades e dos processos, proporcionando benefícios adicionais tanto à organização quanto aos clientes.
- **Meta** – Níveis de desempenho pretendidos para determinado período de tempo.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governo do Estado do Ceará		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 6/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

- **Não conformidade** – Não atendimento a um requisito especificado.
- **Oportunidade de Melhoria** – Evidência que identifica uma necessidade de ação a ser implementada com o intuito de aumentar a eficácia e a eficiência das atividades e dos processos, proporcionando benefícios adicionais tanto à organização quanto aos clientes.
- **Organização** – Companhia, corporação, firma, órgão, instituição ou empresa, pública ou privada, estruturada e constituída por pessoas com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relações.
- **Planejamento** – Definição das atividades que devem ser desenvolvidas com vistas a atingir os objetivos, as metas, os prazos e os requisitos necessários à aplicação de elementos que compõem o Sistema de Gestão.
- **Plano de Ação** – É um planejamento específico, resultante dos desdobramentos das estratégias estabelecidas, que define as atividades a serem executadas, os responsáveis, os prazos e os métodos a serem utilizados.
- **Procedimento** – Forma descritiva da execução de uma atividade ou processo.
- **Processo** – conjunto de atividades relacionadas entre si que transformam insumos em produtos.
- **Produto** – Resultado de atividades ou processos.

Nota1. O termo produto pode incluir serviços, materiais e equipamentos, materiais processados, informações ou uma combinação destes.

- **Produto Não Conforme** – Produto que não atende a um ou mais requisitos especificados.
- **Qualidade** – Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.
- **Rastreabilidade** – Capacidade de recuperar o histórico, a aplicação ou a localização daquilo que está sendo considerado.
- **Recursos** – Recursos humanos e financeiros, instalações, equipamentos, informações, técnicas e métodos necessários ao funcionamento do Sistema de Gestão.
- **Registros** – Documentos que fornecem evidências objetivas do atendimento aos requisitos específicos e a eficácia de funcionamento de um elemento do Sistema de Gestão.
- **Representante da Direção** – Autoridade formalmente designada pela Direção para assegurar que o Sistema de Gestão está estabelecido, implementado e mantido de acordo com a NBR ISO 9001:2015.
- **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)** – Estrutura Organizacional, procedimentos, processos e recursos necessários para implementar, manter e melhorar a Gestão da Qualidade.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 7/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO

Em 2003, o Poder Executivo do Estado do Ceará instituiu por meio da Lei nº 13.297/2003, seu órgão central de controle interno, inicialmente chamado de Secretaria da Controladoria (Secon). Ao longo dos anos, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado passou por transformações, ampliando suas competências institucionais, abrigando hoje as ações dos sistemas governamentais de Ouvidoria, Controladoria e Auditoria Governamental.

Sua estrutura organizacional e competências estão dispostas na Lei nº 13.875/2007, alterada pela Lei nº 15.360/2013, e regulamentadas no Decreto nº 32.070, de 18 de outubro de 2016, no esforço contínuo de atender às políticas e estratégias da ação governamental previstas nas suas atribuições.

Com o objetivo de estabelecer as diretrizes para sua atuação, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) elaborou seu Planejamento Estratégico para o período de 2015 a 2022, contando com a participação de todos os seus servidores e colaboradores. Para acompanhar as ações que visam atingir os objetivos estabelecidos, a CGE edita metas anuais, consolidando propostas de todas as suas áreas de atuação.

O planejamento estratégico da CGE está ancorado na definição de cenários econômico, político, sócio-cultural e tecnológico, cabendo destacar a sustentabilidade ambiental, a transparência, a participação social, a redução das desigualdades e o aumento da escolaridade.

A análise do ambiente interno da organização permitiu a identificação de seus pontos fortes e fracos, considerando os elos da cadeia de valor, que foi atualizada de modo a prever todas as atividades de apoio e atividades primárias que hoje estão previstas como competências legais da CGE.

De outra parte, a análise do ambiente externo identificou as oportunidades e ameaças para cada uma das tendências definidas para a organização, cabendo destacar dentre estas o fortalecimento da governança, a atuação em rede, a gestão de riscos e resultados e o fortalecimento do controle social.

Dentre os desafios a serem vencidos pela CGE, cabe destacar a consolidação do controle interno preventivo baseado na gestão por processos, a universalização do atendimento em ouvidoria e acesso à informação, a educação para o controle social, o fortalecimento da ética e da transparência e a estruturação e disponibilização de informações estratégicas para a tomada de decisão.

Missão

Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para a oferta dos serviços públicos com qualidade.

Visão

Ser reconhecida pela sociedade cearense como instituição que assegura a adequada aplicação dos recursos e contribui para a entrega dos serviços públicos com qualidade.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 8/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

Valores

- Cooperação;
- Ética;
- Excelência;
- Transparência;
- Compromisso;
- Confiabilidade;
- Imparcialidade;
- Responsabilidade Socioambiental.

4.2 ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS

As partes interessadas consideradas relevantes para o SGQ da CGE estão abaixo informadas, estando descritos nos mapas de processos os requisitos dessas partes interessadas:

Principais Clientes

- Assembleia Legislativa do Estado do Ceará
- Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal – COGERF
- Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI
- Comitês Setoriais de Acesso à Informação – CSAIs
- Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI
- Governador do Estado do Ceará
- Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual
- Sociedade Cearense
- Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE-CE

Principais Fornecedores

- Cidadão
- Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI
- Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI
- Controladoria-Geral da União – CGU
- Dígito Tecnologia Ltda
- Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice
- Empresa de Telefonia Oi
- Empresas de Terceirização de Mão de Obra
- Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual
- Secretaria do Tesouro Nacional – STN
- Tribunal de Contas da União – TCU
- Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE-CE

Principais Parceiros

- Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGP-CE
- Parceiros (Sistema e-Parcerias)

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 9/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

4.3 DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

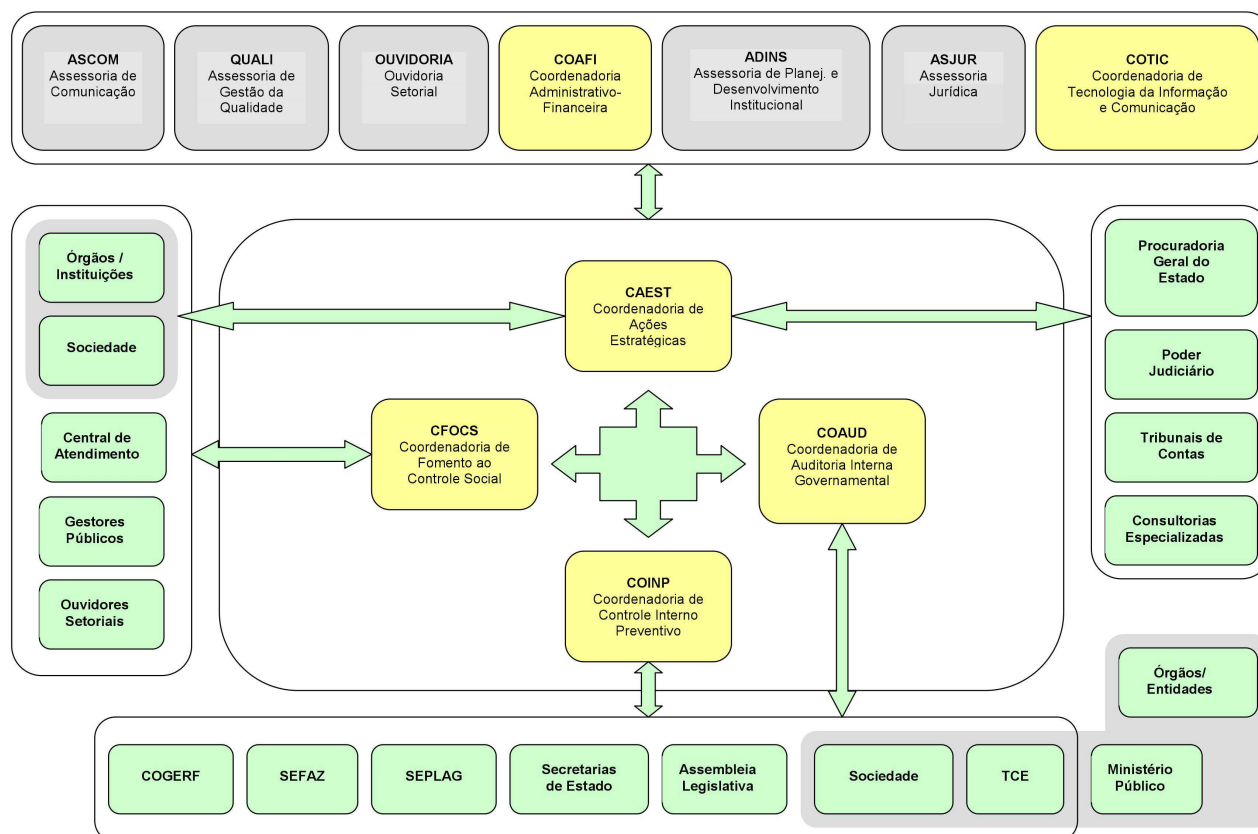
A CGE determinou os limites e a aplicabilidade do seu SGQ, estabelecendo o seu escopo conforme descrito no item 2 deste Manual. Nesse sentido, considerou:

- as questões externas e internas referidas no item 4.1;
- os requisitos das partes interessadas pertinentes referidos no item 4.2;
- os produtos e serviços da organização.

4.4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS

A CGE estabelece, documenta, implementa, mantém e melhora continuamente a eficácia de seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com o requisito da NBR ISO 9001:2015.

Os processos alvos do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE, sua sequência e interação são apresentados a seguir.



5. LIDERANÇA

5.1 LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

5.1.1 Generalidades

Os processos da CGE são definidos, projetados, controlados e gerenciados, tendo como base o foco no cliente. A Direção Superior é responsável por assegurar que as necessidades e

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 10/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

expectativas dos clientes sejam determinadas e traduzidas em adequados requisitos internos de atendimento ao cliente.

Nesse sentido, a Direção Superior demonstra seu comprometimento e liderança com a qualidade e com o alcance dos requisitos do cliente por meio de:

- Estabelecimento de um Planejamento Estratégico Corporativo;
- Criação de ambiente para conscientização, engajamento e alcance dos requisitos do cliente, assim como requisitos regulamentares;
- Apoio aos outros papéis pertinentes da gestão quanto à demonstração de suas lideranças às áreas sob sua responsabilidade;
- Estabelecimento de política e objetivos para a Gestão da Qualidade;
- Estabelecimento de um Sistema de Gestão da Qualidade formal;
- Realização de análises críticas do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promoção do uso da abordagem de processos e da mentalidade de risco;
- Fornecimento de recursos compatíveis com a manutenção e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

5.1.2 Foco no Cliente

A Direção Superior demonstra liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente assegurando que os requisitos sejam determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação dos clientes.

As necessidades e expectativas dos clientes são determinadas e traduzidas em requisitos internos, bem como são avaliadas, quanto à sua satisfação, a partir da realização de pesquisas de satisfação juntos aos clientes.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 Política da Qualidade

A Política da Qualidade da CGE é:

“Prestar serviços de controladoria, auditoria, ouvidoria e transparência com foco em:

Compromisso com a melhoria contínua das pessoas e dos processos;

Governança com transparência, equidade e responsabilidade; e

Excelência no atendimento ao cliente”.

5.2.2 Comunicando a Política da Qualidade

A Política da Qualidade é comunicada a todos os servidores e colaboradores, sendo avaliada nas reuniões de análise crítica da Direção Superior e, quando necessário, revisada.

5.3 PAPEIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

5.3.1 Responsabilidade e autoridade

As responsabilidades, as autoridades e a inter-relação do pessoal que administra, desempenha e verifica as atividades que influenciam o SGQ estão definidas nas normas e nos procedimentos

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 11/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE.

5.3.2 Representante da direção

O Representante da Direção - RD do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE é designado por meio de Portaria e suas atribuições estão definidas no Regimento Interno do Comitê da Qualidade.

Conforme definido no mencionado Regimento, as responsabilidades do RD do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE, dentre outras, são:

- Assegurar que os processos e requisitos necessários à implantação do Sistema de Gestão da Qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos de acordo com a Norma NBR ISO 9001:2015;
- Informar ao Secretário de Estado Chefe da CGE quanto ao desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- Assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a organização;
- Representar o Comitê da Qualidade junto à Direção Superior e o Sistema de Gestão da Qualidade junto às entidades da sociedade.

6. PLANEJAMENTO

6.1 AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

Os riscos e oportunidades de cada área são abordados em seus respectivos Mapas de Processos, sendo tratados no âmbito do Comitê da Qualidade e nas reuniões de Análise Crítica.

Além disso, esta CGE compromete-se em dotar seus servidores e colaboradores de conhecimentos necessários ao efetivo gerenciamento de riscos, aprovando capacitações sobre o tema.

Tais ações asseguram que o Sistema de Gestão da Qualidade alcance os resultados pretendidos, aumentando os efeitos desejáveis e suas melhorias, além de, prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis.

6.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS

Os objetivos gerais do SGQ da CGE são desmembrados em objetivos específicos por processo, os quais são definidos no documento Indicadores de Qualidade da CGE (vide modelo no ANEXO II), bem como seus indicadores, conceituação e modo de cálculo.

Os objetivos específicos do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são mensuráveis e coerentes com a Política da Qualidade.

Os produtos e processos da CGE possuem indicadores de eficácia e eficiência, que são definidos pela Direção Superior em conjunto com o Comitê da Qualidade, para que se possa monitorar os resultados dos processos, assim como se os requisitos estabelecidos para os produtos foram atendidos.

Nas análises críticas da Direção, são definidos ou revisados os objetivos, os indicadores e as metas para a Gestão da Qualidade. Nessas análises são levados em conta os fatores

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 12/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

financeiros, operacionais, tecnológicos, de clientes e de pessoal para a revisão e o estabelecimento de novos objetivos. Os indicadores são revisados pelos gestores dos processos, quando necessário.

A CGE assegura que os colaboradores estão conscientes da pertinência e importância de suas atividades e de como eles contribuem para o alcance dos objetivos da qualidade através de treinamentos e reuniões, sendo registradas em listas de presenças e/ou atas de reuniões.

6.3 PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SUAS MUDANÇAS

A elaboração do Planejamento do Sistema de Gestão da CGE é de responsabilidade do Comitê da Qualidade e obedece ao documento Indicadores de Qualidade da CGE (ANEXO II).

A Direção Superior da CGE assegura que o planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como o referente a mudanças:

- É realizado de forma a satisfazer os requisitos gerais do SGQ, bem como os objetivos da qualidade;
- Garante que a integridade do sistema é mantida quando mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade são implementadas.

A CGE possui um planejamento estratégico que contempla o seu Sistema de Gestão da Qualidade, apresentando os projetos estratégicos para consecução de sua visão de longo prazo.

A CGE define os seus clientes e busca atender aos seus requisitos com excelência em todos os seus processos.

7. GESTÃO DE APOIO E RECURSOS

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

A Direção Superior da CGE determina e provê recursos para o SGQ. Estes recursos se aplicam ao gerenciamento dos processos e rotinas de trabalho, assim como necessidades de melhoria da eficácia do SGQ e aumento da satisfação do cliente.

A gestão orçamentária e financeira da CGE é realizada de acordo com os procedimentos P.ADINS.001 – Planejamento e Acompanhamento Orçamentário e Financeiro e P.COAFI.002 – Execução Orçamentária e Financeira.

7.1.2 Pessoas

A CGE determina e provê as pessoas necessárias para a implementação eficaz do seu SGQ e para a operação e controle de seus processos.

7.1.3 Infraestrutura

A infraestrutura necessária para garantir a qualidade dos serviços da CGE está detalhada por processo, conforme registrado no respectivo Mapa do Processo, cujo modelo de documento encontra-se no ANEXO I.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governo do Estado do Ceará		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 13/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

A gestão do patrimônio da CGE é realizada de acordo com o procedimento P.COAFI.004 – Gestão de Patrimônio.

Nota2. O termo infraestrutura pode incluir edifícios/utilidades associadas, equipamentos, incluindo materiais, máquinas, ferramentas, software etc.

7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos

A CGE proporciona condições sociais, psicológicas e físicas para o desenvolvimento das atividades inerentes a cada processo, tais como: espaço, iluminação, climatização, limpeza, conforto e segurança.

7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição

A CGE determina e provê os recursos necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis em relação ao monitoramento referente à verificação de conformidade de seus produtos e serviços, conforme constante nos Mapas de Processo.

7.1.6 Conhecimento Organizacional

O conhecimento necessário para a operação dos processos e o alcance da conformidade de produtos e serviços está baseado em informações constantes nos Mapas de Processo e nos Procedimentos registrados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

Além disso, são realizados eventos institucionais como o Encontro Estadual de Controle Interno, os Fóruns Permanentes de Controle Interno e as reuniões de Fomento ao Controle Social, nos quais são apresentados e discutidos temas relacionados à atuação da CGE, tendo como objetivo o aperfeiçoamento do exercício de suas atribuições institucionais por meio do compartilhamento de boas práticas e de experiências exitosas.

7.2 COMPETÊNCIA

Existem processos que estabelecem as diretrizes para o atendimento às necessidades de capacitação dos servidores e colaboradores.

As atividades para levantamento da necessidade de capacitação, realização e avaliação de sua eficácia estão definidas no procedimento P.ADINS.002 – Desenvolvimento de Pessoas.

A CGE tem o compromisso de desenvolver seus servidores e colaboradores, fazendo com que eles recebam treinamento adequado para garantir sua conscientização em relação à:

- Importância do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Problemas e consequências danosas decorrentes da inobservância de procedimentos especificados;
- Importância do atendimento aos requisitos dos clientes.

A CGE mantém registros de educação, treinamento, experiência e habilidades dos seus servidores e colaboradores.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 14/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

7.3 CONSCIENTIZAÇÃO

A CGE assegura que seus servidores e colaboradores estão cientes:

- da política da qualidade;
- dos objetivos da qualidade pertinentes;
- da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo os benefícios de desempenho melhorado;
- das implicações de não estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade.

7.4 COMUNICAÇÃO

A Direção Superior assegura a existência de processos de comunicação, de acordo com o procedimento P.ASCOM.001 – Comunicação Interna e Externa da CGE, com o objetivo de disseminar os conceitos relativos à norma de referência e à eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade. Tal procedimento abrange os seguintes tópicos:

- sobre o que comunicar;
- quando comunicar;
- com quem se comunicar;
- como comunicar;
- quem comunica.

7.5 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

A estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE está definida conforme o disposto abaixo:

- Política da Qualidade, Objetivos, Processos, Metas e Indicadores;
- Manual do Sistema de Gestão da Qualidade – N.QUALI.001;
- Normas do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Mapas de Processos;
- Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Documentos de Apoio e Documentos Regulamentares aplicáveis;
- Formulários e Registros da Qualidade.

O Manual da Qualidade, os Mapas de Processos e os Procedimentos são disponibilizados a todos os servidores e colaboradores por meio da *intranet* e aos cidadãos por meio do *site* institucional. Todos em formato não editável, cujo controle de divulgação de edição atualizada está sob responsabilidade da Assessoria de Gestão da Qualidade.

A cópia disponibilizada eletronicamente é considerada controlada até o momento de sua impressão.

7.5.2 Manual da Qualidade

Este Manual descreve em linhas gerais os principais elementos do SGQ e fornece orientação sobre a documentação associada, devendo ser controlado de acordo com o procedimento

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 15/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

P.QUALI.001 – Controle de Documentos Internos, Externos e Registros.

7.5.3 Controle de Informação Documentada

A CGE possui um procedimento (P.QUALI.001 – Controle de Documentos Internos, Externos e Registros) que define o controle para todos os instrumentos normativos.

Os controles definidos asseguram que:

- Os instrumentos normativos sejam analisados criticamente e aprovados quanto à sua adequação, antes da sua emissão;
- Os instrumentos normativos estejam disponíveis em todos os locais onde são executadas operações essenciais para o funcionamento efetivo do SGQ;
- Os documentos de origem externa sejam identificados e sua distribuição controlada;
- Os instrumentos normativos não válidos e/ou obsoletos sejam prontamente removidos de todos os pontos de emissão ou uso, ou, de alguma forma, garantidos contra o uso não intencional;
- Quaisquer instrumentos normativos obsoletos retidos por motivos legais e/ou preservação do conhecimento sejam adequadamente identificados.

7.5.4 Controle de Registros

A CGE define controles para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros do SGQ, conforme definido no procedimento P.QUALI.001 – Controle de Documentos Internos, Externos e Registros.

São considerados registros da qualidade todos os resultados documentados que comprovam a execução de procedimentos conforme o requisito da NBR ISO 9001:2015, incluindo registro de fornecedores. Os registros são mantidos em condições adequadas para uma pronta recuperação, quando necessário, garantindo-se sua integridade e legibilidade.

O controle dos registros da qualidade é definido nas próprias normas e procedimentos de trabalho, os quais contêm informações sobre:

- Identificação – indicar o nome ou código do registro.
- Armazenamento – local onde se encontra o registro (informar se o registro está em arquivo físico ou digital).
- Proteção – forma utilizada para arquivamento ou cópia (suporte).
- Recuperação – forma pela qual os registros são organizados e por quem podem ser consultados.
 - Indexação – forma de classificação do registro (cronológica, por assunto, por área, por edição, por fornecedor etc.).
 - Acesso – informação sobre quem pode consultar o registro (restrito ou irrestrito).
- Retenção – quanto tempo o registro ficará disponível para consulta no âmbito do SGQ.
- Disposição – destino do registro após o tempo de retenção.

8. OPERAÇÃO

8.1 PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 16/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

Os processos da CGE, sua sequência e interação são apresentados no item 4.4 deste manual. Estes processos são operados sob condições controladas e os resultados são verificados com base na Política e Objetivos da Qualidade.

Para cada um dos processos, a CGE utiliza um formulário identificado como Mapa do Processo (ANEXO I), no qual são detalhados os seguintes itens:

- Nome do processo;
- Sigla do processo;
- Produtos resultantes;
- Clientes do processo;
- Requisitos ou critérios de aceitação dos clientes;
- Fornecedores do processo;
- Insumos;
- Requisitos ou critérios para homologação dos insumos disponibilizados pelos fornecedores;
- Atividades e procedimentos do processo;
- Forma de monitoramento do processo;
- Forma de monitoramento dos produtos;
- Indicador;
- Infraestrutura e recursos necessários para o bom desempenho do processo;
- Riscos;
- Oportunidades.

Para os processos definidos, a CGE:

- Determina seus impactos no atendimento aos requisitos dos serviços e dos clientes;
- Estabelece métodos e práticas na extensão necessária para uma operação consistente com a política da qualidade, objetivos e metas;
- Verifica o nível de operação dos processos para que estes atinjam a conformidade no serviço;
- Determina e implementa critérios e métodos para controlar os processos relacionados à qualidade dos serviços;
- Determina e implementa os recursos necessários para medição, monitoramento e acompanhamento, a fim de assegurar que os processos operem de maneira eficiente e que os resultados atendam aos requisitos especificados;
- Assegura disponibilidade de informação, documentação e registros que fornecem os meios necessários para dar suporte na operação e monitoramento dos processos;
- Fornece recursos necessários para a operação eficaz dos processos.

8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

A CGE determina os requisitos relacionados ao serviço no mapa de cada processo (ANEXO I), incluindo:

- Os requisitos especificados pelos clientes;
- Os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou intencional;
- Os requisitos estatutários e regulamentares relacionados ao serviço;

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governo do Estado do Ceará		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 17/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

- Qualquer requisito adicional determinado pela Direção Superior.

A comunicação com os clientes é feita por meio da Assessoria de Comunicação, de acordo com o disposto no procedimento P.ASCOM.001 – Comunicação Interna e Externa da CGE.

8.3 PROJETOS E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A CGE aplica metodologia para controle de projetos nas atividades de desenvolvimento de novas tecnologias de controle e de elaboração e execução de projetos de TIC, de acordo com os procedimentos P.CAEST.002 – Desenvolvimento e Implantação de Novas Tecnologias de Controle Interno e P.COTIC.001 – Elaboração e Execução de Projetos de TIC, respectivamente.

8.3.1 Planejamento do projeto e desenvolvimento

A CGE planeja e controla o desenvolvimento do projeto. Durante o planejamento do projeto e desenvolvimento, a CGE determina:

- Os estágios do projeto e desenvolvimento;
- As análises críticas, verificações e validações que sejam apropriadas para cada fase do projeto e desenvolvimento;
- As responsabilidades e autoridades para projeto e desenvolvimento;
- A natureza, duração e complexidades de suas atividades;
- Os recursos internos e externos necessários;
- O nível de controle esperado para cada processo de projeto e desenvolvimento;
- Os requisitos para a provisão subsequente de produtos e serviços;
- Informação documentada necessária para demonstrar que os requisitos de projeto e desenvolvimento foram atendidos.

A CGE gerencia as interfaces entre diferentes grupos envolvidos no projeto e desenvolvimento, para assegurar a comunicação eficaz e a designação clara de responsabilidades.

As saídas do planejamento são atualizadas apropriadamente, na medida em que o projeto e o desenvolvimento progredirem.

8.3.2 Entradas de projeto e desenvolvimento

Entradas relativas a requisitos de produto são determinadas e registros são mantidos. Essas entradas incluem:

- Requisitos de funcionamento e de desempenho;
- Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;
- Informações originadas de projetos anteriores semelhantes, quando existirem;
- Normas ou códigos de práticas que a organização tenha se comprometido a implementar;
- Outros requisitos essenciais para projeto e desenvolvimento.

Essas entradas são analisadas criticamente quanto à adequação. Os requisitos são completos, sem ambiguidades e não conflitantes entre si.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 18/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

8.3.3 Saídas de projeto e desenvolvimento

As saídas de projeto e desenvolvimento são apresentadas de uma forma que possibilitem a verificação em relação às entradas de projeto e desenvolvimento, sendo aprovadas antes de serem liberadas. Saídas de projeto e desenvolvimento:

- Atendem aos requisitos de entrada para projeto e desenvolvimento;
- Fornecem informações apropriadas para aquisição, produção e para fornecimento de serviço;
- Contêm ou referenciam critérios de aceitação do produto;
- Especificam as características do produto que são essenciais para seu uso seguro e adequado.

8.3.4 Análise crítica de projeto e desenvolvimento

São realizadas, em fases apropriadas, análises críticas sistemáticas de projeto e desenvolvimento, de acordo com as disposições planejadas, para:

- Avaliar a capacidade dos resultados do projeto e desenvolvimento em atender aos requisitos de entrada e saída;
- Identificar qualquer problema e propor as ações necessárias.

Entre os participantes dessas análises críticas estão incluídos representantes de funções envolvidas com o(s) estágio(s) do projeto e desenvolvimento que está(ão) sendo analisado(s) criticamente. São mantidos registros dos resultados das análises críticas e de quaisquer ações necessárias.

8.3.5 Verificação de projeto e desenvolvimento

Verificações são executadas para assegurar que as saídas do projeto e desenvolvimento estão atendendo aos requisitos de entrada do projeto e desenvolvimento. São mantidos registros dos resultados da verificação e de quaisquer ações necessárias.

8.3.6 Validação de projeto e desenvolvimento

A validação do projeto e desenvolvimento deve ser executada para assegurar que o produto resultante é capaz de atender aos requisitos para aplicação especificada ou uso intencional. A validação é concluída antes da entrega ou implementação do produto. São mantidos registros dos resultados de validação e de quaisquer ações necessárias.

8.3.7 Controle de alterações de projeto e desenvolvimento

As alterações de projeto e desenvolvimento são identificadas e os registros são mantidos. As alterações são analisadas criticamente, verificadas e validadas, como apropriado, e aprovadas antes da sua implementação. A análise crítica das alterações de projeto e desenvolvimento inclui a avaliação do efeito das alterações em partes componentes e no produto já entregue.

São mantidos registros dos resultados da análise crítica de alterações e de quaisquer ações necessárias, incluindo:

- As mudanças de projetos e desenvolvimento;
- Os resultados de análises críticas;

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 19/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

- As autorizações das mudanças;
- Ações tomadas para prevenir impactos adversos.

8.4 AQUISIÇÃO

A CGE assegura que os produtos e serviços adquiridos estejam conforme com os requisitos especificados de aquisição. Todas as aquisições são realizadas de acordo com:

Legislação Federal:

- Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964;
- Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992;
- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000;
- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- Lei nº 12.232, de 29 de abril de 2010;
- Decreto nº 9.412, de 18 de junho de 2018.

Legislação Estadual:

- PPA;
- LDO;
- LOA;
- Lei Complementar nº 65, de 03 de janeiro de 2008 e alterações;
- Lei nº 15.241, de 06 de dezembro de 2012;
- Decreto nº 28.086, de 10 de janeiro de 2006;
- Decreto nº 28.088, de 10 de janeiro de 2006;
- Decreto nº 28.089, de 10 de janeiro de 2006 e alterações;
- Decreto nº 28.397, de 21 de setembro de 2006;
- Decreto nº 32.824, de 11 de outubro de 2018;
- Decreto nº 32.893, de 07 de dezembro de 2018.

A CGE avalia e seleciona fornecedores com base na sua capacidade em fornecer produtos e serviços de acordo com os requisitos da organização e da legislação citada acima.

Os produtos/serviços adquiridos são inspecionados adequadamente a fim de se assegurar que atendem aos requisitos especificados.

A metodologia de aquisição de bens e serviços e acompanhamento de licitações é definida no procedimento P.COAFI.001 – Aquisição de Bens e Serviços.

A avaliação dos fornecedores críticos à execução das atividades da CGE é realizada por todas as áreas, por meio do formulário para Avaliação de Fornecedores (ANEXO III). Os fornecedores considerados críticos são identificados nos mapas de cada processo.

8.5 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO

8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço

A CGE planeja e realiza a produção e o fornecimento de seus serviços sob condições controladas, incluindo:

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governo do Estado do Ceará		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 20/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

- Descrição das características dos produtos;
- Disponibilização de normas e procedimentos documentados;
- Uso de infraestrutura e ambientes adequados;
- Designação de pessoas competentes;
- Implementação de medição e monitoramento definidos nos procedimentos operacionais e ações para prevenir erros humanos.

8.5.2 Validação dos processos de produção e de provisão de serviço

Os requisitos para validação dos processos são: atendimento aos requisitos do serviço, aprovação de equipamentos, uso de métodos e procedimentos específicos e qualificação dos profissionais.

A validação e a revalidação dos processos são analisadas nas reuniões de análise crítica pela Direção Superior, sendo registradas em ata de reunião.

8.5.3 Identificação e rastreabilidade

A CGE identifica clientes, serviços, produtos e documentações por meios adequados ao longo de todo o processo, usando sistemas informatizados existentes na organização.

Os documentos são identificados e controlados de acordo com as normas e os procedimentos operacionais.

8.5.4 Propriedade pertencente ao cliente

A CGE garante o cuidado com a propriedade do cliente enquanto estiver sob seu controle, identificando, verificando, manuseando, protegendo e salvaguardando. Toda e qualquer propriedade do cliente que seja perdida, danificada ou considerada inadequada para uso é informada ao cliente e são mantidos os registros.

Nota3: São consideradas propriedades dos clientes as informações fornecidas e utilizadas pela CGE para consecução de suas atividades.

8.5.5 Preservação

A CGE mantém e aplica controles para que todos os documentos tanto em meio físico como magnético sejam mantidos adequadamente para garantia de sua integridade.

8.6 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES

No caso de identificação de irregularidades ao longo dos processos, as não conformidades serão registradas e tratadas de acordo com a sistemática definida no procedimento P.QUALI.003 – Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretiva e de Melhoria.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Os dados resultantes de avaliação da satisfação de clientes, auditorias internas, ações corretivas e de melhoria, reclamações de clientes, desempenho de fornecedores, indicadores de desempenho dos processos e de conformidade dos produtos são analisados e tratados, gerando informações para subsidiar os gestores na tomada de decisão, quanto à(o):

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 21/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10^a	Data: 20/12/18

- Conformidade dos serviços prestados;
- Grau de satisfação dos clientes;
- Desempenho e a eficácia do SGQ;
- Se o planejamento foi implementado eficazmente;
- Eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- Necessidade de melhorias no SGQ.

A cada reunião de análise crítica da Direção Superior são verificadas as necessidades de análise de novos dados e aplicação de técnicas estatísticas.

9.1 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

9.1.1 Generalidades

A CGE define e implementa processos de medição, análise e melhoria como meio de demonstrar que os produtos, serviços e processos estão adequados aos requisitos especificados.

Os principais resultados e registros decorrentes das atividades de medição e monitoramento dos processos são analisados pelos gestores para assegurar que estejam continuamente apropriados aos seus propósitos.

O monitoramento dos processos e seus produtos é realizado periodicamente por meio do acompanhamento dos indicadores definidos no documento Indicadores de Qualidade da CGE (ANEXO II), os quais estão registrados no Mapa de Processo de cada área (ANEXO I).

A apuração periódica do resultado dos indicadores é registrada no documento Painel de Controle da Qualidade (ANEXO IV).

9.1.2 Satisfação do cliente

A CGE avalia periodicamente a satisfação dos seus clientes por meio da aplicação de pesquisa, documentada no procedimento P.QUALI.004 - Pesquisa de Satisfação do Cliente.

A satisfação do usuário da ouvidoria é monitorada de acordo com o procedimento P.CFOCS.001 – Atendimento e Monitoramento de Manifestações de Ouvidoria e Gestão da Rede de Ouvidorias. Além disso, a satisfação do usuário do Portal da Transparência é monitorada de acordo com o procedimento P.CFOCS.002 – Gerenciamento do Portal da Transparência.

Os resultados das pesquisas são compilados e analisados nas reuniões de análise crítica pela Direção Superior a fim de se monitorar o índice de satisfação e tomar as ações necessárias. No caso de verificação de baixa no índice de satisfação dos clientes, são tomadas as ações corretivas conforme procedimento P.QUALI.003 – Controle de Saídas Não Conformes, Ação Corretiva e de Melhoria.

9.1.3 Análise e Avaliação

Os resultados de análises realizadas pela CGE são utilizados para avaliar:

- a) conformidade de produtos e serviços;
- b) o grau de satisfação de clientes;

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 22/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10^a	Data: 20/12/18

- c) o desempenho e a eficácia do SGQ;
- d) se o planejamento foi implementado eficazmente;
- e) a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) o desempenho de provedores externos;
- g) a necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade.

9.1.4 Medições e monitoramento de processos e de produtos

A CGE possui métodos documentados para monitorar os resultados dos processos e determinar a conformidade ou não com os requisitos do cliente. Os resultados destes acompanhamentos formam uma base para determinar oportunidades de melhoria. O detalhamento do monitoramento encontra-se nos procedimentos ligados a cada um dos processos. Os indicadores para este monitoramento estão detalhados no mapa de cada processo (ANEXO I) e são definidos no documento Indicadores de Qualidade da CGE (ANEXO II).

9.2 AUDITORIA INTERNA

A CGE conduz um programa de auditorias internas em intervalos planejados, conforme agenda anual, para prover informações sobre se o Sistema de Gestão da Qualidade está implementado e mantido eficazmente conforme com os requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015.

O planejamento, os critérios e o escopo de auditoria podem ser encontrados no procedimento P.QUALI.002 – Auditoria Interna no Sistema de Gestão da Qualidade.

9.3 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO SUPERIOR

9.3.1 Generalidades

Anualmente, é planejada e realizada a reunião de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para verificar sua contínua adequação aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, à política e aos objetivos da qualidade, bem como sua eficácia global.

As observações, conclusões e recomendações obtidas como resultado da análise crítica serão documentadas em atas e/ou relatórios, objetivando a determinação das providências necessárias à manutenção do SGQ.

9.3.2 Entradas de análise crítica pela direção

As entradas para análise crítica pela Direção devem incluir informações sobre:

- Objetivos e Política da Qualidade;
- Resultados de auditoria;
- Pesquisas de Satisfação;
- Desempenho de processo e conformidade de produto;
- Situação das ações corretivas;
- Acompanhamento das ações de análises críticas anteriores;
- Mudanças que possam afetar o SGQ;
- Recomendações para melhoria;
- Validação dos processos.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governo do Estado do Ceará		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 23/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

9.3.3 Saídas de análise crítica pela direção

As saídas da análise crítica pela Direção devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas à:

- Melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos;
- Melhoria do serviço em relação aos requisitos do cliente;
- Necessidade de recursos.

10. MELHORIA

10.1 GENERALIDADES

A CGE identifica e seleciona oportunidades para melhoria e implementação de ações necessárias para atender a requisitos do cliente e aumentar sua satisfação.

10.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

Ao ocorrer uma não conformidade, incluindo as provenientes de reclamações, a CGE executa ações para controlar e corrigir as causas de não conformidades, de forma a evitar sua repetição. Tais ações devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas e registradas em Formulário para Ação Corretiva e de Melhoria, conforme disposto no procedimento P.QUALI.003 – Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretiva e de Melhoria.

10.3 MELHORIA CONTÍNUA

A melhoria contínua da CGE é viabilizada por meio do uso sistemático das seguintes fontes de informação: Política da Qualidade, Objetivos, Indicadores e Metas, Análise de Dados, Resultados de Auditorias e de Pesquisas de Satisfação, e Análise Crítica pela Direção.

11. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO		RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
			INDEXAÇÃO	ACESSO		
Ata de Reunião do Comitê da Qualidade	1) Arquivo físico: QUALI 2) Arquivo digital: Diretório qualidade/ Atas das Reuniões/ Reunião Ordinária ou Reunião Extraordinária/ Ano	1) Pasta 2) Backup	Cronológica	QUALI	Permanente	1) Arquivo Permanente 2) Manutenção em Backup
Ata de Reunião de Análise Crítica	1) Arquivo físico: QUALI 2) Arquivo digital: Diretório qualidade/ Atas das Reuniões/ Reunião de Análise Crítica/ Ano	1) Pasta 2) Backup	Cronológica	QUALI	Permanente	1) Arquivo Permanente 2) Manutenção em Backup

Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 24/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

Mapa do Processo	1) Arquivo físico: QUALI 2) Arquivo digital: 2.1) Diretório qualidade/ Mapas de Processo/ Mapas de Processo Válidos/ Área 2.2) Intranet/ Qualidade/ Mapa de Processos e Procedimentos/ Área 2.3) Site CGE/ Institucional/ Qualidade/ Mapa de Processos e Procedimentos/ Área	1) Pasta 2) Backup	Por área	1) QUALI 2.1) QUALI 2.2) Servidores e Colaboradores 2.3) Irrestrito	1) e 2.1) Permanente 2.2) e 2.3) Até a atualização	1) Arquivo Permanente 2.1) Manutenção em Backup 2.2 e 2.3) Excluir
Indicadores de Qualidade da CGE	Arquivo digital: 1) Diretório qualidade/ Indicadores de Qualidade da CGE/ Ano 2) Intranet/ Qualidade/ Indicadores de Qualidade 3) Site CGE/ Institucional/ Qualidade/ Indicadores da Qualidade	Backup	Cronológica	1) QUALI 2) Servidores e Colaboradores 3) Irrestrito	1) Permanente 2) e 3) Até a atualização	1) Manutenção em Backup 2) e 3) Excluir
Avaliação de Fornecedores	1) Arquivo físico: QUALI 2) Arquivo digital: Diretório qualidade/ Avaliação de Fornecedores/ Ano	1) Pasta 2) Backup	Cronológica	QUALI	Permanente	1) Arquivo Permanente 2) Manutenção em Backup
Painel de Controle da Qualidade	Arquivo digital: 1) Diretório qualidade/ Indicadores de Qualidade da CGE/ Painel de Controle da Qualidade/ Ano 2) Intranet/ Qualidade/ Indicadores da Qualidade/ Painel de Controle da Qualidade 3) Site CGE/ Institucional/ Qualidade/ Indicadores da Qualidade/ Painel de Controle da Qualidade	Backup	Cronológica	1) QUALI 2) Servidores e Colaboradores 3) Irrestrito	1) Permanente 2) e 3) Até a atualização	1) Manutenção em Backup 2) e 3) Excluir

12. REVISÃO

Esta Norma será validada anualmente e revisada sempre que necessário, em decorrência do processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

13. APROVAÇÃO

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Paulo Roberto de Carvalho Nunes	Presidente do Comitê da Qualidade	
Anastácia da Silva Santos	Assessora Chefe da Qualidade	
Kelly Darlane Nepomuceno Ramos	Secretária do Comitê da Qualidade	

14. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão de Qualidade – Requisitos;
- ABNT NBR ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 25/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

15. ANEXOS

ANEXO I – MAPA DO PROCESSO

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>	Mapa do Processo
---	-------------------------

	Sigla
Processo	

Produtos	Cliente	Requisitos / Critérios de Aceitação

Fornecedor	Insumos	Requisitos / Critérios para Homologação

Atividades / Procedimentos

Monitoramento	
Processo	Produto

Indicador

Infraestrutura / Recursos

Riscos

Oportunidades

Fortaleza, ____ / ____ / ____

Coordenador: _____



Procedimento:	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 26/28
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área:	ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

ANEXO II – INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 20XX	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO



Procedimento: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 27/28
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	
Área: ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

ANEXO III – AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

DADOS	
Fornecedor:	
Produto/Serviço:	
Contato:	Telefone:

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		
ITENS	NOTA: 0 A 10	OBSERVAÇÕES
1. Disponibilidade e presteza do fornecedor no atendimento.		
2. Entrega do produto ou prestação do serviço efetuada no prazo preestabelecido.		
3. Qualidade do produto ou serviço em relação às especificações.		
4. Assistência após a entrega do produto ou a prestação do serviço.		
ÍNDICE DE DESEMPENHO ⁽¹⁾		

VALIDAÇÃO DO COORDENADOR
Área:
Nome:
Assinatura:
Data da Validação: ____/____/____

Observação:

(1) O Índice de Desempenho é obtido a partir do cálculo da média das notas atribuídas aos itens avaliados.

Procedimento:	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Código: N.QUALI.001	Folha: 28/28
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição:	01/09/10
Área:	ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Edição: 10ª	Data: 20/12/18

ANEXO IV – PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 20XX	RESULTADO 20XX				
					1º SEMESTRE		2º SEMESTRE		ACUMULADO
					1º SEMESTRE		2º SEMESTRE		ACUMULADO
					1º SEMESTRE		2º SEMESTRE		ACUMULADO
					1º SEMESTRE		2º SEMESTRE		ACUMULADO
					1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO

Aprovação:	Data:
------------	-------