

Macroprocesso:	Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

CONTROLE DE APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Marcelo de Sousa Monteiro	José Otacílio de Assis Júnior Samya Diniz Eneas Elane Galdino Paulo	Marcelo de Sousa Monteiro

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
11	06/11/2020	11ª Edição – Ajustado à metodologia da Gestão por Processo
12	03/11/2021	12ª Edição – Alterado o item 5.2.1 Política da Qualidade, onde foi incluído “atendendo aos requisitos aplicáveis.
13	04/08/2022	13ª Edição – Ajustado à portaria nº25/2022 a respeito do gerenciamento de riscos.
14	25/08/2023	14ª Edição
15	29/08/2024	15ª Edição
16	21/11/2024	16ª Edição – Alterar objetivos da qualidade no item 6.2 conforme validação na reunião de análise crítica.

Macroprocesso:	Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

ÍNDICE

1	OBJETIVO	4
2	CAMPO DE APLICAÇÃO (ESCOPO)	4
3	TERMOS E DEFINIÇÕES	4
3.1	LISTAS DE SIGLAS	4
3.2	CONCEITUAÇÃO	5
4	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	7
4.1	ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO	7
4.2	ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS	9
4.3	DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	10
4.4	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS	10
5	LIDERANÇA	11
5.1	LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO	11
5.1.1	Generalidades	11
5.1.2	Foco no Usuário	12
5.2	POLÍTICA	12
5.2.1	Política da Qualidade	12
5.2.2	Comunicando a Política da Qualidade	12
5.3	PAPEIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS	12
5.3.1	Responsabilidade e autoridade	12
6	PLANEJAMENTO	13
6.1	AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES	13
6.2	OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS	14
6.3	PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS	14
7	GESTÃO DE APOIO E RECURSOS	15
7.1	RECURSOS	15
7.1.1	Generalidades	15
7.1.2	Pessoas	15
7.1.3	Infraestrutura	15
7.1.4	Ambiente para a Operação dos Processos	15
7.1.5	Recursos de Monitoramento e Medição	15
7.1.6	Conhecimento Organizacional	16
7.2	COMPETÊNCIA	16
7.3	CONSCIENTIZAÇÃO	17
7.4	COMUNICAÇÃO	17
7.5	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	17
7.5.1	Generalidades	17
7.5.2	Criando e Atualizando	18
7.5.3	Controle de Informação Documentada	18
8	OPERAÇÃO	19
8.1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS	19
8.2	REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	19
8.2.1	Comunicação com o usuário	19
8.2.2	Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços	19
8.2.3	Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços	20
8.2.4	Mudanças nos requisitos para produtos e serviços	20
8.3	PROJETOS E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	20

Macroprocesso:	Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

8.3.1	Planejamento do projeto e desenvolvimento	20
8.3.2	Entradas de projeto e desenvolvimento	20
8.3.3	Saídas de projeto e desenvolvimento	21
8.3.4	Análise crítica de projeto e desenvolvimento	21
8.3.5	Verificação de projeto e desenvolvimento	21
8.3.6	Validação de projeto e desenvolvimento	21
8.3.7	Controle de alterações de projeto e desenvolvimento	21
8.4	CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE	22
8.5	PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO	23
8.5.1	Controle de produção e de provisão de serviço	23
8.5.2	Identificação e rastreabilidade	24
8.5.3	Propriedade pertencente ao usuário ou provedores externos	24
8.5.4	Preservação	24
8.5.5	Atividades pós entrega	24
8.5.6	Controle de mudanças	24
8.6	LIBERAÇÃO DE SERVIÇOS	25
8.7	CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES	25
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	25
9.1	MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	25
9.1.1	Generalidades	25
9.1.2	Satisfação do usuário.....	25
9.1.3	Análise e avaliação	26
9.2	AUDITORIA INTERNA	26
9.3	ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO SUPERIOR	26
9.3.1	Generalidades	26
9.3.2	Entradas de análise crítica pela direção	27
9.3.3	Saídas de análise crítica pela direção	27
10	MELHORIA	27
10.1	GENERALIDADES	27
10.2	NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	27
10.3	MELHORIA CONTÍNUA	27
11	CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE	28
12	REVISÃO	28
13	APROVAÇÃO	28
14	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
15	ANEXOS	29

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

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 usuários da organização, além das regulamentações aplicáveis;
- Aumentar a satisfação dos usuários 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:

- Controladoria Governamental;
- Auditoria Interna Governamental, abrangendo a verificação da regularidade da gestão orçamentária, financeira, patrimonial e operacional dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, bem como do desempenho das políticas públicas conduzidas por esses entes estaduais;
- Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria;
- Gestão do Sistema Estadual de Ética;
- Gestão do Sistema Estadual de Transparência;
- Gestão do Sistema Estadual de Acesso à Informação;
- Gestão do Sistema de Correição;
- Suporte aos Sistemas Corporativos utilizados pelo Estado do Ceará;
- Assessoramento e Suporte Administrativo à Direção, à Gerência Superior e às unidades administrativas da CGE nos assuntos de natureza jurídica, de planejamento, de desenvolvimento e de modernização institucional, de comunicação interna e externa, de ações de administração geral, controle interno e de gerenciamento do Sistema de Gestão da Qualidade.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

3.1 LISTAS DE SIGLAS

- **ASJUR** – Assessoria Jurídica.
- **ASCOM** – Assessoria de Comunicação.
- **ASCOU** – Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

- **COTIC** – Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- **COAFI** – Coordenadoria Administrativo - Financeira.
- **CODIP** – Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento.
- **CCONT** – Coordenadoria de Controladoria.
- **COAUD** – Coordenadoria de Auditoria Interna.
- **COSCO** – Coordenadoria de Correição.
- **COTRA** – Coordenadoria da Transparência e Ética.
- **COUVI** – Coordenadoria de Ouvidoria.
- **CODES** – Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas.
- **CGE** – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.
- **COGERF** – Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal.
- **DEIP** – Diagrama de Escopo e Imagem do Processo.
- **SEC** – Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral.
- **SEXEC** – Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.
- **SEXEC-PGI** – Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna.
- **SEPLAG** – Secretaria do Planejamento e Gestão.
- **TCE** – Tribunal de Contas do Estado.
- **PLS** – Plano de Logística Sustentável.

3.2 CONCEITUAÇÃO

- **Ação Corretiva** – Ação implementada para eliminar a causa da não conformidade e prevenir recorrência.
- **Análise Crítica** – Determinação da pertinência, adequação ou eficácia de um objeto para alcançar os objetivos estabelecidos.
- **Auditor** – Pessoa que realiza uma auditoria.
- **Auditoria** – Processo sistemático, independente e documentado para obter evidência objetiva e avaliá-la para determinar a extensão na qual os critérios de auditorias são atendidos.
- **Usuário** – Pessoa ou organização que poderia receber ou que recebe um produto ou um serviço destinado para, ou solicitado por, essa pessoa ou organização.
- **Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade** – Grupo de servidores da CGE, formalmente

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

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, assim como o Programa de Integridade do órgão.

- **Competência** – Capacidade de aplicar conhecimento e habilidades para alcançar resultados pretendidos.
- **Conformidade** – Atendimento de um requisito.
- **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** – Pessoa que dirige e controla a CGE no mais alto nível hierárquico (Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral).
- **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 da Qualidade CGE.
- **Documentos Internos** – São documentos produzidos pela própria CGE aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade, como procedimentos, termos de referência, comunicação interna, atas de reunião, despachos, ofícios, portaria, minutas de leis, normas decretos.
- **Eficácia** – Extensão na qual atividades planejadas são realizadas e resultados planejados são alcançados.
- **Eficiência** – Relação entre o resultado alcançado e os recursos utilizados.
- **Evidência Objetiva** – Dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa.
- **Fornecedor** – Organização ou pessoa que fornece um produto ou serviço.
- **Formulário** – Modelo de documento com lacunas a serem preenchidas pelo interessado.
- **Gestão da Qualidade** – Gestão que diz respeito à qualidade.
- **Gerência Superior** – Pessoa ou grupo de pessoas que auxilia a Direção Superior na organização, orientação, controle e coordenação das atividades da CGE.
- **Indicador de Qualidade** – São instrumentos de medição que permitem acompanhar e avaliar os resultados das metas.
- **Macroprocesso** – Conjuntos de macro atividades, que podem ser desdobrados em grupos de processos, pelos quais a instituição cumpre o seu propósito, que devem estar alinhados aos objetivos de suas unidades organizacionais.
- **Manual da Qualidade** – Especificação para o sistema de gestão da qualidade.
- **Melhoria Contínua** – Atividades recorrentes para aumentar o desempenho.

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

- **Meta** – Níveis de desempenho pretendidos para determinado período.
- **Não conformidade** – Não atendimento de um requisito.
- **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 usuários.
- **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.
- **Processo** – conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para entregar, um resultado pretendido.
- **Produto** – Saída de um processo que pode ser resultado da interação de procedimentos entre a organização ou seus usuários.
- **Produto Não Conforme** – Produto que não atende a um ou mais requisitos especificados.
- **Qualidade** – Grau no qual um conjunto de características inerentes de um objeto 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 apresentam resultados obtidos ou proveem evidências de atividades realizadas.
- **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)** – Estrutura Organizacional, procedimentos, processos e recursos necessários para implementar, manter e melhorar a Gestão da Qualidade.

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, atualmente, as ações dos sistemas governamentais de Controladoria, Auditoria, Correição, Ouvidoria, Ética e Transparência.

Sua estrutura organizacional e competências estão dispostas na Lei Complementar nº 309/2023, Lei nº 16.710/2018 e suas alterações na Lei nº 18.310/2023, regulamentada no Decreto nº 34.002, de 24 de março de 2021, no esforço contínuo de atender às políticas e estratégias da ação

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

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, o qual foi revisado em 2020 e prorrogado por meio a Portaria nº154/2022 até dezembro de 2023. Em 2024, foi elaborado um novo Planejamento Estratégico para o período de 2024 – 2031, com a participação dos servidores e colaboradores do órgão, visando traçar uma estratégia eficaz para o alcance dos resultados institucionais, conforme estabelecido pela Portaria nº062/2024.

O planejamento estratégico da CGE reflete o resultado de um processo de construção coletiva, que buscou ouvir ativamente os diferentes stakeholders, gestores, servidores e colaboradores. Essas contribuições foram essenciais para a definição de missão e visão que irão nortear as atividades pelos próximos anos, refletindo o compromisso com a transparência, integridade e excelência.

Para cumprir com a identidade organizacional definida para a CGE neste planejamento estratégico, foram estabelecidos 15 objetivos estratégicos, que refletem os pilares fundamentais nos quais a CGE pretende concentrar seus esforços, visando à melhoria contínua de suas atividades. Além disso, foram identificados e definidos 19 indicadores, dos quais servirão como ferramentas fundamentais para a mensuração e avaliação do progresso dos objetivos específicos e para traduzir esses objetivos em ações concretas, foram delineados 26 projetos estratégicos. Todos os projetos serão implementados de forma coordenada e estruturada, envolvendo recursos humanos, financeiros e tecnológicos necessários para sua execução.

Missão

Promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável.

Visão

Consolidar-se como instituição pública que trabalha para garantir a adequada aplicação dos recursos e a qualidade dos serviços públicos ofertados à sociedade.

Negócio

Coordenação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo contemplando as atividades de Controladoria, Auditoria Interna Governamental, Ouvidoria, Transparência, Ética, Acesso à Informação e Correição.

Valores

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

Além disso, a CGE assume um compromisso com a responsabilidade socioambiental, cultivando ao longo dos anos uma cultura de sustentabilidade alinhada à sua estratégia institucional. Nesse contexto, foi estabelecido o Plano de Logística Sustentável (PLS) por meio da Portaria nº 082/2023, representando um marco significativo no amadurecimento do órgão em relação às mudanças climáticas globais. O PLS é uma ferramenta de gestão integrada ao planejamento estratégico, contendo objetivos, responsabilidades, planos de ação, prazos de execução, indicadores e metas definidas para promover a sustentabilidade, reduzir o consumo e otimizar gastos e processos de

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

trabalho.

Adicionalmente, a CGE instituiu uma comissão de sustentabilidade e responsabilidade social, conforme estabelecido pela Portaria nº 08/2023. Essa iniciativa considera a importância de incentivar a adoção de medidas para o desenvolvimento sustentável, contribuindo para mitigar a degradação ambiental, impactar positivamente na qualidade de vida das pessoas e estimular o crescimento econômico, alinhado com a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Considerando que a CGE já implementou um PLS e estabeleceu uma comissão de sustentabilidade e responsabilidade social, também foi instituída uma comissão interna de coleta seletiva solidária. Esta tem como objetivo coordenar e monitorar a separação adequada dos resíduos recicláveis para garantir seu descarte correto, em conformidade com a Resolução CONAMA nº 275 de 2001.

4.2 ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS

As principais partes interessadas que proveem consistentemente com os produtos e serviços da CGE podem possuir requisitos relacionados às mudanças climáticas e estão abaixo informadas. Para aquelas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), os requisitos e partes interessadas estão definidos conformes Diagrama de Escopo e Imagem do Processo (DEIP) e as descrições do fluxograma de cada processo:

Principais Usuários

- Sociedade;
- Assembléia Legislativa do Estado do Ceará;
- Governador do Estado do Ceará;
- Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual;
- Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal;
- Instituições de Controle Externo;
- Instituições multilaterais;
- União, Estados e Municípios;
- Conselho de Governança;
- Convenientes e parceiros do Poder Executivo Estadual.

Principais Fornecedores

- Sociedade Cearense;
- Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI;
- Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI;
- Controladoria-Geral da União – CGU;
- Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - Etice;
- Empresa de Telefonia;
- Empresas de Terceirização de Mão de Obra;
- Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual;
- Tribunal de Contas da União – TCU;
- Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE-CE;
- Empresa de Certificação;
- Instituições de Capacitação.

Principais Parceiros

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

- Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGP-CE
- Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice.

Os principais usuários e fornecedores categorizados como Sociedade, declaram voluntariamente suas necessidades (ou requisitos) nas manifestações dos principais canais de comunicação entre os(as) cidadãos(as) e o governo, quando estes não estão suficientemente claros, são estimulados a fazê-lo pelo responsável por seu atendimento na manifestação. Esses requisitos, na maior parte das vezes são relacionados à prestação de informações técnicas, além de ser direito do(a) cidadão(ã) se manifestar, participar e fiscalizar o governo, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços públicos e de identificar irregularidades.

O controle do atendimento as expectativas e necessidades para os principais usuários, fornecedores e parceiros informados acima, é realizado baseado conforme as competências da CGE descritas na Lei n.º 16.710 e suas alterações.

A CGE monitora os requisitos pertinentes ao SGQ por meio dos indicadores definidos em cada processo e analisa-os criticamente sempre que há a necessidade de uma revisão no documento, além da análise crítica pela direção, definida no item 9.3 deste manual.

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.

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. Todos os itens da norma são aplicáveis ao órgão, não havendo exclusões.

A certificação ISO 9001:2008 foi obtida pela CGE, após auditoria realizada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT em 2011. Nos exercícios de 2012 e 2013, a CGE foi objeto de auditorias de manutenção pelo organismo certificador, que identificou o compromisso de melhoria contínua dos seus produtos e serviços, confirmando a manutenção da certificação. Em 2014, foi iniciado um novo ciclo de certificação, com a realização de auditoria externa pelo Instituto Falcão Bauer da Qualidade (IFBQ), cujo correspondente relatório opinou pela recertificação do Órgão. Em novembro de 2015 e de 2016, foram realizadas as auditorias externas de manutenção da certificação pelo IFBQ, tendo sido mantida a recomendação para prosseguir com a certificação.

Já 2017, teve início um novo ciclo de certificação, com a realização de auditoria externa pela BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda (BSI). A certificação teve *upgrade* para a versão 2015 da ISO 9001, sendo válido para os próximos 3 anos pelas auditorias de manutenção. Em 2020, um novo ciclo se iniciou com a renovação da certificação, e realização de auditoria externa pela QMS Brasil Certification Services, cujo relatório opinou pela recertificação do Órgão com base nos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015. Para o ano de 2023, uma nova auditoria externa foi realizada pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini em um novo ciclo de recertificação realizado em dezembro do mesmo ano. O certificado emitido é válido para o período de 16 de dezembro de 2023 até 16 de dezembro do 2026.

O Sistema de Gestão da Qualidade está alicerçado na Cadeia de Valor da CGE, que tem como principal finalidade apresentar os macroprocessos que contribuem para o propósito e os objetivos da instituição e para a geração de benefícios para os usuários, Anexo I.

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

Os macroprocessos e seus processos são divididos em processos Finalísticos, Gerenciais e de Apoio, conforme Anexo II da Arquitetura de Processos da CGE, e sua interação esta representada conforme figura 1.

FIGURA 1 - Representação das interações entre os diferentes Tipos de Processos



Os processos estão detalhados por meio do DEIP (Anexo III), que contém as seguintes informações: usuários, legislação e normas, entradas, processo, saídas, partes interessadas, suporte, canais de distribuição e relacionamento, atores, indicadores, informações complementares e por meio do fluxograma com o fluxo e descrição das atividades do processo.

5. LIDERANÇA

5.1 LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

5.1.1 Generalidades

O comprometimento das lideranças com o estabelecimento, aplicação, eficácia, desenvolvimento e com a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE é evidenciado pelo compromisso formal apresentado neste manual e observado por meio das participações efetiva no estabelecimento da política da qualidade, no acompanhamento dos indicadores e dos processos.

Além disso, os processos da CGE são definidos, projetados, controlados e gerenciados, tendo como base o foco no usuário. A Gerência Superior é responsável por assegurar que as necessidades e expectativas dos usuários sejam determinadas e traduzidas em adequados requisitos internos de atendimento.

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

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

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

- Estabelecimento de um Sistema de Gestão da Qualidade formal;
- Realização de análises críticas do Sistema de Gestão da Qualidade.

5.1.2 Foco no Usuário

A Gerência Superior demonstra liderança e comprometimento com relação ao foco no usuário assegurando que os requisitos sejam determinados e atendidos conforme consta na Cadeia de Valor, Deips e Fluxogramas com o propósito de aumentar a satisfação dos usuários.

Além disso, os riscos e oportunidades de melhorias dos processos que possam afetar a conformidade dos serviços/produtos e a capacidade de aumentar a satisfação do usuário são determinados e abordados conforme metodologia aplicada na Portaria nº158/2023.

As necessidades e expectativas dos usuários 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 usuários internos e externos.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 Política da Qualidade

A Política da Qualidade da CGE é apropriada ao propósito do órgão e ao direcionamento de seu planejamento estratégico e está vigente desde a primeira edição deste manual, sendo ela:

“Prestar serviços de controladoria, auditoria interna governamental, correição, ouvidoria, transparência e ética, atendendo aos requisitos aplicáveis com foco em:

Compromisso com o desenvolvimento das pessoas e com a melhoria contínua dos processos;
Governança e gestão com transparência, equidade e responsabilidade; e
Excelência no atendimento ao usuário”.

5.2.2 Comunicando a Política da Qualidade

A Política da Qualidade é comunicada a todos os servidores e colaboradores, por meio das campanhas comunicativas da Assessoria de Comunicação do órgão, sendo esta, avaliada nas reuniões de Comitê da Integridade, Riscos e Qualidade e/ou análise crítica da Direção Superior e, quando necessário, revisada.

Encontra-se disponível também no sítio institucional e mantida como informação documentada neste Manual e na Portaria de nº103/2023.

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 Deips dos processos mapeados do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE.

Ademais, um integrante da Gerência Superior presidirá o Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade, designado por meio de Portaria nº59/2024 e seus objetivos, composição e funcionamento estão definidos no Regimento Interno do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade pela Portaria nº56/2024.

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

Conforme definido no mencionado Regimento, as atribuições deste Comitê, dentre outras, são:

- Auxiliar a CGE na aplicação do Diagnóstico de Integridade;
- Elaborar, implantar e monitorar o Plano de Integridade;
- Indicar as áreas e os servidores responsáveis pela execução das ações preventivas e corretivas, das fragilidades e oportunidades de melhoria identificadas, propostas no Plano de Integridade;
- Coordenar o mapeamento de processos e a implantação da gestão de riscos no âmbito da CGE;
- Demandar que os mecanismos e procedimentos de integridade sejam estabelecidos, implantados, mantidos, atualizados e cumpridos;
- Propor medidas para superar eventuais dificuldades na elaboração, implantação e no monitoramento do Plano de Integridade;
- Promover a conscientização dos servidores do órgão acerca da relevância de manutenção e monitoramento do Plano de Integridade;
- Divulgar as ações e os resultados do Programa de Integridade;
- Estudar e propor à Direção Superior, medidas para assegurar a estruturação dos processos organizacionais, adequando-os ao cumprimento da missão institucional da CGE;
- Assegurar a implantação e manutenção dos processos organizacionais estabelecidos e aprovados, inclusive por meio da viabilização, junto à Direção Superior, dos recursos financeiros necessários;
- Incentivar estudos e debates visando ao aperfeiçoamento permanente da estrutura e dos processos organizacionais, definidos para estes serviços, inclusive estabelecendo estreita articulação com outras organizações;
- Apreciar e deliberar sobre propostas apresentadas;
- Assegurar a implantação das medidas aprovadas.

6. PLANEJAMENTO

6.1 AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

A metodologia aplicada no gerenciamento dos processos a serem mapeados pela CGE facilita a interação das áreas, levando em consideração os objetivos estratégicos e requisitos de cada processo. Dessa forma, as oportunidades de melhoria dos processos são identificadas nas análises periódicas realizadas pelos Donos dos Processos ou nas auditorias implementadas, de acordo com o Processo P.G.1.02 – Controle de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Melhorias. Seu cadastramento e monitoramento é realizado no Sistema Avia e de responsabilidade da Codip.

Até metade de 2022 os riscos processuais eram identificados, avaliados e tratados nos Deips de cada processo (Anexo IV), assim como seu plano de ação (Anexo V) e o monitoramento realizado pela Codip. A partir da publicação de normativos quanto ao gerenciamento de riscos na CGE, apenas os processos selecionados anualmente pelo Comitê Executivo terão seus riscos identificados, analisados e tratados, passando a serem monitorados pela Ascou, assegurando que as ações propostas sejam avaliadas de forma eficaz, dentro dos Deips de cada processo na aba de riscos, conforme anexo da Portaria nº158/2023 (Anexo VI).

Aqueles processos que não foram selecionados para o monitoramento de riscos pela Ascou e já possuem seus riscos identificados, cabe ao responsável pelo processo (Dono do Processo) realizar o monitoramento contínuo do gerenciamento desses riscos nos Deips sob sua responsabilidade, a fim de promover ações eficazes quanto sua mitigação.

Além disso, esta CGE compromete-se em dotar seus servidores e colaboradores de

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

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 necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade são provenientes dos macroprocessos presentes na cadeia de valor da CGE, sendo eles:

- Assegurar a conformidade dos processos com padrões éticos e regulamentares, prevenindo não conformidades e promovendo integridade;
- Aumentar a transparência e melhorar a satisfação dos usuários, atendendo às suas necessidades por meio de serviços eficazes e monitoramento contínuo;
- Fortalecer o Sistema de Controle Interno, garantindo a qualidade e consistência nos serviços, com foco na melhoria contínua;
- Otimizar a eficiência na gestão administrativa, aplicando processos ágeis que garantam a qualidade e o atendimento aos requisitos aplicáveis.

Além disso, a CGE mantém documentado os objetivos da qualidade em seu sítio institucional.

A CGE possui um planejamento anual referente ao mapeamento de seus processos através de um calendário de reuniões aprovado em reunião ordinária do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade, onde além de serem definidos quais processos serão mapeados há ainda o estabelecimento de indicadores que são definidos pelos gestores de cada macroprocesso em conjunto com a equipe do SGQ, para que se possam monitorar seus resultados, assim como se os requisitos estabelecidos para os produtos foram atendidos.

Nas análises críticas com a Direção Superior, são definidos ou revisados os objetivos, os indicadores e as metas para o Sistema de Gestão da Qualidade. Nessas análises, são levados em conta os fatores financeiros, operacionais, tecnológicos, de usuários e de pessoal para a revisão e o estabelecimento de novos objetivos. Os gestores dos processos propõem revisão dos indicadores, quando necessário, e estes são levados à apreciação pelo Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade, que delibera sobre sua alteração.

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.

Além disso, a CGE promove treinamentos e reuniões para cada vez mais fortalecer a cultura da qualidade, sendo estas registradas em listas de presenças e/ou atas de reuniões.

6.3 PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS

A elaboração do planejamento de mudanças do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE é de responsabilidade da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento e obedece ao descrito em Plano de Gerenciamento de Mudanças, no formato 5W1H (Anexo VII).

A Direção Superior da CGE assegura que as mudanças (organizacional, infraestrutura e pessoal) que afetam o Sistema de Gestão da Qualidade são planejadas visando ações de melhoria e leva em consideração:

- O propósito da mudança e seus potenciais resultados;
- A satisfação dos usuários por meio dos requisitos gerais do SGQ, bem como os objetivos da qualidade;
- A integridade do sistema e;
- A movimentação de pessoas ou responsabilidades.

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

7. GESTÃO DE APOIO E RECURSOS

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

A Direção Superior da CGE determina e provê recursos necessários para a implementação e manutenção do 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 usuário.

A gestão orçamentária e financeira da CGE é realizada de acordo com o Processo P.G.2.01 Gestão da Execução Orçamentária e Financeira, levando em consideração as capacidades e restrições de recursos internos e provedores externos.

7.1.2 Pessoas

O Sistema de Gestão da Qualidade possui equipe para a sua segura efetivação e a CGE determina e provê as pessoas necessárias à implementação eficaz do seu SGQ e para a operação e controle de seus processos, conforme Art. 45 do Decreto nº34.002/2021 e aquisição de serviços de mão de obra especializada, por meio do regime jurídico determinado pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT),

7.1.3 Infraestrutura

A CGE propicia infraestrutura (edifício, equipamentos, materiais e ferramentas) necessária para garantir a qualidade dos serviços e está situada no 2º andar do prédio da Seplag. Os suportes e canais necessários à distribuição dos produtos gerados na CGE estão especificados nos DEIPs de cada processo.

7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos

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

7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição

A CGE determina e provê os recursos (pessoas, infraestrutura e ambiente de trabalho) necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis em relação ao monitoramento referente aos equipamentos de medição que visam a verificação de conformidade durante os processos da Auditoria Interna Governamental. Para assegurar os resultados válidos e confiáveis no monitoramento dos indicadores, durante as auditorias internas são conferidas as planilhas e sistemas com a memória de cálculo.

Os recursos de monitoramento e medição são aplicáveis aos processos de auditorias de engenharia realizados pela Coordenadoria de Auditoria Interna Governamental (Coaud), para assegurar resultados válidos e confiáveis como também garantir a conformidade de seus produtos e serviços. As calibrações dos equipamentos que se utiliza para monitoramento e medição, realizadas externamente em laboratórios credenciados pelo Inmetro, são realizadas por comparação com o auxílio de um retículo com escala linear, segundo procedimentos internos, em três ciclos de medições contra trena padrão rastreada à padrões primários. Como o Inmetro não define prazos de validade para calibração, a definição da periodicidade de calibração

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

determinada pela CGE é de 24 meses ou em função das condições do instrumento.

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 na Cadeia de Valor da CGE, nos DEIP e descrições nos Fluxogramas de cada processo e disponibilizados em sítio institucional para livre utilização daqueles que fazem necessário.

Para além disso, são realizados eventos institucionais como o Encontro Estadual de Controle Interno, os Fóruns Permanentes de Controle Interno e os eventos do CGE Compartilha, 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

Visando fortalecer a gestão de pessoas e em atenção as demandas oriundas do Planejamento Estratégico, a CGE vem avançando no desenvolvimento, aprimoramento e atualizações técnicas necessárias aos seus processos de gestão de pessoas.

Em 2019, uma das ações realizadas foi a contratação de uma Consultoria para aplicação do Diagnóstico Organizacional na Gestão de Pessoas junto a seu corpo técnico profissional para se abastecer de dados e percepções mais precisas a respeito de sua atuação nessa área. Com a análise do resultado, foi possível identificar pontos de melhorias nos processos de capacitação, gestão por competências, avaliação de desempenho, ascensão funcional, reconhecimento a servidores, qualidade de vida, clima organizacional e outros.

Em 2021, como reflexo do resultado do Diagnóstico Organizacional, a CGE contratou uma empresa de consultoria, para a implantação da Gestão por Competências no órgão, com o mapeamento de perfil profissional baseado em Conhecimentos, Habilidades, Atitudes e Resultados. Além de mapear as competências organizacionais e profissionais dos cargos e funções da CGE, gerando a matriz de competências da CGE, a consultoria elaborou proposta para instituir o modelo de gestão por competência no órgão e entregou o relatório final com recomendações técnicas para a CGE, disponível em sítio institucional.

Em 2023 a CGE publicou a Portaria nº. 71/2023 que dispões sobre o Programa Gestão por Competências, aprovada em reunião ordinária nº. 228 do Comitê Executivo.

As atividades para o levantamento da necessidade de capacitação, realização e avaliação de sua eficácia estão definidas no processo P.A.4.01 – Capacitação de Servidores da CGE, tendo seu Plano de Capacitação Anual estabelecido a partir dos Requisitos de Qualificação, Levantamento de Necessidade de Capacitação, Planejamento Estratégico, PPA e Metas Institucionais, além de adotar providências de fomento à formação continuada dos Auditores de Controle Interno, elaborando e executando, anualmente, seu Plano de Capacitação.

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

- Importância do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Riscos danosos decorrentes da inobservância de processos especificados;
- Importância do atendimento aos requisitos dos usuários.

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

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

servidores.

Além disso, conforme Art. 39 da Lei Complementar nº 309/2023 “Os Auditores de Controle Interno deverão participar, anualmente, de, no mínimo, 40 (quarenta) horas de capacitação.”

7.3 CONSCIENTIZAÇÃO

Por meios de campanhas informativas, disponibilização das atas do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade e Boletins informativos a CGE assegura que seus servidores e colaboradores permaneçam 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 processo P.A.5.01 – Comunicação Interna e Externa da CGE e a Política de Comunicação da CGE, com o objetivo de disseminar os conceitos relativos à norma de referência e à eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Além dos processos mencionados a comunicação do SGQ com o público interno acontece nas reuniões ordinárias do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade, bimestralmente, com a participação dos membros definidos conforme Portaria nº. 102/2023. Além das reuniões, as divulgações ocorrem via meios interno de comunicação – intranet, e-mail institucional e boletins eletrônicos. Já a comunicação o público externo é realizada via meios corporativos formais como sítio institucional, redes sociais e a plataforma Ceará Transparente. Além desses, eventos institucionais, técnicos-científicos bem como a divulgação da produção técnica (publicações), são outros importantes meios de comunicação com o público externo, incluindo a sociedade.

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, Escopo e Indicadores da Qualidade;
- Regulamento, atas e portarias do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade;
- Manual do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Cadeia de Valor;
- Diagrama de Escopo e Interface do Processo – DEIP;
- Fluxograma de Processo;
- Processos do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Documentos de Apoio e Documentos Regulamentares Aplicáveis;
- Anexos, Formulários e Registros da Qualidade.

A Política, os Objetivos, o Escopo, os Indicadores, o Manual da Qualidade, Cadeia de Valor; Diagrama de Escopo e Interface do Processo – DEIP e Fluxograma de Processo são disponibilizados a todos os servidores e colaboradores por meio da *intranet* e aos cidadãos por meio do sítio institucional. Todos em formato não editável, cujo controle de divulgação de edição

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

atualizada está sob responsabilidade da CGE.

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

7.5.2 Criando e atualizando

O Manual da Qualidade descreve em linhas gerais os principais elementos do SGQ e fornece orientação sobre a documentação associada, devendo ser controlado de acordo com o processo P.G.1.01 – Informação Documentada.

A CGE define controles de sua informação documentada da seguinte forma:

- Identificação e descrição: realizada pelo título do documento, data da primeira edição ou alteração, quem elaborou ou executou, edição ou versão;
- Formato: os processos mapeados são planilha excel e suas descrições em fluxograma na ferramenta Bizagi. As normas são elaboradas em arquivos de texto e toda a documentação em formato eletrônico;
- Análise crítica e aprovação: reuniões periódicas planejadas com a Codip que auxilia as demais áreas na elaboração dos documentos com uma visão crítica, adequada e suficiente até sua validação;
- Armazenamento e proteção: os processos mapeados são armazenados em diretório específico, onde apenas quem tem acesso são os Donos e Guardiões do Processo, os documentos estão na versão vigente, em formato editável e protegidos com senhas. Para o público externo a informação documentada fica armazenada em sítio institucional e protegida em formato PDF;
- Recuperação e retenção: a recuperação dos documentos mantidos em rede da CGE são recuperados conforme disposto no P.A.3.01 – Gerenciamento de *Backup* e a retenção realizada pela Codip em diretório próprio da área e por tempo indeterminado.

7.5.3 Controle de Informação Documentada

São considerados registros da qualidade todos os resultados documentados que comprovam a execução de processos conforme o requisito da NBR ISO 9001:2015, incluindo avaliação de fornecedores. Os registros são mantidos em condições adequadas para uma pronta recuperação, quando necessário, garantindo-se sua integridade e legibilidade, conforme processo P.A.3.01 – Gerenciamento de *Backup*.

A CGE possui um processo P.G.1.01 – Informação Documentada que define o controle para todos os instrumentos normativos.

Os controles definidos asseguram que:

- Os instrumentos normativos estejam disponíveis para todos, onde são executadas operações essenciais para o funcionamento efetivo do SGQ;
- Os instrumentos normativos sejam analisados criticamente e aprovados quanto à sua adequação, antes da sua emissão;
- Os documentos sejam protegidos em formatos não editáveis, armazenados e com controle de alterações;
- 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.

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

8. OPERAÇÃO

8.1 PLANEJAMENTO E CONTROLES OPERACIONAIS

Os macroprocessos da CGE e suas interações são delimitados no item 4.4 deste manual. Estes macroprocessos são operados sob condições controladas e os resultados são verificados com base na Política e Objetivos da Qualidade.

Para cada Macroprocesso existe pelo menos um processo mapeado com DEIP e seu fluxograma, no qual são detalhados os seguintes itens:

- Nome do macroprocesso;
- Nome do processo;
- Produtos resultantes;
- Data da atualização;
- Clientes;
- Legislação e normas;
- Entradas;
- Saída;
- Macro atividades do Processo;
- Partes interessadas;
- Suporte;
- Canais de distribuição e relacionamento;
- Atores;
- Indicadores;
- Riscos operacionais;
- Fluxo do processo;
- Descrição das atividades do processo.

Os processos são controlados por meio de seus indicadores, que são acompanhados regularmente pela Codip, em diretório específico para a Gestão por Processo. Há ainda os indicadores da qualidade que são e divulgados pelo Painel de Indicadores da Qualidade em sítio institucional.

O planejamento de mudanças é elaborado pela Célula de Desenvolvimento Institucional da Codip e quando necessário, são analisados e deliberados pelo Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade.

8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

8.2.1 Comunicação com o usuário

A comunicação com os usuários é feita por meio da Assessoria de Comunicação, de acordo com o disposto no processo P.A.5.01 – Comunicação Interna e Externa da CGE e as diretrizes da Política de Comunicação da CGE.

8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

A CGE determina os requisitos relacionados ao serviço no DEIP e no Fluxograma de cada processo:

- Os requisitos especificados pelos usuários;
- Os requisitos não declarados pelos usuários, mas necessários para o uso especificado ou

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

intencional;

- Os requisitos estatutários e regulamentares relacionados ao serviço;
- Qualquer requisito adicional determinado pela Direção Superior.

8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

Os Donos dos Processos são os responsáveis pelas atividades de análise crítica dos requisitos relativos aos serviços e o fazem de acordo com o que preceitua a descrição das atividades de cada Fluxograma de seus Processos.

8.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

O Dono do Processo, estabelecido no DEIP de cada processo, é responsável por manter atualizado os requisitos dos serviços e de comunicar a mudança. Caso seja necessária revisão/atualização os Donos dos Processos ou coordenador responsável comunica a Codip sobre a análise crítica e assim planejam a revisão do documento.

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 processos P.F.1.02 - Desenvolvimento e Implantação de Novas Tecnologias de Controle Interno (em revisão) e P.A.3.02 - Elaboração e Execução de Projeto de TIC, respectivamente.

8.3.1 Planejamento do projeto e desenvolvimento

A CGE planeja e controla o desenvolvimento de seus projetos. Durante o planejamento 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;

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

- 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.

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.

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

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

8.4 CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

A CGE assegura que os produtos e serviços adquiridos estejam conforme com os requisitos relacionados a aquisições de bens e serviços pela Administração Pública Estadual. Todas as aquisições são realizadas de acordo com:

Legislação Federal:

- Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964;
- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021;
- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- Lei nº 12.232, de 29 de abril de 2010;
- Lei nº 12.462, de 04 de agosto de 2011;
- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- MP nº 951, de 15 de abril de 2020;
- MP nº 961, de 6 de maio de 2020;
- Decreto nº 9.412, de 18 de junho de 2018;
- Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013;
- Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021;
- Decreto nº 10.922, de 30 de dezembro de 2021;
- Decreto nº 11.317, de 29 de dezembro de 2022;
- Decreto nº 11.871, de 29 de dezembro de 2023.

Legislação Estadual:

- PPA;
- LDO;
- LOA;
- Lei Complementar nº 65, de 03 de janeiro de 2008 e alterações;
- Lei complementar nº 180, de 18 de julho de 2018;
- Lei nº 15.241, de 06 de dezembro de 2012;
- Lei nº 16.561, de 21 de maio de 2018;
- Lei nº 16.727, de 26 de dezembro de 2018;
- Lei nº 17.194, de 27 de março de 2020;
- Decreto nº 27.624, de 22 de novembro de 2004;
- Decreto nº 27.922, de 20 de setembro de 2005;
- Decreto nº 29.337, de 25 de junho de 2008;
- Decreto nº 32.824, de 11 de outubro de 2018;
- Decreto nº 32.893, de 07 de dezembro de 2018;
- Decreto nº 33.326, de 29 de outubro de 2019;
- Decreto nº 33.486, de 21 de fevereiro de 2020;
- Decreto nº 33.903, de 21 de janeiro de 2021;
- Decreto nº 34.450, de 09 de dezembro de 2021;
- Decreto nº 35.067, de 21 de dezembro de 2022;

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

- Decreto nº 35.357, de 17 de março de 2023;
- Decreto nº 35.283, de 19 de janeiro de 2023;
- Decreto nº 35.322, de 24 de fevereiro de 2023;
- Decreto nº 35.323, de 24 de fevereiro de 2023;
- Decreto nº 35.341, de 09 de março de 2023;
- Decreto nº 35.790, de 20 de dezembro de 2023.

A CGE seleciona seus fornecedores utilizando a legislação pertinente aos procedimentos licitatórios acima elencados, bem como os critérios estabelecidos em cada instrumento convocatório (Edital de Licitação), incluindo serviços de mão de obra especializada para a execução das atividades no órgão. Após a contratação dos fornecedores e/ou a execução do serviço e/ou entrega dos produtos, a CGE os avalia conforme um juízo de valor atribuído a cada critério pelo gestor do contrato (Anexo VIII), conforme critérios abaixo:

A) Qualidade do produto / Serviço / Informação: Avaliar se o produto/serviço/informação fornecido atende às especificações técnicas, é consistente, confiável e tem um acabamento adequado.

B) Prazo de entrega do produto / Serviço / Informação: Avaliar se o fornecedor cumpre com os prazos de entrega acordados e se houve alguma entrega atrasada ou adiantada e se houve ou não impacto para o contratante.

C) Assistência: Avaliar a qualidade do suporte e assistência fornecida pelo fornecedor, incluindo a disponibilidade de suporte técnico e a eficácia das respostas às solicitações de assistência.

D) Presteza no atendimento: Avaliar a rapidez e eficiência do atendimento prestado pelo fornecedor, incluindo a resposta a consultas e resolução de problemas.

E) Conformidade com o solicitado: Avaliar se o fornecedor entrega exatamente o que foi solicitado, sem desvios ou necessidade de retrabalho.

Para cada critério é atribuída uma nota, no intervalo de 0 a 10, ao final da avaliação de cada critério é feita uma média aritmética dos 5 critérios, sendo os fornecedores qualificados, como:

Ótimo: de 9 a 10

Bom: de 7 a 8,9

Regular: de 5 a 6,9

Ruim: de 0 a 4,9

A média desejada é que o fornecedor seja classificado, no mínimo, como Bom. A avaliação é realizada a cada semestre e, caso o fornecedor seja avaliado como Regular ou Ruim, são ressaltados os pontos em que sua avaliação não foi satisfatória. A aquisição de bens e serviços será atestada pelo gestor do contrato.

A metodologia de aquisição de bens e serviços e acompanhamento de licitações é definida no processo P.A.1.01 - Gestão do Processo de Aquisições.

8.5 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO

8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço

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

- Descrição das características dos serviços;

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

- Disponibilização de normas e processos documentados;
- Uso de infraestrutura e ambientes adequados;
- Designação de pessoas competentes;
- Implementação de medição e monitoramento definidos nos procedimentos operacionais e ações para prevenir riscos, quando o processo for selecionado.

Os requisitos para validação dos processos incluem o cumprimento dos requisitos do processo, a utilização de métodos e procedimentos específicos e qualificação dos servidores e colaboradores.

A validação e a revalidação dos processos são analisadas pela CODIP, e quaisquer alterações são registradas no DEIP.

8.5.2 Identificação e rastreabilidade

A CGE identifica usuários, 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 o processo P.G.1.01 – Informação Documentada.

8.5.3 Propriedade pertencente ao usuário ou provedores externos

A CGE assegura o devido cuidado com a propriedade do usuário¹ enquanto estiver sob seu controle, identificando, verificando, manuseando, protegendo e salvaguardando esses itens em pasta, diretório e sistemas com perfil de restrição. Toda e qualquer propriedade do usuário que seja perdida, danificada ou considerada inadequada para uso é comunicada ao usuário, e os registros são devidamente mantidos, por exemplo: e-mail.

8.5.4 Preservação

A CGE mantém e aplica controles para que todos os documentos tanto em meio físico como eletrônico, sejam mantidos adequadamente para a garantia de sua integridade. A preservação dos documentos eletrônicos é garantida por meio do processo de P.A.3.02 Gerenciamento de Backup.

8.5.5 Atividades pós entrega

As áreas responsáveis por processos de receber manifestação dos usuários, analisa a procedência para as devidas tratativas, em caso de procedência o problema é solucionado. Na situação em que a manifestação é considerada improcedente o fato é comunicado ao usuário com as devidas justificativas

8.5.6 Controle de mudanças

A CGE controla as eventuais mudanças de seus processos por meio dos DEIPs, onde estará registrada a essência da alteração proposta, que será analisada e autorizada pela Célula de Desenvolvimento Institucional.

Para cada mudança realizada, a versão do processo é atualizada, e seu histórico é mantido para garantir a rastreabilidade da evolução do processo.

¹ São consideradas propriedades dos usuários as informações fornecidas e utilizadas pela CGE para consecução de suas atividades.

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

8.6 LIBERAÇÃO DE SERVIÇOS

A CGE controla seus serviços por meio de seus processos, em que as etapas são registradas e são seguidas por seus responsáveis.

8.7 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.G.1.02 - Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e de Melhorias.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Os dados resultantes de avaliação da satisfação dos usuários, auditorias internas da qualidade, ações corretivas e de melhoria, reclamações dos usuários, 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):

- Conformidade dos serviços prestados;
- Grau de satisfação dos usuários;
- 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 com a Direção Superior são verificadas as necessidades de análise de novos dados e aplicação de técnicas de boas práticas.

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, periodicamente, e mantida como informação documentada para assegurar que estejam continuamente apropriados aos seus propósitos e quando não correspondido, realizada análise e abertura de plano de ação ou qualquer outra medida que vise a melhoria do processo.

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 IX), alinhados com os requisitos dos usuários e as metas de desempenho do órgão e do SGQ, sendo eles revisados periodicamente para garantir sua eficácia contínua.

A apuração periódica do resultado dos indicadores é registrada no documento Painel de Controle da Qualidade (Anexo X) alimentado pela Célula de Desenvolvimento Institucional, cuja memória de cálculo é documento de trabalho da área responsável e a confiabilidade dos resultados averiguada durante as auditorias internas.

9.1.2 Satisfação do usuário

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

A CGE avalia periodicamente a satisfação dos seus usuários por meio da aplicação de pesquisa, documentada no procedimento P.G.1.03 - Pesquisa de Satisfação que busca avaliar a percepção acerca da qualidade dos serviços prestados e identificar possibilidades de melhoria nas execuções das atividades.

A pesquisa visa identificar os aspectos relacionados à satisfação do usuário, qualidade do atendimento, cumprimento dos compromissos, ambiente de trabalho e medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados. Os resultados das pesquisas são compilados e analisados nas reuniões de análise crítica e pelo Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade de forma gráfica e, quando aplicável, são comparados com os resultados dos anos anteriores para avaliar a evolução dos índices de satisfação e dos requisitos avaliados pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual que utilizaram os serviços no ano em questão, bem como pelos seus servidores e colaboradores. No caso da verificação de baixa no índice de satisfação dos usuários, são tomadas as ações corretivas conforme procedimento P.G.1.03 - Pesquisa de Satisfação.

9.1.3 Análise e avaliação

Os resultados provenientes das análises de monitoramentos realizadas pela CGE, por meio de indicadores, pesquisas, processos ou auditorias são utilizados para avaliar:

- a) Conformidade de produtos e serviços;
- b) O grau de satisfação dos usuários;
- 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.

A CGE possui métodos documentados para monitorar os resultados dos processos e determinar a conformidade ou não com os requisitos do usuário. Os resultados destes acompanhamentos formam uma base para determinar oportunidades de melhoria. O detalhamento do monitoramento encontra-se descritos no DEIP de cada um dos processos. Os indicadores mais representativos estão detalhados no documento Indicadores de Qualidade da CGE.

9.2 AUDITORIA INTERNA

A CGE conduz um programa de auditorias internas em intervalos planejados (12 meses), 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. As auditorias são realizadas por servidores e colaboradores do órgão devidamente capacitados na última versão da norma ISO 9001 e na formação de Auditores Internos de Sistemas de Gestão da Qualidade, com base na Norma NBR ISO 19011:2018, totalmente dependentes do processo a ser auditado garantindo sua imparcialidade.

O planejamento, os critérios e o escopo de auditoria podem ser encontrados no processo P.G.1.04 - Auditoria Interna da Qualidade. Os achados são apresentados em reuniões do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade aos responsáveis e gestão superior da CGE dando informações quanto as suas correções e para promover melhorias contínuas no SGQ.

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

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

Qualidade (SGQ) para verificar sua contínua adequação aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, à política e aos objetivos da qualidade, bem como a necessidade de revisar todos os elementos essenciais do SGQ e 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 serviço;
- Não conformidade e ações corretivas;
- Eficácia das ações tomadas para os riscos e oportunidades;
- Acompanhamento das ações de análises críticas anteriores;
- Mudanças que possam afetar o SGQ;
- Desempenho de fornecedores;
- Recomendações para melhoria;
- Suficiência de recursos

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;
- Necessidade de mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos;
- 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 usuário e aumentar sua satisfação, conforme necessidade de cada processo. Para isso, é destinada uma aba específica nos Deips de cada processo para a elaboração e monitoramento contínuo dos planos de ações.

10.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

Ao ocorrer uma não conformidade, a CGE executa ações para controlar e corrigir as causas de não conformidades, de forma a evitar sua repetição, conforme disposto no procedimento P.G.1.02 - Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e de Melhorias. A identificação pode ocorrer tanto pela área responsável pelo processo quanto pela área responsável pelo SGQ. Deve ser aberto plano de ação identificando a origem do problema, uma breve análise em cima da causa raiz, informar quais ações deverão ser realizadas para sanar a causa raiz e datas de inicial e finalização das ações, além do responsável pelo monitoramento dela.

10.3 MELHORIA CONTÍNUA

A melhoria contínua da CGE é viabilizada por meio do uso sistemático das seguintes fontes de

Macroprocesso:	Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

informação: Política da Qualidade, Indicadores, Metas, Análise de Dados, Resultados de Auditorias e de Pesquisas de Satisfação, e Análise Crítica pela Direção. Há ainda a estância mais atuante na questão da melhoria contínua, o Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade, onde todas as deliberações, temáticas e boas práticas são pautadas em reuniões regulares visando proporcionar que o SGQ evolua constantemente para atender melhor aos requisitos dos usuários e às mudanças no contexto da CGE.

11. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO		RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
			INDEXAÇÃO	ACESSO		
Ata de Reunião do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade	1) Arquivo digital: Diretório Codip/ Qualidade/ Atas / Reunião Ordinária ou Reunião Extraordinária/ Ano	1) Backup	Cronológica	CODIP	Permanente	1) Manutenção em Backup
Ata de Reunião de Análise Crítica	1) Arquivo digital: Diretório Codip/Qualidade/ Atas / Reunião de Análise Crítica/ Ano	1) Backup	Cronológica	CODIP	Permanente	1) Manutenção em Backup
Processos	1) Arquivo digital: Diretório Gestão por Processo	1) Backup	Por Macroprocesso	Servidores e Colaboradores	Permanente	Manutenção em Backup
Indicadores de Qualidade da CGE	Arquivo digital: 1) Diretório Codip/ Qualidade/ Indicadores de Qualidade/ Ano 2) Intranet/ Qualidade/ Indicadores de Qualidade 3) Site CGE/ Institucional/ Qualidade/ Indicadores da Qualidade	<i>Backup</i>	Cronológica	1) CODIP 2) Servidores e Colaboradores 3) Irrestrito	1) Permanente 2) e 3) Até a atualização	1) Manutenção em Backup
Painel de Controle da Qualidade	Arquivo digital: 1) Diretório Codip/ Qualidade/ Indicadores de Qualidade/ Painel de Controle/ 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	<i>Backup</i>	Cronológica	1) CODIP 2) Servidores e Colaboradores 3) Irrestrito	1) Permanente 2) e 3) Até a atualização	1) Manutenção em Backup

12. REVISÃO

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

13. APROVAÇÃO

Macroprocesso: Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo: GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

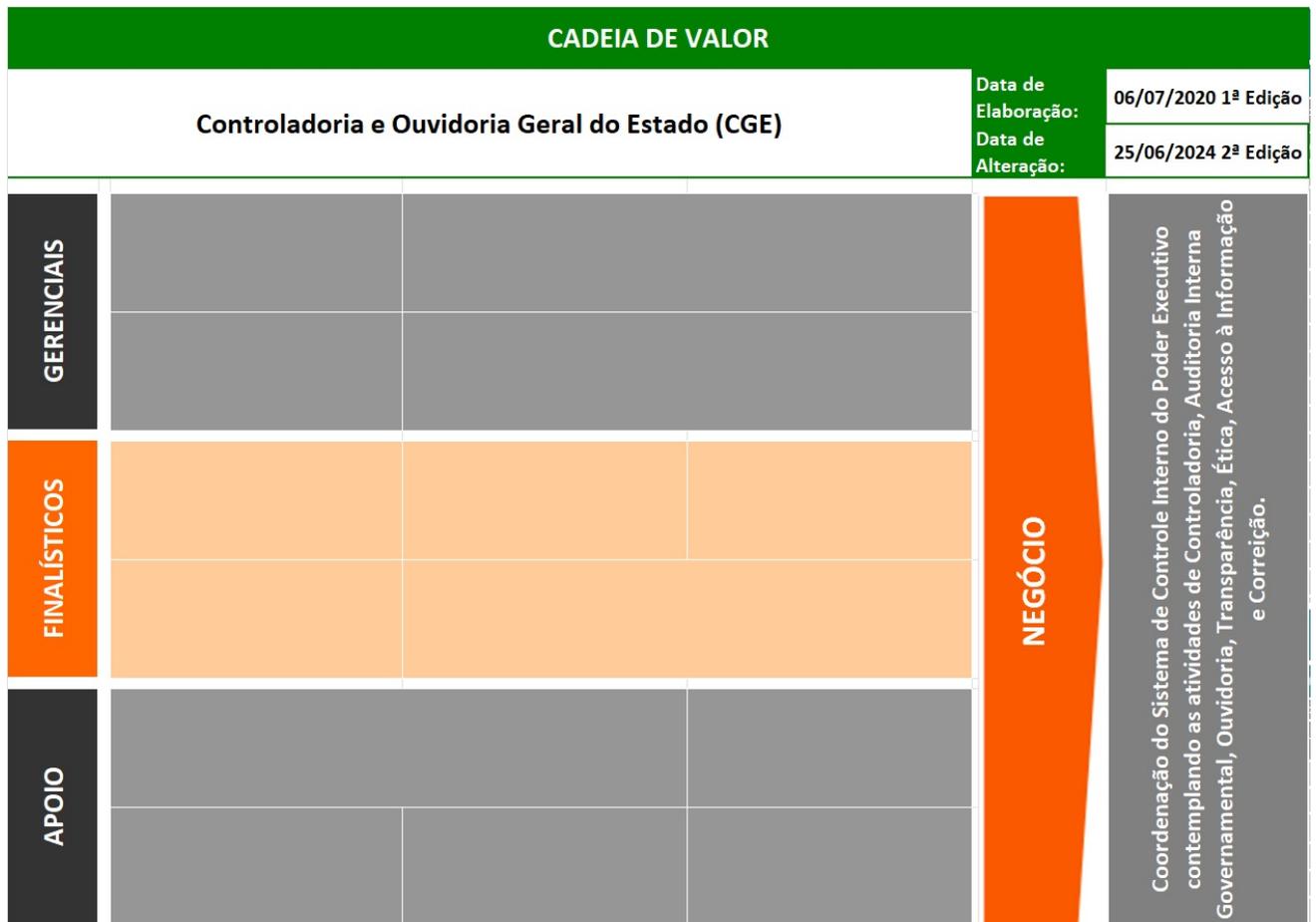
NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Marcelo de Sousa Monteiro	Presidente do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade	
José Otacílio de Assis Júnior	Coordenador da Qualidade	

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.

15. ANEXOS

ANEXO I – CADEIA DE VALOR DA CGE



Macroprocesso:	Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

ANEXO II – ARQUITETURA DE PROCESSOS DA CGE

ARQUITETURA DE PROCESSOS (DESDOBRAMENTO)			
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)	DATA DE ELABORAÇÃO:	06/07/2020 1ª Edição	
	DATA DE ALTERAÇÃO:	25/06/2024 2ª Edição	
NEGÓCIO			
Coordenação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo contemplando as atividades de Controladoria, Auditoria Interna Governamental, Ouvidoria, Transparência, Ética, Acesso à Informação e Correição			
MACROPROCESSO	ESCOPO DO MACROPROCESSO	GRUPO DE PROCESSOS	PROCESSOS
GERENCIAIS			
FINALÍSTICOS			
APOIO			

Macroprocesso:	Gestão Institucional	Edição: 16ª	Data: 21/11/2024
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

ANEXO III – DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO – DEIP

DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO			
PROCESSO			
MACROPROCESSO	DATA DE ATUALIZAÇÃO		
CLIENTES	LEGISLAÇÃO E NORMAS		
ENTRADAS	PROCESSO	SAÍDAS	
PARTES INTERESSADAS	SUPORTE	CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO	
ATORES	INDICADORES	RISCOS OPERACIONAIS	
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES		LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO	
		<div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: red; border: 1px solid black;"></div> Subst. Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: yellow; border: 1px solid black;"></div> Inc. Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: green; border: 1px solid black;"></div> Ok. Não apresenta problemas e oportunidades </div>	
DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR		

Macroprocesso:	Gestão Institucional	Edição: 15ª	Data: 29/08/2024
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição: 01/09/10	

ANEXO VIII – AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">MÉDIA DE AVALIAÇÃO</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table>		MÉDIA DE AVALIAÇÃO	0	1ª Edição	Data de Alteração			
		MÉDIA DE AVALIAÇÃO	0					
		06/11/2020	20/02/2024					
Edição Vigente	2ª							
DADOS								
Fornecedor								
Item Fornecido								
Pessoa de Contato								
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO								
A	QUALIDADE DO PRODUTO / SERVIÇO / INFORMAÇÃO	→	Avaliar se o produto/serviço/informação fornecido atende às especificações técnicas, é consistente, confiável e tem um acabamento adequado.					
B	PRAZO DE ENTREGA DO PRODUTO / SERVIÇO / INFORMAÇÃO	→	Avaliar se o fornecedor cumpre com os prazos de entrega acordados e se houve alguma entrega atrasada ou adiantada e se houve ou não impacto para o contratante.					
C	ASSISTÊNCIA	→	Avaliar a qualidade do suporte e assistência fornecida pelo fornecedor, incluindo a disponibilidade de suporte técnico e a eficácia das respostas.					
D	PRESTEZA NO ATENDIMENTO	→	Avaliar a rapidez e eficiência do atendimento prestado pelo fornecedor, incluindo a resposta a consultas e resolução de problemas.					
E	CONFORMIDADE COM O SOLICITADO	→	Avaliar se o fornecedor entrega exatamente o que foi solicitado, sem desvios ou necessidade de retrabalho.					
NOTAS (de 0 a 10)								
0 – 4,9	5 – 6,9	7 – 8,9	9 – 10					
RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
AVALIAÇÕES								
	DATA	A	B	C	D	E	MÉDIA	OBSERVAÇÃO
1							0	
2							0	
3							0	
4							0	
5							0	
6							0	
7							0	
8							0	
9							0	
10							0	

Macroprocesso:	Gestão Institucional	Edição:	15ª	Data:	29/08/2024
Processo:	GESTÃO DA QUALIDADE	Primeira Edição:	01/09/10		

ANEXO IX – INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE

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

Aprovação:	Data:
Elaborado por:	Data:

