

| | | |
|---|---------------------------------------|----------------------------|
| Macroprocesso: Gestão Institucional | Edição: 7^a | Data: 25/11/2025 |
| Processo: GESTÃO DA QUALIDADE | Primeira Edição: 29/09/2020 | |

PLANO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

CONTROLE DE APROVAÇÃO

| ELABORAÇÃO | REVISÃO | APROVAÇÃO |
|-------------------------|---------------------|---------------------------|
| Mônica Ximenes Sobreiro | Elane Galdino Paulo | Marcelo de Sousa Monteiro |

HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES

| EDIÇÃO | DATA | ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EDIÇÃO ANTERIOR |
|--------|------------|---|
| 01 | 29/09/2020 | Edição inicial. |
| 02 | 30/07/2021 | 2 ^a Edição. |
| 03 | 16/11/2022 | 3 ^a Edição. |
| 04 | 06/12/2023 | 4 ^a Edição. |
| 05 | 25/11/2024 | 5 ^a Edição. |
| 06 | 27/08/2025 | 6 ^a Edição. |
| 07 | 18/11/2025 | 7 ^a Edição. Adequação ao Decreto nº. 36.822 de 02/09/2025. |

| | | | |
|----------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Macroprocesso: | Gestão Institucional | Edição: 7^a | Data: 25/11/2025 |
| Processo: | GESTÃO DA QUALIDADE | Primeira Edição: 29/09/2020 | |

ÍNDICE

| | | |
|------------|--|----------|
| 1 | OBJETIVO | 3 |
| 2 | ABRANGÊNCIA (ESCOPO) | 3 |
| 3 | COMPETÊNCIA | 3 |
| 3.1 | COORDENADOR DA QUALIDADE | 3 |
| 4 | CONCEITUAÇÃO | 3 |
| 5 | DIRETRIZES GERAIS OU CONTEXTUALIZAÇÃO..... | 4 |
| 5.1 | HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL | 4 |
| 5.2 | PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS E IMPACTOS NO SGQ | 6 |
| 5.3 | COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE E OS ODS | 7 |
| 5.4 | PRÓXIMAS MUDANÇAS..... | 8 |
| 6 | CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE | 8 |
| 7 | REVISÃO | 8 |
| 8 | APROVAÇÃO | 8 |
| 9 | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 8 |
| 10 | ANEXOS | 8 |



| | | | |
|----------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Macroprocesso: | Gestão Institucional | Edição: 7ª | Data: 25/11/2025 |
| Processo: | GESTÃO DA QUALIDADE | Primeira Edição: 29/09/2020 | |

1. OBJETIVO

Este Plano de Gerenciamento de Mudanças tem como finalidade assegurar que alterações nos processos, estrutura organizacional ou no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) sejam realizadas de forma planejada, conforme estabelecido no requisito 6.3 da ISO 9001:2015 – Planejamento de mudanças.

O plano busca preservar a conformidade, a integridade e a eficácia do SGQ, garantindo que cada mudança seja avaliada quanto ao seu propósito, potenciais consequências, impacto na integridade do sistema, recursos necessários e atribuições de responsabilidades. Além disso, garante que os impactos sejam comunicados às partes interessadas pertinentes, incluindo a Direção Superior, durante a reunião de análise crítica.

Este processo contribui para a melhoria contínua e assegura a manutenção da satisfação das partes interessadas após a implementação das mudanças.

2. ABRANGÊNCIA (ESCOPO)

Aplica-se a todas as alterações que impactem direta ou indiretamente o Sistema de Gestão da Qualidade da CGE, incluindo processos, recursos, estrutura organizacional, responsabilidades, documentação e serviços prestados

3. COMPETÊNCIAS

3.1 COORDENADOR DA QUALIDADE

Compete ao Coordenador da Qualidade:

- Avaliar e aprovar mudanças que possam impactar o SGQ.
- Garantir que todas as alterações sejam planejadas, considerando:
 - Propósito da mudança;
 - Potenciais consequências e riscos associados;
 - Impacto na integridade do SGQ;
 - Recursos necessários (humanos, tecnológicos, financeiros e de infraestrutura);
 - Definição de responsabilidades;
 - Comunicação às partes interessadas pertinentes.
- Assegurar que as mudanças estejam alinhadas aos objetivos estratégicos da CGE e em conformidade com a ISO 9001:2015.
- Monitorar os resultados da implementação, garantindo que não haja prejuízo à eficácia do sistema.

Compete ao Presidente do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade, substituir o Coordenador da Qualidade nas suas ausências ou afastamentos temporários ou por delegação direta do Vice-Presidente para tratar de temas específicos ao SGQ.

4. CONCEITUAÇÃO

O Plano de Gerenciamento de Mudanças é o instrumento de planejamento e controle que organiza, orienta e monitora a implementação de alterações no SGQ da CGE.

| | | | |
|----------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Macroprocesso: | Gestão Institucional | Edição: 7^a | Data: 25/11/2025 |
| Processo: | GESTÃO DA QUALIDADE | Primeira Edição: 29/09/2020 | |

Para garantir clareza no planejamento, será utilizada a ferramenta 5W1H (What, Why, Who, When, Where, How), de modo a identificar:

- O que será alterado (What);
- Para que realizar a mudança (Why);
- Área responsável pela mudança (Who);
- Quando ocorrerá (When);
- Onde será realizada (Where);
- Como será alterado (How).

Dessa forma, o plano assegura a eficácia do SGQ, garante a prestação de serviços de qualidade e apoia a melhoria contínua.

5. DIRETRIZES GERAIS OU CONTEXTUALIZAÇÃO

Desde 2020, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) implementou mudanças organizacionais que impactam diretamente o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Para garantir a transição segura e manter a conformidade com a ISO 9001:2015, foi elaborado um Plano de Gerenciamento de Mudanças. Este plano tem como objetivo assegurar que as alterações sejam realizadas de maneira planejada, considerando potenciais impactos, a alocação de recursos e a preservação da eficácia do SGQ.

5.1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Desde 2019, a CGE passou por diversas reestruturações que influenciaram o SGQ:

Em 13 de fevereiro foi publicado o Decreto nº 32.955/2019, que alterou a estrutura organizacional e dispôs sobre os cargos de provimento em comissão da CGE, tendo ficado as competências das unidades orgânicas integrantes da estrutura organizacional da CGE para serem fixadas em Regulamento, a ser aprovado por Decreto do Chefe do Poder Executivo Estadual, no prazo de 90 (noventa) dias a partir da publicação do instrumento.

No dia 14 de maio foi publicado o Decreto nº 33.066/2019, que alterou a estrutura organizacional e dispôs sobre os cargos de provimento em comissão da CGE.

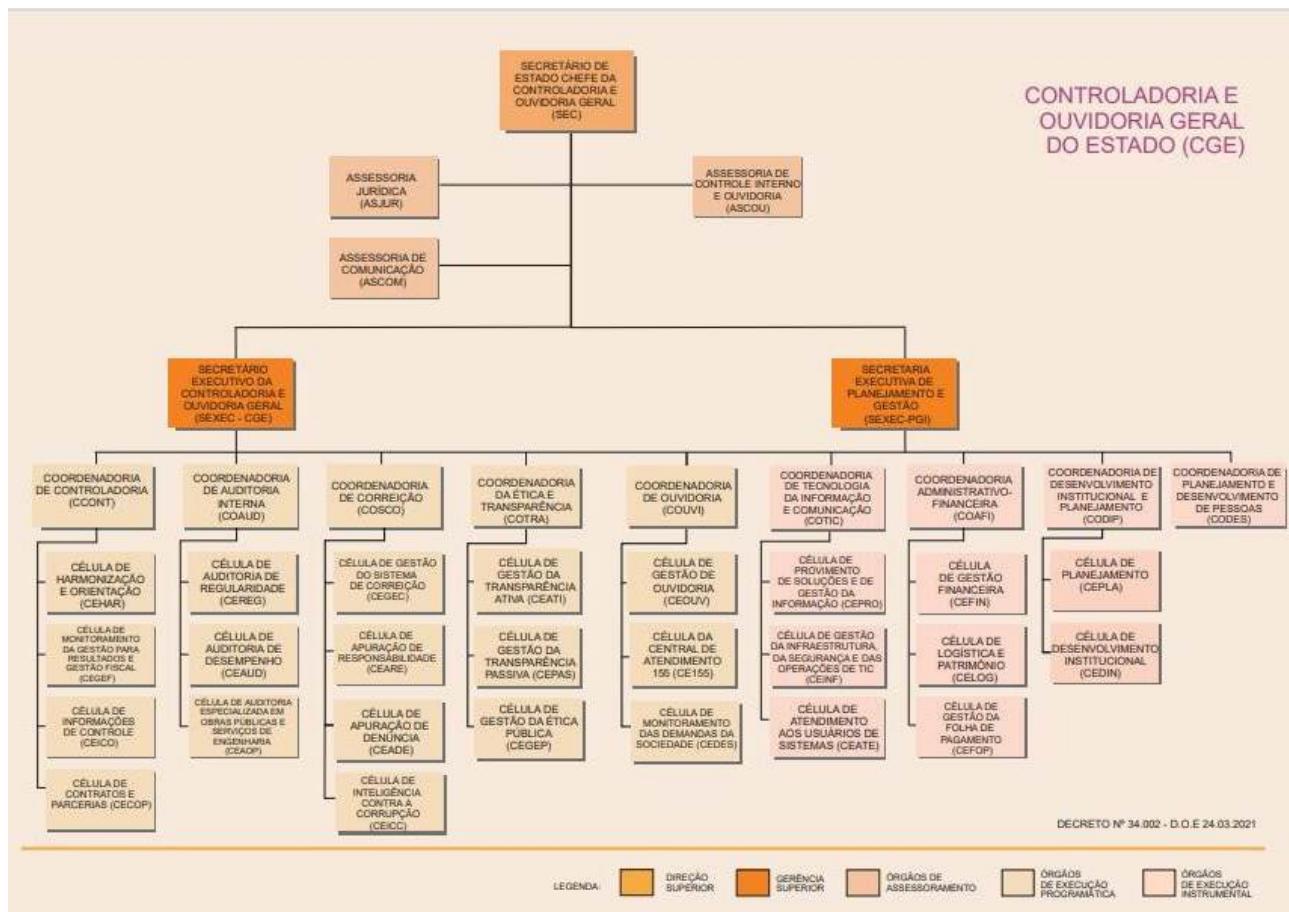
Em 23 de setembro foi publicado o Decreto nº 33.276/2019, que alterou a estrutura organizacional, aprovou o regulamento e dispôs sobre os cargos de provimento em comissão da CGE.

No dia 26 de março de 2021 foi publicado o Decreto nº 34.002, que alterou a estrutura organizacional, aprovou o regulamento e dispôs sobre os cargos de provimento em comissão da CGE.

O regulamento de mudança de 2021 redesenhou a estrutura organizacional da CGE, criando a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas e para a nova gestão governamental de 2023 há previsão de um novo regulamento para a reestruturação organizacional da CGE. Com isso, o órgão continua com sua estrutura conforme figura abaixo:

| | | |
|---|---------------------------------------|----------------------------|
| Macroprocesso: Gestão Institucional | Edição: 7ª | Data: 25/11/2025 |
| Processo: GESTÃO DA QUALIDADE | Primeira Edição: 29/09/2020 | |

Figura 01 – Organograma Institucional.



Fonte: site CGE.

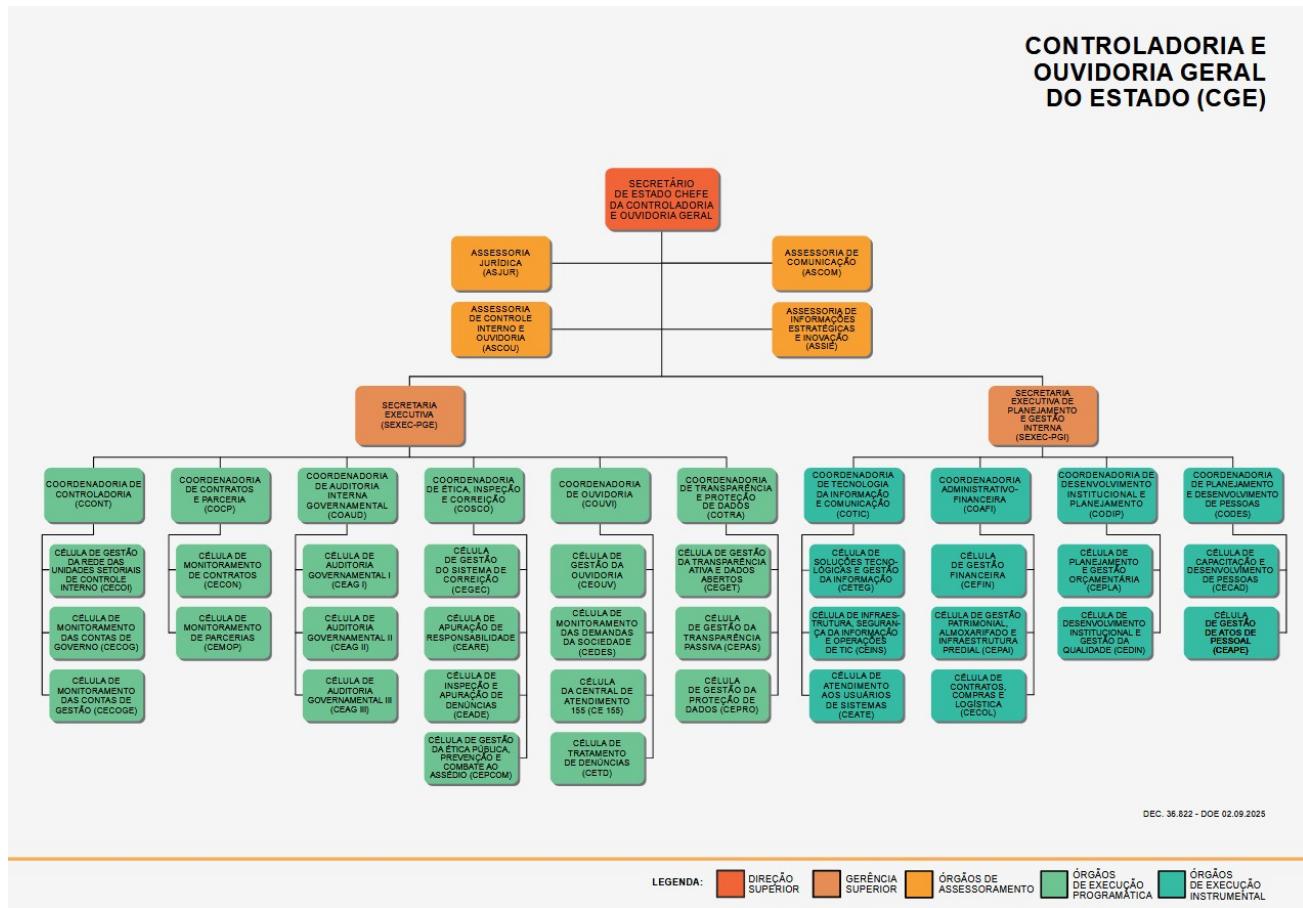
NOTA₁: Há de se levar em consideração o tempo hábil para planejamentos e execuções conforme desenvolvimento das atividades governamentais.

Registre-se que a coordenação e as competências do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) passaram a integrar a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (Codip) em 2019, mais especificamente na Célula de Desenvolvimento Institucional (Cedin).

Diante da publicação do Decreto nº 36.822, de 02 de setembro de 2025, que altera a estrutura organizacional e dispõe sobre a distribuição e a denominação dos cargos de provimento em comissão da CGE, faz-se necessária a adequação do SGQ. A Codip, em conjunto com as coordenadorias envolvidas, deverá revisar e atualizar os documentos afetados (Deip's de processos, normas, fluxogramas, organogramas, regulamentos internos, site e intranet), com prazo até final de dezembro de 2025, de forma a assegurar tempo hábil para atender todas as alterações. Todas as áreas impactadas deverão assegurar o planejamento das mudanças, considerando recursos necessários, atribuições de responsabilidades e comunicação às partes interessadas. Com isso, o órgão alterou sua estrutura conforme figura abaixo:

| | | | |
|----------------|----------------------------|--------------------------------|---------------------|
| Macroprocesso: | Gestão Institucional | Edição: 7ª | Data: 25/11/2025 |
| Processo: | GESTÃO DA QUALIDADE | Primeira Edição: 29/09/2020 | |

Figura 02 – Organograma Institucional vigente.



Fonte: site CGE.

5.2. PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS E IMPACTOS NO SGQ

Complementarmente, relevante mencionar o Projeto de Implantação da Gestão por Processo em âmbito estadual, conduzido pela Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG) a partir de 2019, tendo a CGE se disponibilizado a participar do Projeto como um dos órgãos piloto.

Assim, com o objetivo de fortalecer a gestão para resultados e o foco no usuário, a Coordenadoria de Modernização da Gestão – COMGE/SEPLAG esteve à frente da difusão e institucionalização da Gestão Por Processos no âmbito do Poder Executivo Estadual, tendo realizado capacitações e oficinas, bem como prestado apoio às setoriais na elaboração de documentos demandados pelo projeto.

A decisão da CGE em habilitar-se como um dos órgãos a participar como piloto no projeto da SEPLAG está relacionada à definição da Gestão Superior de que os procedimentos registrados no âmbito do SGQ passem a conter o fluxograma das atividades descritas. Dessa forma, a documentação do SGQ da CGE foi adequada a partir da incorporação dos documentos produzidos no âmbito do projeto.

Nesse sentido, registre-se que, de acordo com cronograma definido pela SEPLAG, foram realizadas até dezembro/2019 as seguintes etapas do projeto: elaboração da Cadeia de Valor do

| | | | |
|----------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Macroprocesso: | Gestão Institucional | Edição: 7ª | Data: 25/11/2025 |
| Processo: | GESTÃO DA QUALIDADE | Primeira Edição: 29/09/2020 | |

órgão; desdobramento dos macroprocessos em processos; seleção do processo a ser priorizado por cada coordenadoria; e elaboração dos Diagramas de Escopo e Interface do Processo (DEIP);

Adicionalmente, a CGE definiu e realizou também as etapas de desenho do fluxograma e descrição das atividades, até o período acima mencionado. Desde 2019, a CGE tem estabelecido metas institucionais anuais voltadas ao mapeamento ou à revisão de processos, conforme metodologia adotada. Embora o número de processos trabalhados possa variar a cada exercício, a definição dessas metas ocorre anualmente, alinhada ao planejamento estratégico e normatizada por meio de portarias publicadas em Diário Oficial do Estado (DOE).

5.3. COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE E OS ODS

A CGE avaliou fatores internos e externos que podem afetar a capacidade do Sistema de Gestão da Qualidade em alcançar seus resultados pretendidos, no que se refere às mudanças climáticas, e analisou a pertinência do tema para o seu contexto organizacional e concluiu que não se trata de uma questão diretamente relevante para os objetivos do SGQ.

Entretanto, reafirma seu compromisso com a sustentabilidade e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), reconhecendo-os como uma agenda global essencial para a promoção do desenvolvimento sustentável, abrangendo áreas vitais para a qualidade de vida e a preservação do planeta.

Desde 2024, a CGE passou a conquistar o Selo TCE Ceará Sustentável, iniciativa do Tribunal de Contas do Estado que reconhece ações voltadas à responsabilidade socioeconômica no âmbito da administração pública cearense. Embora tenha concluído, em 2024, que as mudanças climáticas não são consideradas pertinentes ao contexto institucional e às expectativas das partes interessadas, a CGE mantém seu compromisso com práticas sustentáveis e com a promoção dos ODS.

Nesse sentido, diversas ações foram implementadas, como a elaboração do Plano de Logística Sustentável (PLS 2024), construído de forma colaborativa e alinhado à Política Socioambiental da CGE e aos ODS, contendo 54 ações sustentáveis. Também foi instituída, por meio da Portaria nº 177/2023, publicada em janeiro de 2024, a Comissão Interna de Coleta Seletiva Solidária, com foco na gestão adequada de resíduos recicláveis. Ainda em 2024, a CGE participou da Delegação Internacional do Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci), representada pelo auditor de controle interno Marconi Lemos, em visita à sede do Banco Mundial na África do Sul. A missão teve como um dos propósitos explorar projetos centrados na Agenda ESG (Ambiental, Social e Governança), com ênfase em resiliência climática.

Complementando essas iniciativas, a CGE publicou a Portaria nº 26/2024, que institui o Plano Tático de Auditoria Interna Governamental. O plano contempla critérios relacionados ao ODS 13 – Ação Contra a Mudança Global do Clima, e orienta a priorização de órgãos estratégicos, como a Secretaria do Meio Ambiente (Sema) e a Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace), onde estão sendo realizados trabalhos de consultoria em gestão de riscos.

Por fim, destaca-se a realização do XVIII Encontro Estadual de Controle Interno, com foco em inovação e sustentabilidade, que reuniu mais de 200 especialistas e gestores públicos. O evento

| | | |
|---|---------------------------------------|----------------------------|
| Macroprocesso: Gestão Institucional | Edição: 7ª | Data: 25/11/2025 |
| Processo: GESTÃO DA QUALIDADE | Primeira Edição: 29/09/2020 | |

foi encerrado com palestra magna da jornalista Giuliana Morrone, especialista em ESG, que abordou a importância da governança ambiental, social e corporativa na gestão pública, reforçando a necessidade de práticas sustentáveis e responsáveis.

5.4. PRÓXIMAS MUDANÇAS

Em 02 de setembro, foi publicado no Diário Oficial do Estado (DOE) um novo decreto de reestruturação da CGE, Decreto nº. 36.822 que alterou a estrutura organizacional do órgão e além disso, haverá o decreto com as competências governamentais. Diante disso, à Codip analisará os impactos que essas mudanças poderão causar no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), bem como definir estratégias para minimizar eventuais efeitos negativos.

As alterações nos indicadores de desempenho da CGE foram significativas, destacando-se a criação de painéis de monitoramento na intranet, a inclusão da aba referente à LGPD nos DEIPs revisados ou criados, e o aprimoramento do gerenciamento de riscos nos processos, conduzido de forma mais eficaz pela área de Controle Interno (Ascou).

Uma das principais mudanças no SGQ em 2025 diz respeito à agregação do Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM) no SGQ, com a incorporação das Normas Internacionais previstas na estrutura IPPF do *The Institute of Internal Auditors – IIA Global*, como requisito adicional para a função de Auditoria Interna Governamental. Alterações específicas estão descritas no Anexo I.

6. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE

| IDENTIFICAÇÃO | ARMAZENAMENTO | PROTEÇÃO | RECUPERAÇÃO | | RETENÇÃO | DISPOSIÇÃO |
|------------------------|--|-----------------------|-------------|--------|------------|----------------------|
| | | | INDEXAÇÃO | ACESSO | | |
| Plano de Gerenciamento | Arquivo digital: Diretório da Codip | 1) Pasta 2) Backup | Cronológica | Codip | Permanente | Manutenção em Backup |

7. REVISÃO

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

8. APROVAÇÃO

| NOME | FUNÇÃO |
|---------------------------|---|
| Marcelo de Sousa Monteiro | Presidente do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade |

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- NBR ISSO 9001:2015
- Manual da Qualidade da CGE

10. ANEXOS

ANEXO I - PLANO DE MUDANÇAS (5W1H) - 2025

Data de Elaboração:

29/09/2020 1ª Edição

Data de Alteração:

25/11/2025 7ª Edição

| O QUE (What?) | PARA QUE (Why?) | QUEM (Who?) | QUANDO (When?) | ONDE (Where?) | COMO (How?) | SITUAÇÃO | % |
|--|--|---------------|----------------|---|---|--------------|------|
| Sistema de Gestão da Qualidade | Adequação ao Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM) no SGQ | Codip/Coaud | ago/25 | Manual da Qualidade | Incorporação das Normas Internacionais previstas na estrutura IPPF do The Institute of Internal Auditors – IIA Global, como requisito adicional para a função de Auditoria Interna Governamental. | OK | 100% |
| Adequar documentos do SGQ à nova estrutura organizacional definida pelo Decreto nº 36.822/2025 | Garantir conformidade legal, manter eficácia do SGQ e alinhar deips e fluxos à nova estrutura | Codip | dez/25 | Intranet, site institucional, DEIPs, Manual da Qualidade | Revisão e atualização de normas, organogramas, fluxos e registros; divulgação aos servidores | EM ANDAMENTO | 50% |
| Adequar documentos do SGQ às novas competências definidas por Decreto a ser publicado | Garantir que os responsáveis mantenham a eficácia do SGQ e alinhar cargos, funções e fluxos à nova estrutura | Codip | jun/26 | Intranet, site institucional, DEIPs, Manual da Qualidade | Revisão e atualização de normas, organogramas, fluxos e registros; divulgação aos servidores | A INICIAR | 0% |
| Revisar todos os indicadores atrelados ao SGQ, Gestão por Processo, Planejamento e PPA | Alinhar os indicadores existentes para que garantam sua utilizade, coerência, relevância e que atendam as expectativas da alta gestão | Codip | dez/25 | Deip, Painel de Indicadores, Site e Intranet | Revisar todos os indicadores junto as coordenações para posterior atualização nos canais necessários | EM ANDAMENTO | 75% |
| Implementação da gestão por competência | Determinar as competências dos servidores, assegurar que sejam competentes para sua função, avaliar sua eficácia e reter informação documentada | Codes | dez/25 | Âmbito da CGE | Incluir as informações relacionadas ao atendimento das competências em Projeto Piloto do Banco de Talentos dos servidores (Coaud, Couvi e Ccont) da CGE | EM ANDAMENTO | 75% |
| Avaliar a questão da mudança climática, sustentabilidade e ODS no contexto organizacional da CGE e suas partes interessadas | Buscar a melhoria continua e adequar a nova emenda da ISO 9001:2015 | Cedin | nov/24 | Documentos do SGQ | Analisar o requisito 4.1 e 4.2 do Manual da Qualidade e considerar se as mudanças climáticas configuram um fator de impacto direto em suas operações ou não | OK | 100% |
| Padronização dos objetivos da qualidade com os objetivos estratégicos | Garantir que os esforços relacionados ao SGQ estejam alinhados às prioridades e à direção estratégica da CGE | Cedin | out/24 | Site e intranet | Adequar os objetivos da qualidade ao novo planejamento estratégico 2024-2031 e levar para aprovação na reunião de análise crítica com a Direção Superior | OK | 100% |
| Integrar indicadores da CGE, incluindo qualidade, gestão por processos, plano plurianual e planejamento estratégico em um Painel de Governança | Monitorar os indicadores de desempenho e Auxiliar a tomada de decisão pela alta gestão. | Codip e Cotic | dez/24 | Intranet e site Institucional. | Desenvolver um Painel de Governança que integre de forma sistemática os indicadores da CGE, assegurando uma visualização consolidada e atualizada para a tomada de decisões. | OK | 100% |
| Alteração no uso da marca de certificação | Banners ou produtos visuais no órgão devem possuir a logomarca devidamente autorizada | Ascom | set/24 | Intranet, site institucional e comunicação interna impressa | Articular com a Assessoria de Comunicação a adequação da logomarca de certificação da CGE, conforme estabelecido no documento fornecido pela empresa certificadora | OK | 100% |
| Alterar indicadores dos processos que não atendem ao item 6.2.1 da Norma ISO 9001 | Adequar os indicadores à Norma | Cedin | set/24 | Processos mapeados | Articular com os coordenadores ou donos dos processos que indicadores que não podem ser apurados não são necessário ao processo e transformar os processos mapeados em Normas do SGQ | OK | 100% |
| Planilhas sem controle de alterações | Assegurar identificação, descrição, formato e aprovação ao criar ou atualizar seus documentos | Cedin | ago/24 | Manual da Qualidade | Anexos do Manual da Qualidade, planilhas utilizadas para verificar a conformidade de algum produto, indicador ou resultado válido de algum processo devem possuir data de elaboração, alteração e aprovação. Relatórios de auditoria/checklist, devem conter a versão dos processos auditados | OK | 100% |
| Inventário de dados pessoais | Assegurar a conformidade com a LGPD | Cedin/Cotic | mar/24 | Deip dos processos | Criada pela Cotic uma aba específica sobre a LGPD no Deip de cada processo | OK | 100% |
| Elaborar novo checklist para auditoria interna da Qualidade | Realizar uma análise detalhada dos requisitos da norma ISO 9001:2015 para identificar os pontos críticos que devem ser inseridos no checklist; Facilitar a avaliação durante as auditorias internas e Promover a identificação de oportunidades de melhoria nos processos organizacionais. | Cedin | jun/24 | Checklist usado nas auditorias internas | Estruturar um checklist de forma clara e organizada, dividindo os requisitos por processos e Incluir perguntas específicas e direcionadas para cada requisito da norma. | OK | 100% |
| Reavaliar o "critério de avaliação" em realação à Avaliação de Fornecedores da CGE | Deixar mais claro quais são os critérios utilizados durante as avaliações | Cedin | jun/24 | Manual da Qualidade | Melhorar o formulário de avaliação de fornecedores e alinhar com os gestores de contratos como deve ser preenchido | OK | 100% |
| Excluir ou não o item 7.1.5.1 da Norma ISO 9001 da auditoria externa | Assegurar os resultados válidos e confiáveis utilizados nas planilhas nos monitoramentos e medições do SGQ | Cedin | jun/24 | Manual da Qualidade | Articular com a coordenação e gestão superior a viabilidade de exclusão do item ou melhor forma de assegurar os resultados utilizados nas planilhas do SGQ | OK | 100% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--------|--|--|----|------|
| Descrever como é feita a calibração | Deixar mais claro como é realizada a calibração dos equipamentos de medição que se fazem necessário | Cedin | jun/24 | Manual da Qualidade | Atualizar o Manual da Qualidade e especificar o item 7.1.5.2, descrevendo como é realizada a calibração | OK | 100% |
| Melhorar a divulgação da Política da Qualidade | Visando a sensibilização e que a mesma seja entendida e aplicada na CGE | Cedin | jun/24 | Âmbito da CGE | Inclusão da política como identidade organizacional no Planejamento Estratégico 2024-2031 e articular com Ascom campanha de divulgação do SGQ e da Política da Qualidade | OK | 100% |
| Política da Qualidade | Buscar a melhoria continua e adequar ao novo Planejamento Estratégico | Cedin | ago/23 | Intranet, site Institucional e Manual da Qualidade | Após aprovação da alteração em reunião do Comitê da Qualidade providenciar atualização no Manual e sua divulgação no site e intranet. | OK | 100% |
| Processos Gestão Institucional | Adequar ao novo Comitê de Integridade e Qualidade | Cedin | dez/23 | Deip e Fluxos | Após publicação da portaria do novo regimento adequar a documentação vigente | OK | 100% |
| Planejamento Estartégico 2023-2031 | Atualizar o instrumento de gestão | CGE | dez/23 | Intranet e site Institucional | Reuniões e oficinas com os servidores e colaboradores, além de outros Secretários de Estado | OK | 100% |
| Contratação de Serviços de Auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade | Recertificar o Órgão na Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 | Cedin | nov/23 | Âmbito da CGE | Através de licitação na modalidade pregão, na forma eletrônica, do tipo menor preço, sob regime de execução indireta: Empreitada por preço global. | OK | 100% |
| Manual da Qualidade | Adequar a nova junção dos comitês Qualidade e Integridade | Cedin | ago/23 | Intranet e site Institucional | Após aprovação da junção dos comitês pelo Comitê Executivo providenciar atualização do Manual e sua divulgação no site e intranet. | OK | 100% |
| Plano de Logística Sustentável (PLS) | Adotar medidas para o desenvolvimento sustentável, que contribuam para atenuar a degradação do meio ambiente, que impactem positivamente na qualidade de vida das pessoas e na economia, com inspiração na Agenda 2030 e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU). | Comissão de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da CGE | ago/23 | Comitê de Integridade e Qualidade | Reuniões da Comissão de Sustentabilidade e Responsabilidade Social para elaboração e posterior aprovação em Comitê de Integridade e Qualidade | OK | 100% |
| Selo TCE Ceará Sustentável 2023 | Incentivar a elaboração de instrumentos de planejamento de Políticas de Sustentabilidade, tais como o Plano de Logística Sustentável (PLS), e a realização de ações consonantes com tais instrumentos | Comissão de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da CGE | ago/23 | Intranet e site Institucional | Após divulgação dos resultados pelo TCE com a aprovação do Selo para CGE, providenciar divulgação no site e intranet. | OK | 100% |
| P.COTIC.003 | Ajustar a metodologia da Gestão por Processo | COTIC | jul/23 | Intranet e site Institucional | Documento será substituído pelo Plano de Recuperação à Desastres que será mapeado após a conclusão do mapeamento do processo de Controle de Acessos. | OK | 100% |
| Regimento Interno do Comitê da Qualidade | Adequar a nova junção dos comitês Qualidade e Integridade | Cedin | jul/23 | Intranet e site Institucional | Após aprovação da junção dos comitês pelo Comitê Executivo providenciar publicação do novo regimento em DOE e alterar no site e intranet. | OK | 100% |
| N.COTIC.001 | Ajustar a metodologia da Gestão por Processo | COTIC | jul/23 | Intranet e site Institucional | Norma será atualizada conforme atualização dos procedimentos de Controle de Acesso e de Gerenciamento de Incidentes, previsto para ser concluído até o final de dezembro. | OK | 100% |
| Mapeamento do processo Controle de Acessos | Ajustar a metodologia da Gestão por Processo | COTIC | dez/22 | Intranet e site Institucional | Elaborar Deip e Fluxo do processo. | OK | 100% |
| P.COTIC.005 | Ajustar a metodologia da Gestão por Processo | COTIC | set/22 | Intranet e site Institucional | Procedimento atualizado em 2020 e aguardando priorização da área para seu mapeamento na nova versão Deip e Fluxo. P.COTIC.005 – Especificações Técnicas do SACC (5ª Edição – 07/02/2020) | OK | 100% |
| P.COTIC.008 | Ajustar a metodologia da Gestão por Processo | COTIC | set/22 | Intranet e site Institucional | Procedimento atualizado em 2018 e aguardando priorização da área para seu mapeamento na nova versão Deip e Fluxo. P.COTIC.008 – Testes de Sistemas de Informação (1ª Edição – 09/02/2018) | OK | 100% |
| P.COTIC.009 | Ajustar a metodologia da Gestão por Processo | COTIC | set/22 | Intranet e site Institucional | Procedimento atualizado em 2020 e retirado do site institucional devido a disponibilização de dados sensíveis, segundo a LGPD. Codip aguarda priorização da área para seu mapeamento na nova versão Deip e Fluxo. P.COTIC.009 - Tratamento de SPAM | OK | 100% |
| Integração entre gestão estratégica, gestão da qualidade e gestão por processos | Aclarar que o SGQ é um instrumento para o alcance dos objetivos da CGE | Comitê Executivo | jun/22 | Âmbito da CGE | Estabelecer como Objetivos da Qualidade os Objetivos Estratégicos. Projetos estratégicos alinhados com as metas intitucionais | OK | 100% |

| | | | | | | | |
|---|--|--------------|--------|--------------------------------|---|----|------|
| Inclusão de novos indicadores da qualidade (Ccont) | Melhor reflexo das atividades realizada pela Controladoria Governamental | CCONT | abr/22 | Intranet e site Institucional. | Apresentada e aprovada a proposta de inclusão de novos indicadores em RO nº93 do Comitê da Qualidade em 22/4/2022. Atualização do Painel de Controle dos Indicadores da Qualidade | OK | 100% |
| Inclusão de Tolerância nos Indicadores da Qualidade | Incluir limites aceitáveis no monitoramento dos processos | CODIP | abr/22 | Intranet e site Institucional. | Acatada OM apontada em auditoria externa de 2021 e aprovada pelo presidente da qualidade conforme RO nº93 do Comitê da Qualidade em 22/4/2022. Atualização do Painel de Controle dos Indicadores da Qualidade | OK | 100% |
| Segregação dos indicadores da qualidade (Cotra/Couvi) | Melhor representar os índices obtidos quanto a ouvidoria e acesso a informação | COTRA/ COUVI | mar/22 | Intranet e site Institucional. | Apresentada e aprovada a proposta de segregação em RE nº33 do Comitê da Qualidade em 10/3/2022. Atualização do Painel de Controle dos Indicadores da Qualidade | OK | 100% |
| Substituir indicador da qualidade "índice de implementação de ações corretivas" pelo "índice de implementação de ações corretivas" da gestão por processo | Dar vizibilidade ao indicador da Gestão por Processo | CODIP | out/21 | Intranet e site Institucional. | Incluir na formula do cálculo a quantidade de ações finalizadas nos Deips, pois para 2022 se possui apenas 2 FAC para acompanhamento. Aprovação realizada em reunião de Análise Crítica 2021 e alteração realizada no Painel de Controle dos Indicadores da Qualidade | OK | 100% |