TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão (DI-PLAN)

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI)

Versão nº: 013

23/07/2025

LISTA DE SIGLAS

CAQ	Comitê de Asseguração da Qualidade
DI-PLAN	Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão
ISO	International Organization for Standarzation (Organização Internacional para Padronização)
ITR	Instrução de Trabalho
LABTCE-GO	Laboratório de Análises de Solos e Misturas Asfálticas
LAI	Lei de Acesso à Informação
NBR	Norma Brasileira
PO	Procedimento Operacional Padrão
RAC	Reunião de Análise Crítica
RAE	Reunião de Avaliação da Estratégica
RIO	Relatório de Inteligência Organizacional
RTG	Relatório de Transição de Gestão
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGSI	Sistema de Gestão de Segurança da Informação
SGInt	Sistema de Gestão da Integridade
Sistema SGA	Sistema de Gestão Ambiental
Sistema SGF	Sistema de Gestão da Fiscalização
Sistema SGP	Sistema de Gestão e Planejamento
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás

SUMÁRIO

1. O SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI) DO TCE-GO 4
2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 4
3. OBJETIVO DO DOCUMENTO 4
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO 4
4.1 A organização e seu contexto 4
4.2 Necessidades e expectativas das partes interessadas 5
4.3 Escopo do sgi 5
4.4 O SGI e seus processos de trabalho 5
5. LIDERANÇA 5
5.1 Liderança e comprometimento 5
5.1.1 Generalidades 5
5.1.2 Foco no cliente 6
5.1.3 Política do sgi 6
5.1.4 Comunicação da política do sgi 6
5.2 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais 6
6. PLANEJAMENTO 7
6.1 Riscos e oportunidades 7
6.1.1 Aspectos de integridade (compliance e antissuborno) 7
6.1.2 Aspectos ambientais 7
6.1.3 Aspectos de segurança da informação 8
6.1.4 Requisitos legais e outros requisitos 8
6.2 Objetivos do sgi e planejamento 8
6.3 Planejamento de mudanças 9
7. APOIO 10
7.1 Recursos 10
7.1.1 Generalidades 10
7.1.2 Pessoas 10
7.1.3 Infraestrutura 11
7.1.4 Ambiente para operação de processos 11
7.1.5 Recursos de monitoramento e medição 11
7.1.6 Conhecimento organizacional 11
7.2 Competência 11
7.3 Conscientização 12
7.4 Comunicação 12
7.5 Informação documentada 12
7.5.1 Generalidades 12
7.5.2 Criação, atualização e controle 13
8. OPERAÇÃO 13
8.1 Planejamento e controles operacionais 13
8.2 Requisitos para produtos e serviços 14
8.2.1 Preparação e resposta a emergência 14
8.2.2 Avaliação e tratamento de riscos de segurança da informação 14
8.2.3 Comunicação com o cliente 14
8.2.4 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços 15
8.2.5 Due diligence 15
8.2.6 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços 15
8.2.7 Mudança nos requisitos para produtos e serviços 15
8.3 Projetos e desenvolvimento de produtos e serviços 16
8.4 Controles financeiro e não financeiros 16
8.5 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente 16
8.5.1. Controles antissuborno em organizações controladas e parceiros de negócio **16**
8.6 Produção e provisão de serviços 17
8.6.1 Controle de produção e provisão de serviço **17**

8.6.2 Identificação e rastreabilidade 17
8.6.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos 17
8.6.4 Preservação 17
8.6.5 Atividades pós-entrega 18
8.6.6 Controle de mudanças 18
8.7 Comprometimentos com diretrizes de integridade (*compliance* e antissuborno) 19
8.8 Liberação de produtos e serviços 19
8.9 Controle de saídas não conformes 20
9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO 20
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação 20
9.1.1 Generalidades 20
9.1.2 Satisfação dos clientes 20
9.1.3 Avaliação do atendimento aos recursos legais e outros requisitos 20
9.1.4 Relatório de compliance 21
9.2 Auditoria interna 21
9.3 Análise crítica pela direção 21
9.3.1 Generalidades 21
9.3.2 Entradas de análise crítica pela direção 21
9.3.3 Saídas de análise crítica pela direção 22
10. MELHORIA 22
10.1 Generalidades 22
10.2 Não conformidades e ações corretivas 22
10.3 Melhoria contínua 22
11. ANEXOS 22
12. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA 22

1. O SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI) DO TCE-GO

O **Sistema de Gestão Integrado (SGI)** do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO) consiste em um conjunto de elementos inter-relacionados que estabelecem políticas, objetivos e processos com o intuito de garantir o cumprimento da missão institucional. Atualmente, o SGI do TCE-GO é composto pelos seguintes subsistemas:

- Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ): conjunto de elementos e rotinas padronizadas que visa garantir a qualidade dos serviços prestados e dos produtos entregues pelo TCE-GO no cumprimento de sua missão institucional;
- Sistema de Gestão Ambiental (SGA): conjunto de elementos e rotinas padronizadas para garantir a sustentabilidade das atividades do TCE-GO no cumprimento de sua missão institucional, por meio do gerenciamento de aspectos ambientais e do cumprimento dos requisitos legais;
- Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI): conjunto de elementos e rotinas padronizadas que visam preservar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que circulam no TCE-GO, em consonância com o cumprimento de sua missão institucional.
- Sistema de Gestão da Integridade (SGInt): conjunto de elementos e rotinas padronizadas que refletem as boas práticas associadas à gestão de riscos de integridade, abrangendo aspectos de *compliance* e combate ao suborno, além de considerar políticas, procedimentos e controles que asseguram a conformidade no âmbito do TCE-GO.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade;
- NBR ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental;
- NBR ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação;
- NBR ISO 37001:2017 – Sistema de Gestão Antissuborno;
- NBR ISO 37301:2021 – Sistema de Gestão de *Compliance*.

3. OBJETIVO DO DOCUMENTO

Este Manual reúne as informações relativas ao funcionamento do SGI do TCE-GO, com ênfase na aderência aos requisitos das Normas NBR ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO/IEC 27001:2022, ISO 37001:2017 e ISO 37301:2021.

O Manual do SGI está estruturado conforme os documentos de referência mencionados, detalhando como o SGI do TCE-GO incorporou os requisitos dessas NBRs.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 A Organização e seu Contexto

O TCE-GO considera questões internas e externas com foco no direcionamento estratégico por meio de diagnósticos realizados quando da elaboração de seus planos institucionais que, segundo Resolução Administrativa n.° 15/2024, adotam as seguintes periodicidades: **(I)** Plano Estratégico: no mínimo, seis anos; **(II)** Plano de Gestão: dois anos; **(III)** Plano de Controle Externo: 2 anos e; **(IV)** Planos Diretores: 2 anos.

4.2 Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

O TCE-GO considera como partes interessadas internas: os servidores; os membros; e os colaboradores terceirizados. Já como partes interessadas externas: a sociedade; a academia; o setor privado; o sistema de controle externo; a sociedade civil organizada; os órgãos jurisdicionados; os órgãos de controle; e a mídia. A matriz de orientação das partes interessadas está disponível no Sistema de Gestão de Planejamento (SGP).

De modo sistemático, por meio da rotina descrita no Procedimento Operacional Padrão (PO) Gerir Partes Interessadas, monitora-se e analisa-se criticamente, em sistema informatizado[1], as tendências derivadas das expectativas e necessidades dessas partes interessadas.

4.3 Escopo do SGI

Constitui-se escopo do SGI do TCE-GO:

"Gestão da Qualidade, Sustentabilidade, Segurança da Informação e Integridade no contexto do Sistema de Gestão Integrado (SGI) do TCE-GO, aplicada ao exercício do Controle Externo por meio das atividades de fiscalização".

4.4 O SGI e seus Processos de Trabalho

A gestão dos processos de trabalho organizacionais do TCE-GO é representada por sua Cadeia de Valor, a qual evidencia o fluxo contínuo de informações estratégicas, táticas e operacionais que permeiam cada processo, gerando produtos e benefícios aos clientes da instituição.

A rotina de gestão de processos de trabalho é padronizada pelo PO Gerir Processos de Trabalho.

5. LIDERANÇA

5.1 Liderança e Comprometimento

5.1.1 Generalidades

No que tange aos contornos gerais de liderança e comprometimento, o TCE-GO considera o Tribunal Pleno como instância de governança (órgão diretivo) e a Presidência como a instância máxima de representação da Alta Direção no contexto do SGI, conforme a estrutura organizacional estabelecida pela Resolução Administrativa nº 19/2022 (e suas alterações) e pelo Regimento Interno.

Aspectos de liderança são distribuídos aos Comitês de assuntos transversais e entre os integrantes da Alta Direção do TCE-GO, ou seja, das Unidades Organizacionais diretamente vinculadas à Presidência, sendo também alocados conforme as competências previstas nos normativos durante a criação ou alteração de Unidades Organizacionais.

Especificamente para o caso da ISO 37001:2017 e 37301:2021, conforme o item 4.3.2 do Manual de Integridade, o Comitê de Integridade Corporativa do TCE-GO (CIC/TCE-GO) assume a função de órgão diretivo do SGInt, assim como a Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão (DI-PLAN) e a Corregedoria assumem papel de função de integridade/*compliance*.

Em especial, a Resolução Administrativa n.° 15/2024 atribui papéis de aprovação aos Planos Institucionais para o Tribunal Pleno (Plano Estratégico e Plano de Controle Externo), para a Presidência (Plano de Gestão) e para as Unidades Organizacionais vinculadas à Presidência

[1] O Sistema de Gestão e Planejamento (SGP) é um sistema informatizado utilizado para operacionalizar as rotinas relativas ao Sistema de Gestão Integrado – SGI.

(Planos Diretores).

Chama-se atenção para as Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE), nas quais a Alta Direção do TCE-GO, subsidiada com conhecimento gerado na rotina de Inteligência Organizacional[2] (ver PO Gerir Inteligência Organizacional e PO Gerir Plano Estratégico), toma decisões gerenciais. Analogamente, nas Reuniões de Análise Crítica (RAC) a Alta Direção decide sobre aspectos da gestão do SGI com base em apontamentos trazidos em relatórios de auditorias do SGI (ver PO Gerir Auditorias do SGI).

5.1.2 Foco no Cliente

O foco no cliente em cada Processo de Trabalho do TCE-GO é evidenciado na Cadeia de Valor, onde os produtos e seus benefícios são explicitados para os clientes da organização.

Com o foco na satisfação dos clientes, por meio da rotina descrita no PO Gerir Partes Interessadas, monitora-se e analisa-se criticamente, no Sistema SGP, as tendências derivadas das expectativas e necessidades das partes interessadas. Além do monitoramento aleatório, pesquisas orientadas servem como fonte de informação para esse acompanhamento.

Na mesma linha, a Ouvidoria do TCE-GO, por meio das rotinas descritas no PO Gerir Pedidos de Acesso à Informação e no PO Gerir Demandas: Manifestações, Denúncias e Representações, comunica-se com a sociedade para promover a transparência e o controle social.

Ainda, o TCE-GO viabiliza a comunicação organizacional, tanto interna quanto externa, por meio da Política de Comunicação (Resolução nº 07/2019), normativo operacionalizado pela Diretoria de Comunicação (DI-COM) por meio do PO Produzir Conteúdo de Comunicação e da ITR – Orientações para a Produção de Conteúdo de Comunicação.

5.1.3 Política do SGI

A Política do SGI (ver nota 01) é aprovada pelo Tribunal Pleno e integra, entre outras informações, o Mapa Estratégico do Plano Estratégico do TCE-GO.

Nota 01: a revisão das políticas associadas aos pilares do Sistema de Gestão Integrado (SGI) – Qualidade, Sustentabilidade, Segurança da Informação e Integridade – ocorrerá com periodicidade mínima bianual, sendo incluída como pauta de reunião ordinária do Comitê correspondente. No âmbito dessa revisão, as políticas poderão ser mantidas ou modificadas, conforme deliberação do Comitê. Fica ressalvada a possibilidade de revisões extraordinárias, a qualquer tempo, desde que identificada e justificada a necessidade.

5.1.4 Comunicação da Política do SGI

A Política do SGI está disponível no Portal de Governança, Planejamento e Gestão do TCE-GO. Para disseminar o conhecimento e a aplicação da política entre os colaboradores, também são utilizados, de maneira complementar, outros meios de comunicação, como conteúdo circulado nas mídias sociais, no site institucional e no circuito de TV indoor.

5.2 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais

O TCE-GO define papéis e responsabilidades por meio de organograma institucional, gerido pela DI-PLAN, e amparado pela Resolução Administrativa nº. 19/2022 (e alterações), que dispõe sobre

[2] Como produto da rotina de Inteligência Organizacional, tem-se Relatórios de Inteligência Organizacional – RIO que trazem análise integrada de informações concernentes ao funcionamento do SGI no que tange à gestão das partes interessadas, à gestão de riscos, à gestão dos indicadores institucionais e à gestão da melhoria contínua.

a estrutura organizacional e competências dos órgãos e unidades organizacionais do TCE-GO. A aprovação da estrutura organizacional ocorre pelo Tribunal Pleno, conforme preconizado no art. 7º da Lei Orgânica (Lei Estadual nº 16.168, de 11 de dezembro de 2007) e no art. 10 do Regimento Interno do TCE-GO (Resolução nº 22/2008).

No que diz respeito ao SGI como um todo, o pleno atua como órgão diretivo do TCE-GO, responsável pela governança. A Presidência, na qualidade de Alta Direção, cujo representante máximo é o Presidente, representa a instância de tomada de decisão, exercendo a decisão delegada sobre assuntos administrativos, conforme detalhado no regimento interno. À DI-PLAN, dada suas atribuições previstas na Resolução Administrativa nº. 19/2022 (e alterações), compete a coordenação do SGI, bem como a coordenação e a operacionalização do Sistema de Gestão Integrado (SGI).

Quanto ao SGA, o Comitê de Sustentabilidade é a instância de coordenação, sendo operacionalmente apoiado pela Secretaria Administrativa e pela Escola Superior de Controle Externo Aélson Nascimento (ESCOEX).

Em relação ao SGSI, a coordenação é de responsabilidade do Comitê de Segurança da Informação, que é apoiado operacionalmente pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

Especificamente para o caso da ISO 37001:2017 e 37301:2021, conforme o item 4.3.2 do Manual de Integridade, o Comitê de Integridade Corporativa do TCE-GO (CIC/TCE-GO) assume a função de órgão diretivo do SGInt. Já a função de integridade/*compliance*, conforme o Manual de Integridade, no âmbito do TCE-GO, é compartilhada entre a Corregedoria e a DI-PLAN.

6. PLANEJAMENTO

6.1 Riscos e Oportunidades

O TCE-GO faz uso de abordagem de riscos e oportunidades por meio do PO Gerir Riscos, que tem como objetivo padronizar a gestão dos riscos institucionais, com foco na maximização de oportunidades e na redução de incertezas. As atividades padronizadas acompanham os ciclos bienais de gestão e consistem na identificação, análise, priorização e gerenciamento dos riscos. Os riscos são gerenciados no Sistema SGP e subsidiam a elaboração dos planos institucionais de nível tático e operacional, de modo que as iniciativas de melhoria são planejadas à luz dos riscos gerenciados.

6.1.1 Aspectos de Integridade (Compliance e Antissuborno)

O procedimento para a avaliação dos riscos de integridade relacionados aos processos do TCE-GO é analisado e está documentado no PO Gerir Riscos, cujo objetivo é padronizar a gestão dos riscos institucionais, focando na maximização de oportunidades e na redução de incertezas. É importante destacar que a avaliação de riscos mencionada no PO abrange o tema da integridade (*compliance* e antissuborno), envolvendo a participação de todas as áreas do Tribunal, garantindo a aplicação de controles e o devido monitoramento.

6.1.2 Aspectos Ambientais

O TCE-GO determinou, por meio do PO Gerir Aspectos e Impactos, Riscos e Controles Ambientais, a metodologia de identificação de aspectos e impactos ambientais significativos associados ao ciclo de vida da operação, incluindo aqueles oriundos de atividades planejadas e não planejadas, bem como os desenvolvidos por funcionários e terceiros. Essas informações são monitoradas pelo Comitê de Sustentabilidade e controladas com o apoio da Secretaria Administrativa. O resultado dessa rotina subsidia as atividades de identificação, análise e priorização dos riscos institucionais,

conforme previsto no PO Gerir Riscos.

6.1.3 Aspectos de Segurança da Informação

O TCE-GO determina, por meio do PO Gerir Ativos de Tecnologia da Informação, uma metodologia para a identificação de aspectos e impactos significativos de segurança da informação associados ao ciclo de vida da operação, incluindo aqueles oriundos de atividades planejadas e não planejadas, bem como os desenvolvidos por funcionários e terceiros. Tais informações são monitoradas e controladas pela Diretoria de Tecnologia da Informação. O resultado dessa rotina subsidia as atividades de identificação, análise e priorização dos riscos institucionais, conforme previsto no PO Gerir Riscos.

Ressalta-se que as diretrizes e normas de segurança da informação são estabelecidas pela Resolução Administrativa nº 17/2024, que instituiu a Política de Segurança da Informação do TCE-GO, aprovada pelo Tribunal Pleno. Ademais, a Declaração de Aplicabilidade dos Controles do SGSI encontra-se anexa a este Manual.

6.1.4 Requisitos Legais e Outros Requisitos

Sob a ótica do SGQ, conforme descrito no PO Gerir Processos de Trabalho, a padronização das atividades operacionais por meio de POs, ITRs ou Manuais considera os aspectos regulatórios que envolvem o escopo e a interface do processo de trabalho ou de trechos dele em questão, de modo a listar os documentos de referência, normativos e não normativos, que regulam a rotina detalhada.

Já no tocante ao SGA, o PO Gerir Identificação e Avaliação dos Requisitos Legais Aplicáveis e Outros estabelece o padrão operacional para a identificação, acesso, atualização e comunicação dos requisitos legais e de outros requisitos aplicáveis (ou pertinentes) aos aspectos ambientais das atividades do TCE-GO e de seus serviços.

Em relação ao SGSI, o Manual de Segurança da Informação estabelece diretrizes, responsabilidades e normas específicas de segurança da informação, além de identificar os requisitos legais aplicáveis ao TCE-GO (ver anexo do Manual de Segurança da Informação, a Planilha de Requisitos Legais de Segurança da Informação e PO Gerir Ativos de Tecnologia da Informação).

Por fim, o SGInt tem suas diretrizes estabelecidas no Manual de Integridade. Esse manual tem como objetivo instituir diretrizes, responsabilidades e normas específicas de integridade, em consonância com a Resolução Administrativa n.° 13/2024 que estabeleceu a Política de Integridade do TCE-GO (ver item 2, documentos de referência, do Manual de Integridade) .

6.2 Objetivos do SGI e Planejamento

São considerados objetivos do SGI todos os Objetivos Estratégicos do TCE-GO, previstos no Plano Estratégico 2021-2030, que são coerentes com a Política do SGI estabelecida no mesmo documento. Vinculados a cada Objetivo Estratégico, existem um ou mais indicadores, que são gerenciados conforme descrito no PO Gerir Indicadores Estratégicos.

O Plano Estratégico do TCE-GO é concebido por meio de sua Alta Direção, com o apoio técnico da DI-PLAN, à luz das necessidades e expectativas das partes interessadas.

O Plano Estratégico é gerido pelo PO Gerir Plano Estratégico, o qual prevê a realização de ciclos bienais de gestão[3], que acompanham a alternância de liderança da Alta Direção. A cada ciclo,

[3] O ciclo bienal de gestão constitui-se em um conjunto de tarefas que podem ser segregadas nas etapas de planejamento, execução e resultados. Esse ciclo é gerido em módulo específico no Sistema SGP.

subsidiado por análise de riscos (ver PO Gerir Riscos), os Objetivos Estratégicos são desdobrados em diretrizes que compõem o Plano de Gestão. Completando o nível tático, o Plano de Controle Externo é elaborado pela Secretaria de Controle Externo com base em análise de riscos e nas diretrizes da Presidência para o biênio. Para fechar o ciclo de planejamento bienal, elabora-se os Planos Diretores das Unidades Organizacionais ligadas à Presidência, que são compostos por iniciativas de melhoria alinhadas às diretrizes presidenciais e que visam tratar os riscos priorizados. As iniciativas de melhoria são geridas em módulo específico no Sistema SGP, conforme preconizado no PO Gerir Melhoria Contínua.

Em especial, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) contém a priorização das iniciativas de melhoria que dependem de recursos de TI, assim como a estimativa de aquisições de infraestrutura de TI.

Quanto aos aspectos de educação corporativa, a Escola Superior de Controle Externo Aélson Nascimento (ESCOEX) integra a estrutura do TCE-GO, com vistas à profissionalização e à qualificação dos servidores e gestores públicos nas áreas de fiscalização, planejamento e gestão orçamentária, financeira, contábil, operacional, patrimonial e de pessoal. Como instrumentos de planejamento, a ESCOEX possui: (i) o Plano de Aprimoramento Institucional (PAI), que, orientado pelo Plano Estratégico, fixa as diretrizes e programas de formação; e (ii) o Plano Anual de Formação e Capacitação (PAFC), o qual, a partir das diretrizes e programas de formação, apresenta as ações de formação e capacitação que serão realizadas no ano.

6.3 Planejamento de Mudanças

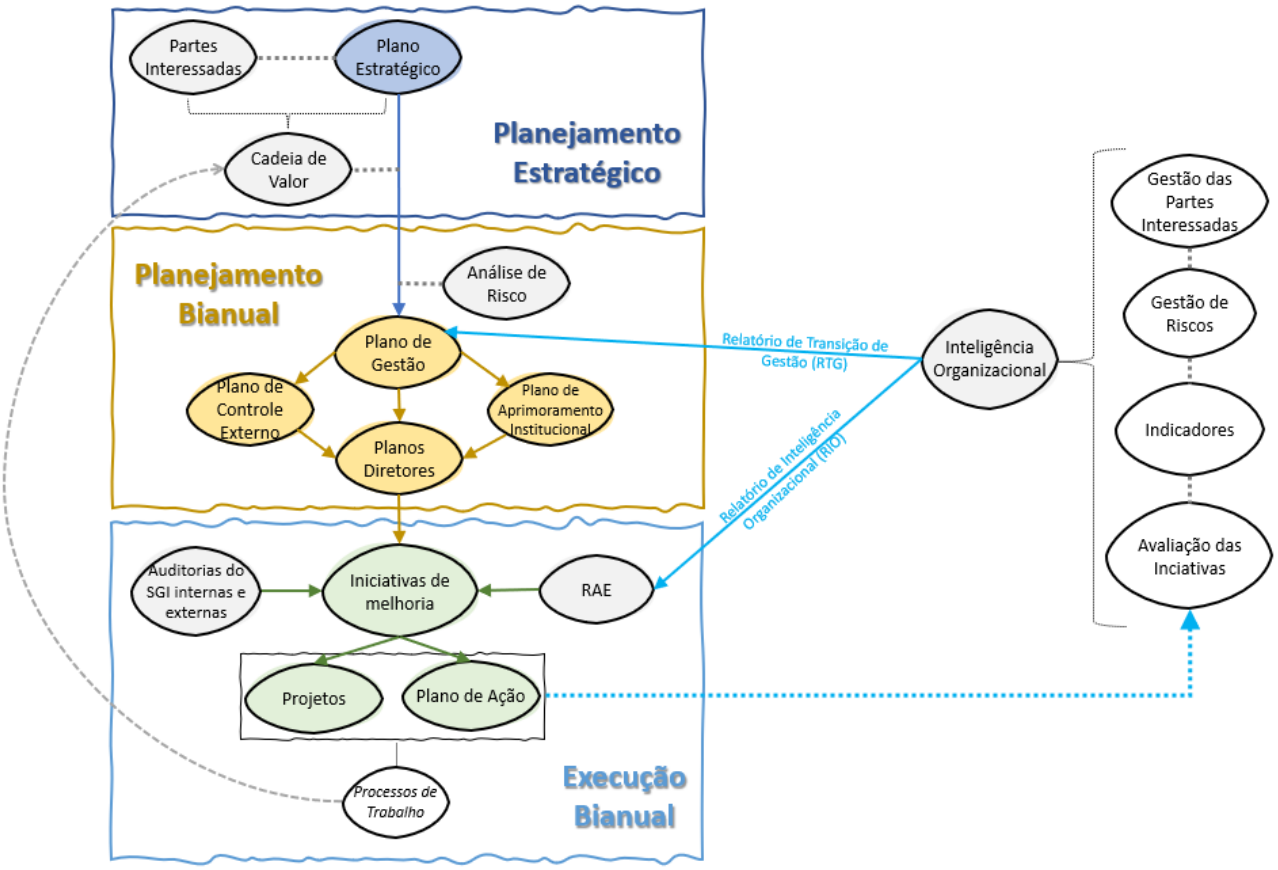
Conforme descrito no item anterior, os Planos Diretores das Unidades Organizacionais ligadas à Presidência, contemplam as iniciativas de melhoria previstas para o biênio.

Entretanto, ao longo da etapa de execução do ciclo bienal de gestão, pode ocorrer o replanejamento das iniciativas de melhoria por ação própria da Alta Direção, após deliberação em Reunião de Avaliação da Estratégia – RAE subsidiada por informações de Relatórios de Inteligência Organizacional – RIO (ver PO Gerir Inteligência Organizacional). Por decisão da Presidência e em conjunto com uma área específica, novas iniciativas de melhoria também podem ser incluídas ao longo do biênio, sendo formalizadas via RAE, para efeito de registro e acompanhamento no Sistema SGP. Iniciativas de melhoria podem surgir também de ações reativas da Alta Direção, após deliberação em Reunião de Análise Crítica – RAC, decorrente de auditoria interna ou externa do SGI (ver PO Gerir Auditorias do SGI).

Ao final de um ciclo bienal de gestão, os resultados são consolidados no Relatório de Transição de Gestão (RTG) (ver PO Gerir Inteligência Organizacional), que os agrupa por Objetivo Estratégico, servindo como insumo para a etapa de planejamento do próximo ciclo bienal de gestão. Além disso, o RTG contém informações sobre a gestão orçamentária, financeira e patrimonial do biênio, bem como a proposta orçamentária para o exercício seguinte, orientando o planejamento de cada biênio de gestão.

Todo controle de mudanças deve ser formalizado conforme o PO Gerir Melhoria Contínua, sendo seu registro analisado de acordo com cada cenário. A figura a seguir ilustra o que foi descrito nos itens 6.2 e 6.3:

Figura 1: Sistemática do SGI



Fonte: DI-PLAN.

7. APOIO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

O TCE-GO designa formalmente as instâncias responsáveis pela operacionalização do SGI, além de fornecer todos os recursos necessários para sua manutenção.

7.1.2 Pessoas

O direcionamento da área de Gestão de Pessoas no TCE-GO é realizado pela Política de Gestão de Pessoas (Resolução Administrativa n.° 5/2024), com as competências de cada unidade observadas no Manual de Funções. O TCE-GO também possui uma sistemática padronizada de Avaliação de Desempenho (PO Gerir Avaliação de Desempenho e Manual de Avaliação de desempenho) e, de maneira alinhada, um planejamento de capacitação para gestores e servidores, por meio do Plano de Aprimoramento Institucional (PAI) e do Plano Anual de Formação e Capacitação (PAFC).

Sob a perspectiva comportamental, observa-se no TCE-GO a presença de um Código de Ética (Resolução Administrativa nº 001/2014) para membros e servidores, além de uma Comissão de Ética, que atua como espaço de operacionalização da temática em nível organizacional.

No que tange ao SGI, a DI-PLAN, dada suas atribuições previstas na Resolução Administrativa nº. 19/2022 (e suas alterações), é a responsável por coordenar o SGI em âmbito institucional.

Quanto à Gestão de Processos, o gestor de cada unidade organizacional é responsável pela manutenção da sua Informação Documentada (POs, ITRs e Manuais), bem como pela adequada execução em conformidade com o padrão definido junto aos Donos de Processo. A gestão dos

documentos que compõem a Informação Documentada é atribuição do Serviço de Melhoria Contínua, vinculado à DI-PLAN, conforme preconiza o PO Gerir Processos de Trabalho.

7.1.3 Infraestrutura

O TCE-GO fornece toda a infraestrutura necessária para o funcionamento do SGI, abrangendo: (I) uma estrutura física moderna e sustentável; (II) equipamentos de tecnologia adequados; (III) sistemas eletrônicos operacionais; e (IV) uma creche para a comunidade circunvizinha às suas instalações.

7.1.4 Ambiente para Operação de Processos

O TCE-GO proporciona uma estrutura de apoio aos colaboradores adequada à operação dos processos de trabalho, em seus mais variados aspectos: (I) social: estrutura organizacional, funções de trabalho definidas, rotina de avaliação de desempenho, pesquisas de clima organizacional, canal da Ouvidoria e da Corregedoria, e comunicação institucional; (II) psicológico: assistência médica, psicológica, fisioterapêutica e odontológica; (III) físico: ambientes interno e externo adequadamente estruturados e equipados.

7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição

O TCE-GO determina e provê recursos necessários para monitoramentos ou medições que assegurem resultados válidos e confiáveis, que são utilizados para verificar a conformidade de produtos e serviços. Tal ação pode ser evidenciada por meio do Processo de Trabalho de Controle e Asseguração da Qualidade, padronizado no PO Gerir Garantia da Qualidade.

Em especial, as atividades desenvolvidas no âmbito do Processo de Trabalho de Gestão do Laboratório de Análises de Solos e Misturas Asfálticas (LABTCE-GO), cujas rotinas estão padronizadas no PO Gerir o Laboratório de Análise de Solos e Misturas Asfálticas e no PO - Gerir Equipamentos, Instrumentos e utensílios do LABTCE-GO – Controle, Calibração, Verificação Orientativa e Análise, garantem uma sistemática de rastreabilidade das medições de amostras coletadas em processos de fiscalização de solos e pavimentos. Essa sistemática observa as normas técnicas pertinentes, bem como os seguintes requisitos determinados pela NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 14001:2015: (I) verificação e calibração conforme intervalos especificados e padrões de medição rastreáveis, determinados em normas nacionais sobre o tema; (II) calibrações que seguem critérios de identificação específicos do TCE-GO, como forma de liberação para uso; e (III) manuseio realizado por técnicos capacitados para eventuais ajustes e para a identificação de danos ou deterioração que possam invalidar a calibração e as medições subsequentes.

7.1.6 Conhecimento Organizacional

O TCE-GO provê o conhecimento necessário para a operação de seus processos e para o alcance da conformidade de seus produtos e serviços, por meio de ações planejadas no Plano Anual de Formação e Capacitação (PAFC), que é elaborado pela ESCOEX a partir das diretrizes e programas de formação constantes no Plano de Aprimoramento Institucional (PAI), e que apresenta as ações de formação e capacitação a serem realizadas no ano.

Adiciona-se ainda, como padrões operacionais associados à educação corporativa, os seguintes Procedimentos Operacionais Padrão: PO Gerir as Ações de Capacitação; PO Planejar e Gerir o Conhecimento-Biblioteca; PO Gerir Multiplicadores e Instrutores Internos.

7.2 Competência

O TCE-GO determina, por meio do Manual de Funções e do Manual de Funções Terceirizadas, os critérios necessários para a ocupação de funções nas unidades organizacionais, de modo a compreender os itens relacionados à formação obrigatória e às competências técnicas e comportamentais desejáveis para os colaboradores. Ressalta-se que o Manual de Funções é considerado na elaboração, pela ESCOEX, do Plano de Aprimoramento Institucional (PAI) e do Plano Anual de Formação e Capacitação (PAFC).

No que tange à ISO 37001, conforme o Manual de Integridade, destaca-se que a Gerência de Gestão de Pessoas é a unidade responsável pela admissão de servidores, realizando due diligence específica na dimensão de pessoal do tribunal. Esse procedimento considera elementos de exposição a eventuais riscos de integridade, incluindo suborno, em conformidade com o padrão operacional PO-Captar, Alocar e Integrar Servidores e Colaboradores.

7.3 Conscientização

As ações de conscientização são coordenadas pela DI-PLAN, pelo Comitê de Sustentabilidade, pelo Comitê de Segurança da Informação e pelo Comitê de Integridade Corporativa, principalmente no que diz respeito à política, objetivos, iniciativas de melhoria, padrões operacionais e resultados. Operacionalmente, as ações de comunicação são realizadas pela Diretoria de Comunicação.

Essas unidades dão suporte aos demais gestores do TCE-GO, os quais, por sua vez, têm a responsabilidade de disseminar as informações referentes ao SGI e suas políticas junto aos respectivos subordinados.

No tocante à ISO 37001, conforme o Manual de Integridade, salienta-se que a provisão de treinamentos é abrangente e aborda, sobretudo: as políticas do SGI; os procedimentos e a obrigação de cumpri-los; os riscos e suas consequências danosas. Considera, como assunto específico, as circunstâncias em que o suborno pode ocorrer, como relatar preocupações, as ações que geram vulnerabilidades e ameaças à segurança da informação, as ações com impacto ambiental, entre outros.

7.4 Comunicação

O TCE-GO viabiliza a comunicação organizacional, interna e externa, por meio de Política de Comunicação (Resolução nº 07/2019), normativo operacionalizado pela Diretoria de Comunicação (DiCom) por meio do PO Produzir Conteúdo de Comunicação e da ITR Orientações para a Produção de Conteúdo de Comunicação e do PO Gerir Atendimento à Imprensa.

No geral, os canais de comunicação disponibilizados pelo TCE-GO incluem o site institucional, e-mails, troca de mensagens por meio de redes sociais, TV Indoor, telefone, documentos escritos e reuniões.

Ademais, ressalta-se que informações específicas do SGI são disseminadas pela DI-PLAN e pelo Comitê de Sustentabilidade por meio de portais temáticos disponíveis no site institucional (Portal de Governança, Planejamento e Gestão / Portal TCE Sustentável) e em sistemas informatizados de acesso interno (Sistema SGP).

7.5 Informação Documentada

7.5.1 Generalidades

Os Processos de Trabalho que permeiam o SGI do TCE-GO são geridos conforme PO Gerir Processos de Trabalho, sendo descritos, padronizados e executados de acordo com os documentos que compõem a Informação Documentada, como Procedimentos Operacionais Padrão (PO), Instruções de Trabalho (ITR) ou Manuais.

Também fazem parte da Informação Documentada do TCE-GO os registros decorrentes da execução de rotinas padronizadas, os quais são geridos pelas unidades organizacionais que os produzem, com o apoio dos Sistemas Informatizados do TCE-GO.

Nota 02: todos os documentos de origem interna e externa necessários para o planejamento e operação do SGI são devidamente identificados nos procedimentos operacionais das áreas que compõem o TCE-GO no campo específico "Documentos de Referência", podendo também estar mencionados ao longo do processo. Destacam-se os documentos constantes na Informação Documentada, que são restritos aos servidores por meio da Intranet. Não são considerados documentos controlados quaisquer tipos de documentos do SGI impressos, sejam estes de origem externa ou interna, considerando, assim, que as versões válidas são apenas eletrônicas. Os certificados de conformidade da norma, normas técnicas, manual de uso da marca e certificado de calibração de equipamentos são controlados conforme versionamento e datas de vencimento, em suas áreas responsáveis. Os relatórios de auditoria externa são armazenados em arquivo eletrônico em pasta específica e controlada via SGP.

7.5.2 Criação, Atualização e Controle

A Informação Documentada é mantida em um diretório eletrônico com controle de acesso e versionamento pela DI-PLAN, sendo disponibilizada na Intranet do TCE-GO. Toda manutenção (criação, alteração ou exclusão) em qualquer documento que a compõe é controlada em um módulo específico no Sistema SGP, conforme descrito no PO Gerir Processos de Trabalho.

As manutenções na Informação Documentada decorrem, normalmente, de iniciativas de melhoria que provocam alterações nas rotinas das unidades organizacionais.

Documentos como POs, ITRs e Manuais podem prever ativos de informação resultantes da execução de rotinas padronizadas, que devem ser geridos pelas unidades organizacionais que os produziram, com o apoio dos Sistemas Informatizados do TCE-GO (vide PO Gerir Ativos de Informação).

8. OPERAÇÃO

8.1 Planejamento e Controles Operacionais

No que diz respeito à atividade de planejamento desenvolvida no contexto operacional, destaca-se a Resolução Administrativa n.º 15/2024, que estabelece diretrizes para a elaboração de Planos Institucionais. Dentre esses planos, em nível tático, encontra-se o Plano de Controle Externo, um instrumento elaborado pela Secretaria de Controle Externo que alinha estrategicamente as ações de fiscalização do TCE-GO.

De modo complementar ao Plano de Controle Externo, a priorização dos trabalhos de fiscalização ocorre conforme definido no PO Priorizar com Base em Análise de Risco, que se destina à priorização de ações de controle externo baseadas em critérios de seletividade (relevância, materialidade, risco e oportunidade).

A Cadeia de Valor dos Processos de Trabalho é uma ferramenta de gestão utilizada pelo TCE-GO para organizar os processos de trabalho da organização, demonstrando um fluxo contínuo, da esquerda para a direita, que abrange os aspectos estratégicos, táticos (políticas internas de referência) e operacionais (documentos padronizados). Esses aspectos contribuem diretamente para a geração de valor para o cliente.

Os Processos de Trabalho estão organizados em três núcleos: Processos Finalísticos (NPF), Processos de Suporte (NPS) e Processos de Gestão (NPG).

Dentre o Núcleo de Processos Finalísticos, destaca-se o processo de trabalho denominado "Fiscalizar", escopo da certificação do SGI, cujos POs que o integra são: PO Fiscalizar via Auditoria de Conformidade; PO Fiscalizar via Auditoria Financeira; PO Fiscalizar via Auditoria Operacional; PO Fiscalizar via Inspeção; PO Fiscalizar via Levantamento; PO Fiscalizar via Acompanhamento; PO Fiscalizar via Acompanhamento Contínuo; PO Fiscalizar via Monitoramento e; PO Fiscalizar via Avaliação de Políticas Públicas.

No que diz respeito aos aspectos de controle operacional das atividades de gestão relacionadas às ações de fiscalização, menciona-se o PO Gerir Projetos de Fiscalização no Sistema de Gestão da Fiscalização.

Em relação a gestão ambiental, o controle dos requisitos da ISO 14001:2015 é assegurado por meio do Manual de Práticas Seguras do TCE-GO e do Plano de Gestão de Resíduos. Quanto aos aspectos de segurança da informação, os ativos de informação são gerenciados conforme o PO Gerir Ativos de Tecnologia da Informação. Por fim, quanto aos aspectos de integridade (*compliance* e antissuborno), os controles estão assegurados por meio do Manual de Integridade.

8.2 Requisitos para Produtos e Serviços

8.2.1 Preparação e Resposta a Emergência

Os cenários de emergência são identificados e avaliados de acordo com o PO Responder Situações de Emergência, PO Gerir Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Manual de Abandono de Área do TCE-GO. Periodicamente, o TCE-GO realiza uma análise crítica e revisa o processo e as ações de resposta planejadas, especialmente após a ocorrência de situações de emergência ou testes. Além disso, fornece informações pertinentes e treinamento relacionado à preparação e resposta a emergências, conforme apropriado, para as partes interessadas, incluindo pessoas que realizam o trabalho sob seu controle.

Em relação ao SGSI, o PO Gerir Incidentes de Segurança da Informação estabelece rotinas de identificação, avaliação, registro e tratamento de incidentes de segurança da informação, bem como institui um padrão operacional de testes visando à proteção dos processos críticos contra os efeitos de falhas ou desastres significativos na infraestrutura de tecnologia da informação do TCE-GO.

As Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE) são espaços destinados à discussão e deliberação de assuntos de gestão de importância estratégica pela Alta Direção, ocorrendo periodicamente ou a qualquer momento durante cada ciclo bienal de gestão (ver PO Gerir Plano Estratégico).

8.2.2 Avaliação e Tratamento de Riscos de Segurança da Informação

Conforme descrito no item 6.1.2, o TCE-GO determinou, por meio do PO Gerir Ativos de Tecnologia da Informação, uma metodologia para a identificação de aspectos e impactos significativos relacionados à segurança da informação no ciclo de vida da operação, incluindo aqueles oriundos de atividades planejadas e não planejadas, bem como os desenvolvidos por funcionários e terceiros. Essas informações são monitoradas e controladas pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

O resultado dessa rotina subsidia as atividades de identificação, análise e priorização dos riscos institucionais, previstas no PO Gerir Riscos. O tratamento dos riscos é realizado por meio de iniciativas de melhoria, geridas conforme PO Gerir Melhoria Contínua.

8.2.3 Comunicação com o Cliente

A comunicação com o cliente do TCE-GO é produzida com intuito de realizar *accountability*[4] institucional. De maneira geral, como relatado no item 7.4, o TCE-GO viabiliza a comunicação organizacional, interna e externa, por meio de Política de Comunicação (Resolução nº 07/2019),

normativo operacionalizado pela Diretoria de Comunicação (DiCom) por meio do PO Produzir Conteúdo de Comunicação e da ITR Orientações para a Produção de Conteúdo de Comunicação.

Ainda, a Ouvidoria é o canal estratégico do TCE-GO para a comunicação com a sociedade e na promoção da transparência e do controle social, conforme operacionalizado no PO Gerir Pedidos de Acesso à Informação e PO Gerir Demandas: Manifestações, Denúncias e Representações.

Ressalta-se também que, conforme manual de integridade, o TCE-GO reconhece que a prevenção de atos de corrupção e desvios éticos requer a possibilidade de reportar tais comportamentos ilícitos ou irregulares às autoridades competentes para investigação e aplicação das sanções cabíveis. Para este fim, o TCE-GO disponibiliza um canal de atendimento através de sua Ouvidoria.

Por fim, destaca-se a rotina de *accountability*[4] do SGI, prevista no PO Gerir *Accountability* do SGI, realizada pela e que possui como produto principal o Boletim de Governança e Gestão (BGG), instrumento de prestação de contas trimestral cujo objetivo é a apresentação de conteúdo gerencial sobre o TCE-GO, de modo a gerar maior disseminação de informações e ampliar a participação de membros, servidores, gestores e sociedade na vida organizacional da Corte de Contas.

8.2.4 Determinação de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços

O SGI define como processos de trabalho focais, conforme escopo constante no item 4.3, o processo de trabalho "Fiscalizar". Esse processo de trabalho possui requisitos nos seguintes POs vigentes: PO Fiscalizar via Auditoria de Conformidade; PO Fiscalizar via Auditoria Financeira; PO Fiscalizar via Auditoria Operacional; PO Fiscalizar via Inspeção; PO Fiscalizar via Levantamento; PO Fiscalizar via Acompanhamento; PO Fiscalizar via Acompanhamento Contínuo; PO Fiscalizar via Monitoramento e; PO Fiscalizar via Avaliação de Políticas Públicas.

8.2.5 Due Diligence

O processo de atendimento à *Due Diligence* envolvendo parceiros de negócios (fornecedores), servidores, colaboradores e membros do TCE-GO foi documentado por meio do Manual de Integridade, que abrange rotinas operacionais padronizadas e requisitos legais internos e externos diretamente ligados à atividade.

8.2.6 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços

A rotina de manutenção (criação, alteração ou exclusão), conforme descrito no PO Gerir Processos de Trabalho, garante que os requisitos definidos nos Procedimentos Operacionais Padrão para cada processo de trabalho padronizado passem por análise crítica e revisão a cada versão do documento publicado. É importante ressaltar que as manutenções de processos de trabalho são provenientes do ciclo de melhoria contínua da organização, sustentadas por rotinas de gestão de partes interessadas, gestão de riscos e gestão de indicadores (ver itens 8.2.6 e 8.5.6).

Ainda, de modo complementar ao Plano de Controle Externo, conforme citado no item 8.1, o TCE-GO realiza uma análise crítica de seus produtos e serviços por meio da priorização dos trabalhos de fiscalização, conforme definido no PO Priorizar com Base em Análise de Risco, voltado para a priorização de ações de controle externo com base em critérios de seletividade (relevância, materialidade, risco e oportunidade).

8.2.7 Mudança nos Requisitos para Produtos e Serviços

[4] Em português, a tradução que mais se assemelha ao sentido da palavra em inglês é prestação de contas.

O TCE-GO assegura que qualquer alteração e/ou mudança relacionada à realização de suas operações seja devidamente analisada e siga os padrões estabelecidos em seu SGI, retendo os registros necessários no Sistema SGP. As manutenções na Informação Documentada decorrem de iniciativas de melhoria que provocaram alterações nas rotinas das unidades organizacionais.

Assim, conforme descrito no item 7.5.2, toda manutenção (criação, alteração ou exclusão) de qualquer documento que compõe a Informação Documentada dos Processos de Trabalho (POs, ITRs e Manuais) é controlada em um módulo específico no Sistema SGP, conforme detalhado no PO Gerir Processos de Trabalho.

Mudanças que impactam diretamente os produtos associados aos trabalhos focais do SGI (PO Fiscalizar via Auditoria de Conformidade; PO Fiscalizar via Auditoria Financeira; PO Fiscalizar via Auditoria Operacional; PO Fiscalizar via Inspeção; PO Fiscalizar via Levantamento; PO Fiscalizar via Acompanhamento; PO Fiscalizar via Acompanhamento Contínuo; PO Fiscalizar via Monitoramento e; PO Fiscalizar via Avaliação de Políticas Públicas), podem advir de mudanças normativas (leis, resoluções etc.) e são monitoradas pela rotina de acompanhamento das partes interessadas (ver PO Gerir Partes Interessadas) e gestão de riscos (ver PO Gerir Riscos), a qual subsidia a tomada de decisão institucional.

8.3 Projetos e Desenvolvimento de Produtos e Serviços

Item excluído, considerando-se a ausência de desenvolvimento de Produtos e Serviços no escopo do SGI do TCE-GO.

8.4 Controles Financeiro e Não Financeiros

De acordo com o Manual de Integridade do TCE-GO e em conformidade com a ISO 37001, os principais controles financeiros são geridos pela Secretaria Administrativa por meio de rotinas padronizadas e documentadas nos Procedimentos Operacionais dos diversos departamentos internos, garantindo que todos os pagamentos sejam aprovados e respaldados por documentos que atestam a veracidade das informações, além de evidenciar a entrega dos produtos ou serviços adquiridos. Paralelamente, os controles não financeiros visam impedir a ocorrência de práticas de suborno nas relações entre os setores do Tribunal e as partes interessadas. Esses controles precedem o levantamento dos riscos e envolvem a determinação de medidas para mitigar a possibilidade de suborno nos relacionamentos com os fornecedores, considerando a aplicação de requisitos para a gestão, fiscalização de contratos e critérios para a gestão de pessoas.

8.5 Controle de processos, Produtos e Serviços Providos Externamente

Os produtos e serviços fornecidos de origem externa, que incidem diretamente sobre a qualidade do serviço do TCE-GO, são considerados aprovados quando baseados em requisitos de aquisição de bens e serviços determinados pelos POs: PO Gerir Planejamento e Gestão de Estoque, PO Gerir Realização de Licitações, PO Gerir Aquisições, PO Gerir Compras de Pequeno Valor e PO Gerir Pagamentos.

8.5.1. Controles antissuborno em organizações controladas e parceiros de negócio

De acordo com o manual de integridade do TCE-GO e em conformidade com a ISO 37001, os fornecedores contratados que impactam diretamente a prestação dos serviços são selecionados e avaliados conforme o processo licitatório, que atende à legislação vigente para a contratação com órgãos públicos. Os critérios de seleção, avaliação e monitoramento do desempenho estão descritos nos procedimentos operacionais e nas diretrizes internas vinculadas à Gerência de Administração e à Gerência de Contabilidade, Orçamento e Finanças. Todas as informações

necessárias para a contratação estão inseridas nos editais de contratação. As verificações dos produtos e serviços realizados são de responsabilidade dos gestores e fiscais de contrato, que atestam a execução do serviço ou a entrega do produto adquirido, em conformidade com os requisitos do contrato.

8.6 Produção e Provisão de Serviços

8.6.1 Controle de Produção e Provisão de Serviço

Os resultados das ações do TCE-GO, vinculados aos seus Objetivos Estratégicos e ao escopo do SGI, são executados sob condições controladas, observando as políticas de referência e conforme descrito nos documentos que compõem a Informação Documentada (POs, Instruções de Trabalho e Manuais). Os produtos gerados são evidenciados por meio de publicações no Diário Eletrônico de Contas, bem como por atas das sessões realizadas no Plenário Digital e pela retenção de registros em Sistemas Eletrônicos, como o Sistema Integrado de Informações (SINI), o Sistema de Gestão e Planejamento (SGP) e o Sistema de Gestão da Fiscalização (SGF).

Nesse contexto, destacam-se as rotinas de asseguração da qualidade, descritas no PO Gerir Garantia da Qualidade, e as de gerenciamento do atingimento dos Objetivos Estratégicos, conforme descrito no PO Gerir Plano Estratégico.

8.6.2 Identificação e Rastreabilidade

O TCE-GO assegura a identificação e a rastreabilidade do SGI, assim como de suas subsequentes revisões, conforme sistematizado pelo PO Gerir Processos de Trabalho.

Em suma, os Processos de Trabalho do TCE-GO podem ser descritos, em nível operacional, por meio de POs, ITRs ou até mesmo Manuais. Ao realizar essa descrição, são identificadas as entradas, as saídas, a infraestrutura de suporte, os normativos de regulação e os pontos de controle a serem aplicados nas operações, utilizando indicadores de verificação e de controle. Ademais, dependendo da rotina, os registros são mantidos em Sistema Eletrônico, o que garante a rastreabilidade da operação.

8.6.3 Propriedade Pertencente a Clientes ou Provedores Externos

O TCE-GO trabalha exclusivamente com documentos fornecidos pelos órgãos jurisdicionados, de acesso garantido pela Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (Lei Estadual n.º 16.168/2007), que são protegidos pelos próprios controles implementados nos processos de trabalho da instituição.

Em geral, as informações que transitam no TCE-GO em decorrência do cumprimento de sua missão institucional são protegidas conforme a política, diretrizes, normas e procedimentos padronizados relacionados ao SGSI, especialmente pela rotina de gestão de ativos descrita no PO – Gerir Ativos de Tecnologia da Informação.

A Ouvidoria, em especial, é a unidade responsável por gerenciar os pedidos de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e por meio do PO Gerir Pedidos de Acesso à Informação.

8.6.4 Preservação

O TCE-GO mantém e aplica cuidados para garantir que todas as informações e documentos utilizados em suas atividades sejam corretamente identificados, manuseados e armazenados, evitando a perda, danos ou deterioração, assegurando, assim, sua total preservação.

Destacam-se, primordialmente, as rotinas de backup das informações custodiadas em bases de dados informatizadas, conforme descrito no PO Gerir Backup.

8.6.5 Atividades Pós-entrega

Após a entrega do Relatório de Auditoria, como produto das Auditorias de Conformidade, Operacionais ou Financeiras, inicia-se a fase de contraditório e ampla defesa processual. Nessa fase, é dado início ao trâmite processual interno, com manifestações do Ministério Público de Contas e dos Conselheiros Substitutos. Também é assegurado aos interessados o direito de se manifestarem em relação aos apontamentos da área técnica do TCE-GO. Nesse ínterim, a Unidade Técnica responsável pelo Relatório, por meio de Instruções Técnicas, pode rever suas constatações, a depender das justificativas apresentadas pelos interessados. Esgotado o trâmite processual, o Relator encaminha o Relatório ao Tribunal Pleno para julgamento e emissão do Acórdão.

O cumprimento das recomendações e determinações decorrentes de Parecer Prévio ou Acórdão, apreciados pelo Plenário do TCE-GO, é objeto de monitoramento pelas unidades técnicas da Secretaria de Controle Externo.

Esse monitoramento pode ocorrer por meio de auditorias ou outros instrumentos afins, aptos a avaliar o grau de cumprimento das determinações e recomendações proferidas pelo TCE-GO, conforme os padrões operacionais descritos no PO Catalogar Itens Decisórios.

O TCE-GO possui, ainda, em sua estrutura operacional e no âmbito da Secretaria de Controle Externo, o Comitê de Asseguração da Qualidade (CAQ), unidade cujo objetivo está relacionado à avaliação periódica e por amostragem da qualidade dos trabalhos de auditoria e demais instrumentos de fiscalização, conforme preconizado no PO Gerir Garantia da Qualidade.

Ademais, pesquisas junto às partes interessadas são realizadas no âmbito da rotina prevista no PO Gerir Partes Interessadas, com o intuito de verificar o atendimento às suas necessidades e expectativas.

8.6.6 Controle de Mudanças

A continuidade do negócio, que visa evitar a interrupção das atividades, é assegurada pela consolidação e entrega dos resultados bienais, assim como de outras informações relevantes para a próxima gestão, rotina descrita nos procedimentos operacionais PO Gerir Inteligência Organizacional e PO Gerir Plano Estratégico. Em resumo, ao final de cada ciclo bienal de gestão, os resultados são consolidados no Relatório de Transição de Gestão (RTG), que os organiza por Objetivo Estratégico e serve como insumo para o planejamento do próximo ciclo bienal. O RTG também contém informações sobre a gestão de partes interessadas, riscos, indicadores estratégicos, bem como a gestão orçamentária, financeira e patrimonial do biênio, incluindo ainda a proposta orçamentária para o exercício seguinte, orientando assim o planejamento de cada biênio de gestão[5].

A proteção dos processos críticos contra efeitos de falhas ou desastres significativos da infraestrutura interna do TCE-GO é estabelecida no PO Responder Situações de Emergência, com foco na segurança e meio ambiente, bem como no Plano de Continuidade de TI, anexo do PO Gerir Incidentes de Segurança da Informação, para recursos de infraestrutura de tecnologia da informação.

[5] O destinatário do RTG é a Equipe de Transição, que se constitui de equipe designada via Portaria que conta com integrantes da atual e da próxima gestão bienal do TCE-GO, considerando as indicações do novo Presidente eleito (ver art. 18, RA 14/2024).

Possíveis impactos na estratégia e operação da organização que possam ocorrer durante os ciclos bienais de gestão são monitorados pela rotina descrita no PO Gerir Partes Interessadas, em que tendências são capturadas, bem como pela rotina de gestão de riscos institucionais (ver PO Gerir Riscos). As informações coletadas são disseminadas por meio dos Relatórios de Inteligência Organizacional – RIO (ver PO Gerir Inteligência Organizacional), para fins de subsídio à tomada de decisão.

Dessa forma, as mudanças estratégicas, táticas ou operacionais (ver Cadeia de Valor) devem ser realizadas pela instância de deliberação competente, conforme os aspectos de liderança descritos no item 5 deste Manual (Plenário, Alta Direção ou Dono de Processo), e considerando as informações necessárias.

Todas as mudanças operacionais são geridas conforme descrito no PO Gerir Processos de Trabalho, de modo a assegurar que qualquer alteração na sistemática operacional seja devidamente analisada e esteja em conformidade com os requisitos aplicáveis, registrando sua análise e aplicação no Sistema SGP.

Em todos os casos, as mudanças da organização perpassam a rotina de melhoria contínua da organização (ver PO Gerir Melhoria Contínua).

8.7 Comprometimentos com diretrizes de integridade (*compliance* e antissuborno)

De acordo com o Manual de Integridade do TCE-GO e em conformidade com a ISO 37001, os compromissos com as diretrizes de integridade (*compliance* e antissuborno) são elementos fundamentais da estrutura relacional do Tribunal, aplicáveis a membros, servidores, colaboradores e terceiros (considerando aqueles que mantêm ou que venham a manter qualquer tipo de prestação de serviços junto ao TCE-GO). O objetivo é garantir que, durante a condução das atividades organizacionais, sejam adotados os mais elevados padrões de integridade, legalidade e transparência.

Nesse sentido, especialmente no âmbito das contratações, os compromissos mencionados estão condicionados ao cumprimento da legislação pertinente às atividades contratadas e aos padrões operacionais estabelecidos pela organização. Nas minutas dos contratos padrão, incluem-se cláusulas relacionadas à integridade e à adesão ao Código de Ética do TCE-GO.

Destaca-se ainda que o TCE-GO estabelece diretrizes específicas em sua Política de Integridade e Código de Ética, orientando e treinando as partes interessadas sobre a aceitação de presentes, hospitalidades e doações, além de proibir a concessão de vantagens indevidas. O controle sobre a inadequação de suborno é gerido por uma metodologia de gestão de riscos, com práticas mitigatórias detalhadas em normativas. Todos são encorajados a relatar, de boa-fé, atos contrários a essas diretrizes por meio do canal de Ouvidoria, conforme a regulamentação da Resolução Administrativa nº 18/2023. O TCE-GO, por meio de sua Corregedoria-Geral, compromete-se a investigar e tratar as denúncias, seguindo os procedimentos estabelecidos em documentos normativos, como a Resolução Administrativa nº 8/2015 e os POs relacionados à gestão de denúncias e manifestações.

Por fim, destaca-se que a Política de Integridade (Resolução Administrativa n.º 13/2024) determina diretrizes que se desdobram no Manual de Integridade, o qual aborda toda a sistemática aplicada ao sistema de gestão da integridade do TCE-GO, regulamentada por esses documentos.

8.8 Liberação de Produtos e Serviços

O TCE-GO prevê nos fluxos operacionais dos procedimentos PO Fiscalizar via Auditoria de Conformidade; PO Fiscalizar via Auditoria Financeira; PO Fiscalizar via Auditoria Operacional; PO

Fiscalizar via Inspeção; PO Fiscalizar via Levantamento; PO Fiscalizar via Acompanhamento; PO Fiscalizar via Acompanhamento Contínuo; PO Fiscalizar via Monitoramento e; PO Fiscalizar via Avaliação de Políticas Públicas, controles durante a análise do processo que asseguram a entrega de produto técnico apto à consideração em sede de julgamento.

8.9 Controle de Saídas Não Conformes

As Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria podem ser identificadas por meio dos controles próprios da gestão durante a realização de qualquer atividade da instituição ou por meio de auditorias internas ou externas do SGI. Já o registro e a tratativa das Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria ocorrem de acordo com o que está padronizado no PO Gerir Melhoria Contínua, resultando em iniciativas de melhoria, cujas tratativas podem envolver planos de ação ou projetos estratégicos. Em ambos os casos, as tratativas são gerenciadas por meio do Sistema SGP, registrando as ações planejadas, os responsáveis por essas ações, as evidências que comprovem suas implementações e a avaliação de eficácia decorrente.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação

9.1.1 Generalidades

O TCE-GO planeja e implementa os procedimentos necessários para o monitoramento, medição, análise e melhoria, demonstrando a conformidade operacional e assegurando a melhoria contínua da eficácia do SGI. Notadamente, o PO Gerir Indicadores Estratégicos estabelece uma rotina para a definição, revisão e monitoramento de indicadores institucionais associados aos objetivos estratégicos do TCE-GO, visando estabelecer critérios para a avaliação da direção e do grau de atingimento da estratégia organizacional.

Nota 03: as fontes de retroalimentação de desempenho do SGInt incluem canais de denúncia, pesquisa de clima organizacional, iniciativas de melhoria, que abrangem tanto não conformidades quanto oportunidades de melhoria, além de mudanças organizacionais e regulatórias.

9.1.2 Satisfação dos Clientes

O TCE-GO avalia a satisfação dos clientes por meio de pesquisas, orientadas e exploratórias, junto às partes interessadas, de modo a subsidiar a identificação de tendências a serem monitoradas e que justifiquem o aprimoramento da instituição, conforme previsto no PO Gerir Partes Interessadas.

9.1.3 Avaliação do Atendimento aos Recursos Legais e Outros Requisitos

O TCE-GO avalia o atendimento aos requisitos legais e outros estabelecimentos por meio de ciclos de auditorias internas e externas realizadas anualmente, de acordo com o PO Gerir Auditorias do SGI.

Primordialmente, sob a ótica do SGQ, conforme descrito no PO Gerir Processos de Trabalho, a padronização das atividades operacionais, por meio de POs, ITRs ou Manuais, considera os aspectos regulatórios que envolvem o escopo e a interface do processo de trabalho ou de trechos dele, de modo a listar os documentos de referência, tanto normativos quanto não normativos, que regulam a rotina detalhada.

No tocante ao SGA, o PO Gerir Identificação e Avaliação dos Requisitos Legais Aplicáveis e Outros estabelece o padrão operacional para a identificação, acesso, atualização e comunicação dos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis (ou pertinentes) aos aspectos ambientais das atividades do TCE-GO e de seus serviços.

Em relação ao SGSI, o Manual de Segurança da Informação estabelece diretrizes, responsabilidades e normas específicas de segurança da informação, além de identificar os requisitos legais de segurança da informação aplicáveis ao TCE-GO (ver anexo do Manual de Segurança da Informação, a Planilha de Requisitos Legais de Segurança da Informação).

Por fim, considerando o SGInt, o Manual de Integridade estabelece diretrizes, responsabilidades e normas específicas de integridade, em conformidade com a Política de Integridade do TCE-GO.

9.1.4 Relatório de compliance

O TCE-GO realiza o detalhamento de informações de *compliance* por meio de um relatório específico emitido anualmente, o qual acompanha uma sistemática padronizada de auditoria interna, vinculada ao registro de análise crítica exclusiva à função de integridade/*compliance*, órgão diretivo e alta direção.

9.2 Auditoria Interna

As auditorias internas do SGI são realizadas anualmente com o objetivo de avaliar: a conformidade e o desempenho eficiente dos processos operacionais; a conquista de objetivos e metas; o cumprimento da Política do SGI; e a identificação de oportunidades de melhoria. As auditorias internas são registradas no Sistema SGP, conforme determinado no PO Gerir Auditorias do SGI, juntamente com os seus Programas de Auditoria, Relatórios de Auditoria e as Atas decorrentes.

9.3 Análise Crítica pela Direção

9.3.1 Generalidades

Após a conclusão de cada ciclo único de auditoria interna, conforme descrito no PO Gerir Auditorias do SGI, a Alta Direção do TCE-GO realiza uma análise crítica do SGI por meio da Reunião de Análise Crítica (RAC), abordando, em suas entradas e saídas, os requisitos específicos das normas ISO de referência, com o objetivo de deliberar sobre sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico do TCE-GO.

Destacam-se, também, as Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE), que são espaços de discussão e deliberação de assuntos de gestão de importância estratégica (como o planejamento bienal ou a avaliação de desempenho do SGI) pela Alta Direção, sendo realizadas periodicamente ou a qualquer tempo durante cada ciclo bienal de gestão (ver PO Gerir Plano Estratégico).

Nota 04: em relação à ISO 37001, observa-se que o processo de análise crítica conta com a participação ativa da função de integridade/compliance e do órgão diretivo na avaliação dos requisitos do SGI, conforme detalhado no Manual de Integridade e no PO Gerir Auditorias do SGI.

9.3.2 Entradas de Análise Crítica pela Direção

Nas RACs, a Alta Direção decide com base em relatório de auditoria do SGI (ver PO Gerir Auditorias do SGI). Como entradas das RACs, temos os apontamentos realizados em relatórios de auditoria do SGI, tais como: requisitos decorrentes de outras atas de análise crítica; elementos oriundos do contexto interno e externo associados à organização; não conformidades e oportunidades de melhoria observadas em auditorias internas ou externas, entre outros.

Já as RAEs são subsidiadas com o conhecimento gerado na rotina de Inteligência Organizacional[6]

[6] Como produto da rotina de Inteligência Organizacional, tem-se Relatórios de Inteligência Organizacional (RIO) que trazem análise integrada de informações concernentes ao funcionamento do SGI no que tange à gestão das partes interessadas, à gestão de riscos, à gestão dos indicadores institucionais e à gestão da melhoria contínua.

(ver PO Gerir Inteligência Organizacional e PO Gerir Plano Estratégico), para a tomada de decisões gerenciais. Nesse sentido, as entradas da RAE incluem: tendências das partes interessadas, análise de riscos, avaliação de indicadores, diagnóstico de iniciativas de melhoria, entre outros.

A partir das RACs e RAEs, o TCE-GO dispõe de informações para a análise crítica do SGI.

9.3.3 Saídas de Análise Crítica pela Direção

Como saídas das RACs e das RAEs têm-se, sobretudo, iniciativas de melhoria que são registradas no Sistema SGP e gerenciadas conforme PO Gerir Melhoria Contínua, possibilitando: (i) a melhoria de produtos e serviços; (ii) a correção, prevenção ou redução de efeitos indesejados e; (iii) a melhoria do desempenho e da eficácia do SGI.

10. MELHORIA

10.1 Generalidades

O TCE-GO concebe iniciativas de melhoria, geridas conforme descrito no PO Gerir Melhoria Contínua, de modo a alcançar: (I) a melhoria de produtos e serviços; (II) a correção, prevenção ou redução de efeitos indesejados e; (III) a melhoria do desempenho e da eficácia do SGI.

10.2 Não Conformidades e Ações Corretivas

O TCE-GO assegura que os produtos não conformes sejam identificados, controlados e tratados adequadamente por meio de iniciativas de melhoria, que consistem em ações corretivas para eliminar as causas e evitar reincidências. As ações corretivas são proporcionais aos efeitos das não conformidades detectadas, conforme a metodologia estabelecida pelo PO Gerir Melhoria Contínua. Todas as iniciativas de melhoria são geridas em módulo específico no Sistema SGP.

10.3 Melhoria Contínua

O TCE-GO promove a melhoria contínua do seu SGI por meio de iniciativas de melhoria identificadas tanto ao longo de seu processo de auditorias internas e externas, por deliberações da Alta Direção via RAC (conforme PO Gerir Auditorias do SGI), quanto ao longo da avaliação de desempenho do SGI, por meio de deliberações da Alta Direção via RAE (ver PO Gerir Plano Estratégico). Todas as iniciativas de melhoria são geridas em módulo específico no Sistema SGP.

11. ANEXOS

Declaração de Aplicabilidade dos Controles do SGSI.

12. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Armazenamento e Preservação	**Distribuição e Acesso***	**Recuperação****	**Retenção e Disposição**
Pasta de Rede (Repositório da Informação Documentada)	Intranet do TCE-GO	Backup	Tempo indeterminado
Elaboração, Revisão e Aprovação			
Responsável por	**Nome**	**Função**	
Elaboração	Bruno Batista de Carvalho Luz	Chefe do Serviço de Gestão da Estratégia	
Revisão	Fabrício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Melhoria Contínua	
Revisão/Aprovação	Vera Núbia Zandonadi Gomes	Diretora de Governança, Planejamento e Gestão	
Controle de Qualidade	Fabrício Borges dos Santos	Chefe do Serviço da Melhoria Contínua	
Controle de Versionamento			
Versão anterior: n. 012 de 02/10/2024	Versão atual: n. 013 de 23/07/2025	Próxima revisão programada: 23/07/2028	