



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão (Di-Plan)
Serviço de Gestão da Melhoria Contínua (Serv-Melhoria)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)

GERIR AUDITORIAS DO SGI

Versão nº: 008

14/09/2023

LISTA DE SIGLAS

Di-Plan	Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão
ISO	Organização Internacional de Normalização
NBR	Normas Brasileiras
PO	Procedimento Operacional Padrão
RAC	Reunião de Análise Crítica
Serv-Estratégia	Serviço de Gestão da Estratégia
Serv-Melhoria	Serviço de Gestão da Melhoria Contínua
SGI	Sistema de Gestão Integrado
SGP	Sistema de Gestão e Planejamento
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás

SUMÁRIO

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho	4
1.1 Núcleo de Valor	4
1.2 Macroprocesso	4
1.3 Processo de Trabalho	4
2. Responsabilidades.....	4
2.1 Dono do Processo do Trabalho.....	4
2.2 Emitente(s) do PO	4
2.3 Alcance.....	4
3. Objetivo	4
4. Documentos de Referência.....	4
5. Definições Iniciais	5
6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)	6
7. Fluxo Operacional.....	6
8. Detalhamento do Fluxo Operacional	7
8.1 Planejamento da auditoria	7
8.1.1 Viabilizar a auditoria	7
8.1.2 Planejar a auditoria.....	7
8.1.3 Aprovar programa de auditoria	8
8.2 Execução da auditoria.....	9
8.2.1 Realizar reunião de abertura	9
8.2.2 Realizar auditoria.....	9
8.2.3 Acompanhar execução da auditoria.....	9
8.2.4 Realizar Reunião de Encerramento	10
8.2.5 Elaborar Relatório de Auditoria	10
8.2.6 Validar o Relatório de Auditoria	11
8.3 Encerramento da Auditoria	11
8.3.1 Realizar reuniões de alinhamento com gestores.....	11

8.3.2 Realizar Reunião de Análise Crítica (encerramento)	11
8.3.3 Coordenar deliberações.....	12
8.3.4 Atualizar o SGP	12
9. Indicadores	12
9.1 Indicadores de Verificação.....	12
9.2 Indicadores de Controle	12
10. Controle de Registros	13
11. Anexos.....	13
12. Elaboração, Revisão e Aprovação	13

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho

1.1 Núcleo de Valor

Processos de Gestão.

1.2 Macroprocesso

Governança, Planejamento e Gestão.

1.3 Processo de Trabalho

Gestão de Auditorias do SGI.

2. Responsabilidades

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão.

2.2 Emitente(s) do PO

Serviço de Gestão da Melhoria Contínua.

2.3 Alcance

Este PO contempla tarefas relativas aos seguintes setores do TCE-GO:

- Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão (Di-Plan);
- Serviço de Gestão da Melhoria Contínua (Serv-Melhoria).

3. Objetivo

Este Procedimento Operacional Padrão (PO) tem como objetivo padronizar as atividades que envolvem o processo de gestão das auditorias (internas e externas) do SGI no âmbito do TCE-GO, com foco na melhoria contínua dos processos e produtos gerados pela organização.

4. Documentos de Referência

- NBR ISO 19011:2018 - Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão;
- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade;
- NBR ISO 9004:2018 – Gestão da Qualidade;

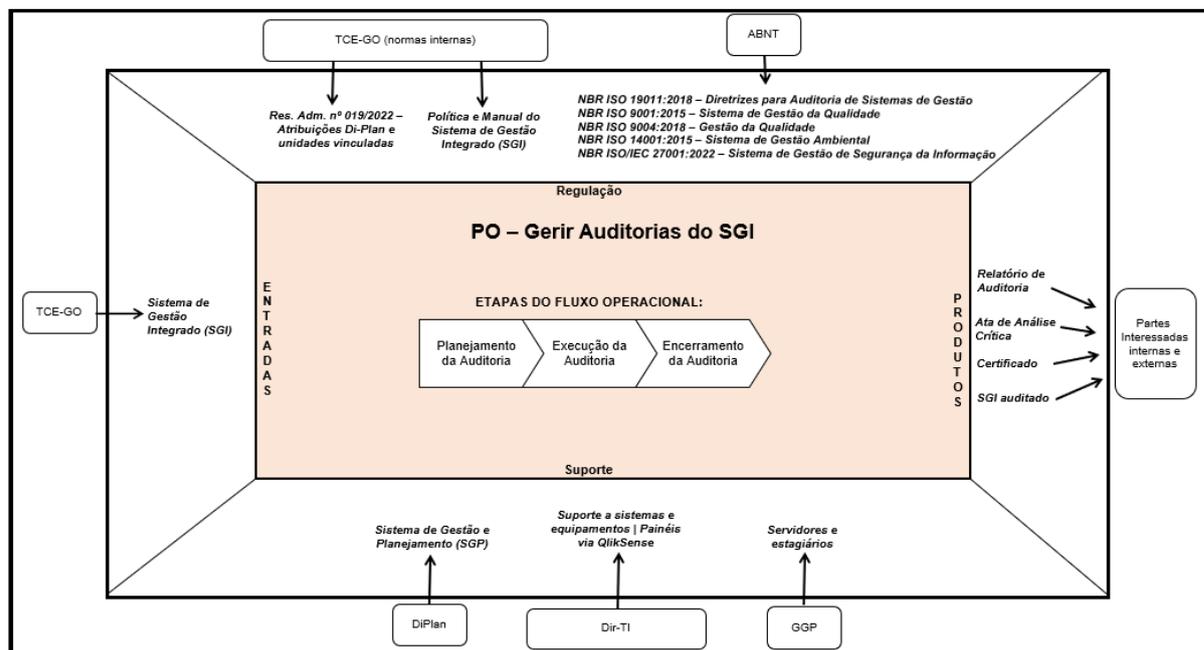
- NBR ISO 14001:2015 - Sistema de Gestão Ambiental;
- NBR ISO/IEC 27.001:2022 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
- Política e Manual do SGI
- Resolução Administrativa n.º 006/2018 TCE-GO

5. Definições Iniciais

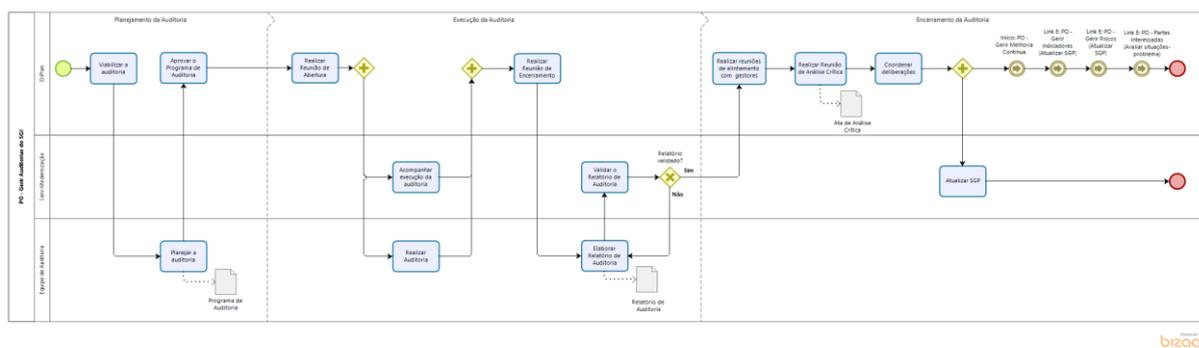
- **Auditoria:** processo sistemático, documentado e independente para obter evidência de auditoria e avaliá-las, objetivamente, para determinar a extensão na qual os critérios da auditoria são atendidos (NBR ISO 9011:2018).
- **Auditoria interna:** auditoria que tem como objetivo a avaliação da conformidade dos requisitos das Normas do sistema de gestão. Não têm caráter de certificação. Pode ser realizada por colaboradores da própria organização ou empresa contratada, desde que esses sejam capacitados pela NBR ISO 19011:2018.
- **Auditoria externa:** auditoria que tem como objetivo o alcance da certificação/recertificação do sistema de gestão em conformidade com a Norma de referência. Esse tipo de auditoria é realizado por organizações externas de auditoria independente.
- **Equipe auditora:** equipe composta por um ou mais auditores com competência para realizar uma auditoria, cujos princípios estão relacionados na NBR ISO 9011:2015.
- **Sistema de Gestão Integrado – SGI:** conjunto de elementos inter-relacionados para estabelecer políticas, objetivos e processos a fim de que sua missão institucional seja realizada. É composto pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI).
- **Sistema de Gestão e Planejamento – SGP:** sistema eletrônico gerido pela Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão do TCE-GO e que fornece suporte operacional a processos de trabalho que envolvem o SGI do Tribunal.
- **Relatório de Auditoria:** documento de natureza técnica, produzido pela equipe auditora, com a finalidade de documentar os principais achados/resultados de uma auditoria.
- **Reunião de Análise Crítica – RAC:** reunião de encerramento de uma auditoria, com participação da Presidência e dos gestores máximos das unidades que integram o SGI do TCE-GO, para discutir e deliberar sobre os resultados de auditorias internas e externas do Sistema.

- **Ata de Análise Crítica:** documento que registra a pauta e as deliberações da Reunião de Análise Crítica.
- **Iniciativa de melhoria:** referem-se aos projetos e planos de ação executados no Tribunal, oriundos dos processos de Gestão do Sistema de Gestão Integrado (SGI), quais sejam: (i) Gestão da Estratégia, por meio dos Planos Diretores; (ii) Gestão das Partes Interessadas; (iii) Gestão dos Indicadores Estratégicos; (iv) Gestão dos Riscos; (v) Gestão dos Processos de Trabalho; (vi) Gestão da Estrutura Organizacional; (vii) Gestão da Melhoria Contínua; (viii) Gestão das Auditorias do SGI. Os processos de gestão enumerados de “ii” a “viii” demandam situações que podem se transformar em iniciativas de melhoria, a serem analisadas pela Gestão da Inteligência Organizacional e deliberadas quanto à sua implementação pelos Gestores do Tribunal por meio das Reuniões de Análise da Estratégia (RAEs) ou das Reuniões de Análise Crítica (RACs). As iniciativas de melhoria são classificadas em: i) Não Conformidades; ii) Oportunidades de Melhoria.

6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)



7. Fluxo Operacional



8. Detalhamento do Fluxo Operacional

8.1 Planejamento da auditoria

8.1.1 Viabilizar a auditoria

A Di-Plan deve viabilizar a realização das auditorias internas e externas do SGI, no que tange a:

- (i) Atualizar o módulo de auditoria no SGP: consiste em criar uma nova tarefa (novo papel) no sistema SGP, de forma a gerenciar a implementação das ações previstas para realização da auditoria, e assegurar o repositório dos documentos gerados (vide ITR Gerir Auditorias do SGI).
- (ii) Contatar empresas independentes para realização das auditorias: definir a empresa responsável pela realização da auditoria, tanto interna como externa;
- (iii) Definir o cronograma de auditoria: validar as datas de execução da auditoria junto a empresa contratada, bem como o escopo e a programação das áreas que serão auditadas;
- (iv) Comunicar a programação de auditoria junto às partes interessadas: alinhar junto à Di-Com o plano de comunicação da programação de auditoria junto ao público interno, com posterior publicação do cronograma de auditoria no sítio eletrônico do TCE-GO;
- (v) Prover a estrutura/condições necessárias para a realização da auditoria: reservar salas de reunião, agendar serviço de copa e disponibilizar materiais necessários à realização da auditoria.

8.1.2 Planejar a auditoria

O planejamento de Auditoria é a etapa na qual a equipe auditora, estabelece a estratégia geral dos trabalhos a serem executados no TCE-GO.

O planejamento pressupõe adequado nível de conhecimento sobre as atividades, a legislação aplicável e as práticas operacionais da instituição, bem como uma equipe de auditores devidamente qualificada conforme requisitos das normas de sistemas de gestão. Essa qualificação envolve um treinamento específico que contemple requisitos da Norma de referência a ser auditada (ex. ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001), além de qualificação na NBR ISO 19011:2018 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão.

A equipe auditora deve documentar seu planejamento geral, elaborando o Programa de Auditoria, que estabelece, dentre outros:

- Escopo, objetivo e abrangência da auditoria;
- Período de duração (data e horário);
- Identificação das Unidades Organizacionais e processos a serem auditados;
- Requisitos normativos, regulamentares e outros critérios de auditoria;
- Assunto/itens da norma a serem auditados (para cada setor);
- Nome do(s) auditor(s);
- Data de entrega do relatório de auditoria.

Nota 1: Outros documentos podem ser analisados durante o planejamento da auditoria, como por exemplo, relatórios de auditorias anteriores, as iniciativas elaboradas para tratamento das oportunidades de melhoria e não conformidades apontadas em auditorias anteriores, entre outros. Tal documentação fica disponibilizada no Sistema de Gestão e Planejamento – SGP, podendo ser solicitada à Di-Plan ou ao Serv-Melhoria

8.1.3 Aprovar programa de auditoria

Ao receber o Programa de Auditoria, a Di-Plan deve avaliar o documento e alinhar a programação junto aos gestores envolvidos, reportando o documento à Presidência do TCE-GO. Nesse processo, se houver necessidade de modificações e/ou esclarecimentos, a Di-Plan, com o apoio do Serv-Melhoria, deve entrar em contato com a equipe auditora para viabilizar as alterações pertinentes.

Uma vez finalizado, o Serv-Melhoria deve publicar a programação da auditoria no site do TCE-GO, em seção específica no Portal de Governança, Planejamento e Gestão (vide ITR Gerir Auditorias do SGI).

8.2 Execução da auditoria

8.2.1 Realizar reunião de abertura

Para início dos trabalhos da auditoria, sob a coordenação da equipe de auditoria e com apoio da Di-Plan, é realizada a reunião de abertura da auditoria do SGI, com participação da Presidência e dos gestores do TCE-GO, com o propósito da equipe auditora apresentar aos auditados o objetivo do trabalho, métodos e procedimentos a serem utilizados, aspectos considerados relevantes, acordos de disponibilidade de recursos e meios para a condução do processo, além de confirmar a programação, canais de comunicação, linguagem a ser utilizada e fornecer oportunidade para o auditado fazer perguntas e esclarecer dúvidas.

A reunião de abertura poderá ser registrada em ata específica, de forma a manter os registros de frequência, eventos e tomadas de decisões que porventura possam ocorrer.

8.2.2 Realizar auditoria

De acordo com o programa de auditoria estabelecido, a equipe auditora realiza seus trabalhos, verificando o grau de aderência do SGI às normas de referência, de modo a buscar evidências objetivas e conclusivas, sem interromper as atividades das unidades organizacionais auditadas.

Fica a critério da equipe auditora, a utilização das técnicas de auditoria pertinentes, o tipo de coleta e registro das informações e evidências em papéis de trabalho próprios, a depender do escopo e da complexidade da auditoria, uma vez que os documentos irão subsidiar a elaboração do relatório final de auditoria.

Recomenda-se que equipe auditora realize reuniões devolutivas com os auditados, durante a auditoria, para analisar criticamente as constatações e evidências da auditoria, assegurando de que todas as questões tratadas foram compreendidas por ambas as partes.

8.2.3 Acompanhar execução da auditoria

Cabe ao Serv-Melhoria o monitoramento em relação a execução da auditoria conforme planejado, podendo acompanhar "*in loco*" a realização das auditorias junto a equipe auditora, apenas como observadora.

Caso ocorra alguma intercorrência durante a auditoria, que implique na alteração da programação, o auditor deverá informar, de imediato, à Di-Plan, para alinhamento junto às áreas afetadas e atualização do cronograma publicado no site. Caso ocorra prejuízo à data de entrega do relatório final de auditoria, esta situação deverá ser justificada formalmente pela equipe auditora.

No decorrer a auditoria, o Serv-Melhoria deve, ainda, manter atualizadas as ações previstas no módulo “Auditorias do SGI”, no sistema SGP (vide ITR Gerir Auditorias do SGI).

8.2.4 Realizar Reunião de Encerramento

Para finalização dos trabalhos da auditoria, sob a coordenação da equipe de auditoria com apoio da Di-Plan, é realizada a reunião de encerramento da auditoria do SGI, com participação da Presidência e dos gestores do TCE-GO, com o propósito da equipe formalizar o feedback para a organização, mormente aos gestores que foram auditados.

A reunião de encerramento poderá ser registrada em ata específica, de forma a manter os registros de frequência, eventos e tomadas de decisões que porventura possam ocorrer.

8.2.5 Elaborar Relatório de Auditoria

O resultado da auditoria deve ser registrado em relatório consistente, conciso, objetivo e de linguagem simples e clara, contendo todos os elementos e informações apropriadas ao bom entendimento do assunto. Ademais, é importante, que o relatório apresente, dentre outras questões:

- os procedimentos, processos e tarefas que foram auditados, bem como os requisitos das normas correspondentes;
- a descrição dos problemas encontrados;
- as evidências constatadas;
- as unidades organizacionais que foram constatadas cada evidência apresentada;
- as Oportunidades de Melhoria e Não Conformidades constatadas, atentando-se para suas integrações e aglutinações, quando pertinente;
- recomendações e boas práticas.

Para que o auditado tenha maior clareza para acompanhar o processo de evolução das medidas adotadas no sistema de gestão, é razoável que o relatório contenha, também, os pontos positivos encontrados na instituição durante a auditoria, contribuindo para reforçar e difundir boas práticas.

O relatório de auditoria deverá ser datado, assinado e entregue observando a data prevista no programa de auditoria. Caso não seja possível o cumprimento do prazo, deverá ser formalizada uma justificativa, com a proposta da nova data e encaminhada à Di-Plan, para conhecimento.

Observa-se que a elaboração do Relatório de Auditoria deverá atender aos requisitos pré-estabelecidos no item 6.6 da NBR ISO 19011:2018, que versa sobre a preparação de um relatório de auditoria.

8.2.6 Validar o Relatório de Auditoria

Ao receber o Relatório da Auditoria, a Di-Plan, com apoio do Serv-Melhoria, realiza a leitura do documento com o intuito de assegurar que o programa de auditoria foi cumprido, conforme previamente estabelecido, além de conferir se todas as informações do relatório estão condizentes com os requisitos esperados descritos no item anterior e se são suficientes para dar início ao planejamento das iniciativas de melhoria decorrentes das Oportunidades de Melhoria e Não Conformidades constatadas em auditoria.

Caso seja necessário adequações e/ou esclarecimentos, a Di-Plan deve entrar em contato com a equipe auditora para promover os ajustes necessários, acordando uma nova data para a entrega final do documento.

Observa-se que o Serv-Melhoria deverá anexar na respectiva tarefa do SGP, no módulo de Auditorias Internas e Externas, a versão final do Relatório de Auditoria.

8.3 Encerramento da Auditoria

8.3.1 Realizar reuniões de alinhamento com gestores

A partir do recebimento do Relatório de Auditoria, a Di-Plan, com o apoio do Serv-Melhoria e Serv-Estratégia, deve realizar reuniões individuais com cada área que obteve apontamentos (não conformidades e/ou oportunidades de melhoria), com a finalidade de propor ações (iniciativas de melhoria) para tratamento para cada apontamento, identificando ainda a causa raiz das Não Conformidades.

Na sequência, o Serv-Melhoria deve disponibilizar às áreas uma planilha com todos os apontamentos, para registro das iniciativas de melhoria propostas, bem como todas as informações necessárias para cadastro no módulo de Melhoria Contínua no SGP (ver PO – Gerir Melhoria Contínua).

8.3.2 Realizar Reunião de Análise Crítica (encerramento)

Em seguida, é realizada a RAC da auditoria do SGI, sob a coordenação da Di-Plan, com o propósito de apresentar à Presidência e aos gestores máximos das unidades organizacionais que integram o SGI as constatações e conclusões da auditoria, de tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelos auditados. Nessa Reunião, também serão

apresentadas e chanceladas as iniciativas de melhoria definidas para tratamento das não conformidades e oportunidades de melhoria identificadas na auditoria.

A RAC deve ser formal, registrada em ata específica (elaborada pela Di-Plan), de forma a manter os registros de frequência, pauta e tomadas de decisões pertinentes, sendo devidamente assinado pelos participantes, ressaltando a necessidade de anexar o documento no SGP (na tarefa correspondente no módulo de Auditorias Internas e Externas).

Nota 6: No momento em que a Di-Plan agendar a RAC com os gestores e alta direção, cabe a ela enviar o Relatório de Auditoria e todos os documentos necessários à compreensão do conteúdo a ser exposto durante a referida reunião.

Nota 7: Em se tratando de auditoria externa, estando a organização em conformidade com os requisitos das normas auditadas, a equipe auditora realiza os trâmites para emissão do(s) certificado(s) conforme evidências coletadas.

8.3.3 Coordenar deliberações

Após a RAC e de posse da ata de reunião, a Di-Plan, com apoio dos seus Serviços vinculados, adotará todas as providências necessárias para a incorporação das deliberações ao SGI, considerando as interfaces entre partes interessadas, riscos, indicadores e iniciativas de melhoria.

8.3.4 Atualizar o SGP

O Serv-Melhoria deverá encerrar a tarefa relativa à auditoria no módulo de Auditorias Internas e Externas do SGP. Previamente, deve-se garantir a inclusão de todos os documentos pertinentes, tais como o programa de auditoria, o Relatório de Auditoria, Ata da RAC, certificados etc. (vide ITR Gerir Auditorias do SGI).

9. Indicadores

9.1 Indicadores de Verificação

Não mapeados.

9.2 Indicadores de Controle

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Nível de evolução do SGI	Calcula a média percentual de aderência aos itens da NBR ISO 9004:2018. Representar o indicador para cada item da norma que foi avaliado.	$\frac{\sum \text{Nota dos itens avaliados}}{\sum \text{Itens avaliados}}$

10. Controle de Registros

Nome do Registro / Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação**	Retenção e Disposição
Programa de Auditoria	Sistema informatizado (Sistema de Gestão e Planejamento - SGP)	Distribuição por meio do Sistema SGP com acesso controlado por senha individual	Backup	Tempo indeterminado.
Relatório de Auditoria	Sistema informatizado (Sistema de Gestão e Planejamento - SGP)	Distribuição por meio do Sistema SGP com acesso controlado por senha individual	Backup	Tempo indeterminado
Ata de Análise Crítica	Sistema informatizado (Sistema de Gestão e Planejamento - SGP)	Distribuição por meio do Sistema SGP com acesso controlado por senha individual	Backup	Tempo indeterminado

*A distribuição e o acesso a sistemas eletrônicos do TCE-GO são regidos pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

**A recuperação de informações eletrônicas custodiadas pelo TCE-GO é regida pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

11. Anexos

Não se aplica.

12. Elaboração, Revisão e Aprovação

PO – Gerir Auditorias do SGI		
Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão - DI-PLAN		
<i>Responsável por</i>	<i>Nome</i>	<i>Função</i>
Elaboração	Fabício Borges dos Santos	Chefe de Serviço

Revisão/Aprovação	Vera Núbia Zandonadi Gomes	Diretora
Controle de Qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua

Datas das Versões do PO		
Versão anterior: n. 007 de 23/09/2022	Versão atual: n. 008 de 14/09/2023	Próxima revisão programada: 14/09/2025