



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI)

Versão nº: 010

25/10/2023

LISTA DE SIGLAS

CAQ	Comitê de Asseguração da Qualidade
Di-Plan	Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão
ISO	<i>International Organization for Standardization</i> (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
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	5
2. Documentos de Referência.....	5
3. Objetivo do documento	5
4. Contexto da Organização	5
4.1 A Organização e seu Contexto	5
4.2 Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas	6
4.3 Escopo do SGI	6
4.4 O SGI e seus Processos de Trabalho.....	6
5. Liderança.....	6
5.1 Liderança e Comprometimento.....	6
5.1.1 Generalidades	6
5.1.2 Foco no Cliente	7
5.1.3 Política do SGI.....	7
5.1.4 Comunicação da Política do SGI	8
5.2 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais.....	8
6. Planejamento.....	8
6.1 Riscos e Oportunidades.....	8
6.1.1 Aspectos Ambientais	8
6.1.2 Aspectos de Segurança da Informação	9
6.1.3 Requisitos Legais e Outros Requisitos	9
6.2 Objetivos do SGI e Planejamento	9
6.3 Planejamento de Mudanças	10
7. Apoio	11
7.1 Recursos	11
7.1.1 Generalidades	11
7.1.2 Pessoas.....	11
7.1.3 Infraestrutura	12
7.1.4 Ambiente para Operação de Processos	12
7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição.....	12
7.1.6 Conhecimento Organizacional	13
7.2 Competência	13

7.3	Conscientização	13
7.4	Comunicação.....	13
7.5	Informação Documentada.....	14
7.5.1	Generalidades	14
7.5.2	Criação, Atualização e Controle.....	14
8.	Operação	14
8.1	Planejamento e Controles Operacionais	14
8.2	Requisitos para Produtos e Serviços	15
8.2.1	Preparação e Resposta a Emergência	15
8.2.2	Avaliação e Tratamento de Riscos de Segurança da Informação	16
8.2.3	Comunicação com o Cliente	16
8.2.4	Determinação de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços	17
8.2.5	Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços	17
8.2.6	Mudança nos Requisitos para Produtos e Serviços	17
8.3	Projetos e Desenvolvimento de Produtos e Serviços	18
8.4	Controle de processos, Produtos e Serviços Providos Externamente	18
8.5	Produção e Provisão de Serviços	18
8.5.1	Controle de Produção e Provisão de Serviço.....	18
8.5.2	Identificação e Rastreabilidade	18
8.5.3	Propriedade Pertencente a Clientes ou Provedores Externos.....	18
8.5.4	Preservação	19
8.5.5	Atividades Pós-entrega.....	19
8.5.6	Controle de Mudanças.....	20
8.6	Liberação de Produtos e Serviços	21
8.7	Controle de Saídas Não Conformes	21
9.	Avaliação de Desempenho	21
9.1	Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação.....	21
9.1.1	Generalidades	21
9.1.2	Satisfação dos Clientes	21
9.1.3	Avaliação do Atendimento aos Recursos Legais e Outros Requisitos.....	22
9.2	Auditoria Interna	22
9.3	Análise Crítica pela Direção.....	22

9.3.1 Generalidades	22
9.3.2 Entradas de Análise Crítica pela Direção.....	23
9.3.3 Saídas de Análise Crítica pela Direção.....	23
10. Melhoria.....	23
10.1 Generalidades	23
10.2 Não Conformidades e Ações Corretivas	23
10.3 Melhoria Contínua	24
11. Anexos.....	24
12. Elaboração, Revisão e Aprovação	24

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 para estabelecer políticas, objetivos e processos a fim de que sua missão institucional seja realizada. Atualmente, o SGI do TCE-GO é composto pelos seguintes subsistemas:

- Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ): conjunto de elementos e rotinas padronizadas que visam 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, cumprimento de 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 trafegam no TCE-GO no cumprimento de sua missão institucional.

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.

3. Objetivo do documento

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

O Manual do SGI está estruturado conforme os documentos de referência elencados, de modo a explicitar como o SGI do TCE-GO incorporou os requisitos dessas NBR's de referência.

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 nº 05/2016](#), adotam o seguinte padrão de periodicidade:

(i) [Plano Estratégico](#): no mínimo, 06 anos; (ii) [Plano de Diretrizes da Presidência](#): 02 anos; (iii) [Plano de Fiscalização](#): 02 anos e; (iv) [Planos Diretores](#): 02 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.

De modo sistemático, por meio da rotina [descrita no Procedimento Operacional Padrão \(PO\) Gerir Partes Interessadas](#), monitora-se e analisa-se criticamente, em sistema informatizado¹, as situações-problema derivadas das expectativas e necessidades dessas partes interessadas.

4.3 Escopo do SGI

Constitui-se escopo do SGI do TCE-GO:

"Gestão da Qualidade, da Sustentabilidade e da Segurança de Informação do Sistema de Gestão Integrado (SGI) do TCE-GO no exercício do Controle Externo, com foco na realização de Auditorias (conformidade e operacional) e Análise das Contas Anuais do Governador".

4.4 O SGI e seus Processos de Trabalho

A gestão dos processos de trabalho organizacionais do TCE-GO é traduzida mediante sua [Cadeia de Valor](#), a qual demonstra um fluxo contínuo das informações estratégicas, táticas e operacionais que envolvem cada processo de trabalho na geração dos 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 a contornos gerais de liderança e comprometimento, o TCE-GO considera o Tribunal Pleno como instância de governança e a Presidência como instância máxima de representação da Alta Direção no contexto do SGI.

Aspectos de liderança são distribuídos a [Comitês](#) de assuntos transversais e entre os integrantes da Alta Direção do TCE-GO, ou seja, das Unidades Organizacionais diretamente

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

vinculadas à Presidência, e distribuídos dentre as competências previstas em [normativos](#) quando da criação/alteração de Unidades Organizacionais.

Em especial, a [Resolução Administrativa nº 05/2016](#) atribui papéis de aprovação aos Planos Institucionais para o Tribunal Pleno (Plano Estratégico e Plano de Fiscalização), para a Presidência (Plano de Diretrizes) e para as Unidades Organizacionais vinculadas à Presidência (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 Organizacional² (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](#), em que 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 situações-problema derivadas das expectativas e necessidades das partes interessadas. Além do monitoramento aleatório de partes interessadas, [pesquisas orientadas](#) servem de fonte de informação para esse monitoramento.

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 promoção da transparência e controle social.

Ainda, 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](#).

5.1.3 Política do SGI

A Política do SGI é aprovada pelo Tribunal Pleno e compõe, dentre outras informações, o [Mapa Estratégico](#) do [Plano Estratégico do TCE-GO](#).

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.

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 aplicação da política aos colaboradores, são utilizados também, de modo complementar, outros meios de comunicação como conteúdo circulado nas mídias sociais, site institucional e 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 Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão Di-Plan, amparado pela [Resolução Administrativa nº 19/2022](#), que dispõe sobre a estrutura organizacional e competências dos órgãos e unidades organizacionais do Tribunal de Contas do Estado de Goiás. 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 concerne ao SGI como um todo, a Alta Direção, cujo representante máximo é a Presidência, é a instância de tomada de decisão. À Di-Plan, dada suas atribuições previstas na [Resolução Administrativa nº 19/2022](#), compete a coordenação do SGI, bem como a coordenação e a operacionalização do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Quanto ao Sistema de Gestão Ambiental (SGA), o [Comitê de Sustentabilidade](#) é a instância de coordenação, amparado operacionalmente pela Secretaria Administrativa e pela Escola Superior de Controle Externo Aélson Nascimento (EscoexAN).

Em relação ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), a coordenação é de responsabilidade do [Comitê de Segurança da Informação](#), amparado operacionalmente pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

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, na análise, na priorização e no 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 Ambientais

O TCE-GO determinou, por meio do [PO – Gerir Aspectos e Impactos, Riscos e Controles Ambientais](#), metodologia de identificação de aspectos e impactos ambientais significativos associados ao ciclo de vida da operação, incluindo os oriundos de atividades planejadas e

não planejadas, bem como os desenvolvidos por funcionários e terceiros. Tais 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, previstas no [PO – Gerir Riscos](#).

6.1.2 Aspectos de Segurança da Informação

O TCE-GO determina, por meio do [PO – Gerir Ativos de Tecnologia da Informação](#), metodologia de identificação de aspectos e impactos de segurança da informação significativos associados ao ciclo de vida da operação, incluindo os 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, previstas no [PO – Gerir Riscos](#).

Ressalta-se que as diretrizes e normas de segurança da informação são estabelecidas via [Resolução Administrativa nº 11/2022](#), que estabeleceu a Política de Segurança da Informação do TCE-GO, aprovada pelo Tribunal Pleno. Ainda, a Declaração de Aplicabilidade dos Controles do SGSI encontra-se anexa a este Manual.

6.1.3 Requisitos Legais e Outros Requisitos

Sob a ótica do SGQ, conforme descrito no [PO – Gerir Processos de Trabalho](#), na padronização das atividades operacionais por meio de PO's, ITR's ou Manuais são considerados os aspectos regulatórios que envolvem o escopo e a interface do processo de trabalho ou trecho 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 da identificação, acesso, atualização e comunicação dos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis (e ou pertinentes) aos aspectos ambientais das atividades do TCE-GO e ou de seus serviços.

Em relação ao SGSI, o [Manual de Segurança da Informação](#) institui diretrizes, responsabilidades e normas específicas de segurança da informação, bem como identifica 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](#) e PO Gerir Ativos de Tecnologia da Informação)

6.2 Objetivos do SGI e Planejamento

São considerados objetivos do SGI todos os Objetivos Estratégicos do TCE-GO, previstos do [Plano Estratégico](#) 2021-2030 e que são coerentes com a [Política do SGI](#) determinada no mesmo documento. Vinculados a cada Objetivo Estratégico tem-se 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 gestão³, que acompanham a alternância de liderança da Alta Direção. A cada ciclo, subsidiado por análise de riscos (ver [PO – Gerir Riscos](#)), os Objetivos Estratégicos são desdobrados em diretrizes que compõem o [Plano de Diretrizes da Presidência](#). Completando o nível tático, o [Plano de Fiscalização](#) é elaborado pela Secretaria de Controle Externo com base em análise de riscos e nas diretrizes da Presidência para o biênio. Fechando o ciclo de planejamento bienal, elabora-se os [Planos Diretores](#) das Unidades Organizacionais ligadas à Presidência, os quais são compostos por iniciativas de melhoria alinhadas às diretrizes presidenciais e com vistas a 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 estimativa de aquisições de infraestrutura de TI.

Quanto a aspectos de educação corporativa a Escola Superior de Controle Externo Aélson Nascimento (EscoexAN) 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 EscoexAN 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.

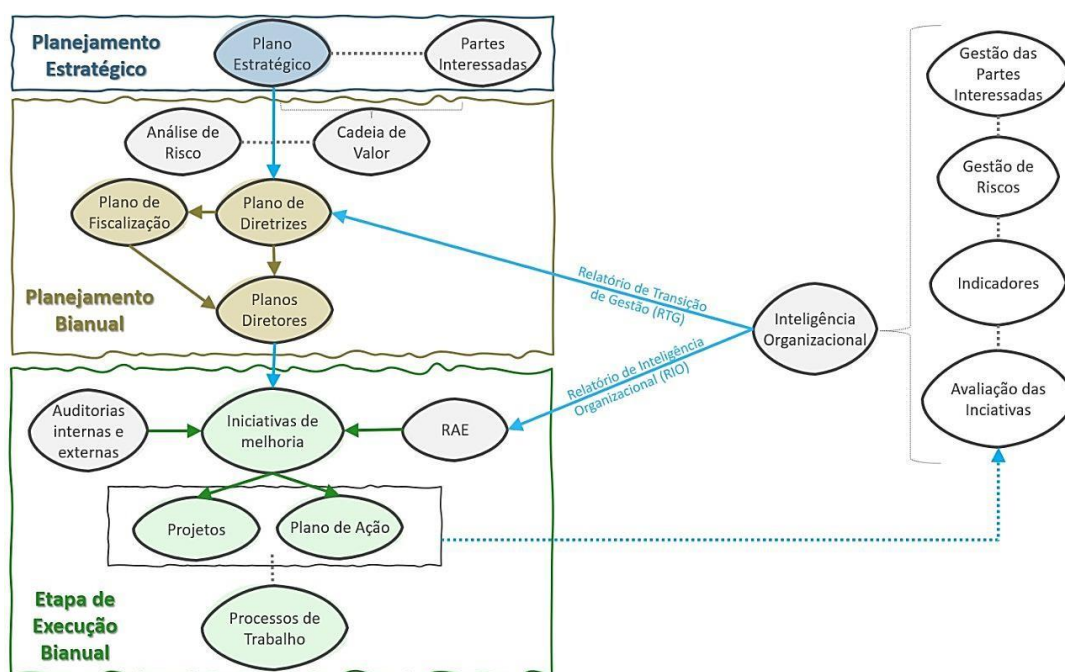
Entretanto, ao longo da etapa de execução do ciclo bienal de gestão, pode ocorrer o replanejamento das iniciativas de melhoria por ação própria da Alta Direção, após deliberação em Reunião de Avaliação da Estratégia – RAE subsidiada por informações de Relatórios de Inteligência Organizacional – RIO (ver [PO – Gerir Inteligência Organizacional](#)). Por decisão da Presidência e em conjunto com determinada área, novas iniciativas de melhoria também podem ser incluídas ao longo do biênio, sendo que estas serão formalizadas via RAE, para efeito de registro e acompanhamento no [Sistema SGP](#). Iniciativas de melhoria também podem advir de ação reativa 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](#)).

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](#).

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 congrega por Objetivo Estratégico, servindo de insumo para a etapa de planejamento do próximo ciclo bienal de gestão. Ainda o RTG possui informações sobre a gestão orçamentária, financeira e patrimonial do biênio, bem como proposta orçamentária para o exercício seguinte, orientando o planejamento de cada biênio de gestão.

Todo e qualquer controle de mudanças deve ser formalizado conforme [PO - Gerir Melhoria Contínua](#), sendo seu registro analisado conforme cada cenário. A figura esquemática a seguir ilustra o descrito nos itens 6.2 e 6.3:

Figura 1: sistemática do SGI



7. Apoio

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

O TCE-GO provê por meio de designação formal as instâncias responsáveis pela operacionalização do SGI, bem como 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 \(Resolução Normativa nº 004/2009\)](#), sendo as competências de cada unidade observadas no Manual de Funções. O TCE-GO possui ainda sistemática padronizada

de Avaliação de Desempenho ([PO – Gerir Avaliação de Desempenho](#) e [Manual de Avaliação de desempenho](#)) e, de modo alinhado, 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 prisma comportamental, observa-se no TCE-GO a presença de [Código de Ética \(Resolução Administrativa nº 001/2014\)](#) para membros e servidores, além de [Comissão de Ética](#) enquanto 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](#), é a responsável por coordenar o SGI em âmbito institucional.

Quanto à Gestão de Processos, o gestor de cada unidade organizacional, por sua vez, é responsável pela manutenção de sua [Informação Documentada](#) (PO's, ITR's e Manuais), bem como pela adequada execução frente ao 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 provê toda a infraestrutura necessária para o funcionamento do SGI, de modo a abranger: **(i)** estrutura física moderna e sustentável, **(ii)** equipamentos de tecnologia adequados, **(iii)** sistemas eletrônicos operacionais e **(iv)** creche para a comunidade circunvizinha às instalações.

7.1.4 Ambiente para Operação de Processos

O TCE-GO provê 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, comunicação institucional; **(ii)** psicológico: assistência médica, psicológica, fisioterapêutica e odontológica; **(iii)** físico: ambientes interno e externo 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 Comitê de Asseguração da Qualidade \(CAQ\)](#).

Em especial, as atividades desenvolvidas no âmbito do Processo de Trabalho de Gestão do Laboratório de Análises de Solos e Misturas Asfálticas (LABTCE-GO), que possui suas rotinas

padronizadas no [PO - Gerir o Laboratório de Análise de Solos e Misturas Asfálticas](#) e no [PO – PO - Gerir Equipamentos, Instrumentos e utensílios do LABTCE-GO – Controle, Calibração, Verificação Orientativa e Análise](#), garantem uma sistemática de rastreabilidade de medição de amostras coletadas em processos de fiscalização de solos e pavimentos. Essa sistemática observa as normas técnicas pertinentes, bem como aos 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 seguem critérios de identificação específicos do TCE-GO, como forma de liberação para uso e; **(iii)** manuseio por técnicos capacitados para realização de eventuais ajustes, identificação de danos ou deterioração que invalidariam a calibração e medições subsequentes.

7.1.6 Conhecimento Organizacional

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

Acrescenta-se ainda, como padrões operacionais associados à educação corporativa, os seguintes Procedimentos Operacionais Padrão: [PO – Gerir as Ações de Capacitação](#) e [PO – Planejar e Gerir o Conhecimento no Âmbito do TCE-GO](#).

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 função nas unidades organizacionais, de modo a compreender itens relacionados à formação obrigatória e às competências técnicas e comportamentais desejáveis associadas ao colaborador. Ressalta-se que o [Manual de Funções](#) é considerado quando da elaboração, pela EscoexAN, do Plano de Aprimoramento Institucional – PAI e do Plano Anual de Formação e Capacitação – PAFC.

7.3 Conscientização

Ações de conscientização são coordenadas pela Di-Plan, pelo [Comitê de Sustentabilidade](#) e pelo [Comitê de Segurança da Informação](#), mormente quanto a 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 que, por sua vez, têm a responsabilidade de disseminar as informações referentes ao SGI junto aos respectivos subordinados.

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](#).

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

Ademais, destaca-se que informações específicas do SGI são disseminadas pela Di-Plan e pelo Comitê de Sustentabilidade em portais temáticos disponíveis no site institucional ([Portal de Governança, Planejamento e Gestão](#) / [Portal TCE Sustentável](#)) e em sistemas informatizados de acesso interno ([Sistema SGP](#) / [Sistema SGA](#)).

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](#) e são descritos, padronizados e executados de acordo com os documentos que compõem a Informação Documentada, que podem ser Procedimentos Operacionais Padrão (PO), Instruções de Trabalho (ITR) ou Manuais.

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

Nota 1: Todos os documentos de origem 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 ainda estarem mencionados ao longo do processo. Devemos destacar que tais documentos são públicos e para consulta de todos as partes interessadas conforme necessidade. Não são considerados documentos controlados qualquer tipo de documento do SGI impresso, sejam estes de origem externa ou interna, considerando assim as versões validas apenas eletrônicas. Os Certificados de conformidade da norma, normas técnicas, manual de uso da marca, 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 diretório eletrônico com controle de acesso e de versionamento pela Di-Plan e disponibilizada publicamente para consulta no Portal de Governança, Planejamento e Gestão. Toda manutenção (criação, alteração ou exclusão) em qualquer documento que a compõe é controlada em 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 provocaram alterações na rotina das unidades organizacionais.

Documentos como PO's, ITR's e Manuais podem prever registros decorrentes da execução de rotinas padronizadas, que devem ser geridos pelas unidades organizacionais que os produziram, com o apoio dos Sistemas Informatizados do TCE-GO.

8. Operação

8.1 Planejamento e Controles Operacionais

No que se refere à atividade de planejamento desenvolvida no contexto operacional, menciona-se a [Resolução Administrativa nº 05/2016](#), que dispõe sobre a elaboração de Planos Institucionais, dentre os quais está, em nível tático, o [Plano de Fiscalização](#), instrumento elaborado pela Secretaria de Controle Externo e que alinha estrategicamente as ações de fiscalização do TCE-GO.

De modo complementar ao Plano de Fiscalização, a priorização dos trabalhos de fiscalização ocorre conforme definido no [PO – Priorizar com Base em Análise de Risco](#), voltado para 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, de modo a demonstrar um fluxo contínuo, da esquerda para a direita, dos processos de trabalho e seus aspectos estratégicos, táticos (políticas internas de referência) e operacionais (documentos padronizados), que contribuem diretamente para produzir 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 os Processos Finalísticos, chama-se a atenção ao Processo de Auditoria de Conformidade e Operacional, padronizado no [PO – Realizar Auditoria](#), bem como ao Processo de Apreciação das Contas do Governador, padronizado no [PO – Realizar Análise da Prestação de Contas do Governador](#), uma vez que integram o foco do escopo da certificação do SGI.

No tocante aos aspectos de controle operacional das atividades de gestão relacionadas às ações de fiscalização, menciona-se o [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](#). Por fim, quanto a aspectos de segurança da informação, os ativos de informação são gerenciados conforme o [PO – Gerir Ativos de Tecnologia da Informação](#).

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 analisa criticamente e revisa o processo e as ações de resposta planejadas, em particular, após a ocorrência de situações de emergência ou testes e provê informações pertinentes e treinamento relacionado à preparação e resposta a emergências, como apropriado, para as partes interessadas pertinentes, incluindo pessoas que realizam o trabalho sob o seu controle.

Em relação ao SGSI, o [PO – Gerir Incidentes de Segurança da Informação](#) estabelece rotina de identificação, avaliação, registro e tratamento de incidentes de segurança da informação, bem como institui padrão operacional de testes visando a proteção dos processos críticos contra efeitos de falhas ou desastres significativos da infraestrutura de tecnologia da informação do TCE-GO.

As Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE) também são espaços de discussão e deliberação de assuntos de gestão de importância estratégica pela Alta Direção e são realizadas periodicamente ou a qualquer tempo 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](#), metodologia de identificação de aspectos e impactos de segurança da informação significativos associados ao ciclo de vida da operação, incluindo os 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, 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](#).

Por fim, destaca-se a rotina de *accountability* 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.

⁴ Em português, a tradução que mais se assemelha ao sentido da palavra em inglês é prestação 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, as Auditorias Operacionais e de Regularidade e a Apreciação da Prestação de Contas do Governador. O primeiro processo de trabalho possui requisitos previstos e contemplados no [PO – Realizar Auditoria](#). Já o segundo apresenta requisitos especificados e contemplados no [PO – Realizar Análise da Prestação de Contas do Governador](#).

8.2.5 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 de documento publicado. Importante ressaltar que as manutenções de processos de trabalho são advindas do ciclo de melhoria contínua da organização, suportado por rotinas de gestão de partes interessadas, gestão de riscos e gestão de indicadores (ver item 8.2.6 e 8.5.6).

Ainda, de modo complementar ao Plano de Fiscalização, como citado no item 8.1, o TCE-GO realiza análise crítica dos 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 priorização de ações de controle externo baseadas em critérios de seletividade (relevância, materialidade, risco e oportunidade).

8.2.6 Mudança nos Requisitos para Produtos e Serviços

O TCE-GO assegura que qualquer alteração e/ou mudança relativa à realização de suas operações seja devidamente analisada e siga os padrões determinados em seu SGI, restando os registros necessários no [Sistema SGP](#). As manutenções na Informação Documentada decorrem de iniciativas de melhoria que provocaram alterações na rotina das unidades organizacionais.

Assim, conforme descrito no item 7.5.2, toda manutenção (criação, alteração ou exclusão) em qualquer documento que compõe a Informação Documentada dos Processos de Trabalho (PO's, ITR's e Manuais) é controlada em módulo específico no [Sistema SGP](#), conforme descrito no [PO – Gerir Processos de Trabalho](#).

Mudanças que impactam diretamente os produtos associados aos trabalhos focais do SGI (Auditorias Operacionais e de Regularidade e a Avaliação da Prestação de Contas do Governador) 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 Controle de processos, Produtos e Serviços Providos Externamente

Os produtos/serviços providos 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 PO's: [PO – Gerir Planejamento e Gestão de Estoque](#), [PO – Gerir Realização de Licitações](#), [PO – Gerir Aquisições](#), [PO – Gerir Compras Pequeno Valor](#) e [PO – Gerir Pagamentos](#).

8.5 Produção e Provisão de Serviços

8.5.1 Controle de Produção e Provisão de Serviço

Os resultados das ações do TCE-GO, vinculados aos seus Objetivos Estratégicos e escopo do SGI, são executados sob condições controladas, observando as políticas de referência e conforme descrito nos documentos que compõem a [Informação Documentada](#) (PO's, Instruções de Trabalho e Manuais). Os produtos gerados são evidenciados por meio de publicações no [Diário Eletrônico de Contas](#), bem como por meio de atas das sessões realizadas no Plenário Digital e ainda por intermédio da 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 asseguarção da qualidade, descritas no [PO – Gerir Comitê de Asseguarção da Qualidade \(CAQ\)](#), e de gerenciamento do atingimento dos Objetivos Estratégicos, descrita no [PO – Gerir Plano Estratégico](#).

8.5.2 Identificação e Rastreabilidade

O TCE-GO assegura a identificação e a rastreabilidade do SGI, bem 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 PO's, ITR's ou até mesmo Manuais. Quando dessa descrição, são identificadas as entradas, saídas, infraestrutura de suporte e normativos de regulação e os pontos de controle a serem aplicados nas operações, por meio de indicadores de verificação e de controle. Ademais, a depender da rotina, são retidos os registros em Sistema Eletrônico, o que garante a rastreabilidade da operação.

8.5.3 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 nº 16.168/2007) e são protegidos pelos próprios controles implementados nos processos de trabalho da instituição.

Em geral, as informações que trafegam no TCE-GO em decorrência do cumprimento de sua missão institucional são protegidas conforme política, diretrizes, normas e procedimentos padronizados concernentes ao SGSI, mormente 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, sob a égide da [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](#).

8.5.4 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 que se percam, danifiquem ou se deteriore, garantindo assim sua total preservação.

Destaca-se, primordialmente, as rotinas de backup de informações custodiadas em bases de dados informatizadas, conforme descrito no [PO – Gerir Backup](#).

8.5.5 Atividades Pós-entrega

Após a entrega do Relatório de Auditoria, como produto das Auditorias de Conformidade ou Operacionais, passa-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 Auditores Substitutos de Conselheiro. Também é ofertado aos interessados processuais o direito a manifestarem-se em relação aos apontamentos da área técnica do TCE-GO. Nesse íterim, 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 ao Tribunal Pleno para julgamento e emissão do Acórdão.

Quanto ao Relatório Técnico, produto da Análise das Contas Anuais do Governador, após sua finalização pela área técnica, o Relator inicia o trâmite processual interno, mais célere e sem a necessidade de abertura contraditório, tendo em vista o prazo a ser encaminhado à Assembleia Legislativa e a titularidade processual desta. Por fim, o processo é encaminhado ao Plenário para julgamento e emissão do Parecer Prévio.

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

Esse monitoramento pode acontecer por meio de auditorias ou outros instrumentos afins, aptos a avaliar o grau de cumprimento das determinações e recomendações proferidas pelo TCE-GO, conforme padrões operacionais descritos no [PO – Controlar Monitoramento de Decisões](#) e [PO – Gerir Monitoramento Simplificado](#).

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 Comitê de Asseguração da Qualidade \(CAQ\)](#).

Ademais, pesquisas junto às partes interessadas ocorrem no âmbito da rotina prevista no [PO – Gerir Partes Interessadas](#), com intuito de verificar o atendimento a suas necessidades e expectativas.

8.5.6 Controle de Mudanças

A continuidade do negócio, visando evitar a interrupção das atividades, é garantida com a consolidação e entrega dos resultados bienais e de outras informações relevantes para a próxima gestão, rotina descritas nos [PO – Gerir Inteligência Organizacional](#) e [PO – Gerir Plano Estratégico](#). Em suma, ao final de um ciclo bienal de gestão os resultados são consolidados no Relatório de Transição de Gestão – RTG, que os congrega por Objetivo Estratégico e serve de insumo para a etapa de planejamento do próximo ciclo bienal de gestão. Ainda, o RTG possui informações sobre a gestão de partes interessadas, riscos, indicadores estratégicos, bem como sobre a gestão orçamentária, financeira e patrimonial do biênio, contendo, inclusive, 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.

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 situações-problema 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 realizadas pela instância de deliberação competente, conforme aspectos de liderança

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. 25, § 1º RA 005/2016).

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 relativa à sistemática operacional seja devidamente analisada e siga 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](#)).

8.6 Liberação de Produtos e Serviços

O TCE-GO prevê nos fluxos operacionais dos procedimentos [PO – Realizar Auditoria](#) e [PO – Realizar Análise da Prestação de Contas do Governador](#), controles durante a análise do processo que asseguram a entrega de produto técnico apto à consideração em sede de julgamento.

8.7 Controle de Saídas Não Conformes

Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria podem ser constatadas por meio de controles próprios da gestão durante a realização de qualquer atividade da instituição ou, ainda, por meio da realização de auditorias internas ou externas do SGI.

Já o registro e tratativa das Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria ocorrem de acordo com o padronizado no [PO – Gerir Melhoria Contínua](#), decorrendo em iniciativas de melhoria cujas tratativas podem envolver planos de ação ou projetos estratégicos. Em ambos os casos, as tratativas são gerenciadas via [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 rotina para definição, revisão e monitoramento de indicadores institucionais associados aos objetivos estratégicos do TCE-GO, de modo a estabelecer critérios para avaliação da direção e grau de atingimento da estratégia organizacional.

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 situações-problema 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 a requisitos legais e outros subscritos por meio de ciclos de auditorias internas e externas realizados anualmente (cada), em acordo com o [PO – Gerir Auditorias do SGI](#).

Primordialmente, sob a ótica do SGQ, conforme descrito no [PO – Gerir Processos de Trabalho](#), na padronização das atividades operacionais por meio de PO's, ITR's ou Manuais são considerados os aspectos regulatórios que envolvem o escopo e a interface do processo de trabalho ou trecho dele em questão, de modo a listar os documentos de referência, normativos e 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 da identificação, acesso, atualização e comunicação dos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis (e ou pertinentes) aos aspectos ambientais das atividades do TCE-GO e ou de seus serviços.

Em relação ao SGSI, o [Manual de Segurança da Informação](#) institui diretrizes, responsabilidades e normas específicas de segurança da informação, bem como identifica 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](#)).

9.2 Auditoria Interna

As auditorias internas do SGI são realizadas anualmente e têm por objetivo avaliar: a conformidade e o desempenho eficiente dos processos operacionais; a conquista dos 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 realização de cada ciclo único de auditoria interna, conforme descrito no [PO – Gerir Auditorias do SGI](#), a Alta Direção do TCE-GO analisa criticamente o SGI por meio de Reunião de Análise Crítica (RAC) abordando, em suas entradas e saídas, requisitos específicos das normas ISO de referência, de modo a deliberar sobre sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico do TCE-GO.

Destaca-se, também, as Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE) que são espaços de discussão e deliberação de assuntos de gestão de importância estratégica (planejamento bienal ou 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](#)).

9.3.2 Entradas de Análise Crítica pela Direção

Nas RAC's a Alta Direção decide com base em relatório de auditoria do SGI (ver [PO – Gerir Auditorias do SGI](#)). Como entradas das RAC's temos os apontamentos realizados em relatórios de auditoria do SGI, como: os 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 na auditoria interna ou externa etc.

Já as RAE's são subsidiadas com o conhecimento gerado na rotina de Inteligência Organizacional⁶ (ver [PO – Gerir Inteligência Organizacional](#) e [PO – Gerir Plano Estratégico](#)), para a tomada de decisões gerenciais.

9.3.3 Saídas de Análise Crítica pela Direção

Como saídas das RAC's e das RAE's 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 a partir de iniciativas de melhoria que consistem em ações corretivas para eliminar as causas, com vistas a evitar reincidências. Assim, as ações corretivas são proporcionais aos efeitos das Não Conformidades detectadas, conforme metodologia determinada pelo [PO – Gerir Melhoria Contínua](#). Todas as iniciativas de melhoria são geridas em módulo específico no [Sistema SGP](#).

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.

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. Elaboração, Revisão e Aprovação

Manual do Sistema de Gestão Integrado		
Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão - DI-PLAN		
<i>Responsável por</i>	<i>Nome</i>	<i>Função</i>
Elaboração	Juliana de Oliveira Kava	Assessora
Revisão	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Melhoria Contínua
Revisão/Aprovação	Vera Núbia Zandonadi Gomes	Diretora de Governança, Planejamento e Gestão
Controle de Qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Melhoria Contínua

Datas das Versões do Manual		
Versão anterior: n. 009 de 19/09/2022	Versão atual: n. 010 de 25/10/2023	Próxima revisão programada: 25/10/2025