



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão
Serviço de Gestão da Estratégia

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)

PO – Gerir Partes Interessadas

Versão nº: 004

18/09/2024

LISTA DE SIGLAS

| | |
|-----------------|--|
| BGG | Boletim de Governança e Gestão |
| DI-COM | Diretoria de Comunicação |
| DI-PLAN | Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão |
| PO | Procedimento Operacional Padrão |
| RA | Resolução Administrativa |
| RAC | Reunião de Análise Crítica |
| RAE | Reunião de Avaliação da Estratégia |
| RIO | Relatório de Inteligência Organizacional |
| RTG | Relatório de Transição de Gestão |
| Serv-Estratégia | Serviço de Gestão da Estratégia |
| 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..... | 3 |
| 1.1 | Núcleo de Valor | 3 |
| 1.2 | Macroprocesso | 3 |
| 1.3 | Processo de Trabalho..... | 3 |
| 2. | Responsabilidades | 3 |
| 2.1 | Dono do Processo do Trabalho | 3 |
| 2.2 | Emitente do PO | 3 |
| 2.3 | Alcance..... | 3 |
| 3. | Objetivo | 3 |
| 4. | Documentos de referência..... | 3 |
| 5. | Definições iniciais | 4 |
| 6. | Diagrama de Escopo de Interface (DEIP) | 4 |
| 7. | Fluxo Operacional..... | 4 |
| 8. | Detalhamento do Fluxo Operacional..... | 5 |
| 8.1 | Mapeamento das demandas das partes interessadas | 5 |
| 8.1.1 | Mapear tendências | 5 |
| 8.2 | Avaliação das tendências | 6 |
| 8.2.1 | Avaliar tendência (relevância)..... | 6 |
| 8.2.2 | Avaliar tendência (oportunidade) | 6 |
| 8.3 | Monitoramento das tendências | 7 |
| 8.3.1 | Monitorar tendência | 7 |
| 8.4 | Comunicação com as partes interessadas..... | 7 |
| 8.4.1 | Comunicar partes interessadas | 7 |
| 8.4.2 | Consolidar as informações | 7 |
| 9. | Indicadores | 8 |
| 9.1 | Indicadores de verificação | 8 |
| 9.2 | Indicadores de controle..... | 8 |
| 10. | Controle de Registros | 8 |
| 11. | Anexos | 9 |
| 12. | Elaboração, Revisão e Aprovação..... | 9 |

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 das Partes Interessadas

2. Responsabilidades

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão

2.2 Emitente do PO

Serviço de Gestão da Estratégia

2.3 Alcance

Este PO contempla tarefas relativas aos seguintes setores do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO):

- (i) Serviço de Gestão da Estratégia (Serv-Estratégia);
- (ii) Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão (DI-PLAN)

3. Objetivo

Este Procedimento Operacional Padrão (PO) tem como objetivo padronizar a gestão das partes interessadas na atuação do TCE-GO, com foco no atendimento de suas expectativas e necessidades.

4. Documentos de referência

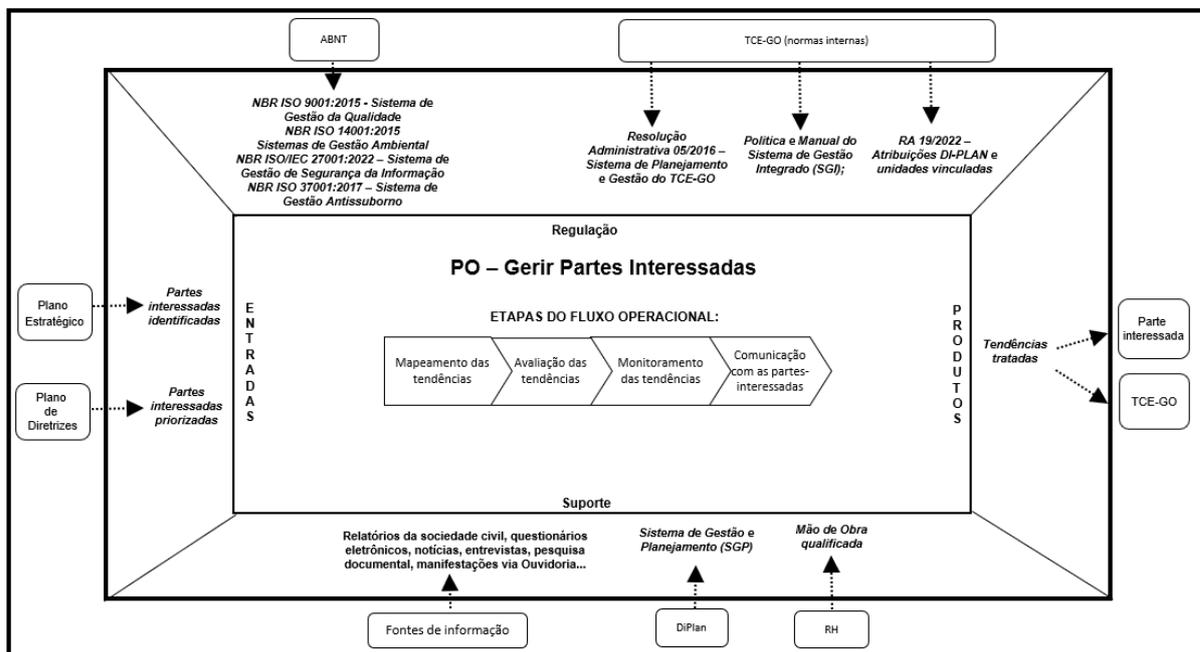
- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade
- NBR ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental
- NBR ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação
- NBR ISO 37001:2017 – Sistema de Gestão Antissuborno
- Resolução Administrativa nº 005/2016 – Sistema de Planejamento de Gestão do TCE-GO
- Resolução Administrativa. nº 019/2022 – Atribuições DI-PLAN e unidades vinculadas
- Política e Manual do Sistema de Gestão Integrado (SGI)

5. Definições iniciais

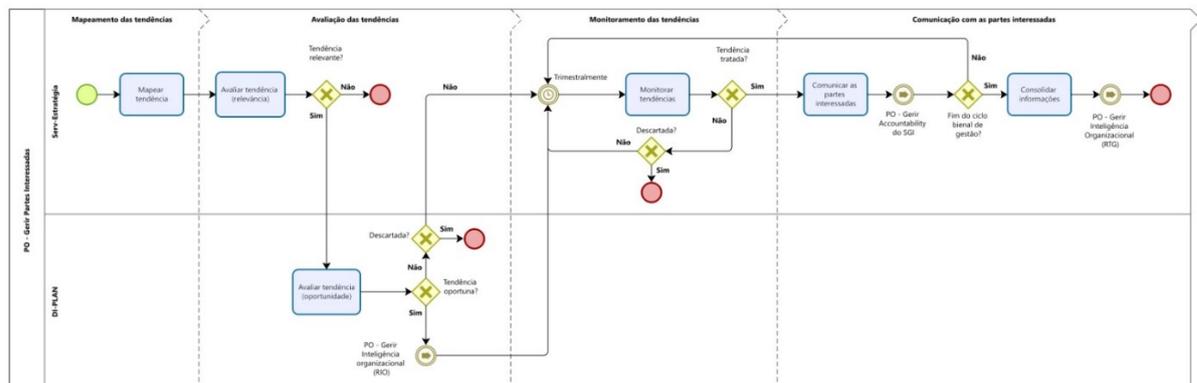
Partes interessadas: qualquer indivíduo, grupo ou organização que mantenha algum tipo de interesse direto ou indireto relacionado à atuação do TCE-GO.

Tendência: problemática extraída do conjunto de expectativas e necessidades de alguma parte interessada e capaz de afetar diretamente os Objetivos Estratégicos do TCE-GO. Pode ser originada por busca ativa ou de maneira passiva, a partir do recebimento de informações.

6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)



7. Fluxo Operacional



O Fluxograma deste PO encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://portal.tce.go.gov.br/informacao-documentada>.

8. Detalhamento do Fluxo Operacional

Contextualiza-se que a identificação das partes interessadas ocorrerá obrigatoriamente a cada ciclo de elaboração ou, facultativamente, revisão do Plano Estratégico e consistirá em estudo que busque catalogar grupos que mantenham algum tipo de interesse direto ou indireto relacionado à atuação do TCE-GO. O referido estudo levantará também as necessidades e expectativas ligadas a cada grupo identificado.

Por sua vez, a priorização das partes interessadas identificadas será realizada bianualmente pelo Serv-Estratégia, facultando-se adoção de metodologia definida (ver Nota 1), de modo a auxiliar na definição dos riscos a serem trabalhos no biênio (ver PO - Gerir riscos) e validada na Reunião de Início do Planejamento Bianual. O resultado da priorização deverá ser considerado na elaboração do Plano de Diretrizes do biênio.

Nota 1: A metodologia de priorização adotada pelo TCE-GO segue duas linhas de análise: (i) de poder: capacidade de a parte interessada influenciar diretamente na atuação do TCE-GO; (ii) de interesse: quando a parte interessada sofre influência em virtude de atuação do TCE-GO. A priorização resulta na classificação das partes interessadas em três níveis: (i) vermelho: alta priorização; (ii) amarelo: média priorização e (iii) verde: baixa priorização. O modelo da matriz de priorização segue abaixo.

| Poder | | | | | |
|-------|-----------|----|----|----|----|
| 5 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 |
| 4 | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 |
| 3 | 3 | 6 | 9 | 12 | 15 |
| 2 | 2 | 4 | 6 | 8 | 10 |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Interesse | | | | |

8.1 Mapeamento das tendências

8.1.1 Mapear tendências

O mapeamento das tendências (ver nota 2) será realizada de modo contínuo pelo Serv-Estratégia ao longo do biênio. Quando do início do biênio, ressalta-se que devem ser consideradas também as tendências consolidadas do biênio anterior. As tendências servirão de insumo para os Relatórios de Inteligência Organizacional – RIO (ver PO – Gerir Inteligência Organizacional). O servidor do Serv-Estratégia deverá inserir no SGP as informações relativas à tendência e classificá-la no campo situação como “nova” após a realização do mapeamento.

As informações referentes às tendências mencionadas deverão ser registradas nos campos “título”, “descrição”, “objetivo estratégico”, “situação”, “ano de apuração”, “parte interessada”, “risco associado” e “resumo” do módulo de Partes Interessadas do SGP.

| | |
|-----------------------------|--|
| Título | Descrever resumidamente a tendência identificada, conforme exemplo: “Tendência de aprimoramento da governança organizacional com base no modelo do TCU.” |
| Descrição | Evidenciar a tendência relatada a partir da fonte escolhida |
| Objetivo Estratégico | Informar o objetivo estratégico relacionado à tendência |
| Situação | Informar o status da tendência: nova, relevante, descartada, tomada de decisão, em espera, em tratamento e tratada. |
| Ano de Apuração | Informar o ano em que a tendência foi capturada e registrada |
| Parte Interessada | Informar a parte interessada ligada à tendência |
| Risco Associado | Inserir link do risco associado |
| Resumo | Detalhar a circunstância em que se encontra a tendência, sob aspectos de avaliação e tratamento. |

Nota 2: O mapeamento considerará matriz de orientação disponível na aba de documentos do módulo Partes Interessadas do SGP (Sistema de Gestão e Planejamento), com acesso restrito e com a estrutura básica a seguir devidamente preenchida: categoria da parte interessada, nível de priorização, expectativas, necessidades, fonte da informação, periodicidade da pesquisa, forma de acesso e avaliação. Como fontes de informação serão considerados relatórios da sociedade civil, notícias, monitoramento de redes sociais, pesquisas documentais, manifestações via ouvidoria, dados primários levantados etc.

8.2 Avaliação das tendências

8.2.1 Avaliar tendência (relevância)

Após a inserção da tendência por servidor do Serv-Estratégia no SGP com a situação “nova”, o chefe dessa unidade realiza análise de cada tendência sob a ótica da relevância e, caso julgue-a como relevante, deverá alterar a situação para “relevante”. As situações consideradas como não relevantes, bem como as situações que incorreram na perda do objeto, ou seja, que em função da atualização do contexto da organização se tornaram irrelevantes, devem ter situação alterada para “descartada”.

8.2.2 Avaliar tendência (oportunidade)

As tendências com status de “relevante” serão avaliadas pela chefia do Serv-Estratégia ou pela Diretoria da DI-PLAN sob a ótica da oportunidade. Neste momento, serão selecionadas as tendências escolhidas para deliberação em RAE, alterando seu status para “tomada de

decisão”. As situações avaliadas como inoportunas para discussão no momento deverão ter seu status alterado para “em espera”. Nesse caso, deverá haver justificativa no campo “resumo”. Essas informações servirão de insumo para os Relatórios de Inteligência Organizacional – RIO (ver PO – Gerir Inteligência Organizacional).

A qualquer tempo, as tendências registradas no sistema, independentemente da situação, poderão ser descartadas em razão da perda do objeto, mediante justificativa no campo “resumo”.

8.3 Monitoramento das tendências

8.3.1 Monitorar tendência

O monitoramento das tendências avaliadas será realizado pelo Serv-Estratégia, com apoio da DI-PLAN, trimestralmente, ao longo do biênio. Consistirá em promover a atualização das informações das tendências cadastradas no SGP (ver Nota 3), bem como verificar se as tendências em andamento obtiveram os riscos e oportunidades associados devidamente tratados e monitorados, anotando no campo “resumo” em que medida a tendência foi tratada e passando a tarefa, no módulo de Partes Interessadas do SGP, de “em tratamento” para “tratada”. Esta informação servirá de insumo para o RIO produzido pela DI-PLAN, conforme PO – Gerir Inteligência Organizacional.

As tendências, cujos tratamentos não forem concluídos até o fim do biênio de gestão em que se originaram, deverão constar no Relatório de Transição de Gestão – RTG (ver PO – Gerir Inteligência Organizacional) e serem avaliadas no próximo ciclo bienal de gestão. Caso não sejam consideradas para o próximo biênio, a tarefa correspondente do módulo de Partes Interessadas do SGP deverá ser concluída, alterando o campo para “descartada”.

Nota 3: A atualização das informações das tendências cadastradas no SGP deve contemplar a análise da real situação em que se encontra a tarefa. As tendências cuja situação estiver como “tomada de decisão” e deliberadas em RAE para tratamento, deverão ter situação alterada para “em tratamento”. Nesses casos, deve-se garantir a correspondência da tendência, risco e iniciativas de melhoria associadas.

8.4 Comunicação com as partes interessadas

8.4.1 Comunicar partes interessadas

O Serv-Estratégia realizará, com apoio da DI-PLAN, a comunicação à parte interessada envolvida, de forma a dar publicidade às ações em execução ligadas às tendências, priorizando a comunicação via Boletim de Governança e Gestão – BGG ou qualquer outra forma que se julgar pertinente.

8.4.2 Consolidar as informações

O Serv-Estratégia, com apoio da DI-PLAN, realizará a consolidação das informações das partes interessadas para compor o RTG (Ver PO-Inteligência Organizacional).

9. Indicadores

9.1 Indicadores de verificação

| Nome | Descrição | Forma de cálculo |
|---|---|-------------------|
| Quantidade de tendências identificadas | Mostrar a quantidade de tendências por parte interessada. | $\sum Tendências$ |

9.2 Indicadores de controle

| Nome | Descrição | Forma de cálculo |
|-------------------------------------|--|---|
| Nível de tendências tratadas | Mostrar o percentual de tendências com status de “tratada”, em relação ao total acumulado da soma das tendências com status de “em tratamento” e “tratada” até a data de apuração. | $\frac{\sum tendências\ tratadas}{\sum tendências\ em\ tratamento + tratadas} \times 100$ |

10. Controle de Registros

| Nome do Registro / Código | Armazenamento e Preservação | Distribuição e Acesso* | Recuperação** | Retenção e Disposição |
|-------------------------------|-----------------------------|---|---------------|-----------------------|
| Tendências | Sistema Informatizado (SGP) | Via SGP, com controle de acesso por meio de senha individual e restrição de acesso aos módulos. | Backup | Tempo indeterminado |
| Tabela de partes interessadas | Sistema Informatizado (SGP) | Via SGP, com controle de acesso por meio de senha individual e restrição de acesso aos módulos. | 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 há anexos.

12. Elaboração, Revisão e Aprovação

| PO – Gerir Partes Interessadas | | |
|--|-------------------------------|---|
| Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão - DI-PLAN | | |
| <i>Responsável por</i> | <i>Nome</i> | <i>Função</i> |
| Elaboração | Leandro Vieira Santana | Analista de Controle Externo |
| Elaboração/Revisão | Bruno Batista de Carvalho Luz | Chefe do Serviço de Gestão da Estratégia |
| Aprovação | Vera Núbia Zandonadi Gomes | Diretora de Governança, Planejamento e Gestão |
| Controle de Qualidade | Fabrcio Borges dos Santos | Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua |

| Datas das Versões do PO | | |
|---|---------------------------------------|---|
| Versão anterior n. 003 de 13/11/2023 | Versão atual: n. 004 de 18/09/2024 | Próxima revisão programada: 18/09/2027 |