

**DISTRIBUIÇÃO CONTROLADA**

➤ INTRANET: Todos os servidores.

<b>QUADRO DE REVISÃO</b>						
<b>N.º</b>	<b>Data da alteração</b>	<b>Revisões efetuadas</b>	<b>Elaboração</b>	<b>Supervisão</b>	<b>Validação pelo Comitê</b>	<b>Aprovação</b>
0		Original	Cristiane Aguiar	Silvia Kataoka	07/04/05	Soraia Victor
1	10/08/05	Alterações dos itens 3.1, 3.2, 4.1 e 4.2.1; e Inclusões dos itens 7.2 e 9-Anexo I	Cristiane Aguiar	Maria Amélia	25/08/05	Soraia Victor
2	23/01/06	Alterações (exclusões e inclusões nos itens 5.5.2 e 5,6) e (inclusões no item 6.2).	Cristiane Aguiar	Maria Amélia	26/01/06	Valdomiro Távora
3	19/05/06	Alterações (exclusões e inclusões) no item 5.4.1	Maria Bernadete	Maria Amélia	26/05/06	Valdomiro Távora
4	07/08/06	Alterações (exclusões e inclusões) no item 5.4.1	Maria Bernadete	Maria Amélia	10/08/06	Valdomiro Távora
5	13/03/07	Alterações (exclusões e inclusões) no item 5.4.1	Lívia Lucena	Maria Amélia	20/04/07	Valdomiro Távora
6	26/05/07	Alterações(inclusões) nos itens 1; 2.3; 3.2; 3.3; 4.1; 5.3; 5.5.1; 6.3; 7.1; 7.5.5 e 8.5.3 Alteração(exclusão) no item 2.3	Lívia Lucena	Maria Amélia	13/06/07	Valdomiro Távora
7	20/08/07	Alterações(inclusões) nos itens 4.1; 5.5.1; 8.5.3 e 9 Anexo I	Lívia Lucena	Maria Amélia	05/09/07	Valdomiro Távora
8	11/03/08	Alterações(inclusões/exclusões) nos itens 2.3; 3.3; 4.1; 5.4.2; 9	Lívia Lucena	Maria Amélia	12/03/08	Pedro Timbó
9	06/06/08	Alterações(inclusões/exclusões) no item 6.3; 8.5.3; 9	Lívia Lucena	Maria Amélia	19/06/08	Pedro Timbó
10	20/08/08	Alterações(inclusões/exclusões) no item 6.2	Lívia Lucena	Maria Amélia	21/08/08	Pedro Timbó
11	09/06/09	Alterações(inclusões/exclusões) no item 6.2	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	10/06/09	Pedro Timbó
12	05/10/09	Alterações(inclusões/exclusões) nos itens	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	23/10/09	Pedro Timbó

		3.2; 3.3; 4.1; 4.2.1 e 8.2.2				
13	19/02/10	Alterações(inclusões) no item 5.5.1	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	24/02/10	Teodorico Menezes
14	21/06/10	Alterações(inclusões) nos itens 4.1(interacção das áreas); 6.3	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	24/06/10	Teodorico Menezes
15	25/10/10	Alterações(inclusões) no item 5.5.1	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	27/10/10	Teodorico Menezes
16	20/06/11	Alterações(inclusões) no itens 5.5.2, 6.3, 8.5.3 e 9	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	21/06/11	Teodorico Menezes
17	25/07/11	Alterações(inclusões) no itens, 5.4.1, 6.2 e 6.3	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	28/07/11	Valdomiro Távora
18	23/08/11	Alterações(inclusões/exclusões) no item 6.2	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	24/08/11	Valdomiro Távora
19	20/03/13	Alterações(inclusões/exclusões) nos itens 3.3 e 5.5.2	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	22/03/13	Valdomiro Távora
20	24/07/13	Alterações(inclusões/exclusões) nos itens 4.1; 5.4.1; 9	Lailze Albuquerque	Maria Amélia	26/07/13	Valdomiro Távora

## 1 OBJETIVO

Estabelecer o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**, os procedimentos documentados que descrevem as atividades executadas nas Tomadas e Prestações de Contas Anuais e ainda, Representações do TCE, Denúncias, Representações, Solicitações de Inspeções /Auditorias pela Assembleia Legislativa, Comunicação do Controle Interno e qualquer outro Procedimento de Iniciativa externa, quanto à Gestão Patrimonial e a interação entre as áreas do Órgão.

## 2 APRESENTAÇÃO

### 2.1 Dados

#### **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**

Rua Sena Madureira, 1047 - Centro

CEP: 60.055-080

Fortaleza – CE

**http: www.tce.ce.gov.br**

Pabx: 0xx 85 3488.5900 / Fone fax. 0xx 85 3488.5950

### 2.2 Missão

**“Exercer o controle externo da administração pública estadual para assegurar à sociedade a regular e efetiva gestão dos recursos públicos”.**

## **2.3 Histórico**

A criação do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** ocorreu em 20 de setembro de 1935, através do Decreto nº 124, na gestão do Governador Francisco de Menezes Pimentel. Aprovado o Decreto, a instalação propriamente dita se deu no dia 5 de outubro de 1935, quando foram empossados o presidente e vice-presidente, dentre juízes, indicados pelo Governador do Estado.

Em 1939, com o advento do Estado Novo de Getúlio Vargas, o **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**, foi extinto pelo Decreto nº 603, de 4 de julho do mesmo ano, assinado coincidentemente pelo mesmo Dr. Francisco de Menezes Pimentel, então no exercício do cargo de Interventor Federal.

Com a nova Carta Constitucional do Estado aprovada em 23 de junho de 1947, a situação foi modificada, tendo em vista o que determinava a recente Constituição, assegurando ao **Tribunal de Contas** sua existência, conforme preceituava o art. 80: “A administração financeira, especialmente a execução do orçamento, será fiscalizada, no Estado, pela Assembleia Legislativa, com o auxílio do **Tribunal de Contas**”.

No ano seguinte, com a aprovação da Lei Orgânica nº 212, de 5 de maio de 1948 que organizava o **TCE**, definindo-lhe competência como “instituição auxiliar dos poderes” e disciplinando sua área de atuação, e do novo Regimento Interno (25 de novembro de 1948), que definia a sua estrutura organizacional e operacional, estava, assim, “definitivamente estruturada e consolidada a obra de criação do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**, assentada na tríplice conquista: Constitucionalização, Lei Orgânica e Regimento Interno”.

Desde então, o Tribunal vem efetivamente sofrendo várias alterações ampliando, em muito, sua área de atuação primordial, que é a fiscalização do erário. Atualmente, o **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** rege-se por sua Lei Orgânica de nº 12.509, de 6 de dezembro de 1995, publicada no mesmo dia no Diário Oficial do Estado do Ceará, alterada pela Lei 13.983, de 26 de outubro de 2007 e pelo Regimento Interno publicado no D.O de 21 de fevereiro de 1949 e atualizado conforme Resolução nº 835/2007, publicada no D.O de 25 de maio de 2007.

O Tribunal, conforme sua Lei Orgânica, é integrado por 7 (sete) Conselheiros nomeados dentre brasileiros com mais de 35 (trinta e cinco) e menos de 65 (sessenta e cinco) anos de idade, idoneidade moral e reputação ilibada, notórios conhecimentos jurídicos, contábeis, econômicos e financeiros ou de administração pública, contar mais de 10 (dez) anos de exercício de função ou de efetiva atividade profissional que exija os conhecimentos mencionados.

Também integram o Tribunal, conforme sua Lei Orgânica, 3 (três) Auditores, nomeados pelo Governador do Estado, dentre cidadãos que satisfaçam os requisitos para o cargo de Conselheiro, mediante concurso público de provas e títulos, observada a ordem de classificação. E ainda, 2 (dois) Procuradores de Contas do Ministério Público Especial junto ao Tribunal de Contas do Estado do Ceará, de provimento mediante concurso público de provas e títulos, observada a ordem de classificação.

## **3 ABRANGÊNCIA**

### **3.1 Escopo**

Julgamento sobre a fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial das autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista, fundações e administração direta, a partir do exercício de 2003.

*Judgement on accounting, finance, patrimonial and budgeting audit for public autarchies, corporations, foundations and secretariats, from the fiscal year of 2003.*

### **3.2 Itens fora do escopo e exclusões da norma**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**, no âmbito de sua jurisdição, tem a competência constitucional de fiscalizar e julgar a boa e regular aplicação dos recursos públicos. Assim sendo, dentre as diversas atividades que executadas, foi definida, como escopo, para a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade, as atividades de Tomada e Prestação de Contas Anual. Para a expansão do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, foram definidas as atividades de Representações do TCE, Denúncias, Representações, Solicitações de Inspeções/Auditorias pela Assembléia Legislativa, Comunicações do Controle Interno e qualquer outro Procedimento de Iniciativa externa, quanto à Gestão Patrimonial. As demais atividades são itens fora do escopo.

As exclusões da Norma ISO 9001:2008 para o **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** são:

- 7.3 – Projeto e Desenvolvimento, pois este Órgão não realiza atividade de desenvolvimento de projetos.
- 7.5.2 – Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço, pois existem etapas durante a análise do processo que asseguram a conclusão do julgamento eficiente.
- 7.6- Controle de dispositivos de medição e monitoramento, porque as inspeções e validações são realizadas através da percepção humana, sem a utilização de equipamentos específicos.

### **3.3 Legislação aplicável**

- CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas)
- Código Civil
- Código de Processo Civil
- Código de Processo Penal
- Código Penal
- Código Tributário
- Constituição Estadual
- Constituição Federal (1988)
- Decreto nº 124/35 (Criação do TCE)
- Decreto nº 2.488/98 (Agências Executivas)
- Decreto nº 3.000/99 (Imposto de Renda)
- Decreto Estadual nº 26.972, de 25 de março de 2003 (Regulamenta no âmbito do Estado do Ceará - o Pregão)
- Decreto-Lei nº 200/67
- Decreto nº 21.285, de 26/02/91(Sistema Estadual de Material e Patrimônio)
- Decreto nº 27.786, de 02/05/05(Padroniza os documentos e os campos para informações dos formulários)
- Decreto nº 93.872, de 23/12/86(Unificação dos Recursos de Caixa do Tesouro Nacional)
- Diário Oficial do Estado
- Lei nº 4.320/64 (Lei de Finanças Pública)
- Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades Anônimas)
- Lei nº 8.429/92 (Atos de Improbidade Administrativa)
- Lei nº 8.666/93 (Lei de Licitações Públicas)
- Lei nº 9.394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação)

- Lei nº 9.424/96 (Lei de Manutenção e Desenvolvimento do Ensino Fundamental e de Valorização do Magistério)
- Lei nº 9.637/98 (Organizações Sociais)
- Lei nº 9.717/98 (Regime de Previdência Social)
- Lei nº 9.809/73 (Código de Contabilidade do Estado do Ceará)
- Lei nº 9.826/74 (Estatuto dos Funcionários Cíveis do Estado do Ceará)
- Lei nº 10.028/00 (Lei dos Crimes Fiscais)
- Lei nº 10.880/83 (Lei Estadual de Licitações)
- Lei nº 12.509/95 (Lei Orgânica do TCE)
- Lei nº 12.781/97 (Lei das Organizações Sociais)
- Lei nº 13.300/03 (Lei das Agências Executivas)
- Lei nº 13.720 /05 (Lei do Ministério Público Especial junto TCE)
- Lei nº 13.983/07 (Altera a Lei Orgânica do TCE)
- Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal)
- Lei Complementar nº 64 (Lei da Inelegibilidade - contas não aprovadas)
- Lei Complementar Estadual nº 14 de 15 de setembro de 1999 (Contratação temporária do Estado)
- MP nº 1.549-38/97 (Agências Executivas)
- NBR ISO 9001:2000
- NBR ISO 9001:2008
- Portaria Federal nº 448, de 13/09/02(Detalhamento das Naturezas de Despesas)
- Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação)

## **4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

### **4.1 Requisitos gerais**

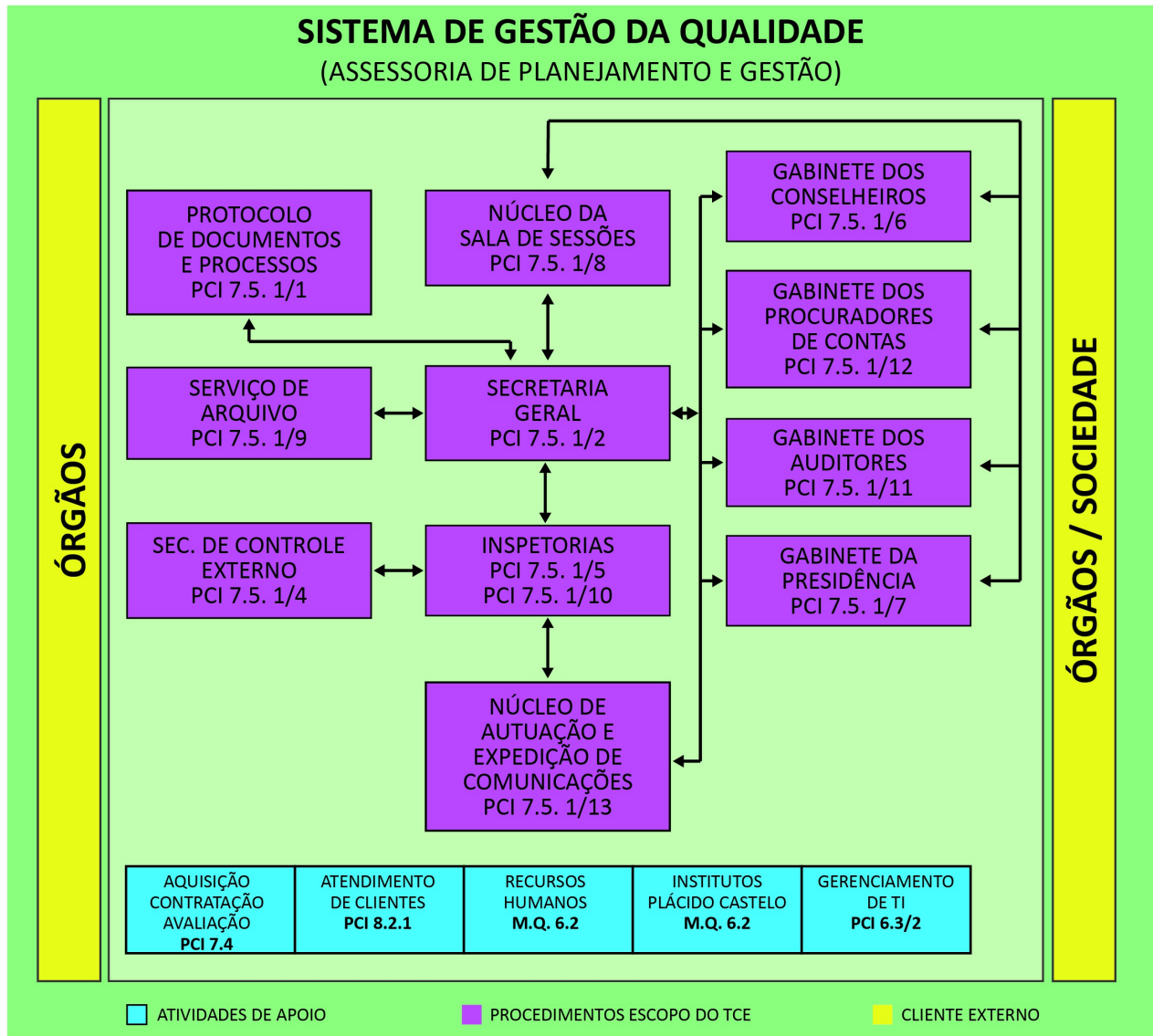
O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** mantém estabelecido, documentado e implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com os requisitos da Norma ISO 9001:2008. O Órgão, que tem sua eficácia em contínuo processo de aperfeiçoamento, garante o Sistema de Gestão da Qualidade com execução das seguintes ações:

- Identificar os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e sua aplicação em toda a organização, bem como a sequência, sua interação e os critérios e métodos necessários à eficácia da operação e do controle desses processos;
- Assegurar a disponibilidade de recursos e informações que apoiam a operação e o monitoramento desses processos;
- Realizar o monitoramento, medição e análise desses processos, e;
- Implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** não adquire externamente nenhum processo que afete a conformidade do serviço em relação aos requisitos da Norma ISO 9001:2008. A tramitação das atividades do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** está assim resumida:



**INTERAÇÃO DAS ÁREAS**



**Interação das atividades**

O fluxograma das interações das atividades do TCE, apresentado no anexo I deste Manual da Qualidade, é um modelo sintético, complementado em seu detalhamento operacional no documento: Mapeamento das Atividades(MA).

## 4.2 Requisitos de documentação

### 4.2.1 Generalidades

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** inclui todas as obrigatoriedades estabelecidas pela Norma ISO 9001:2008.

Nível	Documentos	Siglas
Estratégico	Manual da Qualidade	M.Q.
Operacional	Procedimento de Controle Interno	P.C.I.
	Mapeamento das Atividades	M.A.
Evidência	Registros da Qualidade	R.Q.

Para efeitos desse Manual da Qualidade (M.Q.), o termo “processo” empregado na Norma ISO, foi substituído por “atividade”, já que “processo” é consagrado no **TCE** como o produto da organização.

### 4.2.2 Manual da qualidade

O Manual da Qualidade foi estabelecido e está mantido no **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**. Inclui o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, como também, detalhes e justificativas para as exclusões dos itens 7.3, 7.5.2 e 7.6. Este Manual também faz referência aos procedimentos documentados e à descrição da interação dos processos desse sistema.

### 4.2.3 Controle de documentos

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** controla os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade conforme *P.C.I 4.2.3/1 – Controle de Documentos e Registros*.

### 4.2.4 Controle de registros

Os registros da qualidade do Sistema de Gestão da Qualidade do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** estão controlados conforme *P.C.I 4.2.3/1 – Controle de Documentos e Registros*.

## 5 RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

### 5.1 Comprometimento da direção

A Alta Direção se compromete com o desenvolvimento, implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e a melhoria contínua de sua eficácia, mediante:

- Comunicação ao Órgão da importância em atender aos requisitos dos clientes, como também aos requisitos regulamentares e estatutários;
- O estabelecimento da política e dos objetivos da qualidade;
- Análises críticas conduzidas pela Alta Direção, e;
- A garantia da disponibilidade de recursos.

### 5.2 Foco no cliente

Os requisitos do cliente são determinados e considerados requisitos da qualidade pela Alta Direção do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**, e prontamente atendidos dentro do Sistema de Gestão da Qualidade, com o propósito de aumentar a satisfação dos nossos clientes.

### 5.3 Política da qualidade

A política da qualidade adotada pela Alta Direção do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** é apropriada ao propósito do Órgão, incluindo o comprometimento com o atendimento aos requisitos do produto e a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade. Proporciona, ainda, uma estrutura para estabelecimento de análise crítica dos objetivos da qualidade. É divulgada por todo Órgão e analisada criticamente para a manutenção de sua adequação.

#### Política

**“Analisar com celeridade e efetividade, através de servidores capacitados e comprometidos com a melhoria contínua, as Tomadas e Prestações de Contas Anuais da Administração Pública Estadual, e ainda, Representações do TCE, Denúncias, Representações, Solicitações de Inspeção/Auditoria pela Assembleia Legislativa e Comunicações do Controle Interno quanto à Gestão Patrimonial, a fim de assegurar à sociedade a transparência dos atos dos gestores públicos.”**

### 5.4 Planejamento

#### 5.4.1 Objetivos da qualidade

Item da Política	Indicadores	Forma de Cálculo
<b>Celeridade</b>	Média de permanência dos processos recebidos pelos Gabinetes dos Conselheiros para elaboração de despacho Singular	$\frac{\text{Tempo de entrada} - \text{Tempo de saída dos processos}}{\text{Pelo número de processos do período}}$
	Média de permanência dos processos recebidos pelo Ministério Público de Contas para assinar Resolução ou Acórdão	$\frac{\text{Tempo de entrada} - \text{Tempo de saída dos processos}}{\text{Pelo número de processos do período}}$
	Média de permanência dos processos recebidos pelos Gabinetes dos Auditores para julgamento	$\frac{\text{Tempo de entrada} - \text{Tempo de saída dos processos}}{\text{Pelo número de processos do período}}$
	% dos processos assinados pelo Presidente no prazo previsto	$\frac{\text{Número de processos assinados no prazo previsto}}{\text{Processos previstos para assinatura}} \times 100$
<b>Efetividade</b>	Plano anual de auditoria	Plano anual de auditoria
	% execução do plano anual de auditoria	$\frac{\text{Nº de processos examinados} \times 100}{\text{Total de processos do plano para instrução}}$
	% de equipamentos adquiridos	$\frac{\text{Nº de equipamentos adquiridos} \times 100}{\text{Total de equipamentos previstos para aquisição}}$
	% dos novos serviços informatizados disponíveis	$\frac{\text{Nº de serviços informatizados disponíveis} \times 100}{\text{Total de serviços informatizados previstos}}$



	Elaboração de material institucional para os jurisdicionados	Nº de material institucional impresso e divulgado
	% de clientes satisfeitos	Nº de clientes satisfeitos X100 / Total de clientes atendidos
	% de satisfação dos clientes obtido na pesquisa bienal	Análise do relatório de pesquisa bienal
<b>Capacitação</b>	% de treinamento executado para servidores conforme as necessidades de competências Individuais	Nº de horas de treinamento executadas X 100 / Total de horas planejadas para execução
	% de resultado satisfatório obtido nas avaliações de eficácia dos	Nº de avaliações com resultado satisfatório X 100 / Total de avaliações aplicadas
	% de atendimento às necessidades do usuário (aquisição do acervo)	Nº de aquisições de publicações X 100 / Total das necessidades de aquisição levantadas pela pesquisa p/ área
	% de consultas atendidas satisfatoriamente	Nº de consultas atendidas com conceito satisfatório X 100 / Total de consultas Realizadas

<b>Item da Política</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Forma de Cálculo</b>
<b>Melhoria Contínua</b>	Realização de visitas aos jurisdicionados	Número de visitas realizadas
	Promoção de eventos realizados para os jurisdicionados	Número de eventos realizados
	Participação em eventos com órgãos de controle interno e externo	Número de participação em eventos com órgãos de controle interno e externo
	Operacionalização do Sistema de Gestão da Qualidade	Avaliando os indicadores da qualidade nas reuniões mensais de análise crítica
<b>Transparência</b>	% de Atas das sessões publicadas no DOE e na WEB	Nº de Atas publicadas no DOE e na WEB X 100 / Total de sessões
	Utilização da ferramenta de gerenciamento de conteúdo	Relatório de gerenciamento de conteúdo(CMS)
	Matérias publicadas em mídia impressa	Número de matérias publicadas em mídia impressa

A Alta Direção assegura que os objetivos da qualidade são estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes do Órgão e são mensuráveis e coerentes com a política da qualidade.

#### **5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade**

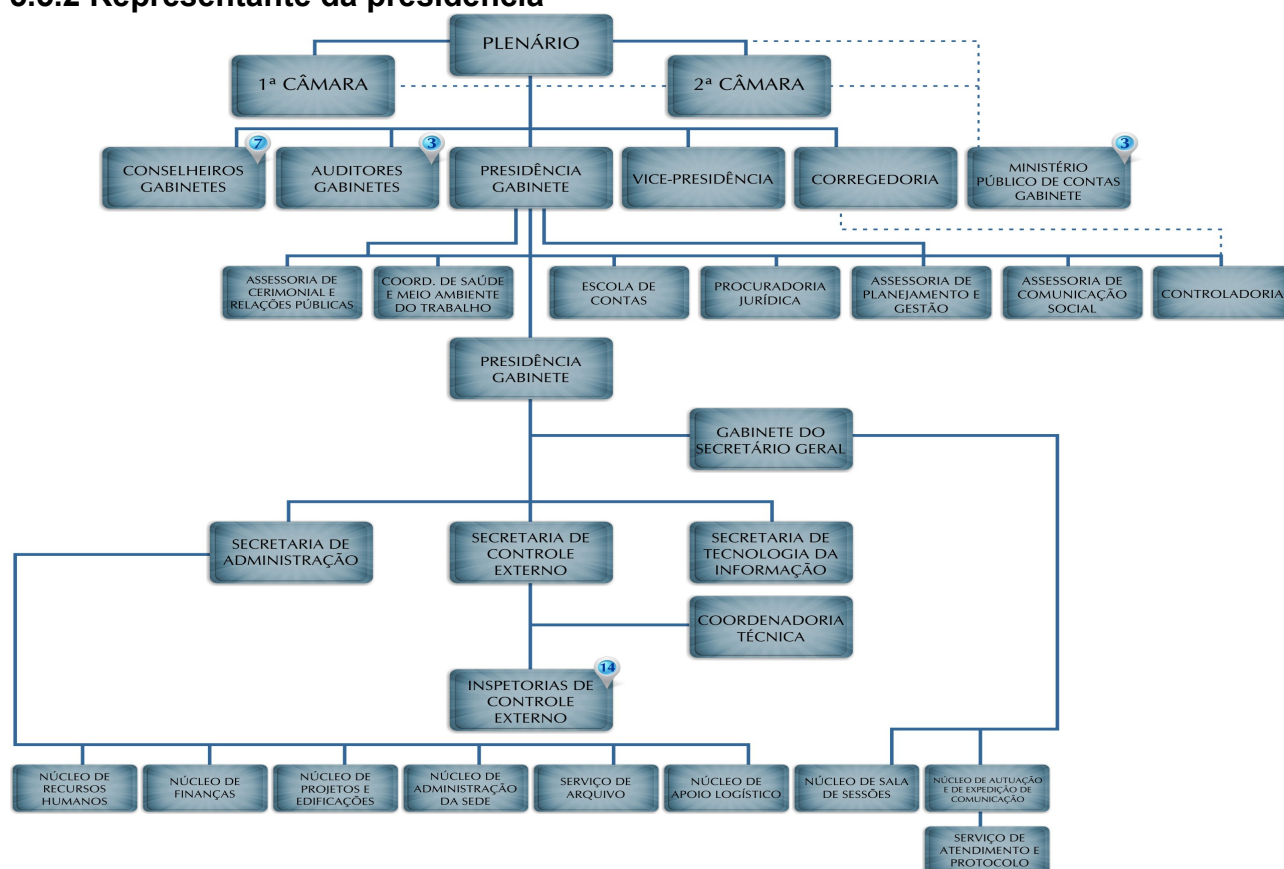
A Alta Direção assegura que o planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade é realizado de forma a satisfazer os requisitos gerais da Norma ISO 9001:2008, bem como, os objetivos da qualidade. A integridade do Sistema de Gestão da Qualidade será mantida quando ocorrerem mudanças planejadas e implementadas.

## 5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação

### 5.5.1 Responsabilidade e autoridade

As responsabilidades e autoridades são definidas e comunicadas no **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**, conforme organograma.

### 5.5.2 Representante da presidência



A presidência indica como seu representante, um servidor do Órgão, que independente de outras atribuições, assume a responsabilidade e autoridade de assegurar o estabelecimento, implementação e manutenção dos procedimentos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade. A presidência também indica o presidente no Comitê da Qualidade que representará o Órgão externamente em assuntos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade.

O representante da presidência relata à presidência o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria, assegurando a promoção de conscientização sobre os requisitos do cliente em todo o Órgão.

### 5.5.3 Comunicação interna

A Alta Direção assegura o estabelecimento dos processos de comunicação apropriados ao Órgão e a realização da comunicação relativa à eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.



## **5.6 Análise crítica pela direção**

O Comitê da Qualidade reúne-se mensalmente para analisar os indicadores da política e das áreas do Órgão e os Relatórios de Não Conformidades (RNC's) e, trimestralmente, após cada auditoria, para analisar os registros da auditoria. A cada seis meses todas as entradas previstas na Norma serão analisadas pelo Comitê da Qualidade. Essas reuniões de análise crítica visam analisar criticamente e assegurar a contínua pertinência, adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

São entradas para essas análises críticas:

- Acompanhamento de ações oriundas de reuniões anteriores;
- Política e Objetivos da Qualidade;
- Resultados de auditorias;
- Realimentação de clientes;
- Desempenho de processo e conformidade de produto (Indicadores);
- Ações corretivas e preventivas;
- Mudanças que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade e,
- Melhorias contínuas.

As decisões e ações tomadas pelo Comitê da Qualidade, são validadas pela Alta Direção e buscam a melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos, do produto em relação aos requisitos do cliente, e as necessidades de recursos. Essas análises críticas são registradas em atas de reuniões publicadas na Intranet para amplo conhecimento no Órgão.

## **6 GESTÃO DE RECURSOS**

### **6.1 Provisão de recursos**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** determina e dispõe de recursos adequados para implementar e manter o Sistema de Gestão da Qualidade, melhorar continuamente sua eficácia e aumentar a satisfação de seus clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1 – COMPETÊNCIAS - NÚCLEO DE RECURSOS HUMANOS (RH)**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**, mediante o RH, estabelece as atribuições e competências, por área e por função, que se encontram no registro “Atribuições e Competências por Área” e “Atribuições e Competências por Função”. O registro “Cadastro de Formação e Treinamentos” contempla todos os registros de formação e ações de treinamento de cada servidor. A atualização do cadastro é realizada pelo RH, com base nos comprovantes de

realização dos treinamentos e nos certificados encaminhados pelo Instituto Escola Superior de Contas e Gestão Pública Ministro Plácido Castelo (IPC). O RH realiza o controle individual de satisfação de competências, através do registro “Controle Individual de Competências”, com base nos registros do “Cadastro de Formação e Treinamentos”. A partir do levantamento das necessidades de treinamentos e do “Controle Individual de Competências”, o RH juntamente com o IPC elaboram o “Plano de Treinamento Anual”, objetivando a satisfação das competências estabelecidas e ainda não satisfeitas, o aperfeiçoamento, a reciclagem e a educação continuada.

### **6.2.2 – TREINAMENTOS - INSTITUTO ESCOLA SUPERIOR DE CONTAS E GESTÃO PÚBLICA MINISTRO PLÁCIDO CASTELO (IPC)**

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará, através do IPC, realiza os treinamentos de seus servidores baseado no "Plano de Treinamento Anual". As ações de treinamentos ofertadas pelo IPC são encaminhadas às unidades administrativas, mediante formulário de “Indicação para Treinamento”, para ciência do participante e autorização do gestor imediato. As ações de capacitação quando são de iniciativa do próprio servidor devem ser encaminhadas ao IPC, meio do formulário “Indicação para Treinamento”, contendo as justificativas da necessidade do desenvolvimento e do aperfeiçoamento, devidamente autorizadas pela chefia imediata. O IPC realiza o controle de frequência dos treinamentos, através do “Registro de Frequência”, onde consta: nome da ação, período de realização, horário, carga horária, nome da instituição/instrutor, nome do participante e lotação. Ao término de cada ação de treinamento, os participantes respondem o formulário “Avaliação de Reação de Treinamento”, onde são avaliados os seguintes aspectos: treinamento, carga horária, participação de cada um e coordenação. Decorrido um período de 30 (trinta) a 180 (cento e oitenta) dias, salvo em casos especiais devidamente justificados, da realização da ação de treinamento, o IPC solicita ao chefe de cada área, onde houve servidor participando de ação de treinamento, o preenchimento do formulário “Avaliação de Eficácia da Ação de Treinamento”, para cada servidor, com o objetivo de avaliar a eficácia da ação executada, bem como o impacto nos resultados das atividades dos servidores, em conjunto com os registros da “Avaliação de Reação de Treinamento”.

**Obs. Os treinamentos não programados ou realizados sob demanda de consultorias deverão seguir o procedimento dos demais treinamentos.**

### **6.3 Infra-estrutura**

Para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço, o **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** dispõe de infra-estrutura adequada, onde se concentram suas atividades de julgamento do

processo de Tomada e Prestação de Contas Anual e ainda, Representações do TCE, Denúncias, Representações, Solicitações de Inspeções/Auditorias pela Assembléia Legislativa, Comunicação do Controle Interno e qualquer outro Procedimento de Iniciativa externa, quanto à Gestão Patrimonial; e atendimento aos Órgãos da administração pública.

-Computadores com recursos de softwares suficientes para realização do trabalho, dispostos em ambiente com iluminação, ruído e comunicação apropriados, proporcionando concentração e interatividade em níveis adequados aos membros da equipe.

-Meios de transporte para a execução do trabalho externo.

-Material de apoio como o Acervo da Biblioteca, *P.C.I 6.3/1* – **Núcleo de Biblioteca e Documentação**

-Procedimentos de backup, antivírus e atualização dos softwares realizados pela Secretaria de TI. A sistemática de backup e organização da rede é estabelecida no *P.C.I 6.3/2* –Gerenciamento de Tecnologia da Informação.

- Elevadores, ar condicionados e copiadoras com manutenções prestadas por empresa terceirizada.

-Manutenção predial.

## 6.4 Ambiente de trabalho

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** determina e assegura as condições do ambiente de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos dos serviços.

## 7 REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

### 7.1 Planejamento da realização do serviço

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará planeja e desenvolve as atividades necessárias para a realização do julgamento dos processos de Tomadas e Prestações de Contas Anuais e ainda, Representações do TCE, Denúncias, Representações, Solicitações de Inspeções/Auditorias pela Assembléia Legislativa, Comunicação do Controle Interno e qualquer outro Procedimento de Iniciativa externa, quanto à Gestão Patrimonial, conforme a Lei Orgânica, o Regimento Interno e o cumprimento das demais leis que impactam na análise dos mesmos.

Para o planejamento são considerados os seguintes aspectos:

- Objetivos da qualidade;
- Requisitos para o serviço;
- Processos, documentos e recursos específicos para o serviço;
- Modos de verificação, monitoramento, inspeção, bem como os critérios para aceitação do serviço;
- Registros necessários para fornecer evidência de que as atividades de realização e o serviço resultante atendam aos requisitos.

### 7.2 Processos relacionados a clientes

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** determina requisitos estatutários e regulamentados que fazem parte da legislação nacional, relativos as suas atividades. Implementa formas eficazes de se comunicar com os clientes, referentes à satisfação, realimentação de clientes, inclusive suas críticas e sugestões, cujas definições encontram-se no *P.C.I 8.2.1* – *Atendimento de Clientes*.

### **7.3 Projeto e desenvolvimento**

Este item não é aplicável ao **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** pois este Órgão não realiza atividade de desenvolvimento de projetos.

### **7.4 Aquisição**

A aquisição dos serviços e avaliação dos fornecedores contratados pelo **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** estão definidos no *P.C.I 7.4 – Aquisição de Produto /Contratação de Serviços e Avaliação de Fornecedores*.

### **7.5 Produção e fornecimento de serviço**

#### **7.5.1 Controle de produção e fornecimento de serviço**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** planeja, realiza e presta serviço, disponibilizando informações que descrevam as atividades executadas em cada área, mediante Procedimentos de Controle Interno citados neste Manual.

#### **7.5.2 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço**

O item 7.5.2 não é aplicável ao **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**, pois existem etapas durante a análise do processo que asseguram a conclusão do julgamento eficiente.

#### **7.5.3 Identificação e rastreabilidade**

A forma com que o **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** realiza a identificação de seus processos, visando a rastreabilidade necessária identifica-se mediante Sistema de Acompanhamento de Processos (SAP).

#### **7.5.4 Propriedade do cliente**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** trabalha exclusivamente com documentos fornecidos pelos Órgãos e exigidos por lei. Os documentos são protegidos pelo próprio processo operacional do **TCE**, e suas informações são protegidas conforme o Estatuto dos Funcionários Públicos e Civis do Estado do Ceará (Lei nº 9.826/74).

Em caso de perda ou dano de algum documento contido em um processo, é responsabilidade da Secretaria Geral, com anuência da presidência, informar ao Órgão emissor ou parte interessada do ocorrido e solicitar-lhes a reposição dos mesmo.

#### **7.5.5 Preservação do produto**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** preserva a conformidade dos processos de Tomadas e Prestações de Contas Anuais e ainda, Representações do TCE, Denúncias, Representações, Solicitações de Inspeções/Auditorias pela Assembléia Legislativa, Comunicação do Controle Interno e qualquer outro Procedimento de Iniciativa externa, quanto à Gestão Patrimonial, durante o procedimento interno incluindo identificação, manuseio, armazenamento e proteção adequados.

## **7.6 Controle de dispositivos de medição e monitoramento**

Este item não é aplicável ao **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** porque as inspeções e validações são realizadas através de percepção humana, não sendo utilizados equipamentos específicos.

## **8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA**

### **8.1 Generalidades**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** planeja e implementa as atividades necessárias de monitoramento, medição, análise e melhoria para demonstrar confiabilidade de seus serviços, assegurar a conformidade do seu Sistema de Gestão da Qualidade e melhorar continuamente a eficácia desse sistema.

### **8.2 Medição e monitoramento**

#### **8.2.1 Satisfação dos clientes**

Os métodos para obtenção das informações relativas à percepção do cliente sobre o atendimento aos seus requisitos e o uso dessas informações pelo **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** estão definidos no *P.C.I 8.2.1 – Atendimento de Clientes*.

#### **8.2.2 Auditoria interna**

As auditorias são executadas para determinar se o Sistema de Gestão da Qualidade está em conformidade com as disposições planejadas e com os requisitos da Norma ISO 9001:2008, e se está sendo mantido e implementado eficazmente. O programa de auditoria do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** está definido no *P.C.I 8.2.2 – Auditorias Internas da Qualidade*.

#### **8.2.3 Medição e monitoramento de processos**

As atividades julgadas relevantes do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**, considerando o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, estão identificadas na Interação das Atividades apresentadas neste Manual, são monitoradas através dos Indicadores da Política da Qualidade e Indicadores de cada Procedimento de Controle Interno (PCI), e discutidas em reuniões de análise crítica, visando alcançar os resultados planejados. Caso não seja alcançado o resultado planejado, são efetuados os ajustes e executadas as ações corretivas para assegurar a conformidade dos serviços.

#### **8.2.4 Medição e monitoramento do produto**

Para verificar o atendimento aos requisitos do serviço, o **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** realiza a medição e o monitoramento das características dos serviços em estágios apropriados do seu processo de realização, conforme o indicado nos respectivos Procedimentos de Controle Interno (PCI).

### **8.3 Controle de produto não – conforme**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** assegura que produtos que não estão de acordo com os requisitos do serviço são identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não intencional. Os controles, as responsabilidades e autoridades relacionadas para lidar com produtos não-conformes são definidos no *P.C.I 8.3 – Controle de Produto Não-Conforme*.

### **8.4 Análise de dados**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** determina, coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e para avaliar onde melhorias contínuas da eficácia desse Sistema podem ser realizadas, incluindo dados gerados como resultado do monitoramento das medições e de outras fontes pertinentes.

A análise de dados fornece informações quanto a:

- Satisfação de clientes, onde os dados são coletados e analisados conforme *P.C.I 8.2.1 – Atendimento de Clientes*;
- Características e tendências dos processos e produtos são acompanhadas através dos indicadores da política da qualidade, dos indicadores dos processos do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** e levados à alta direção para análise crítica.

### **8.5 Melhorias**

#### **8.5.1 Melhorias contínuas**

O **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** tem o compromisso de melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, e para isso dispõe de sua política da qualidade, objetivos da qualidade, indicadores setoriais, auditoria, análise de dados, ações corretivas e preventivas e análise crítica pela alta direção.

#### **8.5.2 Ação corretiva**

O atendimento aos requisitos desse item é definido no *P.C.I 8.5.2 – Ação Corretiva e Ação Preventiva*.

#### **8.5.3 Ação preventiva**

O atendimento aos requisitos desse item é definido no *P.C.I 8.5.2 – Ação Corretiva e Ação Preventiva*.

#### **RELAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE CONTROLE INTERNO**

<i>P.C.I 4.2.3/1</i>	Controle de Documentos e Registros
<i>P.C.I 6.3/1</i>	Núcleo de Biblioteca e Documentação
<i>P.C.I 6.3/2</i>	Gerenciamento de Tecnologia da Informação
<i>P.C.I 7.4</i>	Aquisição de Produtos/Contratação de Serviços e Avaliação de Fornecedores
<i>P.C.I 7.5.1/1</i>	Protocolo de Documentos e Processos
<i>P.C.I 7.5.1/2</i>	Secretaria Geral
<i>P.C.I 7.5.1/4</i>	Secretaria de Controle Externo



P.C.I 7.5.1/5	Inspetorias de Controle Externo
P.C.I 7.5.1/6	Gabinete dos Conselheiros
P.C.I 7.5.1/7	Gabinete da Presidência
P.C.I 7.5.1/8	Núcleo da Sala de Sessões
P.C.I 7.5.1/9	Serviço de Arquivo
P.C.I 7.5.1./10	8ª Inspeção de Controle Externo
P.C.I 7.5.1./11	Gabinete dos Auditores
P.C.I 7.5.1./12	Gabinete dos Procuradores do Ministério Público de Contas
P.C.I 7.5.1./13	Núcleo de Autuação e Expedição de Comunicações
P.C.I 8.2.1	Atendimento de Clientes
P.C.I 8.2.2	Auditorias Internas da Qualidade
P.C.I 8.3	Controle de Produto Não-Conforme
P.C.I 8.5.2	Ação Corretiva e Ação Preventiva

## **9 ANEXO**

### Interação das Atividades

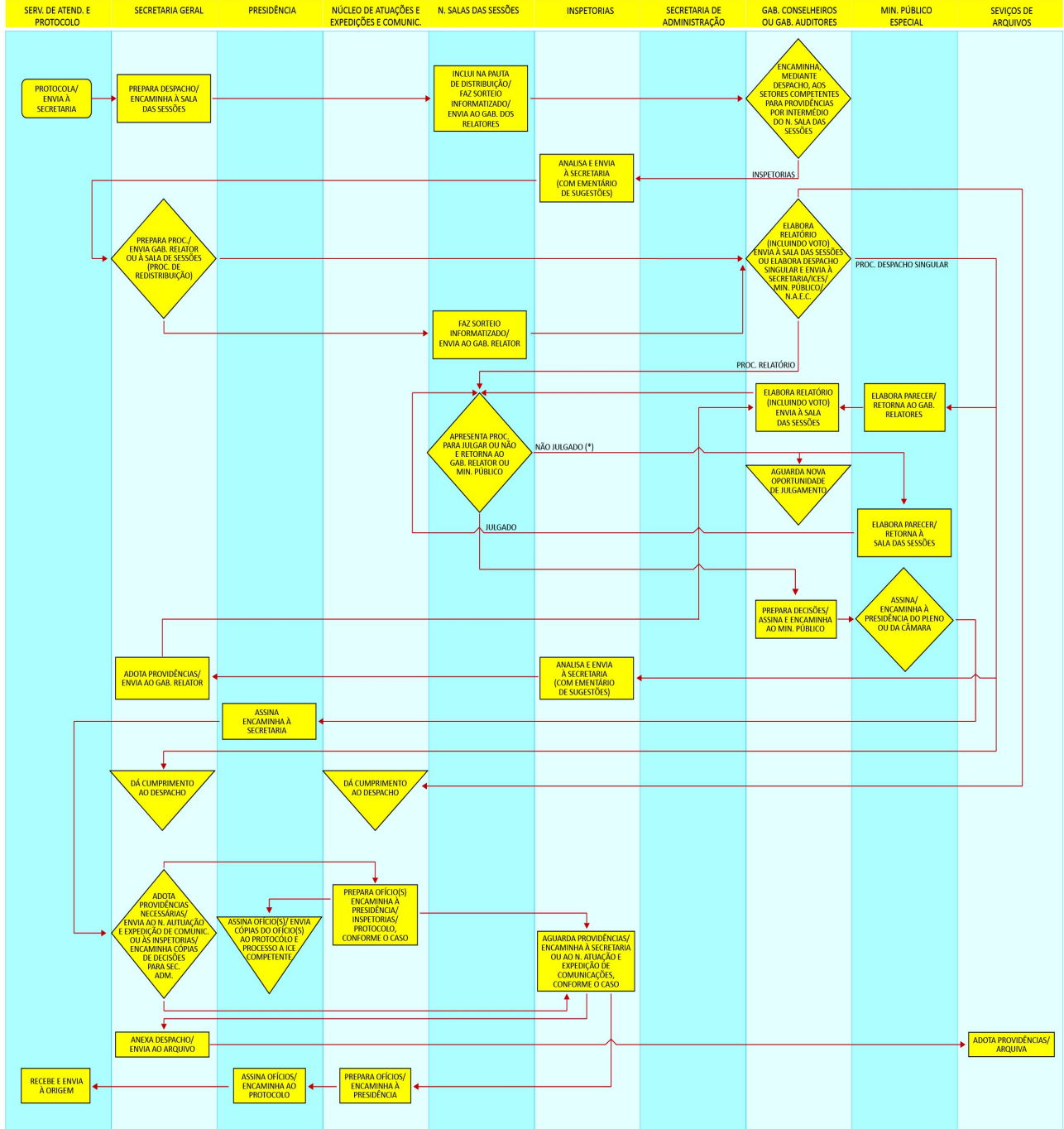
**Obs.:** As linhas coloridas na “Interação das Atividades” foram utilizadas para facilitar o acompanhamento dos fluxos dos processos.



**ANEXO**



**ANEXO  
MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES**



(\*) CONSELHEIRO OU MINISTÉRIO PÚBLICO PEDE VISTA