



DISTRIBUIÇÃO CONTROLADA

- INTRANET: Para todos os servidores.

| QUADRO DE REVISÃO | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--|--------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|
| N.º | Datas da alteração | Revisões efetuadas | Elaboração | Supervisão | Validação pelo Comitê | Aprovação |
| 0 | | Original | Cristiane Aguiar | Silvia Kataoka | 20/05/05 | Soraia Victor |
| 1 | 10/08/05 | Alterações nos itens 3.1, 3.2 e 3.5 e Inclusão de Obs. no item 4. | Cristiane Aguiar | Maria Amélia | 11/08/05 | Soraia Victor |
| 2 | 16/01/06 | Alteração no item 4: inclusão de parágrafo | Cristiane Aguiar | Maria Amélia | 26/01/06 | Valdomiro Távora |
| 3 | 22/10/09 | Alteração no item 2.1 | Lailze Albuquerque | Maria Amélia | 23/10/09 | Pedro Timbó |
| 4 | 08/06/11 | Alteração no item 3.4: inclusão de Obs. | Lailze Albuquerque | Maria Amélia | 21/06/11 | Teodorico Menezes |
| 5 | 19/10/11 | Alteração no item 4 | Lailze Albuquerque | Maria Amélia | 25/10/11 | Valdomiro Távora |
| 6 | 25/07/13 | Alteração da revisão em atendimento ao item 3.4 PCI – Controle de Documentos e Registros | Lailze Albuquerque | Maria Amélia | 26/07/13 | Valdomiro Távora |



1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo estabelecer a forma de emissão dos documentos, definir as condições exigíveis no controle dos documentos, sejam de origem interna ou externa e no controle de registros da qualidade, que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**.

2. DESCRIÇÃO

2.1. Estruturação dos documentos

A hierarquia da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** está definido em três níveis, dividindo-se em:

- Documentos de Primeiro nível: Manual da Qualidade (MQ);
- Documentos de Segundo nível: Procedimentos de Controle Interno (PCI);
- Documentos de Terceiro nível: Registros da Qualidade (Formulários, arquivos, etc).

| Níveis | Tipo de documentos | Plano |
|--------|----------------------------------|-------------|
| 1º | Manual da Qualidade | Político |
| 2º | Procedimento de Controle Interno | Estratégico |
| 3º | Registro da Qualidade | Operacional |

a) Manual da Qualidade - MQ

Descrevem o Sistema da Qualidade de acordo com a política e os objetivos estabelecidos, a estrutura geral do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** e os métodos para a manutenção do gerenciamento da qualidade, com base na Norma ISO 9001:2008.

b) Procedimentos de Controle Interno - PCI

São documentos pertencentes ao segundo nível da hierarquia de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** e descrevem as atividades necessárias à implantação dos elementos do Sistema de Gestão da Qualidade.

c) Registros da Qualidade



Os registros da qualidade são os documentos utilizados para fornecer a evidência da correta implementação do Sistema de Gestão da Qualidade do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**. Tratam-se de formulários, impressos, rótulos, etiquetas, marcas ou qualquer outro meio utilizado para registrar uma atividade ou um evento previsto.

2.2. Estrutura dos documentos

a) Capítulos típicos

Como orientação são apresentados títulos e sequências para os capítulos de um Procedimento de Controle Interno. Estes títulos podem ser indicados de outra forma, desde que apropriado ao conteúdo do procedimento. Apenas os capítulos assinalados com (*) são de uso obrigatório.

- 0 – Título (*)
- 1 – Objetivo (*)
- 2 – Descrição (*)
- 3 – Fluxograma
- 4 – Monitoramento
- 5 – Indicadores
- 6 – Registros (*)
- 7 – Anexos

b) Detalhamento

- 0 – Título: nome dado ao documento, adequado ao seu conteúdo;
- 1 – Objetivo: indica de modo preciso a finalidade do documento, tornando mais fácil a definição de sua aplicação;
- 2 – Descrição: descreve como devem ser desenvolvidas as etapas para execução do documento propriamente dito.
- 3 – Fluxograma: o documento pode se restringir à apresentação de um Fluxograma, que define a sequência e inter relação das atividades. Esse fluxograma pode conter notas que esclareçam pontos onde só a apresentação da figura não seja clara;
- 4 – Monitoramento: descreve como devem ser desenvolvidas as atividades de monitoramento dos processos.
- 5 – Indicadores: define os indicadores de cada procedimento e a forma de cálculo dos mesmos.
- 6 – Registros da Qualidade: são as formas definidas que comprovam a realização das atividades e que impactam diretamente na qualidade final. Cada documento deve definir claramente quais serão os registros a serem gerados;
- 7 – Anexos: são partes destacadas do texto, assim feitos para evitar soluções de continuidade na sequência lógica das seções. Nesta parte devem ser citados os anexos aos quais se deve recorrer no decorrer das etapas de execução do documento. Deve incluir informações transmitidas através de gráficos, tabelas, modelo de impressos e etc, que servem de suporte ao documento em questão.

2.3. Redação

A redação do procedimento deve ter estilo próprio, linguisticamente correto, sem maiores preocupações literárias. A qualidade essencial é a clareza do texto com as etapas na sequência correta que elas devem ser desenvolvidas. Não há necessidade de fixação para o Tipo e Fonte de caracteres, porém em geral, será usado a Arial, tamanho 11. Da mesma forma é livre o uso de negrito, ou distanciamento entre parágrafos, espaços ou outras ferramentas que se queira usar.



3. CONTROLE DOS DOCUMENTOS

3.1. Elaboração

Os Procedimentos, documentos de segundo nível, que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade são elaborados pelas áreas de atuação e endereçados para o Orientador do SGQ que tem a responsabilidade pela sua formatação final, distribuição e controle. Os demais, Manual e Registros, são de responsabilidade da Coordenadora do Sistema de Gestão da Qualidade.

Cabe ao Orientador do SGQ uma vez formatados, providenciar a aprovação dos mesmos. A responsabilidade pela análise crítica e consequente aprovação é do Comitê da Qualidade. A evidência da aprovação dos procedimentos é verificada em Ata de reunião do Comitê da Qualidade.

3.2. Distribuição

O controle da distribuição dos documentos, de nível hierárquico um e dois, é feito pelo Orientador do SGQ, que registra os documentos que abrangem o Sistema de Gestão da Qualidade na "Lista Mestra de Documentos Internos" e mantém a revisão atual de cada documento disponível na Intranet.

3.3. Implementação

A implementação dos PCI's será feita pelo responsável pela área através de treinamentos com os servidores envolvidos. A disponibilização na Intranet dos documentos atualizados é de responsabilidade da Assessoria de Comunicação Social, sob a orientação do Orientador do SGQ. A manutenção da integridade desses documentos é de responsabilidade do Orientador do SGQ. A veracidade dos documentos é verificada na Intranet. Toda e qualquer impressão dos documentos que concerne ao Sistema de Gestão da Qualidade são consideradas cópias não controladas e sem validade.

3.4. Revisão e reaprovação

Todos os documentos que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade são revisados de acordo com a necessidade, a qualquer momento, sempre sob a supervisão do Coordenador da Qualidade e , consequente aprovação pelo Comitê da Qualidade.

Quando ocorrer uma revisão ou reaprovação dos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, será listado na tabela "Quadro de revisão" os seguintes dados: n.º da revisão, revisões efetuadas (alterações), elaboração, supervisão, data de validação pelo Comitê e aprovação pela Alta Direção.

Obs.: Os documentos e modelos de formulários que não sofreram alterações durante 12 meses, serão submetidos à análise do Comitê da Qualidade em Reunião de Análise Crítica, devendo receber uma versão atualizada.

3.5. Documentos de origem externa

Todos os documentos de origem externa, que tenham impacto no Sistema de Gestão da Qualidade serão controlados através da "Lista Mestra de Documentos Externos", sob a responsabilidade do Orientador do SGQ, que mantém a revisão atual disponível na Intranet,



mediante informações da Secretaria de Controle Externo e atualizações do Serviço de Biblioteconomia.

Todas as demais atividades relativas aos documentos externos seguirão as diretrizes dos internos.

4. CONTROLE DE REGISTROS

Cada documento que compõe o Sistema de Gestão da Qualidade do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** possui registros próprios que são controlados como forma de evidenciar a execução de tarefas essenciais ao seu funcionamento em conformidade com os requisitos especificados e a efetiva operação do sistema.

As formas de evidenciar a execução das tarefas essenciais nos registros podem ser comprovadas através dos relatórios “Histórico de Encaminhamento de Processo”, emitidos pelo SAP e/ou materialmente no referido documento

A tabela “Controle de Registros” indica esses registros e a forma como são controlados, sendo consideradas as seguintes definições:

- Identificação: nome do impresso ou código que o identifica como único;
- Armazenamento: caminho da rede ou setor específico do Tribunal que tem a responsabilidade pelo armazenamento ou arquivamento do registro dentro de seu tempo de retenção;
- Recuperação: parâmetro para recuperação do registro (mês, ano, código, numeração, nome do registro, etc);
- Proteção: funções do Tribunal que possam ter acesso ao registro;
- Tempo de Retenção: período de retenção do registro;
- Disposição: atividade a ser adotada após o tempo de retenção.

| CONTROLE DE REGISTROS | | | | | |
|------------------------------|----------------------|--------------------|-----------------|--------------------------|-------------------|
| Identificação | Armazenamento | Recuperação | Proteção | Tempo de retenção | Disposição |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Obs: Tendo em vista a necessidade de disponibilização de alguns registros do SGQ na Intranet para atender eventuais necessidades das áreas, fica definido que eles deixam de ter proteção restrita, ficando disponível a todas as áreas.

5. REGISTROS

Controle de Registros
Lista Mestra de Documentos Externos
Lista Mestra de Documentos Internos



OBS.: Este PCI passa a vigorar a partir da data de sua aprovação.