

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

**ESCOPO: “Sistema de fiscalização e elaboração
de relatórios anuais da Administração Direta e
Indireta no Município de São Paulo”**

Referência: 2021

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. INDICADORES DA QUALIDADE	3
2.1. Satisfação dos clientes	3
2.2. Concomitância	4
2.3. Cumprimento dos Prazos	5
2.4. Fundamentação	5
2.5. Estoque	6
2.6. Treinamento	6
3. OBJETIVOS DA QUALIDADE	6
4. AUDITORIAS	7
4.1. Auditorias Internas	7
4.2. Auditoria Externa – 1º supervisão	8
5. OCORRÊNCIAS DO SGQ	9
6. SAÍDA DA RACAD ANTERIOR	11
a) Programa de treinamentos em TI	11
b) Nova Lei de Licitações	12
c) Concurso de Agente de Fiscalização e Auxiliar Técnico de Fiscalização	13
d) Plataforma de Análise de Dados	13
7. OUTROS ASSUNTOS	14
7.1. Política da Qualidade	14
7.2. Contexto da organização e as partes interessadas pertinentes	14
7.3. Suficiência de recursos	15
7.4. Ações para abordar riscos e oportunidades	15
7.5. 25 anos de certificação ISO 9001 e lançamento do site “Qualidade certificada”	16
7.6. Asseguração da Qualidade das Fiscalizações (AQF)	17
8. CONCLUSÃO	17

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Tribunal de Contas do Município de São Paulo de forma a possibilitar a análise crítica pela Alta Direção.

Vale relembrar que um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é um conjunto de diretrizes e princípios que propiciam o controle e a padronização dos processos, permitindo a avaliação da eficácia das ações tomadas, com foco na satisfação do cliente e na busca da melhoria contínua dos serviços.

Além disso, frisamos a importância do papel da Alta Direção em relação à liderança e ao comprometimento com o Sistema de Gestão da Qualidade.

Em atendimento ao requisito 9.3 da norma ISO 9001:2015, a Alta Direção deve analisar criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade da organização, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da organização.

2. INDICADORES DA QUALIDADE

Os indicadores da qualidade e suas metas são revisados anualmente e sua apuração reflete o desempenho dos processos do escopo certificado e a conformidade dos trabalhos realizados. A análise do resultado dos indicadores permite identificar e eliminar eventuais fragilidades.

2.1. Satisfação dos clientes

A satisfação do cliente é medida a cada relatório de fiscalização encaminhado ao cliente (Conselheiro Relator). Além das respostas aos formulários de avaliação, são registradas eventuais manifestações recebidas por outros meios, como e-mails ou contato telefônico.

Meta anual: ≥ 85% de satisfação

Apuração: 97,2% de satisfação

Resultado: Meta atingida

Verificamos que, com as mudanças efetuadas nas avaliações da satisfação dos clientes pelo ETQC junto aos Gabinetes, houve uma melhora na taxa de resposta passando de 9,0% em 2020 para 21,9% em 2021, conforme podemos constatar no quadro a seguir contendo o histórico desde 2016:

Ano	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Enviados	572	468	501	455	568	497
Recebidos	118	59	122	90	51	109
Taxa de Resposta	20,6%	12,6%	24,4%	19,8%	9,0%	21,9%

Ainda pensando na sensibilização dos gabinetes no sentido de responderem a avaliação dos relatórios recebidos com maior frequência e, assim, aumentar a taxa de resposta, pretendemos manter o contato direto com cada Gabinete a fim de realizar reuniões no decorrer deste ano.

2.2. Concomitância

O indicador de concomitância é medido pela quantidade de fiscalizações consideradas concomitantes no momento de sua programação pelas coordenadorias e pela quantidade de “dias úteis de servidor de fiscalização” (dusfs) consumidos nestas fiscalizações.

Quantidade de fiscalizações:

Meta anual: 388
Apuração: 645
Resultado: Meta atingida (166,2%)

Quantidade de dusfs:

Meta anual: 4.609
Apuração: 4896,8
Resultado: Meta atingida (106,2%)

2.3. Cumprimento dos Prazos

Em relação ao cumprimento de prazos, há dois indicadores.

O primeiro considera o número de ocorrências de atrasos no prazo de conclusão em relação aos produtos finalizados, considerados os seguintes produtos: acompanhamento de edital, acompanhamento de execução contratual, acompanhamento de convênios, acompanhamento de contrato de gestão, auditoria extraplano, auditoria operacional, auditoria programada, auditoria transversal, inspeção e representação.

O segundo indicador monitora possíveis atrasos no encaminhamento feito pela SFC dos relatórios anuais de fiscalização (RAFs) ao Conselheiro Relator, que são produtos que possuem prazos regimentais (arts. 70, 71 e 77 do Regimento Interno).

Relatórios de fiscalização:

Meta anual: ≤ 10% da quantidade de produtos finalizados

Apuração: 1,0%

Resultado: Meta atingida

Relatórios anuais de fiscalização (RAFs) encaminhados pela SFC com atraso:

Meta anual: 0

Apuração: 0

Resultado: Meta atingida

2.4. Fundamentação

O indicador de fundamentação monitora problemas identificados durante a análise do relatório de fiscalização feita pelos supervisores, coordenadores e assessoria de SFC, tais como evidências insuficientes, não cumprimento do programa de fiscalização, não atendimento do objetivo da fiscalização e falta de clareza e imprecisões no texto.

Meta anual: ≤ 25% da quantidade de produtos finalizados

Apuração: 0%

Resultado: Meta atingida

2.5. Estoque

O indicador referente a estoque representa a quantidade de processos com tempo de permanência na área superior a 30 dias, desconsiderando os que estão nesta situação por motivos externos, como, por exemplo, processos acompanhantes, processos em custódia e processos aguardando atos da origem.

O valor apurado é comparado com a série histórica dos últimos 5 (cinco) anos, não sendo estabelecida uma meta específica.

ANO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição*
Sem Aposentaria e Pensões	500	369	546	562	533	458	- 9,0%
Aposentaria e Pensões	5.964	8.872	13.160	14.315	16.495	19.679	+ 67,0%
TOTAL SFC	6.464	9.241	13.706	14.877	17.028	20.137	+ 64,0 %

* Variação observada em 2021, comparando com os 5 anos anteriores: $\left\{ \left[\frac{\text{Estoque de 2021}}{\text{média do estoque de 2016 a 2020}} \right] - 1 \right\}$

2.6. Treinamento

O indicador de treinamento diz respeito à carga horária anual de treinamentos realizados por servidores do escopo certificado. A meta é estabelecida considerando os valores registrados nos dois anos anteriores.

Meta anual: 6.145 horas
Apuração: 9.434 horas
Resultado: Meta atingida (153%)

3. OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os Objetivos da Qualidade estão traduzidos nos projetos, programas e ações integrantes do Plano Setorial 2020-2021 (eTCM 006233/2020), que são intervenções que visam aprimorar os processos de trabalho e aumentar a satisfação das partes interessadas do SGQ.

O quadro a seguir apresenta, para cada Objetivo da Qualidade para o biênio 2020-2021, o número do e-TCM, no qual é possível acompanhar seu desenvolvimento.

Nome	Responsável	Envolvidos	e-TCM	Conclusão
Matriz de responsabilização	SFC	Gabinetes, SG e AJCE	009057/2020	02/2022
Asseguração da qualidade das auditorias	NGG	SFC	010406/2020	Concluído em 02/2021
Seleção de objetos de Fiscalização	SFC	Gabinetes e SG	008414/2020	06/2022
Aprimoramento dos métodos de fiscalização	SFC	NGG	008887/2020	06/2022
Programa de Formação Continuada de Auditores	SFC	GRT e EGC	008694/2020	12/2022
Quantificação de benefícios do controle externo	SFC	SG, NGG e NTI	008512/2020	06/2022
Sistema de auditoria	SFC	SG, SA e NTI	008683/2020	06/2022
Sistema de Análise de Aposentadoria e Pensão	SFC	SG, SSG (CP) e NTI	008798/2020	12/2022
Política de Gestão de Pessoas	GRT	SG, SFC, SA, NGG e EGC	A ser iniciada em 2021	07/2022
Análise de Prestação de Contas de Entidades do Terceiro Setor	SFC	Gabinetes, SG e AJCE	A ser iniciada em 2021	12/2022
Fiscalização de Governança e Controle Interno	SFC	AJCE	A ser iniciada em 2021	12/2023

4. AUDITORIAS

4.1. Auditorias Internas

Considerando a pandemia e o regime de tele trabalho emergencial, desde 2020 foi necessário reestruturar os procedimentos para realização das auditorias internas da qualidade para que fossem realizadas integralmente de forma remota.

Assim, o ETQC realizou reuniões de orientação e treinamento com cada equipe de auditoria, além de ter acompanhado, como ouvinte, todas as entrevistas realizadas com os responsáveis pelas áreas auditadas, realizadas entre os meses de maio e agosto.

Na avaliação final das auditorias internas, o ETQC entende que todos os objetivos foram satisfatoriamente atingidos. Em relação às ocorrências, foram registradas 17 Oportunidades de Melhoria¹, 02 Causas Potenciais² e 09 Não-conformidades³.

4.2. Auditoria Externa – 1º supervisão

A auditoria externa foi realizada no período de 26/08/2021 e 27/08/2021 pelo auditor Mário Antonio Perissinotto da empresa certificadora Fundação Vanzolini, que concluiu pela manutenção da certificação, que tem validade até setembro de 2023.

No relatório de auditoria foram apresentadas 3 (três) oportunidades de melhorias, cujos planos de ações corretivas foram prontamente elaborados.

- **OM nº 1 – item 6.2.1 da ISO 9001:2015 (eTCM 014876/2021):** *“Observado, durante a auditoria no ETQC, uma oportunidade de melhoria, quanto a otimização das metas, dos objetivos ‘Ocorrência de Atraso’ e ‘Fundamentação Indevida’, visto que há mais de ano as mesmas se apresentam abaixo das metas definidas.”*

Tratamento Ação Corretiva: No próximo ciclo 2022, as metas serão ajustadas de forma que sejam desafiadoras. Ação Preventiva: Anualmente, na definição dos itens de controle e das respectivas metas, será considerado o desempenho no ciclo anterior.

- **OM nº 2 – item 6.2.1 da ISO 9001:2015 (eTCM 014900/2021):** *“Observado, no retorno das pesquisas de satisfação do cliente interno uma baixa taxa de retorno, quanto as devolutivas das mesmas. E.O. 2020- enviadas 568 retornaram 51, em 2021 enviadas 216, retornaram 8”*

Tratamento Ação corretiva: no início deste ano de 2021 foi planejada uma mudança no formulário da pesquisa de avaliação da satisfação, que passou a ser eletrônico, via Google Forms, a partir de julho. Esta mudança objetivou justamente um aumento na taxa

¹ São ocorrências que sugerem ação no sentido da melhoria contínua dos processos produtivos. (N-EQ-010 v09)

² São anomalias que indicam um desvio das condições normais de operação, sem, contudo, comprometer as características de qualidade planejadas para os produtos ou serviços ou para a eficácia do SGQ. Deve ser registrada e tratada em qualquer fase do processo produtivo, uma vez que sua recorrência aponta para o registro de uma não conformidade. (N-EQ-010 v09)

³ Não atendimento aos requisitos de qualidade dos produtos, bem como das especificações normativas deste Tribunal, em qualquer fase do processo produtivo. (N-EQ-010 v09)

de resposta, uma vez que ficou mais simples enviar uma resposta (antes era necessário preencher um arquivo em excel e enviar por e-mail). Assim, em julho deste ano o ETQC entrou em contato com todos os Gabinetes, inclusive com o Gabinete do novo Conselheiro, para reforçar a importância de responder à pesquisa e orientar sobre o novo procedimento. Ação Preventiva: Periodicamente (a cada 6 meses, por exemplo), entrar em contato com os Gabinetes que estiverem com baixa taxa de resposta a fim de reforçar a importância do feedback.

- **OM nº 3 – item 8.5.1 da ISO 9001:2015 (eTCM 014904/2021):** “A SFC poderia, além da emissão do parecer das infringências, também qualificá-las em uma pontuação conforme a gravidade, como auxílio ao conselheiro relator.”

Tratamento Ação corretiva: o novo Manual de Auditoria Governamental (MAG), já em uso facultativo, será de uso obrigatório em 2022 e prevê a disposição dos achados de auditoria por ordem decrescente de relevância. O MAG se aplica subsidiariamente aos demais produtos de fiscalização, e os próximos manuais a serem lançados e/ou atualizados terão a previsão da hierarquização dos achados.

No entanto, não pretendemos estabelecer um sistema de pontuação, pois, além de não ser prática recorrente em outros tribunais de contas, a definição objetiva de maior ou menor gravidade demandaria um sistema complexo de avaliação cujo custo superaria os benefícios. Para o leitor do relatório, a disposição hierárquica dos achados definida pela equipe de auditoria por critérios próprios já é tão positiva quanto a própria clareza e coesão de sua redação.

5. OCORRÊNCIAS DO SGQ

Conforme a norma N-EQ-010, versão 09, há 4 (quatro) tipos de ocorrências: Reclamação do Cliente (RC), Não-conformidade (NC), Causa Potencial (CP) e Oportunidade de Melhoria (OM).

A gestão das ocorrências e o monitoramento dos respectivos tratamentos são atividades rotineiras do ETQC e ao longo de 2021 não foi registrada nenhuma anomalia neste processo.

Em 2021, não houve reclamação do cliente. No mesmo período, foram registradas 09 NC, 2 CP e 24 OM.

O quadro a seguir apresenta maiores informações sobre as NC e CP, inclusive o número do e-TCM por meio do qual é possível acompanhar o tratamento dado.

Código	Tipo	eTCM	Área responsável	Breve Descrição
001-2021	CP	013503/2021	SFC e GRT	Necessidade de profissionais da área jurídica e contábil para dar continuidade ao trabalho e alcançar bons resultados.
002-2021	NC	013575/2021	C-I	O formulário 079, "Controle de Informação Documentada", apresenta as seguintes inconsistências em relação à norma N-EQ-008
003-2021	NC	13576/2021	C-I	Verificação da elaboração da matriz de achados e em 2 deles, a matriz não foi elaborada, contrariando determinação da SFC datada de 18/01/201
004-2021	NC	013577/2021	C-VI	Utilização de formulário desatualizado (F.342.v02) estando sem data e sem assinatura na matriz de planejamento.
005-2021	NC	013578/2021	C-III	Na amostra selecionada identificamos que a C-III não enviou aos Gabinetes dos Conselheiros Relatores os Formulários cód. 320.
006-2021	NC	013579/2021	C-III	Saída de produtos não conforme, requisito 8.7 - Controle de saídas não conforme, da ISO 9001:2015.
007-2021	NC	013580/2021	C-III	No eTCM 007546/2020, peça nr 08 e 11, constatado o não cumprimento do Manual de Fiscalização quanto aos itens do relatório de auditoria.
008-2021	NC	013581/2021	C-III	Nos eTCMs n°s 001728/202; 007541/2020; 007546/2020 não foram identificadas as siglas do reviso, quanto a obrigatoriedade da revisão por pares e a utilização do formulário 341.
009-2021	NC	013582/2021	C-V	Dentre os TCs sorteados para verificação da elaboração das matrizes de planejamento e de achados, em 3, as matrizes não foram elaboradas, contrariando determinação da SFC datada de 18/01/2019.
010-2021	NC	013584/2021	C-V	Dentre os TCs sorteados para verificação da revisão por pares em 3, não foi feita a revisão, contrariando determinações da SFC.
011-2021	CP	013586/2021	C-V	Carga de trabalho muito intensa devido a diversos fatores, principalmente à quantidade de demandas urgentes e simultâneas referentes a temas muito específicos, de domínio destes servidores, necessidade de mais Auditores.

6. SAÍDA DA RACAD ANTERIOR

A 35ª RACAD teve 4 (quatro) saídas:

a) Programa de treinamentos em TI

Descrição:

Com o avanço da tecnologia da informação, especialmente dos sistemas de informação, é necessário que os servidores deste Tribunal estejam preparados para utilizarem a tecnologia disponível de forma eficaz, ágil e eficiente. Assim, é fundamental mapear as necessidades de desenvolvimento e prover os treinamentos para suprir as lacunas. A princípio, podemos definir 4 (quatro) conjuntos de temas: i) Ferramentas comerciais usuais, como Word, Excel e Power Point; ii) Sistemas internos, como Radar, Iris, Ábaco, e-TCM e Panorama; iii) Ferramentas que o Tribunal venha a adquirir, como, por exemplo, o Qlik Sense; iv) Ferramentas para análise de dados, como R e Python, e suas bibliotecas.

Responsáveis: SG e GRT.

Situação atual:

Em março/2021 foram criadas várias trilhas de capacitação em TI, resultantes de uma parceria GRT,NTI e EGC –

Link: <https://portal.tcm.sp.gov.br/Pagina/28282> ou Intranet da GRT – Treinamento – Capacitação em TI

Trilha 1: Informática – Nível Iniciante

Trilha 2: Informática - Básico

Trilha 3: Informática - Intermediário

Trilha 4: Informática Avançado

Trilha 5: Plataformas de Reuniões

Trilha 6: Sistema de TI Interno do TCMSP

Trilha 7: Ciência de Dados

b) Nova Lei de Licitações

Descrição:

Estudar e avaliar os impactos da nova lei de licitações na atuação e nos normativos do TCM, considerando, inclusive, a realização de estudos e debates com outras Cortes de Contas e a organização de treinamentos para os servidores do Tribunal de forma a assegurar que todos estejam devidamente capacitados. **Responsáveis: SFC e AJCE.**

Situação atual:

Foram criados os seguintes Grupos de Estudos:

1. Grupo de Estudos, para a avaliação dos impactos de dispositivos da Nova Lei de Licitações (Lei Federal nº 14.133/21) diretamente voltados à disciplina da atuação dos Tribunais de Contas, em especial a estipulação de prazos para manifestação definitiva em casos de adoção de medidas cautelares pelos órgãos de controle externo (art. 171): Newton Antônio Pinto Bordin, RF 20.299; Daniel Régis e Silva, RF 20.255 (Coordenador). Port. 201/2021 – e-TCM 5639/2021.
2. Grupo de trabalho sobre a Nova Lei das Licitações (Lei 14.133/2021) no âmbito da Subsecretaria de Fiscalização e Controle-SFC, com o intuito de aperfeiçoar o corpo técnico na condução da atividade fiscalizatória bem como analisar dispositivos que possam impactar na atuação deste Tribunal de Contas, composto pelos seguintes servidores: Daiesse Quenia Jaala Santos Bonfim, RF 20.252(Coordenadora), Ana Mariko Hara, RF.933, Eduardo Emilio Land Di Pietro, RF.20211, Fernando Celso Morini, RF.20243, Luiz Gustavo de Oliveira Vieira, RF.20253, Marcos Alves de Carvalho, RF.20224, Pamella Pinheiro de Oliveira Gomes, RF.20307 e Richael Alexandro Schneider, RF.20234, como membros. Portaria 200/201 – eTCM 6462/2021.

3. Grupo de Estudos com o objetivo de avaliar e propor as medidas necessárias para a adoção da Nova Lei de Licitações (Lei Federal 14.133/21) no âmbito do TCMSP, em especial nos aspectos de planejamento, governança, legitimidade do agente de contratação e regulamentos necessários - Port. 364/2021 – e-TCM 11111/2021 – DOC 07/08/2021 Coordenador Glaucio Teixeira Tavares, RF 20.146 (SA) Membros: Christianne de Carvalho Stroppa, RF 1.573 (SA) Fabiana Bataglia Castro, RF 75141 (SA) Karen Peterle Freire, RF 20.130 (SG) Fernanda Sposito Roxo, RF 1.568 (AJCE) Márcio de Arruda Silveira, RF 1.382 (AJCE) Roberto Figueiredo Costa, RF 1.505 (AJCE) Egle dos Santos Monteiro, RF 1.579 (AJCE)

c) Concurso de Agente de Fiscalização e Auxiliar Técnico de Fiscalização

Descrição:

Dar continuidade, tão logo seja possível, ao concurso público para o preenchimento de vagas nos cargos de Auxiliar Técnico de Fiscalização e de Agente de Fiscalização, suspenso em virtude da pandemia. **Responsáveis: Comissão do concurso já instituída.**

Situação atual: Permanece suspenso em virtude da pandemia.

d) Plataforma de Análise de Dados

Descrição:

Há necessidade de adquirir uma ferramenta para que os servidores do Tribunal possam utilizar as bases de dados disponíveis em sua plenitude, extraindo, de forma ágil, o máximo de informações relevantes por meio de análises exploratórias, visualizações, cruzamentos e outras ações. **Responsáveis: NTI.**

Situação atual: eTCM 002182/2021º: objeto foi homologado, conforme despacho de peça 92, publicado em DOC de 03/08/2021 (peça 94) e elaborado o Termo de Contrato 20/2021 (peça 135). Início de fornecimento a partir de 08/11/2021, peças 146 e 147.

7. OUTROS ASSUNTOS

7.1. Política da Qualidade

A Política da Qualidade, revisada em 2020, permanece compatível com o contexto e o direcionamento estratégico da organização:

Promover, alinhado ao direcionamento estratégico, o aperfeiçoamento contínuo das fiscalizações realizadas pelo Tribunal de Contas do Município de São Paulo, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade, por meio de:

- **Atendimento permanente aos requisitos aplicáveis;**
- **Qualificação contínua dos servidores;**
- **Utilização de ferramentas e recursos tecnológicos apropriados;**
- **Seleção de temas de fiscalização com base em critérios que combinem materialidade, risco, relevância e oportunidade;**
- **Procedimentos de fiscalização aderentes às normas aplicáveis.**

7.2. Contexto da organização e as partes interessadas pertinentes

O Contexto da Organização faz parte do requisito 4 da norma ISO 9001:2015, que traz em seu texto que “a organização deve determinar questões internas e externas que sejam pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico e que afetem sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos de seu sistema de gestão da qualidade”.

Neste sentido, diante da situação de pandemia que estamos vivenciando desde o início de 2020, o Tribunal de Contas se adaptou prontamente aos novos desafios impostos, tendo implementado o teletrabalho sem prejuízo no desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade.

No contexto interno, destacam-se melhorias nos procedimentos de fiscalização tais como o Manual de Auditoria Governamental, o Manual Técnico de Auditoria de TI e a Asseguração da Qualidade das Fiscalizações (em atendimento à NBASP 140), além dos manuais de Auditoria Operacional, de Auditoria Financeira e de Auditoria de Conformidade que estão em fase de desenvolvimento. Outro aspecto positivo se refere à contratação da ferramenta de Business Intelligence (BI) Qlik Sense, que trará ganhos significativos especialmente em fiscalizações que envolvem grande volume de dados.

Quanto a partes interessadas, a norma afirma que “a organização deve determinar: a) as partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade; b) os requisitos dessas partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade”. Não houve alteração na definição das partes interessadas pertinentes e seus requisitos pertinentes para o SGQ do TCMSP no período analisado (eTCM 015976/2020).

7.3. Suficiência de recursos

A ISO 9001:2015 estabelece que a organização deve determinar e prover os recursos necessários para a manutenção e a melhoria contínua do SGQ, como, por exemplo: servidores em quantidade adequada e com a capacitação necessária; recursos tecnológicos (computador, monitor, sistemas); recurso para transporte; ambiente adequado, considerando fatores sociais, psicológicos e físicos.

Constata-se que os recursos disponíveis foram suficientes para a realização das atividades no período analisado, frisando que permanece a necessidade de que seja dado prosseguimento, assim que possível, ao concurso público para Agente de Fiscalização e Auxiliar Técnico de Fiscalização.

7.4. Ações para abordar riscos e oportunidades

A avaliação de riscos habilita uma organização a determinar os fatores que podem causar desvios nos seus processos e no seu sistema de gestão da qualidade em relação aos

resultados planejados, e, assim, colocar em prática controles para minimizar efeitos negativos e a maximizar o aproveitamento das oportunidades que podem surgir.

Entende-se por risco a possibilidade de que um evento afete negativamente o alcance dos objetivos, enquanto que oportunidade é a possibilidade de que um evento afete positivamente o alcance de objetivos.

A organização deve identificar os riscos e oportunidades que precisam ser abordados e planejar as ações a serem tomadas, além de definir como a eficácia dessas ações será avaliada. Destaca-se que a dimensão dessas ações deve ser proporcional ao impacto potencial sobre a conformidade dos produtos e serviços

Desta forma, todos os colaboradores do escopo certificado são orientados a manter uma mentalidade de risco associada à gestão de riscos, de forma a planejar ações para abordar riscos e oportunidade, além de definir como a eficácia dessas ações será avaliada.

O Manual de Auditoria Governamental – Princípios Gerais (MAG-SFC-01), publicado em agosto de 2021 e com vigência a partir do presente ano, apresenta diversas orientações com base na NBASP 100/40 a respeito do risco de auditoria, que é o risco de que o relatório emitido pelo auditor possa ser inadequado. Assim, o auditor deve executar procedimentos para reduzir ou administrar o risco de chegar conclusões inapropriadas.

7.5. 25 anos de certificação ISO 9001 e lançamento do site “Qualidade certificada”

Em 11 de novembro de 2021, a emissão do 1º certificado ISO 9001 para este Tribunal de Contas completou 25 anos. Para celebrar esta marca, foi elaborado, em parceria com a Imprensa e com o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), o site “Qualidade ISO 9001” (<https://iso9001.tcm.sp.gov.br/>) e foi realizado um evento virtual (<https://youtu.be/piigWmwEmWY>), que contou com a participação do Professor José Joaquim do Amaral, da fundação Vanzolini, e de colegas do TCE-RS, TCE-GO e TCE-MT.

O site será constantemente atualizado e será a principal fonte de informações sobre o Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Contas do Município de São Paulo TCM-SP.

7.6. Asseguração da Qualidade das Fiscalizações (AQF)

A Asseguração da Qualidade das Fiscalizações (AQF) é um procedimento realizado em momento posterior à conclusão das fiscalizações, com foco em verificar se o trabalho foi executado de acordo com as normas que regulamentam a atividade. Feito por amostragem em trabalhos já finalizados, não se confunde com o controle da qualidade realizado no curso das fiscalizações, efetuado, por exemplo, pelos supervisores de equipe.

Da mesma forma, não se confunde com as Auditorias Internas da Qualidade, que têm uma abrangência mais ampla, verificando se os processos de trabalho do escopo certificado atendem aos requisitos da ISO 9001 e dos normativos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Inicialmente, está sendo realizado um primeiro ciclo piloto com base nas fiscalizações concluídas em 2020, tendo como objetivo principal identificar as melhores estratégias de atuação e eventuais limitações. Por este motivo, excepcionalmente não haverá divulgação dos resultados. Após esta experiência, será possível aprimorar o processo de trabalho para 2022, cujo planejamento será divulgado até o final do mês de março deste ano.

Esclarecemos que o objetivo da AQF é garantir a qualidade das fiscalizações realizadas pela SFC, a fim de manter a reputação, aumentar a credibilidade e a qualidade desses trabalhos, não tendo qualquer relação com atividades de correição. Assim, anualmente os resultados serão divulgados de forma global, sem individualização dos achados por fiscalização ou por coordenadoria.

8. CONCLUSÃO

Tendo em vista a situação de pandemia desde março de 2020, fez-se necessário realizar alterações e adaptações nos procedimentos de trabalho do escopo certificado.

Conforme informações apresentadas ao longo deste relatório, apesar das dificuldades inerentes ao novo cenário, o desempenho do SGQ no ano de 2021 foi satisfatório.

As auditorias internas da qualidade, realizadas de forma 100% remota, foram extremamente positivas, revelando que os processos de trabalho estão sendo realizados

de acordo com os regulamentos. Na sequência, a auditoria externa de supervisão conduzida pela Fundação Vanzolini ratificou estas constatações.

Assim, entendemos que o Sistema de Gestão da Qualidade está adequado aos requisitos da Norma ISO 9001:2015 e é eficaz.

De todo o exposto, encaminhamos o presente relatório à Alta Direção de forma a subsidiar sua análise crítica, nos termos do item 9.3 da norma ISO 9001:2015.

São Paulo, 31 de janeiro de 2022.

SUZANA MERGULHÃO DE OLIVEIRA
Coordenadora do ETQC

LUCIANA DA CUNHA DE CASTRO GUERRA
Chefe do NGG

SMO/LCCG/DJSF