



INFORME DA **QUALIDADE**

64º EDIÇÃO

AUDITORIA EXTERNA CERTIFICA OS PROCESSOS DE GESTÃO DE LICITAÇÕES E CENTRAL DE COBRANÇA EM AMPLIAÇÃO DO SGQ-PGE



A Procuradoria Geral do Estado da Bahia (PGE-BA) reforça seu compromisso com a excelência e a melhoria contínua de seus processos de apoio administrativo. Em auditoria externa realizada pelo Instituto Baiano de Metrologia da Bahia - IBAMETRO, nos dias 27 e 28 de novembro de 2025, a PGE não apenas manteve a certificação da norma ISO 9001:2015 de seus processos já certificados, mas também obteve a recomendação para a certificação de mais dois processos estratégicos em seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-PGE): Gestão de Licitações e Gestão de Cobrança.

A auditoria externa de 2025, conduzida pelos auditores Ricardo de Carvalho Reis e Ana Célia de Oliveira Rezende, foi executada de forma,

amostral, contemplando a verificação de processos gerenciais das unidades (alcance de objetivos, indicadores de desempenho, atuação da liderança, abordagem de riscos e oportunidades, gestão da reclamação de clientes, tratamento de não conformidades, dentre outros), bem como a execução de procedimentos operacionais padrão (POP). O escopo da auditoria englobou processos dos seguintes setores:

UNIDADES	ESCOPO DA CERTIFICAÇÃO	QUANTIDADE DE POPs DA UNIDADE
AMPLIAÇÃO DO ESCOPO		
CL	Gestão de Licitações	3
CDA	Gestão de Cobrança	1
UNIDADES JÁ CERTIFICADAS		
CAD	Gestão de Arquivo	3
CRH	Gestão de Recursos Humanos	29
CSG	Recepção ao Público	1
CSG	Gestão de Transportes e de Frota	4
DIFIN	Gestão Financeira	6
DIORC	Gestão Orçamentária	8

CC	Gestão de Contratações	6
CDA	Autuação e Expedição de Processo, Documento e Material, Atendimento ao Público	3
CMP	Gestão de Material e Patrimônio	4
CTIC	Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação	3

Os auditores confirmaram a adequação e eficácia do escopo já estabelecido do SGQ em relação à Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e as unidades tiveram a manutenção da certificação, mas o principal destaque desta rodada de auditoria foi a ampliação do escopo, que envolveu áreas cruciais da gestão administrativa da PGE, conforme o planejamento de crescimento do SGQ-PGE: Coordenação de Licitações e a Central de Atendimento e Cobrança (responsável pela cobrança de débitos em dívida ativa abaixo de R\$ 200.000,00).

Novos Processos Certificados

O IBAMETRO recomendou a certificação para dois novos eixos de atuação do SGQ-PGE:

GESTÃO DE LICITAÇÕES, DA COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES (CL)



Gestora: Jucilene Meneses do Sacramento Bispo

A inclusão deste processo reflete o esforço da PGE em garantir que a execução dos processos licitatórios siga os mais rigorosos padrões de qualidade, com controle e transparência, e garantindo que a aquisição de bens e a contratação de serviços aconteçam conforme a legislação vigente.

GESTÃO DE COBRANÇA, DA COORDENAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO E ATENDIMENTO (CDA)



Gestor: Luís Otavio Rodrigues Lima Filho.

Este processo representa o aprimoramento da recuperação administrativa e extrajudicial de créditos tributários estaduais inscritos em Dívida Ativa, promovendo o recebimento ou parcelamento da dívida por meio da emissão de notificações e comunicação direta com os devedores.

Pontos Fortes e a Maturidade do SGQ

Na reunião de encerramento, os auditores confirmaram que a PGE possui um Sistema de Gestão da Qualidade com capacidade e estrutura adequadas para atingir os resultados pretendidos. Eles ressaltaram que, pela amostragem verificada, o SGQ-DG/PGE está disseminado e implantado nas áreas, recomendando assim a manutenção da certificação sem o registro de não-conformidades.

Dentre os pontos fortes que atestam a maturidade do sistema, foram enfatizados:

- Aplicação da metodologia OKR (Objectives and Key Results) de gestão de metas no SGQ;
- Acompanhamento de elementos do SGQ por meio de ferramentas informatizadas (sistemas Planner e BOJA);
- Foco no Cliente: inclusão do indicador “Taxa de Satisfação do usuário da Central de Atendimento e Cobrança” no monitoramento do sistema.

A certificação e expansão de 2025 consolidam a PGE como instituição que busca as melhores práticas da gestão pública, com o SGQ sendo uma ferramenta importante para o cumprimento a missão institucional.

ATUALIZAÇÃO NORMATIVA: MUDANÇAS CLIMÁTICAS NO CONTEXTO DO SGQ-PGE



Para garantir a conformidade com a recente Emenda à Norma ISO 9001:2015, o Sistema de Gestão da Qualidade da PGE-BA formalizou, em Reunião de Análise Crítica - RAC, a inclusão das mudanças climáticas em sua análise de contexto organizacional.

Para adequar o SGQ-PGE à nova Emenda, as ações concentram-se em três eixos:

- **Análise de Contexto (análise de SWOT):** a PGE deve agora avaliar formalmente se fatores climáticos podem impactar a sua operação. Isso significa informar na sua Matriz SWOT (ferramenta de gestão que analisa forças, oportunidades, fraquezas e ameaças) se eventos ambientais extremos ou novas regulamentações ambientais impactam no funcionamento da instituição.
- **Partes Interessadas:** O sistema passa a monitorar se o público externo (governo, fornecedores e cidadãos) possui novas expectativas ou exigências legais ligadas à sustentabilidade que a PGE precise atender.
- **Gestão de Riscos:** Caso as mudanças climáticas sejam consideradas relevantes para uma unidade, o risco correspondente deve ser inserido na Matriz de Riscos. A partir daí, o setor define ações práticas para mitigar possíveis problemas ou aproveitar oportunidades de melhoria nos processos.

Com essa atualização, o Sistema de Gestão da Qualidade da PGE mantém-se atualizado em relação à Norma ISO 9001:2015 e passa a avaliar riscos e oportunidades climáticas, aderindo às práticas de sustentabilidade ambiental.

ATUAÇÃO INTEGRADA DA DIRETORIA GERAL NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO FINANCEIRO DE 2025

Em agosto de 2025, a Diretoria Geral orientou o Sistema de Gestão da Qualidade a estruturar e monitorar através da metodologia OKRs (Objectives and Key Results), com o apoio técnico da Coordenação de Desenvolvimento Organizacional, para o planejamento e acompanhamento das ações relacionadas ao encerramento do exercício financeiro, abrangendo de maneira transversal as diversas unidades envolvidas nesse processo, a saber: Diretoria de Finanças, Diretoria de Orçamento Público, Coordenação Recursos Humanos, Coordenação de Serviços Gerais, Coordenação de Contratos e Coordenação de Material e Patrimônio.

OKR – Nos preparamos para encerrar o exercício financeiro de 2025 sem pendências.

Nesse contexto, foi estabelecido o seguinte OKR:

O acompanhamento dos OKRs ocorreu por meio de reuniões periódicas de check-in, o que possibilitou monitoramento contínuo, a identificação tempestiva de riscos e a atuação preventiva por parte das áreas envolvidas.

Destaca-se, de forma especial, o Resultado-Chave (KR) relacionado ao controle das DAEs de devolução de vencimentos. Historicamente, ao final de cada exercício financeiro, a conta contábil de devolução de vencimentos apresentava pendências decorrentes de DAEs emitidas pela Coordenação de Recursos Humanos e recolhidas pelos servidores, mas não informadas tempestivamente à Diretoria de Finanças.

KR1: CRH - Controlamos a emissão de DAEs de devolução de vencimentos de 12 meses

Com a definição clara desse KR, aliada ao acompanhamento sistemático e à melhoria do fluxo de comunicação entre as áreas, foi possível, pela primeira vez, encerrar o exercício financeiro de 2025 com ZERO PENDÊNCIAS relacionadas à devolução de vencimentos, representando um avanço significativo em termos de controle, transparência e segurança contábil.



Governo do Estado da Bahia
Sistema Integrado de Planejamento, Contabilidade e Finanças



FIP630 - Razão Analítico por Conta/Conta Corrente

Exercício (aaaa) igual a 2025
Data do Documento (dd/mm/aaaa) maior igual a 15/12/2025
Data do Documento (dd/mm/aaaa) menor igual a 31/12/2025
Mês Contábil (1-Execução [meses 1 a 12] / 2-Apuração [mês 13] / 3-Ambos) igual a Ar
Número da Conta Contábil igual a 2.1.8.8.1.03.27.00
Unidade Orçamentária igual a 06101

Este relatório contábil do sistema FIPLAN demonstra que não houve pendências (está zerado) relativas às devoluções de vencimentos no ano de 2025.

DATA	DOCUMENTO	GRU	TIPO	HISTÓRICO	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO	D/C
UG 0001 Diretoria Geral da Procuradoria Geral do Estado - Executora								
CONTA 2.1.8.8.1.03.27.00 DEVOLUÇÃO DE VENCIMENTOS								
CONTA CORRENTE 201300085118690888000000000000 TIPO CCC: Credor+DR					Saldo Anterior da Conta:		0,00	
Total Geral Conta Corrente 201300085118690888000000000000:					Saldo Anterior da CCC:		0,00	
Total Geral Conta Contábil 2.1.8.8.1.03.27.00:					0,00	0,00	0,00	
Total Geral Unidade Gestora 0001:					0,00	0,00	0,00	
UG 0002 Diretoria de Orçamento Público da Procuradoria Geral do Estado								
CONTA 2.1.8.8.1.03.27.00 DEVOLUÇÃO DE VENCIMENTOS								
CONTA CORRENTE 201300085118690888000000000000 TIPO CCC: Credor+DR					Saldo Anterior da Conta:		0,00	
Total Geral Conta Corrente 201300085118690888000000000000:					Saldo Anterior da CCC:		0,00	
Total Geral Conta Contábil 2.1.8.8.1.03.27.00:					0,00	0,00	0,00	
Total Geral Unidade Gestora 0002:					0,00	0,00	0,00	
Total Geral Unidade Orçamentária 06101:					0,00	0,00	0,00	

Fonte: Sistema Integrado de Planejamento, Contabilidade e Finanças do Estado da Bahia – FIPLAN

Essas iniciativas permitiram alinhar as áreas em torno de um propósito comum, com Resultados-Chave claros, responsabilidades definidas e acompanhamento contínuo, além de permitir a compreensão de que o encerramento do exercício é um processo transversal, que depende da atuação coordenada de várias áreas, e não apenas da área financeira.

Com a

Palavra....

“A cultura de melhoria contínua fortalece a DIFIN ao estimular a análise crítica dos resultados obtidos por meio dos indicadores e do acompanhamento dos riscos. O monitoramento periódico permite avaliar tendências, identificar causas recorrentes de não conformidades e propor ações de melhoria baseadas em dados concretos”

Aline Razoni Razoni

Diretora de Finanças
Graduada em Contabilidade
Faculdade Estácio de Sá
Especialista em Direito Empresarial
com Ênfase em Direito do Estado
Faculdade Visconde de Cairu



Informe da Qualidade: A DIFIN já possui uma trajetória consolidada dentro do Sistema de Gestão da Qualidade. Na sua visão, como a padronização e o monitoramento via indicadores impactaram nos processos executados pela Diretoria de Finanças?

Aline Razoni: A padronização dos processos da DIFIN, associada ao monitoramento contínuo por indicadores de desempenho, trouxe maior controle, previsibilidade e confiabilidade à execução financeira. Indicadores como a Taxa de Conformidade de Processos Liquidados, a Taxa de Conformidade de Diárias Autorizadas, a Conformidade na Regularização de Rubricas de Folha e a Conformidade na Comprovação de Adiantamentos permitem avaliar, de forma objetiva, o nível de aderência dos processos às normativas vigentes.

Esse acompanhamento sistemático possibilita identificar pontos de fragilidade, corrigir desvios em tempo oportuno e reduzir retrabalhos, contribuindo diretamente para a mitigação de riscos operacionais e para a melhoria da eficiência da Diretoria. Dessa forma, os indicadores deixaram de ser apenas instrumentos de mensuração e passaram a atuar como ferramentas estratégicas de gestão.

Informe da Qualidade: No setor financeiro, o controle de riscos é vital! Como a Matriz de Riscos da ISO 9001 auxiliou a diretoria a antecipar problemas e garantir o cumprimento da rigorosa normativa aplicada à área financeira?

Aline Razoni: A Matriz de Riscos da DIFIN tem papel central na antecipação de problemas e no fortalecimento dos controles internos da área financeira. Riscos como execução financeira indevida, falha no pagamento ao credor, perda de prazos, aprovação inadequada de diárias e adiantamentos e fragilidade nos controles internos foram identificados, classificados e tratados com estratégias de mitigação claramente definidas. A articulação entre a Matriz de Riscos e os indicadores permite verificar, na prática, a efetividade das ações adotadas. A melhoria nos índices de conformidade evidencia que medidas como capacitação da equipe, reforço nos controles e padronização dos procedimentos contribuem para a redução da probabilidade e do impacto dos riscos mapeados, assegurando maior conformidade às exigências legais e aos órgãos de controle.

Informe da Qualidade: Olhando para o futuro, como a cultura de melhoria contínua pode ajudar a DIFIN a alcançar novas metas e melhorar seus níveis de eficiência?

Aline Razoni: A cultura de melhoria contínua fortalece a DIFIN ao estimular a análise crítica dos resultados obtidos por meio dos indicadores e do acompanhamento dos riscos. O monitoramento periódico permite avaliar tendências, identificar causas recorrentes de não conformidades e propor ações de melhoria baseadas em dados concretos. Esse ciclo contínuo de planejamento, execução, verificação e ação possibilita o aprimoramento progressivo dos processos, contribuindo para o alcance de novas metas de eficiência, maior maturidade da gestão e melhor utilização dos recursos públicos, sempre em consonância com os princípios da ISO 9001.

Informe da Qualidade: A gestão da qualidade preza pela visão sistêmica e integração entre as áreas que compõem o sistema da qualidade. Você considera que a adoção da gestão da qualidade melhorou o diálogo com outras unidades parceiras da DIFIN na execução financeira?

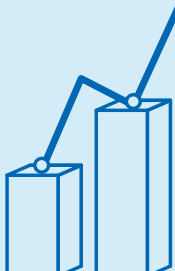
Aline Razoni: A gestão da qualidade, ao estabelecer processos padronizados, critérios claros de conformidade e responsabilidades bem definidas, contribuiu significativamente para a melhoria do diálogo entre a DIFIN e suas unidades parceiras. A própria Matriz de Riscos evidencia a interdependência entre áreas internas e externas, como unidades demandantes, coordenações de contratos e órgãos sistêmicos. Esse alinhamento favorece o envio tempestivo e correto dos processos, reduz riscos como perda de prazos e inconsistências documentais e impacta positivamente os indicadores de conformidade monitorados pela Diretoria.

Informe da Qualidade: Você percebe alguma evolução do engajamento da equipe com os requisitos da norma e de que forma isso reflete na redução de erros e no clima organizacional da diretoria?

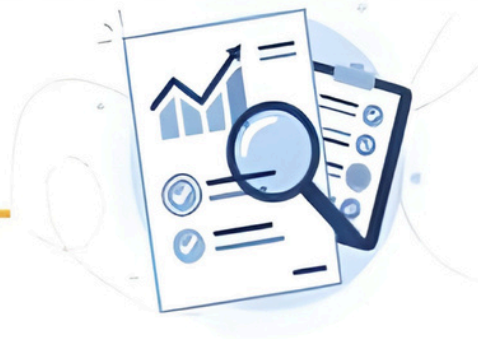
Aline Razoni: Observa-se uma evolução significativa no engajamento da equipe da DIFIN em relação aos requisitos da norma e à gestão por processos. A compreensão dos riscos associados à execução financeira e a visualização dos resultados por meio dos indicadores reforçam o senso de responsabilidade e a importância do cumprimento dos procedimentos estabelecidos. Esse engajamento reflete diretamente na redução de erros, no aumento dos índices de conformidade e na melhoria da qualidade das entregas. Além disso, contribui para um clima organizacional mais colaborativo e seguro, no qual a equipe atua de forma preventiva, alinhada aos controles internos e comprometida com a melhoria contínua.

Balanço das Atividades



Consultoria	Reuniões
Reunião de Consultoria com representante da Diretoria de Gestão da Qualidade da SAEB - Ampliação do Escopo (26/11/2025, 17/12/2025 e 27/01/2026) 	Reuniões gerenciais do SGQ (Novembro/2025) - Contemplando as unidades DIORC, CL, DIFIN, CDA, CRH, CAD, CC, CTIC, CTRAN, CSG, CQ e CMP. • Revisão de documentos de Análise de Contexto (Matriz SWOT), • Análises críticas relacionadas aos Planos de Ação, aos Registros de Produto Não Conforme (PNC) e aos Indicadores de Desempenho. Reunião de Análise Crítica (13/11/2025) - RAC: • Discussão de requisitos da RAC solicitados pela Norma • Criação de documento de Análise de Contexto do SGQ Reunião para análise do resultado da Auditoria Externa (12/12/2025)
Ampliação do Escopo	Auditorias
Certificação - Coordenação de Licitações e Central de Cobrança (CDA) Estruturação: SPI • Criação de Manual de Funções GIDM • Criação de Informação Documentada • Criação de Programa de Treinamento	Auditoria Externa com o IBAMETRO (26/11 a 28/11/2025) 

Balanço das Atividades



Treinamento

SGQ - Workshop "Análise de Não Conformidade -
Do Problema à Solução!" (12/11/2025)

FALE CONOSCO

FALE CONOSCO

Queremos ouvir você
para melhoria dos nossos serviços!

ESCANEIE

Aponte a câmera
do celular para o QR Code e
faça o seu registro.

