



Prefeitura Municipal de Niterói
Secretaria Municipal da Fazenda

Código:
FORM-SMF-08

Rev.: 00

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ

Página 1 de 33

**AUDITORIA INTERNA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA – NITERÓI
CONSELHO DE CONTRIBUINTES**

Auditoria nº: #01/2023
Norma: ABNT NBR ISO 9001:2015
Período de avaliação: 19 a 21 de junho de 2023

Elaborado por: Renata Tristão, em 23/06/2023

Confidencialidade: As informações contidas neste relatório são confidenciais e pertencem à SMF Niterói, não podendo ser divulgadas sem prévia autorização.

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 2 de 33

OBJETIVO DA AUDITORIA

Escopo da Auditoria	Sistema de Gestão da Qualidade da SMF Niterói – Conselho de Contribuintes
Objetivo da Auditoria	Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade da organização em conformidade aos requisitos da norma de referência e verificação das evidências da eficácia dos processos.

EQUIPE AUDITORA

Auditor Líder	Renata Tristão
Auditor	Boanerges Couto
Auditores (em treinamento)	NA

DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA (CRITÉRIOS DA AUDITORIA)

Norma(s)	ABNT NBR ISO 9001:2015
Documentos	Documentação do SGQ da Organização

REQUISITOS

Requisitos Auditados	Todos os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015
-----------------------------	---

PROCESSOS/ÁREAS AUDITADAS

	Receber recurso; Realizar análise prévia; Realizar sessão de julgamento; Produzir e publicar acórdão; Adquirir produtos e serviços; Prover tecnologia da informação; Gerir pessoas; Gerir normas internas; Formular súmulas administrativas; Gerir a Qualidade.
--	---

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 3 de 33

RESUMO EXECUTIVO

O processo de auditoria foi realizado conforme previsto no plano de auditoria, dentro do prazo de 3 dias para realização.

Os processos do Conselho de Contribuintes da SMF Niterói auditados foram avaliados quanto à sistemática, conteúdo e geração de registros que caracterizam a efetiva implementação do Sistema de Gestão da Qualidade da organização.

Os objetivos principais da equipe auditora foram os seguintes:

1. Confirmar que a organização fez um planejamento adequado do seu sistema de gestão da qualidade e implementou de forma eficaz as providências planejadas;
2. Confirmar que o sistema de gestão da qualidade é capaz de atingir as políticas e objetivos da organização, e avaliar se a capacidade do sistema de gestão da qualidade garante o atendimento dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;
3. Identificar áreas com potencial de melhoria do sistema de gestão da qualidade, quando aplicável;
4. Confirmar que o sistema de gestão está em conformidade com os requisitos normativos, incluindo, mas não se limitando a:
 - a) auditorias internas e análise crítica pela direção,
 - b) análise das ações tomadas para sanar não conformidades identificadas nas auditorias anteriores,
 - c) tratamento de relacionamento com partes interessadas relevantes e reclamações,
 - d) eficácia do sistema de gestão no atingimento dos objetivos,
 - e) progresso das atividades planejadas visando a melhoria contínua,
 - f) análise crítica de mudanças que podem afetar o sistema de gestão da qualidade

As constatações e conclusões contidas neste documento foram elaboradas tomando por base e como verdadeiros os depoimentos e informações fornecidos pelos funcionários entrevistados.

Foram identificadas 07 oportunidades de melhoria e 06 não conformidades.

Auditoria é, por definição, um processo amostral. A equipe auditora fez uma amostragem representativa dos processos da organização e elementos dos critérios de auditoria avaliados. Mesmo assim, é possível que não conformidades não tenham sido identificadas nesta auditoria, podendo ocorrer nas próximas auditorias (por exemplo nas auditorias internas ou externas).

Conclusão:

Como conclusão, a equipe de auditoria considera o Sistema de Gestão da Qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói está recém implementado, com não conformidades críticas identificadas.

Reconhece-se o esforço da equipe para chegar até aqui, dado o tempo que tiveram para se preparar para a auditoria.

Vale ressaltar que cada uma dessas não conformidades deve ser tratada com ação corretiva pelos auditados e que estas ações precisam ser completas. Isso é fator crítico de sucesso para a certificação do SGQ do Conselho de Contribuintes.

Sendo assim, não recomendamos seguir com a certificação até que estas não conformidades sejam tratadas.

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 4 de 33

ÁREAS AUDITADAS

Processo: Alta Direção

Data: 19/06/2023

Pessoas auditadas:

Marília Ortiz – Secretária de Fazenda de Niterói,
 Carlos Mauro - Presidente do Conselho de Contribuintes de Niterói

Evidências:

Evidenciada a ligação do SGQ do CC com a estratégia da SMF, sendo o CC o primeiro a ter o Sistema de Gestão da Qualidade. A SMF vem passando por um processo de modernização e entende a importância de um Sistema de Gestão da Qualidade para melhorar os serviços e atender melhor aos contribuintes e a própria Administração Fazendária. O primeiro setor da SMF a implantar o SGQ é o Conselho de Contribuintes, que foi escolhido por promover a integração entre os contribuintes e a SMF, pois é responsável por julgar, em segunda instância, os recursos de decisões referentes a processos administrativos tributários de natureza contenciosa. Além disso, o Conselho é um setor colegiado formado por representantes dos contribuintes e representantes da Prefeitura. O plenário do Conselho tem composição paritária, assegurando que os contribuintes participem das discussões sobre os recursos, tanto pessoalmente quanto por meio dos conselheiros representantes dos contribuintes.

- NT.D.CC-02 - Contexto Organizacional - Conselho de Contribuintes

Missão do Conselho de Contribuintes: Apreciar, de forma colegiada, com a participação da sociedade, os recursos contra as decisões proferidas em primeira instância nos processos administrativos tributários de natureza contenciosa, buscando a melhor aplicação da legislação aos casos concretos.

Valores do Conselho de Contribuintes: Ética; impessoalidade; participação da sociedade; respeito à legislação tributária e à Constituição; justiça fiscal; responsabilidade social; celeridade; efetividade; eficiência; transparência; aprimoramento do conhecimento; incentivo ao diálogo.

Visão do Conselho de Contribuintes: Consolidar-se diante dos contribuintes de Niterói e das Administrações Tributárias de outros entes federativos como um órgão que desempenha sua missão de forma técnica, eficiente, transparente e impessoal.

O documento Contexto Organizacional considera as questões externas e internas pertinentes ao propósito do CC e ao seu direcionamento estratégico e que afeta sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos por meio da descrição do histórico da organização, do estabelecimento de direcionamentos estratégicos e por meio de uma “análise SWOT”, onde foram identificados riscos e oportunidades estratégicas.

- Evidenciada a identificação das Partes interessadas pertinentes através do documento NT.D.CC-03
 - Partes Interessadas Pertinentes - Conselho de Contribuintes

Partes interessadas: SMF; Administração Pública Fazendária; Conselheiros; Representantes da Fazenda; Secretaria do Conselho; Entidades Representadas; Contribuinte demandante; Pessoas que consultam a jurisprudência tributária; Procuradoria; Presidência do Conselho de Contribuintes

- Evidenciada a composição da Alta Direção do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói pela Secretária de Fazenda e pelo Presidente do Conselho.

- Evidenciada Política e Objetivos da Qualidade através do documento NT.D.CC-01 – Política e Objetivos da Qualidade - Conselho de Contribuintes – Rev.00

- Evidenciado o provimento de recursos necessários para o SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói a partir de:

a) mudança recente na área de TI, pois os servidores eram de uma empresa terceirizada e recentemente conseguiram aprovar na Câmara uma lei para quadro de 10 pessoas de TI com: definições de políticas de TI, refletindo numa qualidade e segurança maior para toda a SMF, apoio e

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 5 de 33

suporte ao desenvolvimento de todos os setores da área de TI, além de licitação para compra de novos No breaks

b) Recursos para manutenção do patrimônio histórico (prédio de 1910)

c) pessoal: motivação, avaliação de desempenho, valorização dos servidores, capacitação em gestão de processos, painel de BI (treinamento em Power BI)

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 6 de 33

Processo: SGQ

Data: 19/06/2023

Pessoas auditadas:

Carlos Mauro – Presidente do Conselho de Contribuintes de Niterói
 Ronald Rodrigues – Secretário do Comitê da Qualidade
 Maria Elisa Vidal – Representante da Fazenda

Evidências:

- Evidenciada existência de um Comitê do SGQ, composto por 8 pessoas:

Carlos Mauro – Presidente do Conselho
 Ronald Rodrigues – Secretário do Comitê
 Diego Santos – Servidor do Cartório
 Nilcéia Duarte – Secretária do Conselho
 Maria Elisa Vidal – Representante da Fazenda
 André Pires – Representante da Fazenda
 Rafael Henze – Representante da Fazenda
 Luis Alberto Soares – Vice Presidente do Comitê

Registros de Ata da Reunião do Comitê da Qualidade

41ª Sessão Administrativa para implantação do Sistema de Gestão da Qualidade do Conselho de Contribuintes (CC), realizada em 13/06/2023

42ª Sessão Administrativa para implantação do Sistema de Gestão da Qualidade do Conselho de Contribuintes (CC), realizada em 15/06/2023

- Evidenciado Manual da Qualidade:

Manual do SGQ NT-D-SMF-01 – Manual do Sistema de Gestão da Qualidade – rev0 – data 16/06/2023

Verificados os itens da ISO 9001 referentes a:

Requisito 4.3 – Escopo do SGQ: definido no item 4.3 do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade – Rev.0:

“Processar e julgar, em Segunda Instância, os recursos voluntários e de ofício às decisões finais proferidas pela Primeira Instância Administrativa, referentes a processos administrativos tributários do Município de Niterói de natureza contenciosa.”

Fazem parte desse escopo dos seguintes processos:

Processos principais: Receber recurso; Realizar análise prévia; Realizar sessão de julgamento; Produzir e publicar acórdão

Processos de apoio: Adquirir produtos e serviços; Prover tecnologia da informação; Gerir pessoas; Gerir normas internas; Formular súmulas administrativas; Gerir a Qualidade

Os requisitos da ISO 9001:2015 considerados não aplicáveis ao SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói e suas justificativas são as seguintes:

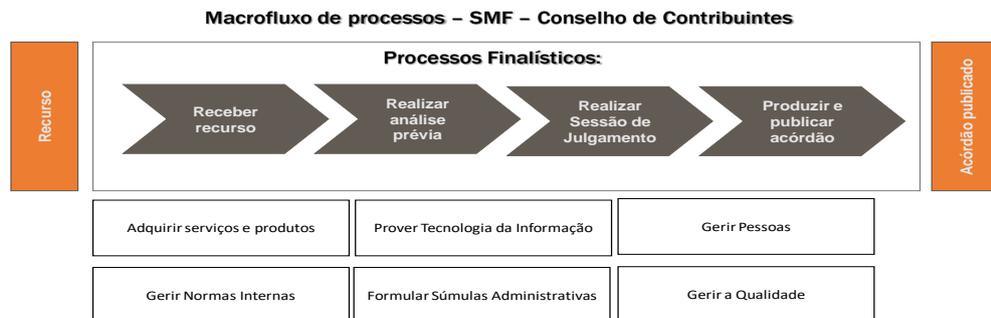
7.1.5 – Recursos de monitoramento e medição - Não são necessários recursos de monitoramento e medição (instrumentos de medição) para verificar a conformidade dos serviços

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 7 de 33

8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços - Os serviços prestados são realizados de forma sistemática e previamente definida como processos sendo realizados, portanto não há projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.

8.5.1 – Controle de produção e de provisão de serviço. *Alínea f)* a validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequentes - Não existem processos para produção e provisão de serviço, onde não seja possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequente.

Requisito 4.4 – Processos do SGQ – Figura1 - Macrofluxo de processos do Conselho de Contribuintes de Niterói apresentada no item 4.4 – Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade.



As interações entre os processos que constam da figura do Macroprocesso do Conselho de Contribuintes de Niterói são apresentadas no documento “Ficha do Processo” (SIPOC).

Essas Fichas de Processos apresentam os objetivos dos processos, responsáveis, principais atividades, entradas, fornecedores, saídas, clientes, forma de monitoramento de desempenhos dos processos, bem como riscos e oportunidades identificados. Vale ressaltar que os riscos e oportunidades citados nas fichas dos processos podem ser atualizados em decorrência do dia a dia do SGQ. As Matrizes de Priorização de Riscos e de Oportunidades (FORM-SMF-12 e FORM-SMF-14) contém as informações atualizadas sobre os riscos e oportunidades referentes aos processos, partes interessadas e contexto organizacional.

Os documentos necessários para o SGQ são definidos no FORM-SMF-01 - Lista Mestra de Documentos. Esses documentos são os procedimentos para os processos que constam da figura do Macroprocesso, bem como outros documentos necessários para correta operação dos processos.

Requisito 5.2 - Citado no item 5.2 do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade. A Alta Direção, em conjunto com o Comitê da Qualidade desenvolveu a Política da Qualidade, formalizada no documento NT.D.CC-01 - Política e Objetivos da Qualidade, Rev.00. – 16/06/2023

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 8 de 33

A política da qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói é elaborada e revisada pela Alta Direção, conforme determinado no NT.PSGQ.SMF-01 – Controle de Documentos e Registros do SGQ –Rev.0.

A Política da Qualidade é divulgada por meio da divulgação do documento NT.D.CC-01 – Política e Objetivos da Qualidade, nos treinamentos de funcionários e na página da Internet <https://www.fazenda.niteroi.rj.gov.br/> onde as partes interessadas pertinentes têm acesso. Tem coerência com a estratégia e é apropriada ao propósito do Conselho de Contribuintes de Niterói.

A Política da qualidade é desmembrada nos seguintes objetivos da qualidade abaixo:

Política:	Objetivos:	Indicadores:	Análise dos indicadores:
1) Isenção em relação às participações dos Conselheiros	<ul style="list-style-type: none"> . Para que as decisões não sejam políticas, não favoreçam além do que a lei permite; . Para que as decisões sejam impessoais e imparciais 	Quantidade de decisões unânimes	Última medição: maio 83,4% Meta: 50% Analisado em 18/5: dentro da meta, sem ações Penúltima medição: jan a abril Ações: Fazer súmula até 18 novembro 18/05/2023 Próxima medição: após junho
		Quantidade de decisões quase unânimes	Não evidenciado
		Quantidade de decisões em que o Presidente precisou votar	Meta: 10% Última medição: 0% Análise crítica: 16 junho sem ações gerenciais
2) Celeridade no julgamento de recursos tributários em Segunda Instância	<ul style="list-style-type: none"> . Para reduzir o tempo de duração do conflito entre a Administração Pública e o contribuinte; . Para arrecadar o mais rápido possível, com o mínimo de desgaste para o Contribuinte e para a Administração Pública 	Tempo médio de vida de recursos em estoque – idade do recurso*	Não evidenciado
		Índice de crescimento do estoque de recursos	Maio: 8,50% Data da análise: 16 junho Sem meta ainda Análise crítica realizada
		Produtividade 1: (relação entre processos recebidos e os processos distribuídos)	Não evidenciado
		Produtividade 2: (relação entre processos distribuídos e os processos julgados)	Não evidenciado
		Tempo médio de julgamento dos processos	Não evidenciado
3) Representatividade, visando garantir a participação de conselheiros dos	. Para garantir heterogeneidade de visões nos processos e julgamentos;	Quantidade de entidades que têm interesse em fazer parte do Conselho	Medição de 2 em 2 anos Meta 2023: 9 Numero de entidades: 15 Data da análise: 18/5 (ref ao

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 9 de 33

diversos segmentos da sociedade	. Para promover a participação da sociedade no processo final de constituição do crédito tributário	de Contribuintes	ano 2023) Análise crítica com ações gerenciais
		Quantidade de participação de suplentes nas sessões de julgamento	Medição maio: 5 Meta: 5 (indicador de representatividade) Análise crítica de janeiro a maio: em 16 de junho

Não conformidade: Os indicadores “Quantidade de decisões quase unânimes”; “Tempo médio de vida de processos em estoque – idade do recurso”, “Produtividade 1: (relação entre processos recebidos e os processos distribuídos)”, “Produtividade 2: (relação entre processos distribuídos e os processos julgados)” e “Tempo médio de julgamento dos processos” não estão medidos e analisados criticamente (**RNC# 01**).

Requisito 6.1 – Riscos e Oportunidades - A sistemática para abordar riscos e oportunidades é definida no NT.PSGQ.SMF-05 –Riscos e Oportunidades – Rev.0.

A sistemática prevê a abordagem de riscos e oportunidades referentes ao Contexto Organizacional, às Partes Interessadas e aos objetivos dos processos.

FORM-SMF-12 – Planilha de Priorização de Riscos – Contexto

Ameaça: Aumento na quantidade de contribuintes insatisfeitos

Risco: Aumento da possibilidade de interferência política na composição do Conselho de Contribuintes

Grau: 3

Ação: Alteração da legislação com a inserção de critérios objetivos de escolha dos Conselheiros

Prazo: 31/10/2023

Ameaça: Pouco interesse da participação das entidades representantes dos contribuintes

Risco: ausência de participação de importantes entidades representando os contribuintes

Grau: 4

Ação: Maior divulgação do edital de convocação com o encaminhamento para o maior número de entidades possível

Prazo: 15/06

Status: encerrado

EO: evidenciado no indicador da política I9 dentro da meta

FORM-SMF-12 – Planilha de Priorização de Riscos - Partes Interessadas

Parte interessada pertinente: SMF

Requisito: Solução dos litígios tributários com acórdãos bem redigidos e publicados em tempo razoável

Risco: Retenção dos processos pelos Conselheiros e/ou representantes da Fazenda por tempos não razoáveis

Grau: 6

Ação: incluir a exigência no Decreto

Realizado Projeto de Lei e projeto de Decreto

Prazo: 31/10/2023

Não conformidade: Os riscos relacionados ao Contexto “Fraquezas” e “Fortalezas” não foram priorizados no FORM.SMF-12 – Planilha de Priorização de Riscos – Contexto e, conseqüentemente, ações não foram abordadas para os riscos, contrariando o procedimento NT.PSGQ.SMF.05 – Riscos e Oportunidades – Rev.0 (**RNC # 02**)

Oportunidade de Melhoria: incluir coluna para Status nos FORMS-SMF-12 e 14 (matrizes de priorização de riscos e oportunidades) (iniciado, em andamento, concluído, eficaz)

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 10 de 33

FORM-SMF-14 – Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Contexto

Não conformidade: As oportunidades relacionadas ao Contexto não foram priorizadas no FORM-SMF-14 – Matriz de priorização de oportunidades de melhoria – Contexto e, conseqüentemente, ações não foram abordadas para as oportunidades, contrariando o procedimento NT.PSGQ.SMF.05 – Riscos e Oportunidades – Rev.0 (**RNC# 03**)

FORM-SMF-14 – Planilha de Priorização de Oportunidades de Melhoria – Partes Interessadas

PIP: Conselheiros

OM: Inserir na legislação os trâmites das manifestações orais e por escrito de forma a torná-las mais claras e objetivas.

Grau: 6

Ação: Alteração do Regimento do Conselho

Prazo: 31/10/2023

Requisito 6.3 – Planejamento de mudanças - A sistemática de planejamento e controle de mudanças é definida nos itens 6.3 – Planejamento de Mudanças e requisito 8.5.6- Controle de Mudanças do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade

Evidências:

As mudanças mais significativas são as mudanças de legislação.

- Portaria que nomeou Maria Elisa Vidal Bernardo, que é Suplente, para atuar como Titular

Suplente não participa de todas as sessões

Titular é obrigada a participar de todas as sessões

Portaria SMF 29/2023 -

Processo 9900007816/2022 - Minuta de Projeto de Lei - em 8/5/2023 Despacho 9000188377954/2023 da Secretária Municipal de Fazenda, Marília Sorrini Peres Ortiz, encaminhamento do Projeto de Lei para a Câmara Municipal de Vereadores das Leis Lei do PAT – Processo Administrativo Tributário (Lei 3368/2018), Código Tributário Municipal (Lei 2597/2008) e a Lei do Conselho de Contribuintes (Lei 2228/2005)

Requisito 7.3 – Conscientização - As conscientizações referentes ao SGQ são determinadas no item 7.3 – Conscientização do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade. Como forma de conscientizar as pessoas, utiliza-se o Plano de Comunicação definido no item 7.4 do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade.

Requisito 7.4 – Comunicação - O item 7.4 do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade determina o Plano de Comunicação para assuntos referentes ao SGQ, como Política da qualidade, Objetivos da qualidade, Macrofluxo do Conselho de Contribuintes de Niterói, dentre outros, e vem sendo cumprido conforme previsto.

Requisito 7.5 – Controle de documentos e registros – Os documentos e registros têm seus controles definidos conforme o item 7.5 do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade, que referencia o NT.PSGQ.SMF-01 – Controle de Documentos e Registros - Rev.0.

Evidenciado o FORM.SMF-01 – Lista Mestra de Documentos.

Requisito 8.2.2 – Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços - O item 8.2.2 – Determinação de requisitos relacionados aos serviços do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade determina que os clientes e seus requisitos são:

Contribuinte recorrente: decisão clara, inequívoca e fundamentada; possibilidade de ter seus argumentos levados em consideração;

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 11 de 33

Contribuinte recorrente (com sustentação oral): além dos requisitos do “recorrente”, ter tempo suficiente e equilibrado para seus argumentos; qualidade da conexão de internet; receber tratamento adequado;

Administração fazendária: Decisão clara, inequívoca, fundamentada, líquida, certa, tomada no menor tempo possível, em conformidade com a Lei e respeitando a paridade.

Requisito 8.5.3 – Propriedade dos clientes e provedores externos - O item 8.5.3 – Propriedades dos clientes e de provedores externos do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade cita os dados cadastrais dos clientes e as propriedades que eventualmente sofram danos em decorrência da realização de serviços.

Requisito 8.7 – Não conformidade - O item 8.7 – Controle de saídas não conformes do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade faz referência ao NT.PSGQ.SMF-02 – Controle de Não Conformidades, rev.0, que define a sistemática de tratamento e registro de não conformidades.

No computador de cada servidor há o formulário para registrar não conformidade: ISO 9001 – Levantamento de não conformidades

Evidenciada a 1ª ata para correção de não conformidade sobre ARs: Dia 30/05/2023

Ação corretiva

FORM-SMF-09 – Ação Corretiva

Número: 1/2023

Data: 18/05/2023

Assunto: Não conformidades reincidentes registradas em abril e maio de 2023 sobre ausência de AR em processos

Previsão para avaliação da eficácia: 30 de julho de 2023

Não conformidade: Não foi registrada a não conformidade sobre o não atendimento à Lei do Conselho de Contribuintes (Lei 2228/2005) (**RNC # 05**)

Não conformidade: A Lei do Conselho de Contribuintes (Lei 2228/2005) não é totalmente atendida (**RNC # 06**)

Requisito 10.2 – Ações corretivas Ações corretivas com tratamentos indicados no item 10.2 do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade, que referencia o NT.PSGQ.SMF-03 – Ação Corretiva, rev.00.

Evidenciados as Ações Corretivas de número 1 e 3:

FORM-SMF-09 – Ação Corretiva

Número: 1/2023

Data: 18/05/2023

Assunto: Não conformidades reincidentes registradas em abril e maio de 2023 sobre ausência de AR em processos

Previsão para avaliação da eficácia: 30 de julho de 2023

FORM-SMF-09 – Ação Corretiva

Número: 3/2023

Data: 16/06/2023

Assunto: A distribuição dos recursos para os representantes da Fazenda não está observando o prazo de dois dias previsto no Regimento Interno da Secretaria Municipal de Fazenda.

Art. 45. Os processos recursais, após seu registro e desde que enquadrados no disposto no 51º do art. 41, serão entregues, pelo Agente I, diretamente ao Representante da Fazenda Municipal, mediante recibo, no prazo de até 2 (dois) dias a contar de sua entrada no Conselho, para os fins capitulados no art. 27.

(Tempo de distribuição de recursos) assunto

Prazo: 15/09/2023

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 12 de 33

Avaliação da eficácia: 16/09/2023
 Verificar se o Regimento interno foi alterado

9.1.2 – Satisfação de clientes - O item 9.1.2 – Satisfação de clientes do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade cita a sistemática para monitoramento da satisfação dos clientes, que é dividida em Contribuintes Recorrentes e Administração Fazendária.
 Não foram evidenciadas pesquisas e análises para os Contribuintes

Pesquisa disponível no Guichê 5 do CAC (Centro de Atendimento ao Cliente) e no site da Secretaria de Fazenda <https://www.fazenda.niteroi.rj.gov.br/>, na aba Transparência | Conselho de Contribuintes.

Ainda não teve relatório semestral das atividades do Conselho, onde são apresentados os aspectos qualitativos e quantitativos do Conselho (terá de janeiro a junho). Com este relatório o Conselho de Contribuintes monitora a satisfação do cliente Administração fazendária.

Não conformidade: Não foram apresentadas respostas e análise à pesquisa de satisfação com os contribuintes nem relatório semestral das atividades do Conselho (**RNC # 04**).

Oportunidade de melhoria: Divulgar para a sociedade que existe uma pesquisa de satisfação disponível no Site

Oportunidade de melhoria: Realizar pesquisa de satisfação com os contribuintes que participarem da Sessão

9.1.3 – Análise de desempenho - Como desempenho do SGQ, o Conselho de Contribuintes de Niterói realiza monitoramentos como análise da satisfação de clientes, das não conformidades, das reclamações, desempenho de indicadores de processos, acompanhamento das ações corretivas, preventivas e planos de ação para oportunidades, desempenho de fornecedores.

Os indicadores de desempenho dos processos serão vistos ao longo da auditoria dos processos.

9.2 – Auditoria interna do SGQ - O item 9.2 – Auditoria interna do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade faz referência ao Procedimento NT.PSGQ.SMF-04 – Auditoria Interna – Rev.0.

Esta é a primeira auditoria interna do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói.

Evidenciado o Programa Anual de Auditorias internas:

Código: FORM-SMF-06 - PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS DO SGQ

Revisão: 00 – Data: 16/06/2023 (programado e aprovado)

Plano da auditoria interna: FORM-SMF-07 - PLANO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ

Rev: 00

Plano da auditoria dos dias 19, 20 e 21 de junho de 2023

9.3 – Análise crítica pela Alta Direção - O item 9.3 do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade – cita a sistemática para Análise Crítica pela Alta Direção.

Como esta é a primeira auditoria interna do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói, ainda não foi realizada análise crítica do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói.

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 13 de 33

Processo: Receber recurso

Data: 20/06/2023

Pessoas auditadas:

Diego Santos – Agente Fazendário

Evidências:

SIPOC-CC-01 – Receber recurso (rev0) (data 16/06/2023)

Missão: Receber recurso tributário, determinando o seu momento de entrada e fornecendo orientações ao contribuinte

Oportunidade de melhoria: Incluir na SIPOC-CC-01 – Receber recurso informação sobre entrada do recurso do contribuinte via email

NT-PO-CC-01 – Receber recurso (rev0) data: 18/06/2023

Monitoramento do processo Receber recurso			
Processo	Indicador	Última medição	Meta
Receber recurso	Tempo médio entre o recebimento do recurso e o encaminhamento dos processos para análise prévia	Não evidenciado	Não evidenciado
	Índice de conformidade dos processos encaminhados para análise prévia		

Não conformidade: Os indicadores “tempo médio entre o recebimento do recurso e o encaminhamento dos processos para análise prévia” e “Índice de conformidade dos processos encaminhados para análise prévia” não estão medidos e analisados criticamente (**RNC # 01**).

Riscos: FORM-SMF-12 – Matriz de priorização de riscos – Receber recursos

Risco de não ter a informação sobre o recebimento da certificação do contribuinte da decisão de primeira instância

Grau: 5

Ação: Documentar o procedimento de trabalho e treinar os funcionários para realização das atividades

Prazo: 30/06/2023

Oportunidades: FORM-SMF-14 – Matriz de priorização de oportunidades de melhoria – Processo receber recursos

Sistematizar o encaminhamento de processos

Grau: 6

Ação: elaborar procedimento ou instrução de trabalho que indique o destino dos recursos ou respectivas petições correspondentes para cada demanda

Prazo: 30/6

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 14 de 33

Processo: Análise prévia

Data: 20/06/2023

Pessoas auditadas:

André Pires – Auditor Fiscal – Representante da Fazenda

Evidências:

SIPOC-CC-02 – Realizar análise prévia (rev0) Data 16/06/2023

Missão: Realizar as análises de admissibilidade, prioridade, distribuição, conformidade e quanto ao mérito necessárias para que o Processo seja julgado pelo Conselho de Contribuintes, em tempo razoável e proporcional à complexidade do processo.

Monitoramento do desempenho do processo Análise prévia			
Processo	Indicador	Última medição	Meta
Análise prévia	Tempo médio de vida de processos em estoque – idade do recurso	Não evidenciado	Não evidenciado
	Índice de crescimento do estoque de processos	Maio: 8,50% Data da análise: 16 junho Análise crítica realizada	Sem meta ainda
	Produtividade 1 (relação entre processos recebidos e os processos distribuídos)	Não evidenciado	Não evidenciado

Não conformidade: Os indicadores “tempo médio de vida de processos em estoque – idade do recurso” e “produtividade 1 (relação entre processos recebidos e os processos distribuídos) não estão medidos e analisados criticamente (**RNC # 01**)

Riscos FORM-SMF-12 – Matriz de priorização de riscos – Realizar análise prévia

Risco de retenção do processo para análise prévia por prazos acima dos previstos em lei pelos Representantes da Fazenda e Conselheiro Relator

Grau 5

Ação: Alterar a legislação para aumentar o prazo e melhorar controle de prazos dos processos distribuídos por meio de avisos e/ou relatórios do sistema de protocolo.

Prazo 31/10/2023

Ações enquanto o E-Ciga não está implantado: criação da planilha Controle de processos do Conselho de Contribuintes (FORM-CC-03 – Controle de processos do Conselho de Contribuintes)

Evidencia: Pedido de revisão da legislação: Processo 9900007816/2022 - Minuta de Projeto de Lei - em 8/5/2023 Despacho 9000188377954/2023 da Secretária Municipal de Fazenda, Marília Sorrini Peres Ortiz, encaminhamento do Projeto de Lei para a Câmara Municipal de Vereadores das Leis Lei do PAT – Processo Administrativo Tributário (Lei 3368/2018), Código Tributário Municipal (Lei 2597/2008) e a Lei do Conselho de Contribuintes (Lei 2228/2005)

Oportunidades: FORM-SMF-14 – Matriz de priorização de oportunidades de melhoria – Processo Realizar Análise Prévia (rev00)

Ampliar prazos para devolução dos processos em análise pelos Representantes da Fazenda e Conselheiro Relator

Grau: 5

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 15 de 33

Ação: alterar a legislação

Prazo: 15/08/2023

Situação: em andamento

Status: o Processo 9900007816/2022 com a minuta de alteração da lei foi encaminhado pela SMF para a SEXEC no dia 08/05/2023, por meio do Despacho 9000188377954/2023

Procedimento

NT-PO-CC-02 – Realizar Análise Prévia – rev0 – data: 16/06/2023

Evidenciado:

Fiscal: emitiu a notificação de exclusão do Simples Nacional - 9806

Impugnação (contestação à medida do fiscal) recebida pelo cartório, anexada ao processo

Decisão de primeira instância: improcedente (14/06/2018)

20/6/2018 Contribuinte é notificado sobre a improcedência e deu 20 dias para apresentar Recurso Voluntário, caso deseje.

31/07/2018: protocolou o recurso administrativo

Estoque grande de recursos:

Manifestação do Representante da Fazenda em 07/11/2022

Em 28/11/2022 processo 030/005441/2018 (processo espelho 030012054/2021) – Ementa, Relatório e Voto do Conselheiro

Evidenciada a análise prévia do processo que será julgado na Sessão 1.428, a ser realizada em 21/06/2023 – processo 030010419/2019

Trata-se de um recurso de ofício contra a decisão que determinou o cancelamento de auto de infração emitido pelo Sistema do Simples Nacional sob o fundamento de que o sujeito passivo deveria ter sido excluído do regime diferenciado. A manifestação da Representação Fazendária foi no sentido do provimento do recurso com a manutenção do auto, uma vez que não caberia à autoridade julgadora de primeira instância determinar a exclusão do contribuinte do referido regime e que o contribuinte acabou por ser beneficiado pela maneira por meio da qual o lançamento foi efetuado.

Em 19/06/2023 o processo foi disponibilizado pelo Conselheiro Relator na pasta CC Pautáveis e incluído na pauta de julgamento da sessão acima, sendo o voto do Conselheiro pelo conhecimento e provimento do recurso sob o mesmo fundamento da Representação Fazendária.



Pauta de reunião do Conselho de Contribuintes – CC para o dia 21 de junho de 2023

19/06/2023

PREFEITURA MUNICIPAL DE NITERÓI
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
CONSELHO DE CONTRIBUINTES DO MUNICÍPIO DE NITERÓI – CC

REUNIÃO VIRTUAL PARA JULGAMENTO DE RECURSOS, A SER REALIZADA NO DIA 21 DE JUNHO DE 2023, COM INÍCIO AS 10:00 HORAS.

Pauta de julgamento – Sessão Virtual (Art. 15, par. 3º, da Lei 2.228/2005, Art. 76 do Decreto 9.735/2005 e art. 4º da Resolução nº 01/2020 do Conselho de Contribuintes do Município de Niterói)

1.428ª Sessão Ordinária:

1. PROCESSO: 030/010.419/2019
 RECORRENTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
 RECORRIDO: ESCOLINHA TIA SUZANA LTDA
 REP. DA FAZENDA: ANDRÉ LUÍS CARDOSO PIRES
 RELATOR: LUIZ ALBERTO SOARES

2. PROCESSO: 030/015.914/2019
 RECORRENTE: ZOANDO CASA DE FESTA LTDA

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 16 de 33

Processo: Prover Tecnologia da Informação

Data: 20/06/2023

Pessoas auditadas:

João Gabriel - Gerente

Matheus Marques

Evidências:

SMF-DTEC-POL-08.01 – Política de back up do Sistema do processo eletrônico.

Evidenciado backup do banco de dados, disponível por 6 dias, realizado dia 18/06/2023 às 23:02:04 e expira em 24/06/2023 às 02:02:04.

Evidenciado Backup da máquina virtual, disponível por 30 dias, realizado dia 14/06/2023 às 23:03:05 e expira em 15/07/2023 às 02:03:05

Licitação para compra de novo sistema de No breaks a ser realizada em 23/06/2023.

Evidenciado chamado 4319 dia 16/06/2023 aberto às 14:00:31 e fechado às 15:30:02

Aberto por Carlos Mauro Naylor e realizado por Erickson Nascimento para substituição do computador.

SLA para o Sistema ProcNit é de 16 horas

A implementação do sistema e-Ciga está em andamento e tem previsão para 2024

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 17 de 33

Processo: Aquisição

Data: 20/06/2023

Pessoas auditadas:

Natalia Cardoso – Subsecretária de Modernização e Gestão
 Helder Vidigal – Agente Fazendário do Setor de Contratações

Evidências:

Evidenciados os seguintes processos de compra/contratação:

Processo de contratação da assinatura da Revista eletrônica Jurisprudência – Processo 9900019634/2023

Aquisição de 2 no breaks – Processo 030019265/2022, a ser realizado em 23/06/2023

Processo de contratação do Organismo certificador - Processo 9900017656/2023

Objeto: contratação de Organismo de Certificação de Sistemas para realizar a certificação independente do Sistema de Gestão da Qualidade do Conselho de Contribuintes da Secretaria de Fazenda de Niterói, segundo a norma da ABNT NBR ISO 9001:2015

Licitação realizada em 19/06/2023, em trâmites de homologação

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 18 de 33

Processo: Gerir Pessoas

Data: 20/06/2023

Pessoas auditadas:

Maria Elisa Vidal Bernardo

Evidências:

SIPOC-CC-06 - Gerir recursos humanos (rev0)

Missão: Realizar a gestão dos recursos humanos dos conselheiros representantes da Prefeitura, conselheiros representantes dos contribuintes, representantes da Fazenda, colaboradores da Secretaria e colaboradores do SCART que desempenham atividades relacionadas aos processos de trabalho do Conselho de Contribuintes.

Requisito 7.2 – Competência - Conforme referenciado no item 7.2 – Competência, do NT.D.SMF-01 – Manual da Qualidade

Evidenciado o Mapa de competências: FORM-SMF-16 – Mapa de Competências – Rev0, que contém as competências necessárias para as pessoas realizarem as suas funções.

Oportunidade de melhoria: Escrever, no Mapa de Competências, quais os treinamentos necessários nos documentos do SGQ (procedimentos, nas fichas SIPOC e documentos que constam na lista mestra dos documentos do SGQ)

Colaboradores analisados:

– Maria Elisa Bernardo

- Luis Alberto Soares

Edital do Concurso de 2015 / Edital número 1 de 06 de outubro de 2015

Requisito de escolaridade requerido para Fiscal de Tributos: Cargo de Nível Superior

Lista de presença treinamento nos assuntos SGQ, procedimentos do Conselho, PROCNIT, realizado no Auditório da SMF em 14/06/2023, onde foram treinados os servidores, Representantes da Fazenda, os comissionados e os novos Conselheiros.

- Carlos Mauro Naylor

- Maria Elisa Vidal Bernardo

- Ronald Rodrigues Santos Filho

- Diego de Mendonça dos Santos

- André Luis Cardoso Pires

- Luis Alberto Soares

- Ermano Torres Santiago

- Rafael Henze Pimentel

- Nilceia de Souza Duarte

Evidenciados os registros de escolaridade dos Representantes da Fazenda (formação em Direito):

-Maria Elisa Vidal Bernardo – graduação em Direito pela Universidade Federal do Rio de Janeiro emitido em 14/10/2008, conclusão do curso de Direito em 7/5/2004 -

-André Luis Cardoso Pires – graduação em Direito pela Universidade Federal Fluminense em 17/12/2011 (emitido em 07/02/2012)

-Rafael Henze Pimentel- graduação em Direito pela Universidade Federal do Rio de Janeiro emitido em 20/04/2016, conclusão do curso de Direito em 26/1/2012

Evidenciado o registro de escolaridade de um Conselheiro Representante dos Contribuintes:

-Registro de escolaridade Conselheiro Representante dos Contribuintes: Ermano Torres Santiago, indicado pela CDL, registro OAB 241812, expedido em 22/03/2022

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 19 de 33

Processo: Realizar Sessão de Julgamento

Data: 21/06/2023

Pessoas auditadas:

Luiz Alberto Soares – Conselheiro

Evidências:

SIPOC-CC-03 - Realizar sessão de julgamento (rev0)

É a atividade fim do Conselho de Contribuintes, que tem como missão garantir que as atividades das sessões de julgamento do Conselho de Contribuintes sejam realizadas em tempo razoável e proporcional à complexidade do processo, bem como promovendo a melhor discussão possível sobre os temas.

Monitoramento do desempenho do processo Realizar Sessão de Julgamento			
Processo	Indicador	Última medição	Meta
Realizar Sessão de Julgamento	Produtividade 2: (relação entre processos distribuídos e os processos julgados)	Não evidenciado	Não evidenciado
	Tempo médio de julgamento dos processos		
	Casos de pedidos de vistas / quantidades de processos julgados		

Não conformidade: Os indicadores “Produtividade 2: (relação entre processos distribuídos e os processos julgados)”, “Tempo médio de julgamento dos processos” e “Casos de pedidos de vistas / quantidades de processos julgados” não estão medidos e analisados criticamente (**RNC # 01**).

Riscos (divididos em 3 grupos) que podem atrapalhar a realização da sessão

- problemas externos e de infraestrutura
- problemas causados pelos membros do Conselho
- problemas causados por pessoas externas ao Conselho

Foi acompanhada a realização das Sessões Ordinárias de número 1.427 e 1.428, que são as primeiras sessões após a posse dos novos Conselheiros. A Representante da Fazenda Maria Elisa apresentou o link dos documentos do SGQ no site da Fazenda.

A sessão 1.427 teve as decisões covalidadas em função da ausência do representante do Contribuinte dos 3 processos. A sessão 1.428 foi realizada, cumprindo as etapas previstas na ficha SIPOC: realiza a sessão, faz a votação e aprova a ementa (por processo).

Sessão 1.427: 3 processos

REUNIÃO VIRTUAL PARA JULGAMENTO DE RECURSOS, A SER REALIZADA NO DIA 21 DE JUNHO DE 2023, COM INÍCIO AS 10:00 HORAS.

Pauta de julgamento – Sessão Virtual (Art. 15, parag. 3º, da Lei 2.228/2005, Art. 76 do Decreto 9.735/2005 e art. 4º da Resolução nº 01/2020 do Conselho de Contribuintes do Município de Niterói)

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 20 de 33

1.427º Sessão Ordinária:

1. PROCESSO: 030/000986/2020

RECORRENTE: ZEN NITEROI PARTICIPAÇÕES LTDA
 RECORRIDO: SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
 REP. DA FAZENDA: MARIA ELISA VIDAL BERNARDO
 RELATOR: EDUARDO SOBRAL TAVARES
 SUST. ORAL: – DR. BRUNNO FERNANDES MARTINS

2. PROCESSO: 030/000576/2020

RECORRENTE: ESPÓLIO DE ARTHUR ROBERTO ATARIAN E OTS.
 RECORRIDO: SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
 REP. DA FAZENDA: MARIA ELISA VIDAL BERNARDO
 RELATOR: EDUARDO SOBRAL TAVARES
 SUST. ORAL: – DR. BRUNNO FERNANDES MARTINS

3. PROCESSO: 030/000357/2020

RECORRENTE: ZEN NITEROI PARTICIPAÇÕES LTDA
 RECORRIDO: SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
 REP. DA FAZENDA: MARIA ELISA VIDAL BERNARDO
 RELATOR: EDUARDO SOBRAL TAVARES
 SUST. ORAL: – DR. BRUNNO FERNANDES MARTINS

O advogado Dr Brunno Fernandes Martins não compareceu e os processos foram covalidados, pois já haviam sido julgados anteriormente.

Sessão 1.428: 2 processos

REUNIÃO VIRTUAL PARA JULGAMENTO DE RECURSOS, A SER REALIZADA NO DIA 21 DE JUNHO DE 2023, COM INÍCIO AS 10:00 HORAS.

Pauta de julgamento – Sessão Virtual (Art. 15, parag. 3º, da Lei 2.228/2005, Art. 76 do Decreto 9.735/2005 e art. 4º da Resolução nº 01/2020 do Conselho de Contribuintes do Município de Niterói)

1.428º Sessão Ordinária:

1. PROCESSO: 030/010.419/2019

RECORRENTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
 RECORRIDO: ESCOLINHA TIA SUZANA LTDA
 REP. DA FAZENDA: ANDRÉ LUÍS CARDOSO PIRES
 RELATOR: LUIZ ALBERTO SOARES

Durante a sessão, o relator Luiz Alberto expôs a sua análise e manifestação da manutenção do auto de infração do Simples Nacional.

Por unanimidade, todos votaram junto com o Conselheiro Relator.
 Leitura da Ementa pelo Relator e aprovada por todos.

2. PROCESSO: 030/015.914/2019

RECORRENTE: ZOANDO CASA DE FESTA LTDA

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 21 de 33

RECORRIDO: SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
 REP. DA FAZENDA: RAFAEL HENZE PIMENTEL
 RELATOR: ERMANO TORRES SANTIAGO

Durante a sessão, o relator Ermano Torres Santiago leu a sua manifestação. Após debate entre Conselheiros e Representantes, reformulou sua posição para conhecer e desprover ambos recursos. Por unanimidade, todos votaram junto com o Conselheiro Relator.



NT-IT-CC-01- INSTRUÇÃO DE TRABALHO – ELABORAR EMENTA (rev0) data: 16/06/2023

Evidenciada Ata da Sessão Ordinária nº 1.422, realizada em 31 de maio de 2023, às 10h56

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 22 de 33

Processo: Produzir e publicar Acórdão

Data: 21/06/2023

Pessoas auditadas:

Nilceia Duarte – Conselheiro

Evidências:

Código: SIPOC-CC-04 - Produzir e publicar acórdão

Missão: Garantir fidelidade do acórdão à decisão da sessão de julgamento e dar publicidade a ele seguindo as formalidades previstas em legislação para promover a eficácia da decisão do tema julgado

Monitoramento do desempenho do processo Produzir e Publicar acórdão			
Processo	Indicador	Última medição	Meta
Produzir e publicar acórdão	Tempo médio entre o final da sessão de julgamento e a publicação do acórdão	Não evidenciado	Não evidenciado
	Acórdãos publicados / pedidos de esclarecimento		
	Acórdãos publicados / homologados		

Não conformidade: Os indicadores “Tempo médio entre o final da sessão de julgamento e a publicação do acórdão”, “Acórdãos publicados / pedidos de esclarecimento” e “Acórdãos publicados / homologados” não estão medidos e analisados criticamente (**RNC # 01**)

Autos do processo nº 030/018.851/2019 – Centro de Ensino Babylândia e Atuação Ltda:

-Certificado da Decisão da 1.417ª Sessão – Hora: 10h25 – Data: 10/05/2023

-Acórdão nº 3.126/2023 - Sessão 1.417 – Data: 10/05/2023

-Ofício comunicando à Secretária da Fazenda a decisão do processo 030/018.851/2019

-Despacho à ASSIL para publicação do Acórdão nº 3.126/2023 em Diário Oficial

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 23 de 33

Processo: Gerir normas internas

Data: 21/06/2023

Pessoas auditadas:

Carlos Mauro

Evidências:

Artigo 131 do Decreto 9735 define que o Presidente baixará os atos normativos indispensáveis ao desempenho das atividades administrativas do Conselho.

O Presidente do Conselho poderá baixar os seguintes atos:

- i- Resolução
- ii- Ordem de Serviço
- iii- Norma Técnica
- iv- Instrução

Evidenciada Resolução do Conselho de Contribuintes do Município 01/2023

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 24 de 33

Processo: Formular súmulas administrativas

Data: 21/06/2023

Pessoas auditadas:

Carlos Mauro

Evidências:

Sumulas Administrativas são tratadas no Capítulo X do Decreto 9735

Artigo 122-A:

Evidenciada Ata da Sessão Administrativa 03/2023, realizada em 08 de março de 2023, quando foi votada a Súmula Administrativa de número 2

Autos do processo de proposta de Súmula Administrativa numero 2 (processo 030002191/2023)

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 25 de 33

OPORTUNIDADES DE MELHORIAS

- OM #1: Divulgar para a sociedade que existe uma pesquisa de satisfação disponível no Site
- OM #2: Realizar pesquisa de satisfação com os contribuintes que participarem da Sessão
- OM #3: Incluir coluna para Status nos FORMS-SMF-12 e 14 (matrizes de priorização de riscos e oportunidades) (iniciado, em andamento, concluído, eficaz)
- OM#4: Registros: não ter data de atualização escrita e considerar a data do sistema
- OM#5: Fichas SIPOC: incluir controle de revisões, elaborado por lista de distribuição
- OM#6: Incluir na SIPOC-CC-01 – Receber recurso informação sobre entrada do recurso do contribuinte via email
- OM#7: Escrever, no Mapa de Competências, quais os treinamentos necessários nos documentos do SGQ (procedimentos, nas fichas SIPOC e documentos que constam na lista mestra dos documentos do SGQ)

PONTOS POSITIVOS

- Receptividade ao processo de auditoria
- Cordialidade dos colaboradores
- Os colaboradores, em geral, dominam o acesso aos documentos do SGQ
- Criação do Calendário das atividades do SGQ
- Envolvimento dos colaboradores entrevistados
- Organização dos documentos do SGQ

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 26 de 33

NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS	
REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE – RNC # 01	
Processo/área	SGQ; Receber Recurso; Análise prévia; Realizar Sessão de Julgamento; Produzir e publicar acórdão
Requisito	9.1.3 Análise e avaliação
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	
A organização não retém informação documentada apropriada como evidência dos resultados de monitoramento e medição.	
EVIDÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE	
<p>Processo SGQ: Os indicadores “Quantidade de decisões quase unânimes”; “Tempo médio de vida de processos em estoque – idade do recurso”, “Produtividade 1: (relação entre processos recebidos e os processos distribuídos)”, “Produtividade 2: (relação entre processos distribuídos e os processos julgados)” e “Tempo médio de julgamento dos processos” não estão medidos e analisados criticamente.</p> <p>Processo Receber recurso: Os indicadores “tempo médio entre o recebimento do recurso e o encaminhamento dos processos para análise prévia” e “Índice de conformidade dos processos encaminhados para análise prévia” não estão medidos e analisados criticamente.</p> <p>Processo análise prévia: Os indicadores “tempo médio de vida de processos em estoque – idade do recurso” e “produtividade 1 (relação entre processos recebidos e os processos distribuídos)” não estão medidos e analisados criticamente.</p> <p>Processo Realizar sessão: Os indicadores “Produtividade 2: (relação entre processos distribuídos e os processos julgados)”, “Tempo médio de julgamento dos processos” e “Casos de pedidos de vistas / quantidades de processos julgados” não estão medidos e analisados criticamente.</p> <p>Processo Produzir e Publicar Acórdão: Os indicadores “Tempo médio entre o final da sessão de julgamento e a publicação do acórdão”, “Acórdãos publicados / pedidos de esclarecimento” e “Acórdãos publicados / homologados” não estão medidos e analisados criticamente.</p>	

NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS	
REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE – RNC # 02	
Processo/área	SGQ
Requisito	6.1.1-c) Ações para abordar riscos e oportunidades
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	
A organização não determina os riscos que precisam ser abordados para prevenir, ou reduzir, efeitos indesejados.	
EVIDÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE	
Os riscos relacionados ao Contexto “Fraquezas” e “Fortalezas” não foram priorizados no FORM.SMF-12 – Planilha de Priorização de Riscos – Contexto e, conseqüentemente, ações não foram abordadas para os riscos, contrariando o procedimento NT.PSGQ.SMF.05 – Riscos e Oportunidades – Rev.0	

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 27 de 33

NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS	
REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE – RNC # 03	
Processo/área	SGQ
Requisito	6.1.1-d) Ações para abordar riscos e oportunidades
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	
<p>A organização não determina as oportunidades que precisam ser abordadas para alcançar melhoria.</p>	
EVIDÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE	
<p>As oportunidades relacionadas ao Contexto não foram priorizadas no FORM-SMF-14 – Matriz de priorização de oportunidades de melhoria – Contexto e, conseqüentemente, ações não foram abordadas para as oportunidades, contrariando o procedimento NT.PSGQ.SMF.05 – Riscos e Oportunidades – Rev.0</p>	

NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS	
REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE – RNC # 04	
Processo/área	SGQ
Requisito	9.1.2 Satisfação do cliente
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	
<p>A organização não monitora a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas.</p>	
EVIDÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE	
<p>Não foram apresentadas respostas e análise à pesquisa de satisfação com os contribuintes nem relatório semestral das atividades do Conselho.</p>	

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ	

NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS	
REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE – RNC # 05	
Processo/área	SGQ
Requisito	8.7.2 a) Controle de saídas não conformes
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	
<p>A organização não retém informação documentada que descreva a não conformidade.</p>	
EVIDÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE	
<p>Não foi registrada a não conformidade sobre o não atendimento à Lei do Conselho de Contribuintes (Lei 2228/2005).</p>	

NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS	
REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE – RNC # 06	
Processo/área	SGQ
Requisito	4.4.1 c - Sistema de gestão da qualidade e seus processos
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	
<p>A organização não aplica os critérios necessários para assegurar a operação e o controle eficazes desses processos</p>	
EVIDÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE	
<p>A Lei do Conselho de Contribuintes (Lei 2228/2005) não é totalmente atendida.</p>	

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ	Página 29 de 33

ANEXOS

- 1- Plano de Auditoria Interna
- 2- Lista de presença reunião de abertura e reunião de encerramento

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 30 de 33

Anexo 1: Plano de Auditoria Interna

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-07
		Rev.: 00
PLANO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 1 de 2

INFORMAÇÕES GERAIS	
Período de realização	19 a 21 de junho de 2023
Tipo de auditoria	Auditoria Interna do Sistema de Gestão da Qualidade
Escopo	Sistema de Gestão da Qualidade do Conselho de Contribuintes do Município de Niterói

EQUIPE AUDITORA	
Auditor líder	Renata Tristão
Auditores	Boanerges Couto

DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA	
Norma(s)	ABNT NBR ISO 9001
Documentos	Documentação do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói

INFORMAÇÕES GERAIS DA AUDITORIA	
Representante do auditado	Carlos Mauro Naylor
Processos auditados	Receber recurso; Realizar análise prévia; Realizar sessão de julgamento; Produzir e publicar acórdão; Adquirir produtos e serviços; Prover tecnologia da informação; Gerir pessoas; Gerir normas internas; Formular súmulas administrativas; Gerir a Qualidade.
Obs: A auditoria se dará por amostragem, podendo existir alguma não conformidade não observada pela equipe auditora.	

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-08
		Rev.: 00
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 31 de 33

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: FORM-SMF-07
		Rev.: 00
PLANO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ		Página 2 de 2

Planejamento – Dia 1 – 19 de junho de 2023			
Horário	Auditor(es)	Processo / Área	Responsável
9h – 9:15h	Renata Tristão Boanerges Couto	Reunião de Abertura	---
10h – 12h		Alta Direção	Marília Ortiz / Carlos Mauro
		SGQ	Carlos Mauro
12h–13h	ALMOÇO		
13h – 17:30h		SGQ	Carlos Mauro

Planejamento – Dia 2 – 20 de junho de 2023			
Horário	Auditor(es)	Processo / Área	Responsável
9h – 12h	Renata Tristão Boanerges Couto	Receber recurso	Diego Santos
		Realizar análise prévia	André Pires
		Prover tecnologia da informação	João Gabriel
12h–13h	ALMOÇO		
13h – 17:30h	Renata Tristão Boanerges Couto	Gerir pessoas	Maria Elisa Bernardo
		Adquirir serviços e produtos	Helder Ian Souza Vidigal
		Gerir normas internas	Carlos Mauro

Planejamento – Dia 3 – 21 de junho de 2023			
Horário	Auditor(es)	Processo / Área	Responsável
9h – 12h	Renata Tristão Boanerges Couto	Realizar Sessão de Julgamento	Luiz Alberto Soares
		Produzir e publicar acórdão	Nilceia Duarte
12h–13h	ALMOÇO		
13h	Renata Tristão Boanerges Couto	Formular súmulas administrativas	Carlos Mauro
15h		Preparação para a reunião de encerramento	---
16h		Reunião de encerramento	---

Obs.: Este plano poderá ser alterado ao longo da auditoria.



RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ

Anexo 2 – Lista de Presença Reunião de Abertura e Reunião de Encerramento

	Prefeitura de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda
	Lista de Presença

Data:	19/06/2023
Assunto:	Reunião de Abertura de Auditoria Interna SGQ
Local:	Secretaria Municipal de Fazenda

Nome	Órgão/Setor	Rubrica	E-mail
Maura Orlitz	SMF/SAB	11	maura@fazenda.niteroi.rj.gov.br
Carlos Muniz Naylor	SMF/CC	21	carlosmuniz@fazenda.niteroi.rj.gov.br
MARIA ELISA VIGAL BERNARDO	SMF/CC	21	mariaelisa.vigal@fazenda.niteroi.rj.gov.br
Luiz Alberto Soares	SMF/CC	21	luizsoares@fazenda.niteroi.rj.gov.br
Milena de Souza Duarte	SMF/CC	21	milena@fazenda.niteroi.rj.gov.br
ISABEL GERARA	SMF/PRAM	21	isabelgerara@gmail.com
Dandara Marini Xavier	SMF/ASPRM	21	dandara@fazenda.niteroi.rj.gov.br
Natália Cardoso	SMF/ASPRM	21	natalia@fazenda.niteroi.rj.gov.br
JÃO COSTA	SMF/TEC	21	joao@fazenda.niteroi.rj.gov.br
Ronald Rodrigues Santa Felicidade	CC	21	ronald@fazenda.niteroi.rj.gov.br
BIELLE DE MENEZES DOS SANTOS	SMF/ASPRM	21	bielle@fazenda.niteroi.rj.gov.br
Marcia Guimaraes	VFF	21	marciaguimaraes@fazenda.niteroi.rj.gov.br
RENATA TRISTÃO	VFF	21	renata@fazenda.niteroi.rj.gov.br
PRANCIANES COELHO	VFF	21	pran@fazenda.niteroi.rj.gov.br



RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DO SGQ

Prefeitura de Niterói
Secretaria Municipal da Fazenda

Lista de Presença

Data: 21/06/2023

Assunto: REUNIÃO DE ENCERRAMENTO DA AUDITORIA DA SGQ

Local: GABINETE DA SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

Nome	Órgão/Setor	Rubrica	E-mail
CARLOS MAURO NAYLOR	SMF/CC		carlosmauro@fazenda.niteroi.rj.gov.br
MARIA ELISA VIDAL BERNARDO	SMF/CC		MARIA.VIDAL@FAZENDA.NITEROI.RJ.GOV.BR
DIEGO DE MOURA DOS SANTOS	SMF/SCAF		DIEGO-DOSANTOS@LIVE.COM
Márcia de Jesus Duarte	SMF/CC		Marciaaduarte@fazenda.com.br
André Rodrigues Santos Filho	CC		andresantos@outlook.com
Isabel Cristina Vianna Gêbara	ASPLAN		isabelgêbara@gmail.com
Dandara Marani	ASPLAN		dandara.x@fazenda.niteroi.rj.gov.br
BRANCALES CARO	UFF		brancal@outlook.com
Luciane Ortiz	SMF		luciane@foronda.com
RENATA TRISTÃO	UFF		renatatrisciao@gmail.com

FORM-SMF-02 REV.00 Ref. NT-D-SMF-01