

**CAIXA DE CONSTRUÇÕES DE CASAS PARA O PESSOAL DA  
MARINHA**



**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE  
AUDITORIA INTERNA  
(RAINT)**

**EXERCÍCIO 2019**

## SUMÁRIO

	<b>PÁGINAS</b>
FOLHA DE ROSTO.....	I
SUMÁRIO.....	II
REFERÊNCIA DOCUMENTAL.....	III
1. APRESENTAÇÃO.....	4
1.1. MISSÃO.....	4
1.2. VISÃO DE FUTURO.....	4
1.3. VALORES INSTITUCIONAIS.....	4
2. TRABALHOS DE AUDITORIA INTERNA, CONFORME O PAINT, REALIZADOS, NÃO CONCLUÍDOS E NÃO REALIZADOS.....	5
3. TRABALHOS DE AUDITORIA INTERNA REALIZADOS SEM PREVISÃO NO PAINT.....	6
4. RECOMENDAÇÕES EMITIDAS E IMPLEMENTADAS NO EXERCÍCIO, BEM COMO AS FINALIZADAS PELA ASSUNÇÃO DE RISCOS PELA GESTÃO, AS VICENDAS, E AS NÃO IMPLEMENTADAS COM PRAZO EXPIRADO NA DATA DE ELABORAÇÃO DO RAINT.....	6
5. FATOS RELEVANTES QUE IMPACTARAM POSITIVA OU NEGATIVAMENTE NOS RECURSOS E NA ORGANIZAÇÃO DA UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA E NA REALIZAÇÃO DAS AUDITORIAS.....	7
6. AÇÕES DE CAPACITAÇÃO REALIZADAS, COM INDICAÇÃO DO QUANTITATIVO DE AUDITORES CAPACITADOS, CARGA HORÁRIA E TEMAS.....	7
7. ANÁLISE CONSOLIDADA ACERCA DO NÍVEL DE MATURAÇÃO DOS PROCESSOS DE GOVERNANÇA, DE GERENCIAMENTO DE RISCO E DE CONTROLES INTERNOS DO ÓRGÃO OU DA ENTIDADE, COM BASE NOS TRABALHOS REALIZADOS.....	7
8. BENEFÍCIOS FINANCEIROS E NÃO FINANCEIROS DECORRENTES DA ATUAÇÃO DA UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA AO LONGO DO EXERCÍCIO POR CLASSE DE BENEFÍCIO.....	8
9. ANÁLISE CONSOLIDADA DOS RESULTADOS DO PROGRAMA DE GESTÃO E MELHORIA DA QUALIDADE – PGMQ.....	9

# RAINT 2019

O Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT), da CCCPM, foi elaborado em conformidade com os seguintes documentos:

- Instrução Normativa nº 9/2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), que dispõe sobre o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), trabalhos de auditoria e o RAINTE;
- Instrução Normativa nº 8/2017, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal;
- Instrução Normativa nº 3/2017, da Secretaria-Geral de Controle Interno do Ministério da Transparência e Controle;
- Instrução Normativa Conjunta nº 1/2016, da Controladoria-Geral da União e do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão que, dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal; e
- Ordem Interna nº 02-13, da CCCPM.

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha (CCCPM) foi criada por meio da Lei nº 188/1936, como uma Autarquia Federal, com autonomia administrativa, operacional, jurídica e financeira, que integra o Sistema Financeiro de Habitação - SFH, sendo supervisionada pelo Comando da Marinha por intermédio da Secretaria-Geral da Marinha, com a cooperação dos Órgãos de Controle Interno da MB e tem a finalidade de facilitar a aquisição de moradia própria ao pessoal da Marinha.

A CCCPM é considerada uma Unidade Prestadora de Contas (UPC), junto ao TCU Nesse contexto, a CCCPM (Órgão 52131) tem como base as Unidades Gestoras (UG) 772200 (DGOM/CCCPM), 773008 (DFM/CCCPM), 778000 (CCCPM) e 778001 (CCCPM – Operacionalização dos Empréstimos e Financiamentos Imobiliários).

No concernente à sua atuação, a CCCPM possui as seguintes atribuições:

- a) Prestar assessoria para estabelecimento de política habitacional visando ao atendimento das necessidades do pessoal da MB, bem como executar os planos habitacionais decorrentes, no que for de sua competência;
- b) Realizar operações de compra e venda de imóveis, construir conjuntos ou unidades habitacionais, voltadas às necessidades do pessoal da MB;
- c) Propiciar ao pessoal da MB empréstimos e financiamentos imobiliários destinados a manutenção e/ou obtenção da moradia própria, por meio das diversas operações imobiliárias disponibilizadas;
- d) Intermediar, junto à Caixa Econômica Federal (CEF) e outras instituições financeiras, que operem com crédito imobiliário, financiamento para o pessoal da MB, destinado à obtenção da moradia própria;
- e) Realizar empreendimentos imobiliários de interesse do Comando da Marinha, mediante recursos financeiros que lhe forem especificamente alocados para essa finalidade; e
- f) Realizar operações financeiras imprescindíveis ao desempenho eficaz de sua gerência econômico-financeira.

Quanto a Missão, Visão de Futuro e Valores Institucionais, os mesmos estão definidos no seu Planejamento Estratégico, conforme a seguir apresentado.

### **1.1. Missão**

"Facilitar a aquisição da moradia própria ao pessoal do Comando da Marinha, disponibilizando empréstimos e financiamentos imobiliários, com recursos próprios ou captados de terceiros, atendimento imobiliário gratuito, crédito imobiliário e empreendimentos residenciais, em condições diferenciadas, em parceria com instituições públicas ou privadas, atuando com responsabilidade socioambiental, transparência, comprometimento e tratamento igualitário, junto aos seus beneficiários".

### **1.2. Visão de Futuro**

“Ser reconhecida, como modelo nacional de excelência em administração pública e exemplo de sucesso em operações do mercado imobiliário”.

### **1.3. Valores Institucionais**

- a) Igualdade;
- b) Transparência;
- c) Comprometimento; e
- d) Sustentabilidade.

## 2. TRABALHOS DE AUDITORIA INTERNA, CONFORME O PAINT, REALIZADOS, NÃO CONCLUÍDOS E NÃO REALIZADOS

Os trabalhos de Auditoria Interna na CCCPM foram realizados em cumprimento ao Plano de Auditoria Interna, previsto para 2019 (PAINT-2019) e em conformidade com os procedimentos contidos na Instrução Normativa (IN) SFC/CGU-MT nº 9/2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). O objetivo desses trabalhos é contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais e para o aprimoramento dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controle, da Autarquia.

Nesse diapasão e em conformidade com o Art. 18 da IN nº 9/2018/SFC-CGU, o resultado dos trabalhos de Auditoria, consolidados no RAINIT foram formalmente comunicados ao Dirigente Máximo da Autarquia ao final de Dezembro de 2019, via Papeleta Interna e posteriormente divulgado para os setores da CCCPM, via SIGDEM, a fim de que os mesmos possam promover as ações necessárias ao aprimoramento da gestão.

Em cumprimento ao PAINT-2019, realizou-se auditoria nos seguintes Processos e respectivos objetos de análise:

### **Financiamento Imobiliário (FI)**

- Contratos com a Caixa Econômica Federal - CEF;
- FCVS (solicitação aud. CCIMAR 2018);
- Seguros de Financiamento;
- Execução Financeira O2C/conta BB; e
- Recuperação de Créditos e Imóveis.

### **Empréstimo Imobiliário (EI)**

- Controle de Inadimplência e Boletos;
- Seguros de Empréstimo; e
- Recuperação de Créditos.

### **Processos Internos para Funcionamento**

- Licitações e Contratos (constatação aud. CCIMAR 2018);
- Execução Financeira (constatação aud. CCIMAR 2018);
- Contabilidade (solicitação aud. 04 CCIMAR 2018); e
- Tecnologia da Informação (constatação aud. CCIMAR 2018).

### **Empreendimentos para Comercialização**

- Contrato com Terceiros.

Os trabalhos de auditoria previstos no PAINT-2019 foram cumpridos integralmente e encontram-se consolidados no Quadro Demonstrativo abaixo:

	TRABALHOS DE AUDITORIA INTERNA	OBJETOS DE ANÁLISE PREVISTOS PAINT	REALIZADO	NÃO CONCLUÍDO	NÃO REALIZADO
1.0	Financiamento Imobiliário	5	5	0	0
2.0	Empréstimo Imobiliário	3	3	0	0
3.0	Processos Internos para Funcionamento	4	4	0	0
4.0	Empreendimentos para Comercialização	1	1	0	0

Fonte: Auditoria Interna

### 3. TRABALHOS DE AUDITORIA INTERNA REALIZADOS SEM PREVISÃO NO PAINT

No decorrer do exercício de 2019 foram realizados alguns trabalhos não previstos (extra-PAINT), que permearam o Fundo de Compensação de Variações Salariais – FCVS (ampliação de escopo, observando-se o princípio da oportunidade e relevância do objeto de auditoria abordado), além dos trabalhos decorrentes de demandas externas, em especial dos Órgãos de Controle (Interno e Externo).

Destaca-se, ainda, com relação ao trabalho extra-PAINT, que não houve nenhum processo de Auditoria Especial.

Os trabalhos realizados no exercício sem programação no PAINT encontram-se consolidados no Quadro Demonstrativo abaixo:

	<b>TRABALHOS DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>NÃO CONCLUÍDO</b>
1.0	Ampliação do escopo dos trabalhos relacionados ao FCVS	1	0
2.0	Tratamento de demandas externas (CCIMAR, CGU e TCU)	3	0

Fonte: Auditoria Interna

### 4. RECOMENDAÇÕES EMITIDAS E IMPLEMENTADAS NO EXERCÍCIO, BEM COMO AS FINALIZADAS PELA ASSUNÇÃO DE RISCOS PELA GESTÃO, AS VINCENDAS, E AS NÃO IMPLEMENTADAS COM PRAZO EXPIRADO NA DATA DE ELABORAÇÃO DO RAINT

Em razão da recente criação do setor de Auditoria Interna, na estrutura da CCCPM (ao final de 2018), tendo o primeiro trabalho do Auditor Interno se iniciado somente no ano de 2019, não há recomendações anteriores da Auditoria Interna da Autarquia, motivo pelo qual o acompanhamento em tela foi pautado no monitoramento das providências relacionadas às discrepâncias/constatações apontadas no Relatório de Auditoria nº 01/2018 e nas Notas de Auditoria 121-1-2019 e 640-4-2019, do CCIMAR. É oportuno ressaltar que as Notas de Auditoria são derivadas dos trabalhos de Auditoria contínua realizados por aquele Órgão de Controle.

Nesse contexto, o acompanhamento do atendimento às recomendações apontadas no referido Relatório de Auditoria foi efetuado por meio do Plano de Providências Permanente (PPP) da CCCPM. Ainda, por meio do PPP, os gestores manifestaram-se quanto ao atendimento das recomendações emitidas ou informaram, quando necessário, o prazo para sua implementação.

O Quadro a seguir consolida o ocorrido em relação às recomendações emitidas:

<b>TIPO DE AUDITORIA</b>	<b>EMITIDAS</b>	<b>IMPLEMENTADAS</b>	<b>FINALIZADAS PELA ASSUNÇÃO DE RISCOS PELOS GESTORES</b>	<b>VINCENDAS</b>	<b>NÃO IMPLEMENTADAS</b>
Auditoria de Acompanhamento da Gestão	11	10	1	0	0
Auditoria Contínua	2	2	0	0	0

Fonte: Assessoria de Controle Interno

## 5. FATOS RELEVANTES QUE IMPACTARAM POSITIVA OU NEGATIVAMENTE NOS RECURSOS E NA ORGANIZAÇÃO DA UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA E NA REALIZAÇÃO DAS AUDITORIAS

No exercício de 2019, o único fato relevante que provocou impacto na execução dos trabalhos de Auditoria foi o de ter sido necessário realizar o trabalho de auditoria concomitantemente com algumas tarefas afetas à estruturação do setor, que atualmente é composto somente por um elemento, atuante como Auditor Interno. Além disso, vislumbra-se a ausência de reserva técnica, no caso de surgimento de demandas extraordinárias, o que apesar de não ter ocorrido no exercício de 2019, poderá ocorrer futuramente, podendo impactar negativamente na conclusão das atividades programadas para outros exercícios.

## 6. AÇÕES DE CAPACITAÇÃO REALIZADAS, COM INDICAÇÃO DO QUANTITATIVO DE AUDITORES CAPACITADOS, CARGA HORÁRIA E TEMAS

Em atendimento ao art. 5º e em conformidade com o inciso V do Art. 17, da IN 9/2018, o Auditor Interno, no decorrer do ano de 2019, realizou cursos que abordaram as atividades de Auditoria Interna, com o objetivo de promover o aperfeiçoamento dos trabalhos de auditoria e o intercâmbio de soluções para problemas comuns ao universo das Instituições Federais. Nesse diapasão, no Quadro a seguir são apresentadas as ações de capacitação realizadas no ano de 2019:

Tema - Instituição	Qtd Auditores Participantes	Carga Horária
Report – IIA Brasil	01	16 h
Fraudes – IIA Brasil	01	24 h
Estágio de Formação Básica de Auditor Interno Governamental – CCIEx/EB	01	40h
Seminário de Controle Interno: Gestão de Riscos e o Controle da Administração Pública no RJ – CGE RJ	01	8 h
Fonte: Divisão de Pessoal	TOTAL	88 h

## 7. ANÁLISE CONSOLIDADA ACERCA DO NÍVEL DE MATURAÇÃO DOS PROCESSOS DE GOVERNANÇA, DE GERENCIAMENTO DE RISCO E DE CONTROLES INTERNOS DO ÓRGÃO OU DA ENTIDADE, COM BASE NOS TRABALHOS REALIZADOS

De acordo com o Plano de Integridade da CCCPM, aprovado pela Portaria nº 89, de 14DEZ2018, as estruturas permanentes de governança da Autarquia são: o Conselho Técnico, o Conselho de Gestão, o Comitê Interno de Governança, a Unidade de Gestão de Integridade e a Comissão de Ética. Além dessa estrutura a governança da CCCPM conta, ainda, com uma Assessoria de Controle Interno e uma Auditoria Interna, atuando como segunda e terceira linha de defesa da gestão, respectivamente.

A estrutura organizacional, funcional e as competências específicas das unidades da Administração, assim como as atribuições dos respectivos dirigentes e componentes organizacionais estão definidas no Regimento Interno da CCCPM.

A CCCPM possui um Plano Estratégico formalizado, englobando o período de 2016 a 2020 e o mesmo aborda os principais aspectos e análises atinentes à Autarquia. Esse Plano, anualmente, é submetido a um processo de discussão e atualização, onde os aprimoramentos necessários são levados para apreciação e aprovação do Conselho de Gestão.

Com relação ao Plano de Integridade, observou-se que foi aplicado no âmbito da Autarquia. Nesse contexto destacam-se a realização de palestras internas, relacionadas aos seguintes temas: ética no serviço público, boas práticas de liderança, ética e conduta dos servidores, entre outros. Além disso, periodicamente são publicados em Plano de Dia trechos do código de ética e de conduta, visando à disseminação da cultura de integridade no âmbito da CCCPM.

O Plano de Gerenciamento de Riscos (PGR) da CCCPM foi formalizado em 27SET2018, e aborda os riscos relacionados aos objetivos e metas da Autarquia e ao cumprimento da sua missão, entretanto o mesmo necessita de aprimoramento, especialmente com relação à seleção dos riscos considerados como significativos/relevantes, bem como de incremento das medidas mitigatórias, incluindo-se aí os riscos de integridade, que não foram abordados no citado Plano. Observou-se, como aspecto positivo, o início da realização de treinamentos internos envolvendo o tema “gestão de riscos”, especialmente nas questões de controle interno, visando a desenvolver a mentalidade, difundir as técnicas e incentivar a utilização das boas práticas nessa área. Nesse contexto dos controles internos, observou-se, ainda, que as diversas áreas promovem um adequado acompanhamento dos seus processos e se utilizam eficazmente dos controles internos administrativos instituídos, entretanto, observou-se que tais controles carecem de um tratamento formal com relação aos riscos envolvidos. Isto porque, em que pese haver o conhecimento dos riscos inerentes e, em alguns casos, até existirem medidas mitigatórias para boa parte dos riscos, as mesmas não estão formalizadas em documentos ou normativos, sendo tais medidas tomadas de maneira empírica, fruto da experiência e iniciativa do gestor/administrador durante o desempenho da função e das atividades do seu setor.

De maneira geral observou-se que a CCCPM está promovendo a ética e difundindo bem seus valores (igualdade, transparência, comprometimento e sustentabilidade), além de realizar um monitoramento tempestivo de seus processos, possuindo eficazes controles internos de gestão, controles esses contemplados em normativos (Ordens Internas, Portarias, Plano de Negócios, etc.), onde estão detalhadas as sistemáticas de funcionamento interno e a forma de monitoramento dos processos, bem como as respectivas responsabilidades funcionais. Além disso, os temas mais relevantes da gestão (situação orçamentário-financeira, prestação de contas, indicadores de desempenho, monitoramento das metas e objetivos estratégicos e operacionais, entre outros) são sistematicamente levados à apreciação e monitorados, nas reuniões dos Conselhos de Gestão (Ordinário e Extraordinário), que ocorrem todos os meses e são registrados em Atas.

A oportunidade de melhoria, observada quanto a governança, é a necessidade de aprimoramento da gestão de riscos no âmbito da CCCPM, incluindo-se aí, além dos riscos relacionados aos aspectos estratégicos, também os riscos operacionais de cada processo, demandando a elaboração de plano(s) formal(is) para gerenciamento dos riscos inerentes e residuais, de maneira que as respostas aos riscos sejam estabelecidas de forma compatível com o apetite a risco e as informações sobre os riscos significativos sejam coletadas e comunicadas oportunamente aos gestores/administradores, a fim de auxiliar o processo decisório e a busca pela mitigação dos principais riscos afetos ao(s) processo(s) ou ao negócio da Autarquia, como um todo.

## **8. BENEFÍCIOS FINANCEIROS E NÃO FINANCEIROS DECORRENTES DA ATUAÇÃO DA UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA AO LONGO DO EXERCÍCIO POR CLASSE DE BENEFÍCIO**

De acordo com a Instrução Normativa nº 4, de 11 de junho de 2018, da Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União (SFC-CGU), que aprova a Sistemática de Quantificação e Registro dos Resultados e Benefícios da Atividade de Auditoria Interna do Poder Executivo Federal, os benefícios são definidos em Classes: Financeira e Não Financeira.

Em 2019, o Auditor Interno iniciou os trabalhos na Autarquia, porém em virtude da recente estruturação do setor e dos trabalhos afins, a contabilização dos resultados e benefícios decorrentes da sua atividade, ainda não foi implementada. Em que pese tal fato, já está em elaboração uma sistemática interna própria para que os principais benefícios possam ser contabilizados nos próximos exercícios.

## **9. ANÁLISE CONSOLIDADA DOS RESULTADOS DO PROGRAMA DE GESTÃO E MELHORIA DA QUALIDADE – PGMQ**

Historicamente, a busca da Excelência da gestão no âmbito da CCCPM iniciou-se há cerca de 20 anos, com a participação em cursos de “Gestão da Qualidade” (GQT). Nesse diapasão e alinhada com o GesPública, a Autarquia efetuou sua primeira autoavaliação institucional em 2007. A partir desta data, a Gestão da Qualidade vem desenvolvendo esforços para implementação da filosofia de “Qualidade”, promovendo capacitação permanente da força de trabalho, revisão e mapeamento de processos internos e candidatando-se a avaliações em Prêmios de Qualidade estaduais como forma de aprendizado institucional. Os resultados desses esforços já vêm sendo colhidos, tendo a CCCPM sido reconhecida a qualidade de sua gestão por diversas vezes, mediante auditoria de representantes do Núcleo de Qualidade e Excelência em Gestão do Rio de Janeiro e do Programa Qualidade Rio, como, por exemplo, em cinco ocasiões na Categoria Prata (2008, 2010, 2011, 2012, 2013), três vezes na Categoria Ouro (2014, 2016/2017 e 2018), no Prêmio de Qualidade Rio (PQRio). Além disso, já recebeu por duas vezes (2013 e 2017) o Prêmio “Excelência em Gestão”, na Marinha, com base nos critérios de excelência do Programa Netuno. Mais recentemente (DEZ2019), recebeu o prêmio de reconhecimento da gestão na categoria Diamante - Nível I, tendo por base o Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGP.

Nesse contexto, o Programa “Construindo a Excelência” foi instituído no âmbito da Autarquia para promover a melhoria da qualidade na gestão e é resultante do alinhamento da administração da CCCPM com o Programa Netuno, expressão naval do GesPública. Além disso, a fim de alinhar a gestão organizacional às Normas Internacionais (série ISO 9000), e visando a divulgar aos clientes/beneficiários e ao público em geral os produtos de excelência oferecidos, foi elaborado o Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da CCCPM, cuja última revisão foi realizada no corrente ano (2019). Esse Manual dispõe de uma série de informações, para auxiliar o público alvo a compreender melhor a política de qualidade, as atividades desenvolvidas, os procedimentos gerais de trabalho e a cultura organizacional da Autarquia. É importante ressaltar que o Escopo do SGQ - Atendimento de Concessão de FI – para o ano de 2019, foi definido pela Alta Administração em reunião do Conselho de Gestão. Além disso, observou-se que o SGQ da CCCPM atendeu a todos os requisitos da NBR ISO 9001:2015, exceto o item 7.1.5 (Recursos de monitoramento e medição), que não é aplicável à CCCPM, por esta não possuir e não necessitar, para suas atividades, de dispositivos de medição e monitoramento, voltados essencialmente para a indústria.

A Política de Qualidade da Autarquia está estruturada em quatro atributos básicos, são eles:

- Atendimento de Excelência, priorizando as necessidades dos clientes, melhores condições de mercado e a segurança nas operações imobiliárias, cumprindo a legislação e normas aplicáveis;
- Desenvolvimento e Capacitação Permanente da Força de Trabalho, proporcionando condições favoráveis para execução de suas tarefas diárias, crescimento profissional e qualidade de vida;
- Aprimoramento Constante dos Processos finalísticos e de apoio e dos seus produtos; e
- Comprometimento com a sustentabilidade, mediante a promoção de práticas de responsabilidade socioambiental.

Verificou-se que para execução de sua Política de Qualidade a Autarquia se utiliza do SGQ, que, por meio de seu Manual e orientando-se pelo contido no Programa “Construindo a Excelência”, promovem adequadamente as ações voltadas para a gestão de qualidade e têm um papel importante na busca pelo alcance das metas organizacionais e cumprimento da sua Missão.

Os objetivos da qualidade organizacional estão apresentados no Item 6.2.1 do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (MSGQ), no momento na sua 5ª revisão. Os referidos objetivos são mensuráveis e consistentes com a Política da Qualidade e para cada objetivo estão definidos indicadores, devidamente formulados, são eles: SAT – Satisfação do beneficiário; CAP –

Capacitação da Força de Trabalho); Reconhecimento da Gestão (Prêmios); e Reconhecimento da Gestão (Inspeção Administrativo-Militar - IAM).

Os resultados a seguir abarcando os indicadores de Qualidade (considerando os resultados alcançados em 2018), demonstram a eficácia da Política de Qualidade da CCCPM, dentro do escopo definido (Atendimento de Concessão de FI):

- SAT: 98,99%, sendo a meta 95%;
- CAP: 26,18%, sendo a meta: 25%;
- Reconhecimento da Gestão - prêmios: 458 pontos, sendo a meta 420 pontos; e
- Reconhecimento da Gestão - IAM: 967 pontos, sendo a meta 950 pontos.

Outra ação relevante implementada em 2019, que impactou significativamente na melhoria de qualidade relacionada à Concessão de FI foi a disponibilização do FI *online* ao beneficiário, trazendo maior facilidade e agilidade ao processo de concessão.

Além disso, mais especificamente com relação ao comprometimento da gestão com a sustentabilidade, é oportuno destacar que a CCCPM desenvolveu em 2019 diversas atividades socioambientais junto a Hospitais, Lares de Idosos, Escolas, Bibliotecas Públicas, Centros de Tratamento de Saúde para recolhimento de tecidos humanos (doação de sangue, plaquetas e amostras para o banco de medula óssea). Soma-se a isso o fomento ao desenvolvimento da consciência socioambiental, no âmbito interno e externo da Autarquia, por meio de campanhas de arrecadação de alimentos e palestras, que visam à disseminação da cultura de responsabilidade social e das questões de sustentabilidade. Nesse diapasão, citam-se os seguintes trabalhos desenvolvidos nessa área: Campanhas "Pingo de Leite" e "Pingo de Óleo", exposições como "Trocas Inteligentes" e "O Belo e a Sustentabilidade", além de campanhas voltadas para o recolhimento de materiais já utilizados para servirem de insumos para empresas que fazem uso da logística reversa. Quanto a essa última questão (reciclagem), citam-se como exemplos a arrecadação de instrumentos de escrita (prática sustentável promovida pela Faber Castell), arrecadação de tubos de pasta de dente vazios, escovas de dente e esponjas de limpeza, entre outros, onde os recipientes e produtos arrecadados são doados para servirem de insumos recicláveis, junto aos produtores. Acrescenta-se, ainda, que desde 2009 vem sendo realizada a coleta e o tratamento de papéis e derivados, com a finalidade de contribuir para a diminuição do impacto ambiental decorrente da derrubada de árvores, voltada para a fabricação desse item.

Diante do exposto, observou-se que a CCCPM mantém um Programa e correspondente Sistema de Gestão da Qualidade satisfatórios e alinhados com as metas organizacionais, buscando o aprimoramento contínuo dos seus processos e satisfação dos beneficiários, cuja eficácia se reflete nos consistentes resultados apresentados, dentro do escopo de qualidade instituído.

Rio de Janeiro em 10 de março de 2020.

ALEXANDRE SILVEIRA LOPES  
Capitão de Mar e Guerra (IM)  
Auditor Interno

ASSINADO DIGITALMENTE