



Processo	Código	Folha nº
	D.APMP.02	1/17
Gestão Estratégica		

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Aprovado por: Clóvis Gomes

Assessor-Chefe da Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário - APMP

Processo	Código	Folha nº
	Gestão Estratégica	D.APMP.02

Sumário

1. ESCOPO	4
1.1. Generalidades	4
1.2. Aplicação / Escopo	4
2. REFERÊNCIA NORMATIVA	4
3. DEFINIÇÕES	4
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	6
4.1. Entendendo a organização e seu contexto	6
4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	6
4.3. Sistema de gestão da qualidade e seus processos	6
5. LIDERANÇA	7
5.1. Liderança e Comprometimento	7
5.1.1. Generalidades	7
5.1.2. Foco no cliente	8
5.2. Política da Qualidade	8
5.3. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação	8
6. PLANEJAMENTO	8
6.1. Ações para Abordar Riscos e Oportunidades	8
6.2. Objetivos da qualidade e planejamento para alcança-los	9
6.3. Planejamento de Mudanças	9
7. APOIO	10
7.1. Recursos	10
7.1.1. Generalidades	10
7.1.2. Pessoas	10
7.1.3. Infraestrutura	10
7.1.4. Ambiente para a operação dos processos	10
7.1.5. Recursos de monitoramento e medição	10
7.1.6. Conhecimento organizacional	10
7.2. Competência	10
7.3. Conscientização	11
7.4. Comunicação	11
7.5. Informação documentada	11
7.5.1. Generalidades	11
7.5.2. Manual do SGQ	11
7.5.3. Controle de documentos	12
7.5.4. Controle de Registros do SGQ	12
8. OPERAÇÃO	13
8.1. Planejamento da realização do produto	13
8.2. Requisitos para produtos e serviços	13



Processo	Código	Folha nº
Gestão Estratégica	D.APMP.02	3/17

8.2.1. Comunicação com o cliente	13
8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	14
8.4. Aquisição	14
8.5. Produção e fornecimento de serviço	14
8.6. Liberação de Produtos e serviços	15
8.7. Controle de saídas Não conformes	15
9. Avaliação de Desempenho	15
9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação	15
9.1.1. Generalidades	15
9.1.2. Satisfação dos Clientes	16
9.1.3. Análise e Avaliação	16
9.2. Auditoria Interna	16
9.3. Análise Crítica da Direção	16
10. Melhoria	17
10.1. Melhoria Contínua	17
10.2. Ação Corretiva	17

Processo	Código	Folha nº
Gestão Estratégica	D.APMP.02	4/17

1. ESCOPO

1.1. Generalidades

O Tribunal de Justiça de Alagoas adota o padrão normativo NBR ISO 9001:2015 para estruturar seu Sistema de Gestão da Qualidade.

1.2. Aplicação / Escopo

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas é *“Prestação de Serviços Jurisdicionais no âmbito da 3ª Vara Criminal de União dos Palmares, 8ª Vara Cível da Capital - Residual, 10ª Vara Cível de Arapiraca - Família e Sucessões, 15ª Vara Cível da Capital - Execução Municipal e o Gabinete do Desembargador Domingos de Araújo Lima Neto”*.

Estando situadas em:

União dos Palmares: Fórum Dr. José César Sobrinho - Av. Padre Donald, s/n, Cohab Velha - 57800-000;

Fórum da Capital: Av. Juca Sampaio, 206, Barro Duro - 57040-600

Arapiraca: Fórum Des. João Oliveira e Silva - Rua Samaritana, 190, Santa Edwrigens - 57311-180

Maceió: Praça Marechal Deodoro, 319, Centro, 57020-919

Os processos do Tribunal de Justiça são:

- SUBD Gestão de Contratos e Convênios** – Responsável por apoiar os procedimentos relacionados a contratos e convênios do Poder Judiciário.
- DGPE Gestão de Pessoas** – Responsável por apoiar os procedimentos relacionados a realização de contratações e capacitações no âmbito do Tribunal de Justiça de Alagoas.
- APMP Gestão Estratégica** – Responsável por apoiar, acompanhar e controlar as ações que garantem a implementação da política de gestão da qualidade em todos os níveis da instituição, sendo responsável pela manutenção e controle do processo de gestão da qualidade.
- JUDI Gestão Judicial** – Responsável pela realização dos serviços jurisdicionais no âmbito do Tribunal de Justiça.
- DCAQ Gestão de Aquisições** – Responsável por contratar os serviços, produtos e equipamentos necessários para realização dos serviços do Tribunal de Justiça de Alagoas.
- DIAT Gestão de TI¹** – Responsável por acompanhar e controlar os sistemas informatizados, manter a infraestrutura de TI e realizar backup das informações do SGQ.
- DADM Gestão Administrativa** – Responsável por acompanhar os serviços e contratos e manter a infraestrutura predial.

Foram considerados aplicáveis aos processos do Tribunal de Justiça todos os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, com a exclusão dos itens 8.3 “Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços”, visto que no momento a instituição não pode modificar ou incluir novos produtos aos seus serviços e 7.1.5.2 “Rastreabilidade de medição”, visto que a organização não necessita de nenhum instrumento de medição e monitoramento para validar os seus produtos.

2. REFERÊNCIA NORMATIVA

O Manual de Gestão do SGQ do Tribunal de Justiça de Alagoas foi escrito com referência na NBR ISO 9001:2015.

3. DEFINIÇÕES²

Neste capítulo estão relacionados alguns termos técnicos e/ou específicos, bem como algumas siglas usuais.

¹ O Tribunal de Justiça de Alagoas possui o processo de Manutenção de TI terceirizado, mas exerce controle sobre os mesmos através de Sistema Próprio.

² - Vale salientar que, embora alguns dos termos aqui incluídos possam ser encontrados com significados diferentes, as definições apresentadas são as mais frequentemente aplicadas no contexto do Poder Judiciário de Alagoas.

- Este glossário foi elaborado com o objetivo de esclarecer a terminologia usada pelo Tribunal de Justiça de Alagoas.

Processo

Código

Folha nº

Gestão Estratégica

D.APMP.02

5/17

Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade – Exame documentado e sistemático do Sistema de Gestão da Qualidade, visando assegurar sua contínua adequação e eficácia em atender aos requisitos normativos aplicáveis.

Auditor Interno – Pessoa qualificada para efetuar auditorias no Sistema de Gestão da Qualidade.

Auditoria – Processo sistemático, documentado e independente, para avaliar, através de evidências objetivas, a adequação do Sistema de Gestão da Qualidade aos requisitos da Norma.

Cliente – Indivíduo que demanda habitualmente os produtos do Poder Judiciário de Alagoas.

Competência – Capacidade demonstrada para aplicar conhecimentos e habilidades.

Conformidade – Atendimento aos requisitos especificados.

Controle de Documentos – Atividade que determina a forma de identificar, elaborar, verificar, aprovar, emitir, distribuir, treinar, implementar, utilizar, revisar e cancelar os documentos do Sistema de Gestão.

Documento Obsoleto – Documento cujo prazo de vigência está expirado ou que foi substituído por um novo documento válido.

Documentos Externos – São normas regulamentares, portarias e leis aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas.

Evidência Objetiva – Informação cuja veracidade pode ser comprovada com base em fatos obtidos através de observação, medição, ensaios ou outros meios.

Experiência – Forma de conhecimento adquirido de maneira espontânea ou por meio de aprendizado sistemático, que se aprimora com o passar do tempo.

Fornecedor – Organização ou pessoa que fornece um produto ou serviço ao cliente.

Gestão da Qualidade – Todas as atividades da função gerencial que determinam a Política da Qualidade, os objetivos e as responsabilidades, implementando-as através de planejamento, controle, garantia e melhoria do desempenho dentro da referida gestão.

Informação – É o instrumento pelo qual se fornece, por solicitação ou ordem, elemento necessário à emissão de parecer ou despacho.

Meta – Resultado a ser atingido. É constituída de três partes: objetivo, valor e prazo.

Não Conformidade – Não atendimento a um requisito especificado.

Organização – Unidade ou órgão na qual é aplicada a NBR ISO 9001:2015.

Planejamento – Definição das atividades que devem ser desenvolvidas com vistas a atingir os objetivos e os requisitos necessários à aplicação de elementos que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade.

Planos – Documentos que estabelecem as práticas, os recursos e a sequência de atividades relativas à qualidade de um determinado produto, projeto ou contrato.

Produto – Resultado de atividades ou processos.

Produto Não Conforme – Produto que não atende a um ou mais requisitos especificados.

Qualidade – Totalidade de características de uma entidade que lhe conferem a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.

Rastreabilidade³ – Capacidade de recuperar o histórico, a aplicação ou a localização daquilo que está sendo considerado.

Registros – Documentos que fornecem evidências objetivas sobre a extensão do atendimento dos requisitos para a qualidade ou a eficácia de funcionamento de um elemento do Sistema de Gestão da Qualidade.

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – Estrutura Organizacional, procedimentos, processos e recursos necessários para implementar, manter e melhorar a Gestão da Qualidade.

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1. Entendendo a organização e seu contexto

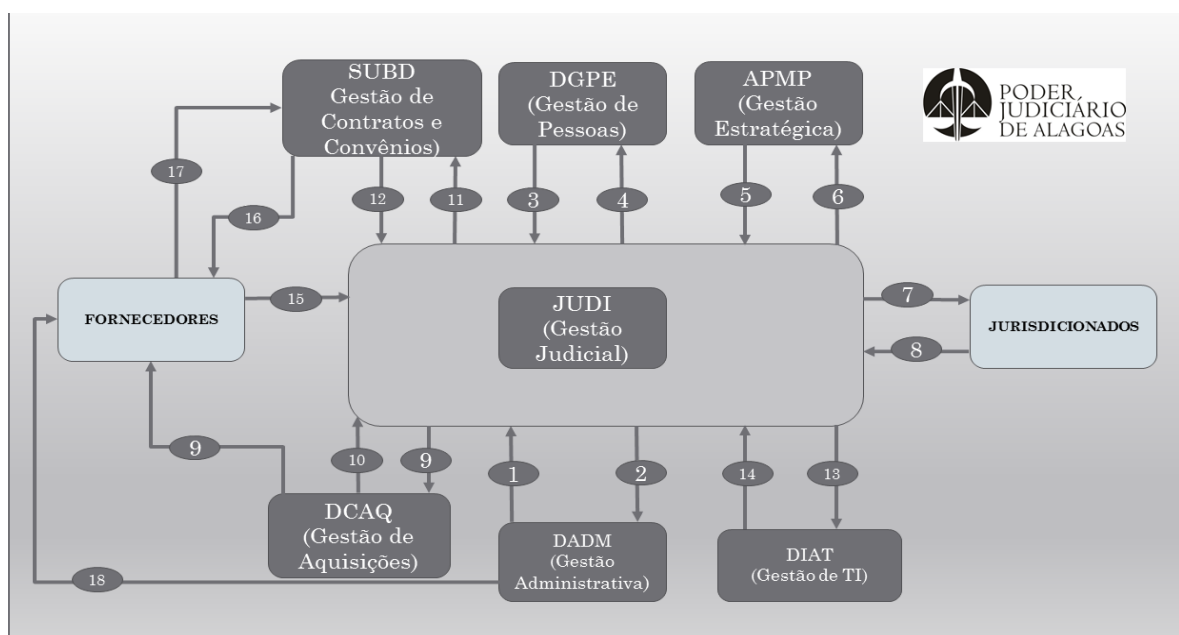
O Tribunal de Justiça de Alagoas determinou questões externas e internas que considerou pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico e que afetam sua capacidade de alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) de seu sistema de gestão da qualidade. Tais requisitos são traduzidos na análise de SWOT.

4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

O Tribunal de Justiça de Alagoas determinou as partes interessadas pertinentes para o sistema de gestão da qualidade e os requisitos dessas, que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade. Tais requisitos são traduzidos como Fatores Críticos de sucesso registrados no planejamento estratégico do Tribunal de Justiça de Alagoas

4.3. Sistema de gestão da qualidade e seus processos

O Tribunal de Justiça de Alagoas define e gerencia os processos necessários para assegurar que os serviços atendam às necessidades dos clientes, por meio de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) estabelecido, documentado e mantido de acordo com a norma internacional referenciada no capítulo 2 deste manual. O nível de detalhamento e a extensão do sistema documentado são função da complexidade dos serviços realizados, impactos frente à qualidade, além do nível de qualificação desejado para cada atividade. Os processos alvos deste Manual do SGQ, sua sequência e interação são apresentados a seguir.



³ Ao considerar um produto, a rastreabilidade pode estar relacionada com a origem dos dados e informações; o histórico do processamento e a distribuição e a localização do produto.

Processo

Código

Folha nº

Gestão Estratégica

D.APMP.02

7/17

Legenda:

1. Materiais, serviços e equipamentos adequados;
2. Necessidade de materiais, equipamentos e serviços;
3. Cadastro, informações e pessoal competente;
4. Necessidade de cadastro, informações e capacitação;
5. Melhoria contínua, auditorias internas, ações corretivas, informações;
6. Não Conformidades, necessidade de melhoria contínua, informações;
7. Informações e prestação jurisdicional;
8. Petições e necessidade de informações;
9. Necessidade de compra de materiais, serviços e equipamentos;
10. Contratação de fornecedores competentes;
11. Necessidade de aprovação e formalização dos contratos e convênios;
12. Formalização e publicidade dos contratos e convênios, suporte aos gestores;
13. Necessidade de acesso ao sistema, informações, necessidade de suporte técnico e novos sistemas;
14. Sistemas, informações e hardware operante;
15. Materiais, serviços e equipamentos conforme as solicitações;
16. Necessidade de informações e contratos;
17. Informações e contratos assinados;
18. Necessidade de materiais, serviços e equipamentos, avaliação do fornecedor.

Os processos apresentados neste capítulo são adequadamente documentados, com a determinação de critérios e métodos necessários para assegurar que sua operação e controle são eficazes.

O detalhamento do gerenciamento dos Processos, inclusive monitoramento e medição, são apresentados no Controle de Processos e detalhados em procedimentos operacionais.

5. LIDERANÇA

5.1. Liderança e Comprometimento

5.1.1. Generalidades

A Direção garante que os processos são definidos, projetados, controlados e gerenciados tendo como base o foco no cliente. A Direção é responsável por assegurar que as necessidades e expectativas dos clientes são determinadas e traduzidas em adequados requisitos internos de atendimento ao cliente.

A Direção demonstra seu comprometimento com a qualidade e com o alcance dos requisitos do cliente por meio de:

Criação de ambiente para conscientização e alcance dos requisitos do cliente, assim como assegurando que a política da qualidade e os objetivos da qualidade sejam estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e que sejam compatíveis com o contexto e a direção estratégica da organização;

- a) responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- b) assegurando a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização;
- c) promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;
- d) assegurando que os recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade estejam disponíveis;
- e) comunicando a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade;
- f) assegurando que o sistema de gestão da qualidade alcance seus resultados pretendidos;
- g) engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- h) promovendo melhoria;
- i) apoiando outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.

A Alta Direção do Tribunal de Justiça de Alagoas assume responsabilidade final pelo Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

Processo Gestão Estratégica	Código	Folha nº
	D.APMP.02	8/17

5.1.2. Foco no cliente

O Tribunal de Justiça de Alagoas possui um processo formal de atendimento ao cliente, através do qual determina e controla o atendimento às suas necessidades; e pesquisas de satisfação.

As necessidades dos clientes são definidas em requisitos internos apropriados com o objetivo de prover confiança de que serviços estão atendendo às expectativas e que atenderão no futuro.

5.2. Política da Qualidade

A política da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas, criada pelo Comitê da Qualidade e aprovada pela Direção em documento especificado é:

“O Tribunal de Justiça de Alagoas tem como compromisso garantir a aplicação do Direito, visando satisfazer os jurisdicionados, por meio da resolução dos conflitos, aprimorando continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.”

O Tribunal de Justiça de Alagoas garante que esta Política da Qualidade é conhecida por todos os colaboradores e outras pessoas que trabalhem sob o controle da organização e está disponível para as demais partes interessadas.

A Política da Qualidade é avaliada criticamente pela Direção nas análises críticas e pode ser revisada para se adequar a novas demandas de clientes ou situações de mercado.

Divulgações da política como forma de integração ou campanhas publicitárias não serão consideradas cópias controladas.

5.3. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

O Tribunal de Justiça de Alagoas estabeleceu um Sistema de Gestão da Qualidade como meio de assegurar que os serviços/produtos atendem às especificações de maneira responsável e segura.

Este sistema está perfeitamente adequado ao porte da instituição.

A responsabilidade, a autoridade e a inter-relação do pessoal que administra, desempenha e verifica atividades que influenciam no Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas são definidas neste Manual e nos procedimentos/documentos, sendo comunicadas a todos os colaboradores.

6. PLANEJAMENTO

6.1. Ações para Abordar Riscos e Oportunidades

Na identificação dos riscos e oportunidades, foram consideradas questões referidas no contexto organizacional do Tribunal de Justiça de Alagoas, apresentadas no Planejamento Estratégico, além de requisitos legais, requisitos relacionados às partes interessadas e aos seus aspectos ligados ao alcance dos objetivos.

Os riscos são mapeados e registrados em modelo específico e julgados conforme metodologia abaixo.

O nível de risco é classificado através da multiplicação da Probabilidade de Ocorrência X Gravidade, e a necessidade de ações, ou não, se dá conforme a tabela abaixo.

B.29 – Matriz de probabilidade/consequência (ISO 31010)

			Nível de Risco (NR = PxC)				
			CONSEQUÊNCIAS				
			Insignificante	Menor	Moderada	Maior	Catastrófica
			1	2	4	8	16
PROBABILIDADE	Raro	1	1	2	4	8	16
	Improvável	2	2	4	8	16	32
	Possível	3	3	6	12	24	48
	Provável	4	4	8	16	32	64
	Quase certo	5	5	10	20	40	80
Nível de Risco			Zonas de Decisão		Tratamento		
NR ≤ 4			Tolerável		Manter controles existentes		
4 < NR ≤ 8			Significativo		Avaliar necessidade de novos controles		
8 < NR ≤ 16			Sério		Implementar novos controles		
NR > 16			Intolerável		Paralisar a atividade		

6.2. Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

Os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas são mensuráveis e coerentes com a Política da Qualidade.

Os processos do Tribunal de Justiça de Alagoas possuem indicadores de desempenho, que são definidos pela Direção, para que se possam monitorar os parâmetros dos processos relacionados à Qualidade.

Todos os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade e seus indicadores são acompanhados no documento de Objetivos e Comprometimento com a Gestão da Qualidade – D.APMP.03.

Na Análise Crítica da Direção são definidos ou revisados os objetivos, indicadores e metas para a gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas. Nas análises críticas são levados em conta os fatores financeiros, de mercado e clientes, operacionais, tecnológicos e de pessoal para a revisão e estabelecimento de novos objetivos. Os indicadores são atualizados pela Gerência do SGQ e não há periodicidade fixa. Sendo, porém, obrigatória apresentação dos indicadores antes das reuniões de análise crítica da Alta Direção.

O Tribunal de Justiça de Alagoas assegura que o pessoal está consciente da pertinência e importância de suas atividades e como elas contribuem para o alcance dos objetivos através de treinamentos e reuniões, sendo registradas em listas de presenças e/ou memórias de reuniões.

6.3. Planejamento de Mudanças

O Tribunal de Justiça de Alagoas planeja e determina a necessidade de mudanças no seu sistema de gestão da qualidade, as mudanças devem ser realizadas de uma maneira planejada e sistemática. As mudanças ficam planejadas e registradas em Formulário específico.

O Tribunal de Justiça de Alagoas considerará:

- o propósito das mudanças e suas potenciais consequências;
- a integridade do sistema de gestão da qualidade;

Processo

Código

Folha nº

Gestão Estratégica

D.APMP.02

10/17

c) a disponibilidade de recursos;

d) a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades.

As mudanças devem ser analisadas e todos os pontos considerados relevantes para o planejamento e implementação destas serão registrados em formulário específico.

7. APOIO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

A Alta Direção do Tribunal de Justiça de Alagoas determina e prove os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

7.1.2. Pessoas

A Alta Direção do Tribunal de Justiça de Alagoas determina e prove pessoas competentes em quantidade suficiente para o Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

7.1.3. Infraestrutura

O Tribunal de Justiça de Alagoas realiza manutenção preventiva e corretiva de sua infraestrutura, de acordo com procedimentos documentados do processo da DARAD.

7.1.4. Ambiente para a operação dos processos

O Tribunal de Justiça de Alagoas assegura que o ambiente de trabalho exerça influência positiva na motivação, satisfação e desempenho dos seus colaboradores, a fim de aumentar o desempenho da organização.

Na criação e disponibilização de recursos para um ambiente de trabalho adequado, sendo uma combinação de fatores humanos e físicos, são observadas as orientações de segurança, ergonomia, localização do espaço de trabalho, interação social, instalações de apoio, climatização, luminosidade, higiene, limpeza, etc.

As condições dos ambientes de trabalho do Tribunal de Justiça de Alagoas são definidas e gerenciadas de acordo com o planejamento e controle dos processos, no controle de processos.

7.1.5. Recursos de monitoramento e medição

Requisito não aplicável.

7.1.6. Conhecimento organizacional

O Tribunal de Justiça de Alagoas considera como conhecimento necessário: o que tem como finalidade a operação de seus processos e para alcançar a conformidade dos serviços. Os conhecimentos necessários para o SGQ estão descritos em formulários específico, por gerência.

Ao abordar necessidades e tendências de mudanças, o Tribunal de Justiça de Alagoas considerará seu conhecimento no momento e determinará como adquirir ou acessar qualquer conhecimento adicional necessário e atualizações requeridas. Anualmente é realizada a análise da documentação, conhecimento explícito do Tribunal de Justiça de Alagoas, e registrada qualquer necessidade de revisão e alteração destes procedimentos ou documentos.

7.2. Competência

Existe um processo identificado por "DGPE" que estabelece as diretrizes para o atendimento às necessidades de capacitação dos funcionários. Este processo se encontra detalhado nos documentos de controle de processo.

Processo	Código	Folha nº
	D.APMP.02	11/17

Gestão Estratégica

As atividades para levantamento da necessidade de treinamentos, realização e avaliação da eficácia estão definidas em procedimento documentado.

7.3. Conscientização

O Tribunal de Justiça de Alagoas tem o compromisso de desenvolver seus funcionários, fazendo com que eles recebam treinamento adequado para garantir sua conscientização em relação à:

- a) política da qualidade;
- b) objetivos da qualidade pertinentes;
- c) sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo os benefícios de desempenho melhorado;
- d) implicações de não estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade.

O Tribunal de Justiça de Alagoas mantém registros de educação, treinamento, experiência e habilidades dos seus funcionários.

7.4. Comunicação

A Direção assegura a existência de processos de comunicação no Tribunal de Justiça de Alagoas, com o objetivo de disseminar os conceitos relativos às normas de referência e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

A missão básica da comunicação interna e externa é contribuir para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento das metas estratégicas da organização e ao crescimento contínuo de suas atividades e serviços.

Os requisitos de comunicação estão definidos em formulário específico.

7.5. Informação documentada

7.5.1. Generalidades

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas inclui:

- a) Declaração documentada da política de gestão dentro deste Manual e dos objetivos ligados parcialmente neste Manual e em documentos do sistema de gestão;
- b) Manual do SGQ;
- c) Procedimentos documentados e documentos requeridos pelos padrões de referência utilizados e citados no capítulo 2;
- d) Documentos necessários para o planejamento, operação e controle dos processos;
- e) Registros requeridos pelos padrões de referência utilizados e citados no capítulo 2 e registros definidos como importantes para a comprovação e gerenciamento das atividades.

O nível de detalhamento da documentação foi definido em função do tamanho da organização, complexidade e interação dos processos e competência do pessoal.

7.5.2. Manual do SGQ

Este Manual de Gestão descreve em linhas gerais os principais elementos do sistema de gestão e fornece orientação sobre a documentação associada. Ele deve ser controlado da seguinte forma:

Aprovação: Assessor-Chefe da Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário - APMP, através da identificação no início do mesmo.

Revisão: qualquer revisão no Manual deve ser analisada criticamente e aprovada pela Diretoria ou seu Representante, a revisão deverá seguir critérios estabelecidos no P.APMP.01.



Processo

Código

Folha nº

Gestão Estratégica

D.APMP.02

12/17

Distribuição: cópias não controladas deste manual podem ser distribuídas para conhecimento de quaisquer partes envolvidas (por exemplo: fornecedores, clientes etc.). Estas cópias devem receber uma identificação de cópia não controlada. Este Manual está acessível a todos os colaboradores em meio eletrônico.

Referência aos Procedimentos: este Manual referencia os principais procedimentos através da codificação própria de cada procedimento.

7.5.3. Controle de documentos

O Tribunal de Justiça de Alagoas possui procedimentos para controlar todos os documentos e dados que digam respeito aos requisitos da NBR ISO 9001:2015 - P.APMP.01.

Este controle assegura que:

- Os documentos são analisados criticamente e aprovados quanto à sua adequação, antes da sua emissão;
- As emissões pertinentes de documentos apropriados estejam disponíveis em todos os locais onde são executadas operações essenciais para o funcionamento efetivo do SGQ do Tribunal de Justiça de Alagoas;
- Documentos não válidos e/ou obsoletos sejam prontamente removidos de todos os pontos de emissão ou uso, ou, de alguma forma, garantidos contra o uso não intencional;
- Quaisquer documentos obsoletos retidos por motivos legais e/ou preservação do conhecimento sejam adequadamente identificados.

O Tribunal de Justiça de Alagoas entende que os seguintes documentos afetam a qualidade dos serviços prestados e, por esta razão, possuem controle especificado em procedimento:

- Manual do SGQ;
- Procedimentos e documentos do SGQ;
- Formulários e Registros;
- Normas NBR ISO 9001:2015;
- Normas regulamentares.

As alterações em documentos são analisadas criticamente e aprovadas pela mesma função que aprovou o original. Para todo processo de alteração, é garantido que todas as informações básicas pertinentes estão disponíveis para subsidiar as análises. Os documentos são analisados criticamente e reaprovaos, quando necessário.

A natureza das alterações é identificada no próprio documento.⁴

7.5.4. Controle de Registros do SGQ

O Tribunal de Justiça de Alagoas define controles para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros do SGQ conforme diretrizes deste capítulo e D.APMP.01.

São considerados registros todos os resultados documentados que comprovam a execução de procedimentos conforme as normas NBR ISO 9001:2015, incluindo registro de fornecedores. Os registros são mantidos em condições adequadas para uma pronta recuperação, quando necessário, garantindo-se sua integridade e legibilidade.

⁴ - Ressalta-se que no ambiente jurídico nem sempre a versão atual de normas legais é a adequada ao caso concreto por conta do Princípio do “*Tempus Regit Actum*”. Portanto, cabe ao colaborador verificar a pertinência da legislação adequada ao caso.

- O Controle de documentos externos é realizado através do site da Presidência da República (www.planalto.gov.br), STF (www.stf.jus.br), STJ (www.stj.jus.br), TJAL (www.tjal.jus.br), CNJ – jurisprudência unificada (www.cnj.jus.br), www.gabinetecivil.al.gov.br.



Processo

Código

Folha nº

Gestão Estratégica

D.APMP.02

13/17

O Gerente do Sistema é responsável por controlar todos os registros (inclusive eletrônicos), possuindo para tanto um documento D.APMP.01 (Controle de Registros da Qualidade) que contém as seguintes diretrizes:

- a) Código: indicar o código do registro;
- b) Identificação: indicar o nome do registro;
- c) Armazenamento: local onde se encontra o registro (área);
- d) Proteção: forma utilizada para arquivamento (suporte);
- e) Recuperação: forma pela qual os registros são organizados e quem pode consultar os registros e arquivos protegidos;
- f) Meio de Armazenamento: forma pela qual os registros são arquivados;
- g) Tempo de retenção: quanto tempo o registro ficará disponível para consulta mediante o SGQ;
- h) Disposição: destino do registro após o tempo de retenção.

8. OPERAÇÃO

8.1. Planejamento da realização do produto

A Direção do Tribunal de Justiça de Alagoas determina e provê recursos para o SGQ. Estes recursos se aplicam ao gerenciamento dos processos e rotinas de trabalho, assim como necessidades de melhoria da eficácia do SGQ e aumento da satisfação do cliente. Nas reuniões de análise crítica são definidos os recursos a serem utilizados ao longo do período seguinte para novos processos ou estrutura física. A identificação e fornecimento dos recursos necessários ao dia-a-dia de trabalho são responsabilidade da Gerência do SGQ.

8.2. Requisitos para produtos e serviços

8.2.1. Comunicação com o cliente

O Tribunal de Justiça de Alagoas determina e toma providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a:

- a) Informações sobre o serviço;
- b) Tratamento de consultas, pedidos;
- c) Realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

8.2.2. Determinação dos requisitos relacionados ao produto

O Tribunal de Justiça de Alagoas determina os requisitos relacionados ao produto no contato com o cliente e no planejamento e controle de cada processo de acordo com os procedimentos do processo Jurídico, incluindo:

- a) Os requisitos especificados pelo cliente;
- b) Requisitos não declarados pelo cliente, mas importantes;
- c) Requisitos legais;
- d) Qualquer requisito adicional determinado pela Direção.

8.2.3. Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto

O Tribunal de Justiça de Alagoas analisa criticamente os requisitos relacionados aos serviços antes de assumir o compromisso de fornecer um determinado serviço, de acordo com os procedimentos e documentos jurisdicionais para assegurar que:

- a) Os requisitos estão bem definidos;
- b) Os requisitos de pedido que defiram daqueles previamente manifestados estão resolvidos;
- c) A instituição tem a capacidade para atender aos requisitos definidos.

Processo

Código

Folha nº

Gestão Estratégica

D.APMP.02

14/17

8.2.4. Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

O Tribunal de Justiça de Alagoas assegura que registros pertinentes sejam mantidos, e que pessoas pertinentes sejam alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para produtos e serviços forem mudados.

8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

O requisito de Projeto e Desenvolvimento não é aplicável ao Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas.

8.4. Aquisição

8.4.1. Processo de aquisição

O Tribunal de Justiça de Alagoas assegura que os produtos e serviços adquiridos estejam em conformidade com os requisitos especificados de aquisição.

O Tribunal de Justiça de Alagoas avalia e seleciona fornecedores com base na sua capacidade em fornecer produtos e serviços de acordo com os requisitos da organização.

8.4.2. Informações de aquisição

Aquisições de produtos e serviços são realizadas de acordo com os procedimentos: P.DCAQ.01, P.DCAQ.02, P.DCAQ.03, P.DCAQ.04, P.DCAQ.05 e P.DCAQ.06.

As informações de aquisição descrevem claramente os produtos e serviços a serem adquiridos a fim de não gerar dúvidas junto aos fornecedores.

O Tribunal de Justiça de Alagoas assegura a adequação dos requisitos de aquisição especificados antes da sua comunicação ao fornecedor.

8.4.3. Verificação do produto adquirido

Os produtos e serviços adquiridos são inspecionados adequadamente a fim de se assegurar que atendam aos requisitos especificados.

8.5. Produção e fornecimento de serviço

8.5.1. Controle de produção e fornecimento de serviço

O Tribunal de Justiça de Alagoas planeja e realiza a produção e o fornecimento de seus serviços sob condições controladas, incluindo:

- a) Descrição das características dos produtos e serviços;
- b) Disponibilização de procedimentos documentados;
- c) Implementação de medição e monitoramento definidos nos procedimentos operacionais.

8.5.2. Identificação e rastreabilidade

Os documentos são identificados e controlados de acordo com os próprios procedimentos operacionais.

8.5.3. Propriedade do cliente ou provedores externos

O Tribunal de Justiça de Alagoas considera como propriedade do cliente as suas informações pessoais e garante adequado controle.

Processo

Código

Folha nº

Gestão Estratégica

D.APMP.02

15/17

8.5.4. Preservação do produto

O Tribunal de Justiça de Alagoas mantém métodos adequados para garantir que todos os produtos tenham correto manuseio, estocagem e acondicionamento, impedindo que estes se danifiquem ou se deteriore, e considerando todas as etapas da movimentação.

8.5.5. Atividades de Pós-entrega

O Tribunal de Justiça de Alagoas atende aos requisitos para atividades pós-entrega associadas com os serviços. Na determinação da extensão das atividades pós-entrega requeridas, o Tribunal de Justiça de Alagoas considera:

- a) os requisitos estatutários e regulamentares;
- b) as consequências indesejáveis potenciais associadas com seus produtos e serviços;
- c) a natureza, uso e o tempo de vida pretendido de seus produtos e serviços;
- d) requisitos do cliente;
- e) retroalimentação de cliente.

8.5.6. Controle de mudanças

O Tribunal de Justiça de Alagoas analisa criticamente e controla mudanças para provisão de serviços na extensão necessária para assegurar continuamente conformidade com requisitos.

O Tribunal de Justiça de Alagoas registra em ata a descrição dos resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrentes da análise crítica.

8.6. Liberação de Produtos e serviços

O Tribunal de Justiça de Alagoas possui procedimentos para a atividade de inspeção com o objetivo de verificar o atendimento aos requisitos especificados para o produto.

As inspeções de processo aplicáveis são os acompanhamentos dos indicadores de monitoramento definidos nos mapas de controle de processos.

Todos os serviços somente são entregues quando todas as atividades especificadas nos procedimentos tenham sido satisfatoriamente completadas e os registros disponíveis.

8.7. Controle de saídas Não conformes

O Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas possui procedimentos documentados para assegurar que o serviço não conforme aos requisitos especificados tenha prevenida e controlada sua utilização ou instalação não intencional - P.APMP.03 (Controle de Serviço Não Conforme e Ação Corretiva).

Todos os registros de Não Conformidade devem conter a disposição imediata e o responsável pela tomada de ação, se aplicável. Estes registros são levados a Gerência para a tomada de ações corretivas, quando necessário.

9. Avaliação de Desempenho

9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.1. Generalidades

O Tribunal de Justiça de Alagoas possui métodos documentados para monitorar os resultados dos processos e determinar a conformidade ou não com os requisitos do cliente. Os resultados destas medições formam uma base para determinar oportunidades de melhoria. O detalhamento do monitoramento dos processos encontra-se nos procedimentos ligados a cada um dos processos. Os indicadores para este monitoramento estão detalhados nos gráficos de planejamentos dos processos e acompanhados no documento de objetivos e comprometimento com a gestão da qualidade - D.APMP.03.

Processo	Código	Folha nº
	Gestão Estratégica	D.APMP.02

O Tribunal de Justiça de Alagoas define e implementa processos de medição, análise e melhoria como meio de demonstrar que os produtos, serviços e processos estão adequados aos requisitos especificados.

Os principais resultados e registros decorrentes das atividades de medição e monitoramento dos processos são analisados pela Alta Direção para a melhoria contínua. Todos os critérios e indicadores para o monitoramento dos processos e produtos do Tribunal de Justiça de Alagoas são determinados no documento de objetivos e comprometimento com a Gestão da qualidade - D.APMP.03.

9.1.2. Satisfação dos Clientes

O Tribunal de Justiça de Alagoas realiza periodicamente pesquisa para avaliação da satisfação dos seus clientes. Os resultados da pesquisa são compilados e analisados nas Reuniões de Análise Crítica pela Alta Direção a fim de se monitorar o índice de satisfação e tomar as ações necessárias.

No caso de verificação de baixa no índice de satisfação dos clientes são tomadas as ações corretivas adequadas através da abertura de FAC's - F.APMP.01 (Formulário de Ação Corretiva - FAC).

Os FAC's são as medidas para estabelecer melhorias internas e já contemplam a verificação da eficácia.

9.1.3. Análise e Avaliação

A análise de dados é estabelecida como um meio de determinar oportunidade de melhoria. Vários pontos de coleta de dados existem nos processos do Tribunal de Justiça de Alagoas, incluindo: resultados de avaliação de clientes, auditorias internas, ações corretivas, reclamações de clientes, qualificação de fornecedores, indicadores de processo e de produto, etc. É responsabilidade de cada colaborador abrir ações corretivas para aprimorar seus processos tendo como base à análise de dados.

A cada Reunião de Análise Crítica da Alta Direção são estudadas as necessidades de análise de novos dados e aplicação de técnicas estatísticas.

9.2. Auditoria Interna

O Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas possui procedimento (P.APMP.02 - Auditoria Interna) para o planejamento e implementação de auditorias internas para verificar se as atividades do sistema e respectivos resultados estão em conformidade com as disposições planejadas, adequados à norma de referência e para determinar a eficácia do Sistema de Gestão.

As auditorias internas podem ser realizadas no Sistema de Gestão completo ou separadamente nos processos, sendo programadas com base na situação atual da instituição e executadas por pessoal qualificado e independente daquele que tem responsabilidade direta pela atividade auditada. Cada um dos processos é auditado pelo menos uma vez ao ano.

Os resultados das auditorias são registrados e levados ao conhecimento dos servidores e da Direção por meio do Relatório de Auditoria Interna (F.APMP.06).

Os Registros de auditoria incluem: atividades, área e processos auditados; não conformidades encontradas; estado das ações pendentes da última auditoria e recomendações para melhoria.

As não conformidades encontradas são tratadas por meio de abertura de FAC - F.APMP.01.

Os procedimentos de ação corretiva são usados para acompanhar a implantação e eficácia das ações corretivas tomadas a partir dos relatórios de auditoria interna.

9.3. Análise Crítica da Direção

Anualmente são planejadas e realizadas reuniões para Análise Crítica da Direção. Desta reunião devem fazer parte o Representante da Direção, o Presidente e os Gestores. Outros colaboradores podem ser convidados.

Processo Gestão Estratégica	Código	Folha nº
	D.APMP.02	17/17

Nesta reunião deverão ser tratados, entre outros, os seguintes assuntos:

- a) a situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 4) não conformidades e ações corretivas;
 - 5) resultados de monitoramento e medição;
 - 6) resultados de auditoria;
 - 7) desempenho de provedores externos;
- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades (ver 6.1);
- f) oportunidades para melhoria.

Nota: No caso de reuniões extraordinárias não será necessário analisar todos os tópicos acima citados.

Os resultados da análise crítica devem ser registrados de forma que fiquem claros a data, os participantes, os assuntos tratados e as decisões tomadas. De acordo com os assuntos, podem ser desenvolvidos planos de ação com ações relativas a:

- a) oportunidades de Melhoria da eficácia do Sistema de Gestão;
- b) redefinição de processos e respectivos responsáveis;
- c) necessidades de recursos;
- d) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade.

10. Melhoria

10.1. Melhoria Contínua

A melhoria contínua do Tribunal de Justiça de Alagoas é viabilizada por meio do uso sistemático das seguintes fontes de informação: Política da Qualidade, Objetivos e Metas, Análise de Dados, resultados de auditorias e Análise Crítica pela Alta Direção. Os mecanismos de auditoria interna e ação corretiva são usados para conseguir a melhoria.

10.2. Ação Corretiva

O Tribunal de Justiça de Alagoas executa ações corretivas para eliminar as causas de Não Conformidades, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das Não Conformidades encontradas. Existe o procedimento P.APMP.03 (Controle de Serviço Não Conforme e Ação Corretiva), documentado para essas ações.

Histórico de Alterações			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
04/01/2019	00	Validação pelo Gestor	Clóvis Gomes da Silva Correia