

Processo Gestão Estratégica	Código	Folha nº
	P.APMP.03	1/2

Fluxo	Responsável	Referência	Observação
1. Abrir uma Ação Corretiva	Todos	F.APMP.01	<p>Abrir uma Ação Corretiva por meio do F.APMP.01 (Formulário de Ação Corretiva - FAC) disponível no Portal TJAL (Gestão Estratégica > Qualidade > Sistema de Gestão da Qualidade > APMP - Gestão Estratégica), quando gerada por reclamação de partes interessadas, resultado de análises críticas, serviços não conformes ou auditorias, sempre que uma Não Conformidade ocorrer, ou no caso de reincidência de pequenos problemas.</p> <p>No FAC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - indicar a unidade demandante; - preencher os campos “descrição do problema”, “responsável pela descrição do problema” e “data”; - preencher os campos “ação imediata/disposição” com a ação que foi tomada para conter a Não Conformidade, “responsável pela tomada da ação” e “data”; - preencher os campos “verificação de similaridade”, “causa do problema”, “responsáveis pela análise”, “data” e “Ação Corretiva” proposta, discriminando a “ação” a ser tomada para evitar a ocorrência da Não Conformidade, o “responsável” pela sua execução e o “prazo”. - verificar a necessidade de revisão dos riscos mapeados para o processo onde ocorreu a Não Conformidade. - informar o método a ser utilizado para avaliação de eficácia no campo “método para avaliação de eficácia”, descrevendo os critérios para avaliar se as ações foram eficazes. <p>Após, enviar o FAC ao Escritório da Qualidade.</p> <p><u>Observar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - que serviço não conforme é um serviço no qual um ou mais dos requisitos estabelecidos não está presente; - a necessidade de avaliar a tomada de uma ação corretiva; - a necessidade de analisar criticamente uma reclamação quando a não conformidade for originada de reclamação do cliente.

Processo Gestão Estratégica	Código	Folha nº
	P.APMP.03	2/2

Fluxo	Responsável	Referência	Observação
2. Realizar o acompanhamento da implantação da Ação Corretiva	Coordenador da Qualidade	F.APMP.01/ F.APMP.02	<p>Verificar se a ação foi implantada, utilizando os formulários: F.APMP.01 (Formulário de Ação Corretiva - FAC) e F.APMP.02 (Controle de Ação Corretiva) como instrumentos de gestão.</p> <p>Definir, caso a ação não tenha sido implantada, um novo prazo para sua execução com o responsável, registrar e abrir novo FAC se for necessário.</p> <p>Definir, caso a ação tenha sido implantada, data para verificação da eficácia e registrar na planilha de controle.</p>
3. Realizar Análise Crítica da Ação Corretiva, para confirmação da implementação, eficácia, adequação e pertinência	Coordenador da Qualidade	F.APMP.01/ F.APMP.02	
4. Analisar os casos de Não Conformidades pendentes	Coordenador da Qualidade		

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