



Processo  <b>Gestão Estratégica</b>	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>1/18</b>

**Manual do Sistema de Gestão da Qualidade**

Aprovado por: Clóvis Gomes da Silva Correia  
Assessor-Chefe da Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário - APMP/ Gestor do processo "Gestão Estratégica"

Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão Estratégica</b>	<b>D.APMP.02</b>

## Sumário

1. ESCOPO	4
1.1. Generalidades	4
1.2. Aplicação / Escopo	4
2. REFERÊNCIA NORMATIVA	5
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	5
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	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	8
5.1. Liderança e comprometimento	8
5.1.1. Generalidades	8
5.1.2. Foco no cliente	8
5.2. Política da qualidade	8
5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	9
6. PLANEJAMENTO	9
6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades	9
6.2. Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los	10
6.3. Planejamento de mudanças	10
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	11
7.1.5. Recursos de monitoramento e medição	11
7.1.6. Conhecimento organizacional	11
7.2. Competência	11
7.3. Conscientização	11
7.4. Comunicação	11
7.5. Informação documentada	12
7.5.1. Generalidades	12
7.5.2. Manual do SGQ	12
7.5.3. Controle de informação documentada	12

Processo	Código	Folha nº
<b>Gestão Estratégica</b>	<b>D.APMP.02</b>	<b>3/18</b>

7.5.4. Controle de registros do SGQ	13
8. OPERAÇÃO	13
8.1. Planejamento e controle operacionais	13
8.2. Requisitos para serviços	13
8.2.1. Comunicação com o cliente	13
8.3. Projeto e desenvolvimento de serviços	14
8.4. Controle de processos e serviços providos externamente	14
8.5. Provisão de serviço	15
8.6. Liberação de serviços	15
8.7. Controle de saídas não conformes	15
9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	16
9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação	16
9.1.1. Generalidades	16
9.1.2. Satisfação dos clientes	16
9.1.3. Análise e avaliação	16
9.2. Auditoria interna	16
9.3. Análise crítica pela direção	17
10. MELHORIA	17
10.1. Melhoria contínua	17
10.2. Não conformidade e ação corretiva	17

Processo	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>4/18</b>

## Gestão Estratégica

### 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 Judiciais no âmbito da 3ª Vara Criminal de União dos Palmares, 10ª Vara Cível de Arapiraca - Família e Sucessões e 15ª Vara Cível da Capital - Execução Municipal.*

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 das Contratações** – Responsável por apoiar os procedimentos relacionados às contratações do Poder Judiciário de Alagoas.
- DAGP Gestão de Pessoas<sup>1</sup>** – Responsável por apoiar os procedimentos relacionados a realização de capacitações de servidores.
- 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 e estratégica.
- JUDI Gestão Judicial** – Responsável pela prestação dos serviços judiciais no âmbito do Poder Judiciário de Alagoas.
- DCAQ Gestão de Aquisições** – Responsável por contratar os serviços, produtos e equipamentos necessários para realização dos serviços do Poder Judiciário de Alagoas.
- DIAT Gestão de TI<sup>2</sup>** – 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 apoiar a gestão dos contratos, fiscalizar as aquisições e serviços e manter a infraestrutura predial.
- DGPC Gestão e Planejamento de Contratos** – Responsável por planejar e gerir os contratos de aquisições e serviços do Poder Judiciário de Alagoas.

Foram considerados aplicáveis aos processos deste Poder todos os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, com a exclusão dos itens 7.1.5 “Recursos de monitoramento e medição”, visto que a organização não necessita de nenhum instrumento de medição e monitoramento para validar os seus serviços e 8.3 “Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços”, visto que a instituição não pode modificar ou incluir novos serviços.

A exclusão do item 7.1.5 se deve ao fato de que as normas que instituíram a prestação dos serviços judiciais não estabeleceram a aplicação de recurso de monitoramento e medição para o fornecimento desse serviço público.

Quanto à exclusão do item 8.3 se deve ao fato de que os serviços judiciais são previstos em normas constitucionais e de organização judiciária que somente poderiam ser alteradas para agregação de novos serviços por meio de alteração constitucional.

<sup>1</sup> A Diretoria de Gestão de Pessoas possui o processo de "Planejamento e Realização de Capacitação de Servidores" executado pela Escola Superior da Magistratura do Estado de Alagoas – ESMAL, mas exerce controle sobre o mesmo através do monitoramento dos fluxos do processo e quanto às necessidades de atualização para sua validação.

<sup>2</sup> O Tribunal de Justiça de Alagoas possui o processo de manutenção de TI terceirizado, mas exerce controle sobre o mesmo através de sistema próprio.

Processo  <b>Gestão Estratégica</b>	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>5/18</b>

## 2. REFERÊNCIA NORMATIVA

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

## 3. TERMOS E DEFINIÇÕES<sup>3</sup>

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

**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 serviços 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 Poder Judiciário 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.

<sup>3</sup> - 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  <b>Gestão Estratégica</b>	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>6/18</b>

**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.

**Serviço** – Resultado de atividades ou processos.

**Serviço Não Conforme** – Serviço 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.

**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. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

### 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<sup>4</sup> registrada no planejamento estratégico do Poder Judiciário de Alagoas.

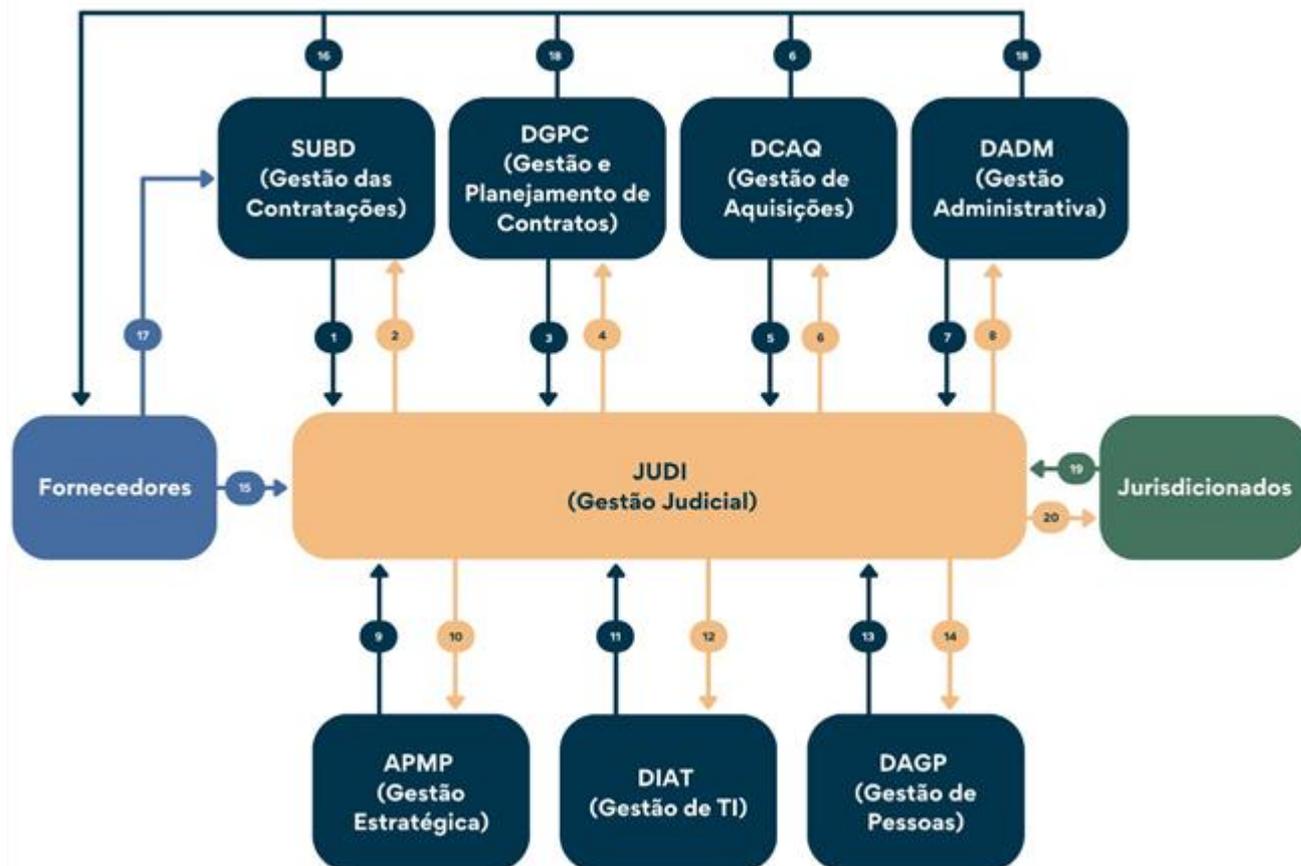
### 4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

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. Tais requisitos são traduzidos como fatores críticos de sucesso registrados no planejamento estratégico do Poder Judiciário 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.

<sup>4</sup> Análise SWOT ou Análise FOFA é uma técnica de planejamento estratégico utilizada para auxiliar pessoas ou organizações a identificar forças, fraquezas, oportunidades, e ameaças.



### Legenda:

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

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.

Processo	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>8/18</b>

## **Gestão Estratégica**

O detalhamento do gerenciamento dos processos são apresentados no controle de processos e detalhados em procedimentos operacionais.

## **5. LIDERANÇA**

### **5.1. Liderança e comprometimento**

#### **5.1.1. Generalidades**

A Alta Direção garante que os processos são definidos, projetados, controlados e gerenciados tendo como base o foco no cliente. A Alta 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:

- a) criação de ambiente para conscientização e alcance dos requisitos do cliente;
- b) assegurando que a política e os objetivos da qualidade sejam estabelecidos para o sistema e que sejam compatíveis com o contexto e o direcionamento estratégico da organização (missão, visão e valores institucionais);
- c) estabelecimento de normativos internos<sup>5</sup> para o alcance das metas e consequente cumprimento dos objetivos estratégicos da organização (D.APMP.03 - Objetivos e Comprometimento com a Gestão da Qualidade);
- d) responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- e) assegurando a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização;
- f) promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;
- g) assegurando que os recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade estejam disponíveis;
- h) comunicando a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade;
- i) assegurando que o sistema de gestão da qualidade alcance seus resultados pretendidos;
- j) engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- k) promovendo melhoria;
- l) apoiando outros papéis pertinentes da gestão ao 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.

#### **5.1.2. Foco no cliente**

O Tribunal de Justiça de Alagoas possui um processo formal de "Pesquisa de Satisfação Externa dos Usuários" (P.APMP.05), através do qual avalia as necessidades de melhoria na prestação dos seus serviços.

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

## **5.2. Política da qualidade**

A política da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas foi criada por Comitê da Qualidade, aprovada pela Alta Direção e validada em documento específico (D.APMP.08 - Política da Qualidade).

<sup>5</sup> Para o referido alcance foram estabelecidos, dentre outros, os seguintes normativos internos: Resolução TJAL 01/2012 e suas respectivas alterações; Resolução TJAL 07/2021 e suas respectivas alterações; Resolução TJAL 05/2018; Resolução TJAL 06/2018 e suas respectivas alterações; Resolução TJAL 11/2018; Resolução TJAL 06/2019 e suas respectivas alterações; Ato Normativo TJAL 02/2020.

O Tribunal de Justiça de Alagoas garante que a 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 Alta 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. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

A Alta Direção estabeleceu um Sistema de Gestão da Qualidade como meio de assegurar que os serviços 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 da Consequência, 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	2	4	8	16
	Improvável	2	4	8	16	32
	Possível	3	6	12	24	48
	Provável	4	8	16	32	64
	Quase certo	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		

*Esta cópia quando impressa será considerada não controlada*

Processo

Código

Folha nº

**Gestão Estratégica**

**D.APMP.02**

**10/18**

## 6.2. Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

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

Os processos possuem indicadores de desempenho, que são definidos pela Alta 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 "Objetivos e Comprometimento com a Gestão da Qualidade" (D.APMP.03).

Na Análise Crítica da Alta Direção são definidos ou revisados os objetivos, indicadores e metas para a gestão da Qualidade do Poder Judiciário de Alagoas. Nas análises críticas são levados em conta os fatores internos e externos à organização para a revisão e estabelecimento de novos objetivos.

Os indicadores são atualizados pela Gerência do SGQ e não há periodicidade fixa. Sendo apresentados nas 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, registrados em listas de presenças e reuniões.

## 6.3. Planejamento de mudanças

A organização 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, e ficam registradas em Formulário específico.

O Tribunal de Justiça de Alagoas considerará:

- a) o propósito das mudanças e suas potenciais consequências;
- b) a integridade do sistema de gestão da qualidade;
- 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 a implementação destas serão registradas em formulário específico.

## 7. APOIO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

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

#### 7.1.3. Infraestrutura

O Tribunal de Justiça de Alagoas determina, provê e mantém a infraestrutura necessária para operação dos seus processos e para alcançar a conformidade dos serviços, de acordo com procedimentos documentados do processo de Gestão Administrativa (DADM).

Processo	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>11/18</b>

## **Gestão Estratégica**

### **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.

### **7.1.5. Recursos de monitoramento e medição**

O requisito de Recursos de monitoramento e medição não é aplicável ao Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça de Alagoas.

### **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 documentos específicos.

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 “Gestão de Pessoas (DAGP)” que estabelece as diretrizes para o atendimento às necessidades de capacitação dos servidores. Este processo se encontra detalhado nos documentos de controle de processo.

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

## **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 Alta 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.

Processo	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>12/18</b>

## **Gestão Estratégica**

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:

- Declaração formalizada da política da qualidade e dos objetivos em documentos do sistema de gestão;
- Manual do SGQ;
- Procedimentos documentados e documentos requeridos pelos padrões de referência utilizados e citados no capítulo 2;
- Documentos necessários para o planejamento, operação e controle dos processos;
- 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/ Gestor do processo "Gestão Estratégica", através da identificação no início do mesmo.

**Revisão:** qualquer revisão no Manual deve ser analisada criticamente e aprovada pelo gestor do processo "Gestão Estratégica". A revisão deverá seguir critérios estabelecidos no P.APMP.01.

**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 informação documentada**

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 e adequados para uso onde e quando eles forem necessários;
- Documentos obsoletos sejam prontamente removidos de todos os pontos de emissão ou uso, ou, de alguma forma, garantidos contra o uso não intencional.

Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão Estratégica</b>	<b>D.APMP.02</b>

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 reaprovados, quando necessário.

As alterações são identificadas no próprio documento.<sup>6</sup>

#### 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. Os registros são mantidos em condições adequadas para uma pronta recuperação, quando necessário, garantindo-se sua integridade e legibilidade.

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:

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

## 8. OPERAÇÃO

### 8.1. Planejamento e controle operacionais

A Alta Direção do Tribunal de Justiça de Alagoas planeja, implementa, controla os processos necessários para atender aos requisitos 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 com a Alta Direção são definidos os recursos a serem utilizados ao longo do período seguinte para novos processos ou estrutura física. A identificação dos recursos necessários ao SGQ são responsabilidade da Gerência do Sistema.

### 8.2. Requisitos para 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:

- Informações sobre o serviço;
- Tratamento de consultas, pedidos;

<sup>6</sup> - 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 pela Divisão de Qualidade e por meio do site da Presidência da República ([www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br)), do site do Conselho Nacional de Justiça/CNJ ([www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)), do portal de Compras do Governo Federal ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)), do Portal do Gabinete Civil do Estado de Alagoas ([www.gabinetecivil.al.gov.br](http://www.gabinetecivil.al.gov.br)) e Portal do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas ([www.tceal.tc.br/](http://www.tceal.tc.br/)).

Processo  <b>Gestão Estratégica</b>	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>14/18</b>

c) Realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

### 8.2.2. Determinação dos requisitos relacionados aos serviços

O Tribunal de Justiça de Alagoas determina os requisitos relacionados aos serviços no contato com o cliente e no planejamento e controle de cada processo de acordo com os procedimentos do processo "Gestão Judicial", incluindo:

- Os requisitos especificados pelo cliente;
- Requisitos não declarados pelo cliente, mas importantes;
- Requisitos legais;
- Qualquer requisito adicional determinado pela Alta Direção.

### 8.2.3. Análise crítica dos requisitos relacionados aos serviços

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 relacionados ao processo "Gestão Judicial" para assegurar:

- Requisitos especificados pela Organização;
- Requisitos de pedido diferentes daqueles previamente expressos sejam resolvidos;
- Que a instituição tem a capacidade para atender aos requisitos definidos.

### 8.2.4. Mudanças nos requisitos para os serviços

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

## 8.3. Projeto e desenvolvimento de serviços

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

## 8.4. Controle de processos e serviços providos externamente

### 8.4.1. Generalidades

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

O Tribunal de Justiça de Alagoas determina os controles a serem aplicados aos serviços de provedores externos incorporados nos serviços da organização.

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

### 8.4.2. Tipo e extensão do controle

O Tribunal de Justiça de Alagoas: assegura que os serviços providos externamente não afetem de forma adversa a capacidade da organização de entregar serviços conformes; assegura que processos providos externamente permaneçam sob o controle do sistema de gestão da qualidade; determina os controles a serem aplicados aos provedores externos e aqueles a serem aplicados às saídas resultantes; determina a verificação, ou outra atividade, necessária para garantir que os processos e serviços providos externamente atendam a requisitos.

### 8.4.3. Informação para provedores externos

O Tribunal de Justiça de Alagoas: assegura a suficiência de requisitos antes de sua comunicação para o provedor externo; comunica aos provedores externos os requisitos para os processos e serviços a serem providos.

Processo  <b>Gestão Estratégica</b>	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>15/18</b>

## 8.5. Provisão de serviço

### 8.5.1. Controle de provisão de serviço

O Tribunal de Justiça de Alagoas planeja e fornece seus serviços sob condições controladas, incluindo:

- Descrição das características dos serviços;
- Disponibilização de procedimentos documentados;
- Os resultados a serem alcançados.

### 8.5.2. Identificação e rastreabilidade

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

### 8.5.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

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

### 8.5.4. Preservação

O Tribunal de Justiça de Alagoas preserva a provisão de serviços na extensão necessária para assegurar conformidade com requisitos.

### 8.5.5. Atividades 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:

- os requisitos estatutários e regulamentares;
- as consequências indesejáveis potenciais associadas com seus serviços;
- a natureza, uso e o tempo de vida pretendido de seus serviços;
- requisitos do cliente;
- retroalimentação do 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 ou por meio de regulamentação específica (Ato Normativo, Resolução, Portaria) os resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrentes da análise crítica.

## 8.6. Liberação de serviços

O Tribunal de Justiça de Alagoas possui procedimentos para a prestação dos serviços com o objetivo de atender aos requisitos especificados para os serviços.

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).

Processo  <b>Gestão Estratégica</b>	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>16/18</b>

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 no documento de objetivos e comprometimento com a gestão da qualidade - D.APMP.03.

O Tribunal de Justiça de Alagoas mede, analisa e proporciona melhorias como meio de demonstrar que os 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 indicadores para o monitoramento dos processos e serviços 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 de melhorias adequadas.

#### 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 processos e de serviços, etc. É responsabilidade de cada colaborador abrir ações corretivas para aprimorar seus processos tendo como base a análise de dados.

### 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 Alta 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.

*Esta cópia quando impressa será considerada não controlada*

Processo  <b>Gestão Estratégica</b>	Código	Folha nº
	<b>D.APMP.02</b>	<b>17/18</b>

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 pela direção

Anualmente são planejadas e realizadas reuniões para Análise Crítica da Alta Direção. Desta reunião fazem parte o Presidente do Tribunal de Justiça, Juiz Auxiliar da Presidência, gestores, dentre outros do staff da Presidência, considerados relevantes. Outros colaboradores podem ser convidados.

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

- a) a situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela Alta 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 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;
- f) oportunidades para melhoria.

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. Não conformidade e 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.

Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão Estratégica</b>	<b>D.APMP.02</b>

Histórico de Alterações			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
04/01/2019	00	Validação pelo Gestor	Clóvis Gomes da Silva Correia
02/09/2019	01	Atualizações realizadas nos itens: 1.2. Aplicação / Escopo; 4.1. Entendendo a organização e seu contexto; 6.1. Ações para Abordar Riscos e Oportunidades e 8.5.6. Controle de mudanças.	Clóvis Gomes da Silva Correia
30/12/2019	02	Atualização realizada no item 1.2. Aplicação / Escopo, com a inclusão de nota explicativa no subitem b) DAGP Gestão de Pessoas.	Clóvis Gomes da Silva Correia
27/02/2020	03	Exclusão da declaração da Política da Qualidade, tendo em vista a necessidade de sua atualização, bem como a criação de documento específico com a sua definição para fins de controle próprio. Atualização em alguns dos itens constantes no Manual objetivando sua harmonização com a NBR ISO 9001:2015.	Clóvis Gomes da Silva Correia
10/12/2020	04	Atualização do escopo do SGQ, com a exclusão de unidade que compõe o processo "gestão judicial".	Clóvis Gomes da Silva Correia
09/03/2022	05	Atualização do escopo do SGQ, com a exclusão de unidade que compõe o processo "gestão judicial".	Clóvis Gomes da Silva Correia
03/10/2022	06	Atualização realizada no item 1.2. Aplicação / Escopo, com a inclusão do novo processo DGPC "Gestão e Planejamento de Contratos", e a redefinição dos processos SUBD e DADM. Atualização realizada no item 4. Contexto da Organização, com a inclusão de nota explicativa no subitem 4.1) Entendendo a organização e seu contexto (análise de SWOT), e o redesenho/ redefinição da legenda da sequência e interação dos processos do SGQ no subitem 4.3). Atualização da nota explicativa elencada no subitem 5.1.1. Generalidades do item 5. Liderança. Atualização da nota explicativa elencada no subitem 7.5.3. Controle de informação documentada do item 7. Apoio.	Clóvis Gomes da Silva Correia