



MANUAL DA QUALIDADE

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	1/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



SUMÁRIO

1. Introdução.....	4
1.1. Aplicação.....	4
2. Referência normativa	4
3. Termos e definições	4
4. Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).....	6
4.1. Requisitos gerais.....	6
4.2. Requisitos de documentação.....	8
4.2.1 Apresentação.....	8
4.2.2 Manual da Qualidade (MQ).....	8
4.2.3 Controle de documentos.....	8
4.2.4 Controle de registros.....	9
5. Responsabilidade da Direção.....	9
5.1. Comprometimento da Direção.....	9
5.2. Foco no cliente.....	9
5.3. Política da Qualidade.....	10
5.4. Planejamento.....	10
5.4.1 Objetivos da qualidade.....	10
5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade.....	10
5.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação.....	10
5.5.1 Responsabilidade e autoridade.....	10
5.5.2 Representante da Direção.....	12
5.5.3 Comunicação interna.....	12
5.6. Análise crítica pela Direção.....	13
5.6.1 Generalidade.....	13
5.6.2 Entradas para a análise crítica.....	13
5.6.3 Saídas da análise crítica.....	14
6. Gestão de Recursos.....	14
6.1. Fornecimento de recursos.....	14
6.2. Recursos Humanos.....	14
6.2.1 Generalidade.....	14
6.2.2 Competência, conscientização e treinamento.....	14
6.3. Infra-estrutura.....	15
6.4. Ambiente de trabalho.....	15
7. Realização do Produto.....	15
7.1. Planejamento da realização do produto.....	15
7.2. Processos relacionados ao cliente.....	15
7.2.1 Determinação de requisitos relacionados aos produtos.....	15
7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto.....	15
7.2.3 Comunicação com o cliente.....	15
7.3. Projeto e desenvolvimento.....	16
7.4. Aquisição.....	16
7.4.1 Processo de aquisição.....	16
7.4.2 Informações de aquisição.....	16

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	2/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



7.4.3 Verificação do produto adquirido.....	17
7.5. Produção e fornecimento de serviço.....	17
7.5.1 Controle de produção e fornecimentos de serviços.....	17
7.5.2 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço.....	17
7.5.3 Identificação e rastreabilidade.....	17
7.5.4 Propriedade do Cliente.....	17
7.5.5 Preservação do produto.....	18
7.6. Controle de Dispositivos de monitoramento e medição.....	18
8. Medição, análise e melhoria.....	18
8.1. Generalidade.....	18
8.2. Monitoramento e Medição.....	18
8.2.1 Satisfação do Cliente.....	18
8.2.2 Auditoria interna.....	18
8.2.3 Medição e monitoramento de processos.....	19
8.2.4 Medição e monitoramento de produto.....	19
8.3. Controle de produto não-conforme.....	19
8.4. Análise de Dados.....	19
8.5. Melhoria.....	20
8.5.1 Melhoria Contínua.....	20
8.5.2 Ação Corretiva.....	20
8.5.3 Ação Preventiva.....	20
9. Alterações.....	20
10. Anexos.....	21

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	3/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

1. INTRODUÇÃO

Em 2005, na gestão do Exmo. Desembargador Elcy Santos de Melo, foi firmado o compromisso de implantação neste Tribunal Regional Eleitoral de Goiás de um programa de gestão da qualidade.

Assim, foram empreendidos esforços no sentido de trazer à existência um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) adequado aos requisitos da norma NBR ISO 9001:2008, com contornos delineados para atender de forma programada, gradativa, contínua e eficaz às expectativas dos nossos cidadãos, proporcionando em sua estrutura e concepção a elevação da qualidade dos serviços aqui prestados.

1.1. Aplicação

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) neste Tribunal abrange o macroprocesso de: protocolização, autuação e distribuição dos processos nas classes processuais de habeas corpus, mandado de segurança, medida cautelar e recursos eleitorais das decisões judiciais de 1º grau de jurisdição.

À exceção dos requisitos da Norma de Referência 7.3, 7.5.2 e 7.6, todos os demais são aplicados no SGQ.

As justificativas estão previstas nos respectivos itens que não são aplicáveis.

2. REFERÊNCIA NORMATIVA

O SGQ, como definido neste Manual, é baseado na NBR ISO 9001:2008, a qual cancela e substitui a Norma NBR ISO 9001:2000.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Análise Crítica do SGQ	Avaliação formal do estado e adequação do SGQ em relação à Política e aos Objetivos da Qualidade.
Autuação	Ato inicial que dá forma ao processo ou procedimento. Materializa-se na constituição dos chamados autos, que seguem instruídos com os documentos em que se funda o pedido.
Distribuição	Ato pelo qual se promove o registro e a regular repartição das causas ajuizadas entre os juízes de

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	4/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



TERMO	DEFINIÇÃO
	igual jurisdição e competência.
Documentos Complementares (DC)	São documentos auxiliares que servem como orientadores para a operacionalização do SGQ. Ex: Regimento Interno, Resoluções, Portarias, etc.
Documentos Externos (DE)	São documentos emitidos fora do Tribunal. Ex: NBR ISO 9001:2008, legislação e referências bibliográficas.
Indicadores da Qualidade	Características mensuráveis por meio das quais é possível verificar a eficácia do Sistema.
Instruções de Trabalho (IT)	Documentos que detalham as atividades, referenciando materiais necessários e resultados esperados com a realização da tarefa.
Lista Mestra (LM)	Lista dos documentos, publicados na página da qualidade, em uso nas Unidades envolvidas no SGQ. O link do arquivo é identificado pela codificação, nome do documento, a data de aprovação e a versão atual.
Manual da Qualidade (MQ)	Documento que descreve as linhas gerais do SGQ, da Política e dos Objetivos da Qualidade, das Unidades envolvidas direta ou indiretamente no escopo, e, também, o compromisso em atender a cada um dos requisitos propostos.
Procedimentos de Sistema (PS)	Visam estabelecer os métodos aplicáveis para que as atividades sejam realizadas dentro de padrões gerais e uniformes de qualidade.
Protocolização	Consiste no registro de dados contidos na petição inicial e/ou processos apresentados em juízo.
Registros da Qualidade (RQ)	Documentos que fornecem evidências objetivas de atividades realizadas ou resultados obtidos e que comprovam a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	5/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

4.1. Requisitos gerais

O TRE/GO estabelece, documenta, implementa e mantém um Sistema, buscando a eficácia e melhoria contínua por meio da Política e dos Objetivos da Qualidade. O SGQ é estruturado nos macroprocessos: Responsabilidade da Direção, Gestão de Recursos, Realização do Produto e Medição, Análise e Melhoria, definindo os métodos e os critérios necessários para garantir a operacionalização e o controle efetivos do SGQ.

A descrição da seqüência e das interações desses processos assim como o macro-processo estão definidos no Anexo A.

Os recursos necessários à operação e ao monitoramento do SGQ são identificados e disponibilizados para sua aplicação.

Foram definidos os critérios de monitoramento e os indicadores de desempenho do macroprocesso, com a finalidade de se verificar se os objetivos estão sendo atingidos e implementar as ações necessárias para atingir os resultados planejados.

A correspondência entre os itens da Norma e a documentação do SGQ está descrita na Tabela de Referência Normativa, como segue:

Tabela de Referência Normativa		
Requisito da Norma	Documento	Observações
1. Objetivo 2. Referência normativa 3. Termos e definições	MQ	Descreve generalidades e abrangência de aplicação da norma, identificação de sua vigência e termos aplicáveis em sua última versão.
4. Sistema de gestão 4.1. Requisitos gerais	MQ	Apresentada a estrutura do SGQ.
4.2. Requisitos de Documentação	MQ PS 4.2.3 – Controle de documentos PS 4.2.4 – Controle de registro	Identificação dos documentos sobre os quais se exige o SGQ, sua forma de elaboração e aprovação, além do controle de sua manutenção e descarte.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	6/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



Tabela de Referência Normativa

Requisito da Norma	Documento	Observações
5. Responsabilidade da Direção	MQ	Nomeação dos RDs, compromisso da Administração, foco no cliente, definição e medição dos processos e suas inter-relações, comunicação, análise crítica.
6. Gestão de recursos	MQ	Ambiente de trabalho, infra-estrutura.
6.2. Recursos humanos	MQ	Capacitação.
7. Realização do produto 7.1. Planejamento da realização	MQ Instruções de Trabalho	Definição no item 5.4 do MQ, compreendem as atividades descritas no macrofluxo.
7.2. Processos relacionados ao cliente	MQ	Determinação e análise crítica de requisitos e comunicação com o cliente.
7.3. Projeto e desenvolvimento	Não se aplica.	Conferir justificativa constante no item 7.3.
7.4. Aquisição	MQ	Descrição de procedimentos para suprimento de insumos e treinamento que reflitam no desenvolvimento do produto/serviço.
7.5. Produção e serviços associados	MQ	Controle da produção e propriedade do cliente.
7.6. Controle de dispositivos de monitoramento	Não se aplica	Conferir justificativa constante no item 7.6.
8. Monitoramento, análise e melhoria 8.1. Generalidades	MQ	Manutenção de procedimentos voltados à demonstração da conformidade do produto/serviço e à garantia do SGQ e sua eficácia.
8.2. Monitoramento e medição	MQ PS 8.2 – Monitoramento e medição PS 8.2.2 – Auditoria interna	Satisfação do cliente.
8.3. Controle de produto não-conforme	MQ PS 8.3 – Controle de produto não-conforme	Identificação, registro e controle de não-conformidades.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	7/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



Tabela de Referência Normativa

Requisito da Norma	Documento	Observações
8.4. Análise de Dados	MQ	Reuniões do CSQ.
8.5. Melhoria	MQ PS 8.5 - Melhoria	Ações corretivas e preventivas.

4.2. Requisitos de documentação

4.2.1 Apresentação

Os documentos do SGQ são declarações expressas da política da qualidade e dos objetivos da qualidade, manual da qualidade, procedimentos documentados, documentos necessários ao TRE para assegurar o planejamento, a operação e controle eficazes de seus processos e registros requeridos pela Norma NBR ISO 9001:2008.

4.2.2 Manual da Qualidade (MQ)

O Manual da Qualidade objetiva descrever as linhas gerais do SGQ deste Tribunal, com base nos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008, e busca demonstrar a capacidade de atendimento aos requisitos do cliente.

Este Manual é de responsabilidade do Comitê da Qualidade e é emitido pelo Núcleo da Qualidade, ao qual cabe a posse, guarda do original, controle, disposição e a garantia de sua utilização.

Nele, descrevem-se a Política e os Objetivos da Qualidade, definem-se o escopo, as atribuições e as responsabilidades das Unidades envolvidas, bem como os requisitos e exclusões do SGQ. Esses elementos serão revisados sempre que se fizer necessário ou ordinariamente a cada ano.

A cada sucessão na presidência do Tribunal, o Comitê da Qualidade e/ou Núcleo da Qualidade apresentarão ao novo presidente o Sistema de Gestão da Qualidade. Nesta oportunidade, a Política e os Objetivos da Qualidade serão avaliados quanto aos propósitos da organização.

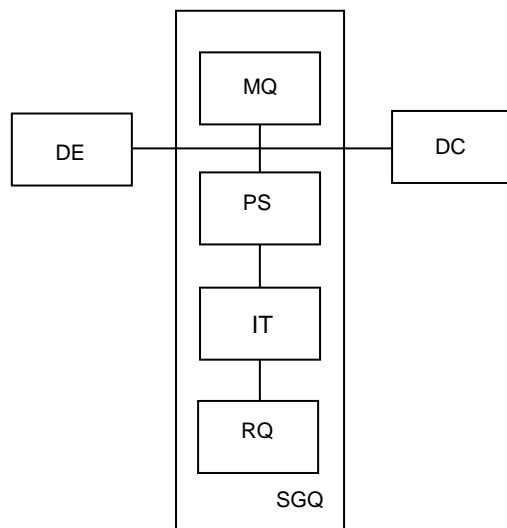
4.2.3 Controle de documentos

O controle de documentos está estabelecido e mantido no Procedimento Documentado - PS 4.2.3 - Controle de Documentos, quanto à elaboração, identificação, análise crítica, revisão, aprovação, reprodução, distribuição, e, ainda, ao

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	8/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

controle de obsolescência, à manutenção, guarda, utilização e implantação de documentos e de dados do SGQ, sendo garantido o acesso à versão atualizada dos documentos e de dados nos locais de trabalho. A documentação do SGQ obedece à seguinte hierarquia:



4.2.4 Controle de registros

Os registros da Qualidade são estabelecidos e mantidos no Procedimento Documentado - PS 4.2.4 - Controle de Registros, quanto à sua Identificação, Armazenamento, Proteção, Recuperação, Tempo de Retenção e Disposição, fornecendo evidências da conformidade e da efetiva operação do SGQ.

5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

5.1. Comprometimento da Direção

A Alta Direção está comprometida com o desenvolvimento, a implementação e a melhoria contínua do SGQ, demonstrados por meio do atendimento aos requisitos do cliente e regulamentares, do estabelecimento da Política e dos Objetivos da Qualidade, da realização de reuniões de análise crítica, da disponibilidade de recursos e da comunicação à organização, referente à importância da satisfação do cliente.

5.2. Foco no cliente

Os clientes externos deste escopo são os advogados e partes e, os internos, os Juízes Membros desta Corte e o Procurador Regional Eleitoral.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	9/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

5.3. Política da Qualidade

A Política da Qualidade, instituída em Portaria, encontra-se assim enunciada:
“Garantir o exercício efetivo da soberania popular, proporcionando ao cidadão serviços de qualidade, primando pela celeridade, eficácia e melhoria contínua”.

Dela decorrem os objetivos descritos no item 5.4.1.

5.4. Planejamento

5.4.1 Objetivos da qualidade

Da Política da Qualidade, extraem-se os seguintes objetivos, assim enunciados:

- a) garantir a satisfação dos clientes;
- b) buscar a celeridade dos serviços;
- c) obter a eficácia da realização do produto;
- d) assegurar a melhoria contínua do SGQ.

5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade

O planejamento do SGQ e os objetivos da qualidade são estabelecidos conforme a política, de maneira a assegurar o atendimento dos requisitos do produto e da integridade do Sistema, inclusive no caso de alterações.

Os indicadores referentes ao sistema são tratados e revistos nas reuniões de Análise de Dados e Análise Crítica.

5.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação.

5.5.1 Responsabilidade e autoridade

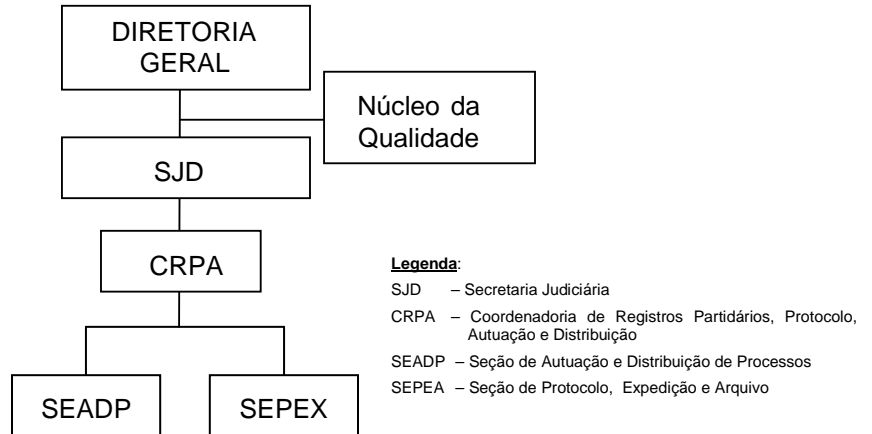
O Comitê e o Conselho da Qualidade são instituídos por Portaria. O Comitê da Qualidade é composto pelo Diretor Geral, pelos dirigentes das unidades que compõem o Conselho, pelo Representante da Direção e pelo Presidente do Núcleo da Qualidade. O Conselho da Qualidade é composto pelos gestores das unidades envolvidas no escopo.

Os componentes do Núcleo da Qualidade e o Representante da Direção são indicados dentre os servidores do quadro efetivo deste Tribunal.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	10/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

O organograma abaixo demonstra a organização funcional do SGQ:



Quadro abaixo apresenta as responsabilidades das Unidades que integram o SGQ em relação aos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008.

Matriz de responsabilidades do SGQ:

Requisitos da Norma	Comitê da Qualidade	Conselhos da Qualidade	Secretarias	Núcleo da Qualidade	Representante da Direção
4.1 a 4.2.1	●	-	-	⊙	⊙
4.2.2	●	-	-	⊙	-
4.2.3	⊙	⊙	⊙	●	⊙
4.2.4	⊙	⊙	⊙	●	⊙
5.1	●	⊙	⊙	⊙	⊙
5.2	●	⊙	-	⊙	-
5.3	●	⊙	⊙	⊙	⊙
5.4	●	⊙	-	⊙	⊙
5.5.1 a 5.5.2	●	-	⊙	-	-
5.5.3	⊙	⊙	⊙	●	⊙
5.6	●	⊙	-	⊙	⊙
6	●	⊙	⊙	⊙	⊙
7.1	-	●	-	⊙	⊙
7.2	-	●	-	⊙	⊙
7.3	Não se aplica.				

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	11/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



Requisitos da Norma	Comitê da Qualidade	Conselhos da Qualidade	Secretarias	Núcleo da Qualidade	Representante da Direção
7.4	-	⊙	●	-	-
7.5.1	-	●	⊙	-	-
7.5.2	Não se aplica.				
7.5.3 a 7.5.5	-	●	⊙	-	-
7.6	Não se aplica.				
8.1	●	⊙	-	⊙	⊙
8.2.1	-	●	⊙	⊙	-
8.2.2	-	-	-	●	⊙
8.2.3 a 8.2.4	-	●	-	⊙	⊙
8.3	-	●	-	⊙	⊙
8.4	-	●	-	⊙	⊙
8.5	●	⊙	⊙	⊙	⊙

Legenda:

- Responsável ⊙ Colaborador - Não se aplica

5.5.2 Representante da Direção

O Representante da Direção é designado por ato da Diretoria Geral.

Nos termos da norma de referência, o representante da Direção, independentemente de outras atribuições, é o responsável por:

- assegurar que os processos necessários ao SGQ sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- relatar à Alta Direção o desempenho do SGQ e qualquer necessidade de melhoria;
- garantir a promoção da conscientização dos requisitos do cliente em toda a organização.

5.5.3 Comunicação interna

As definições com relação à política de comunicação interna são de responsabilidade do Núcleo da Qualidade. A divulgação e comunicação relativas à eficácia do SGQ podem ser realizadas por meio dos indicadores de desempenho,

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	12/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

	MANUAL DA QUALIDADE	Codificação
		MQ

intranet, cartazes nas áreas do SGQ e/ou outros mecanismos que se fizerem necessários.

5.6. Análise crítica pela Direção

5.6.1 Generalidade

A análise crítica abrange a avaliação da eficácia do SGQ em atender aos requisitos da NBR ISO 9001:2008, à política e aos objetivos da qualidade estabelecidos no Manual da Qualidade.

A reunião de análise crítica do SGQ semestralmente ou, extraordinariamente, com pauta específica. A reunião é conduzida pelo Presidente do Comitê da Qualidade com registro na Ata da Reunião de Análise Crítica, e seguintes participantes:

- a) titulares das Secretarias envolvidas;
- b) pelo menos um dos membros do Conselho da Qualidade;
- c) pelo Representante da Direção;
- d) pelo menos um representante do Núcleo da Qualidade.

5.6.2 Entradas para a análise crítica

As entradas incluem decisões e ações conforme relacionadas:

- a) resultados de auditorias;
- b) realimentação do cliente;
- c) desempenho de processo e conformidade de produto;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores pela direção;
- f) mudanças que possam afetar o SGQ;
- g) recomendações para melhoria;
- h) análise crítica da política e objetivos da qualidade.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	13/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



5.6.3 Saídas da análise crítica

As saídas das reuniões de análise crítica da Direção incluem decisões e ações conforme relacionadas:

- a) recursos para o SGQ;
- b) melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente;
- c) melhoria da eficácia do SGQ.

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1. Fornecimento de recursos

Os recursos necessários à implantação, manutenção e melhoria do SGQ, bem como do aumento da satisfação do cliente, são garantidos pela administração por meio das reuniões de análise crítica e também de dados, de acordo com a competência e o nível organizacional.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1 Generalidade

A competência do pessoal executante das atividades que afetem o SGQ é garantida pela Administração, tendo como base a educação, o treinamento, as habilidades e experiências apropriadas.

6.2.2 Competência, conscientização e treinamento

A Administração garante as competências indispensáveis para o pessoal que executa o trabalho afeto à qualidade do produto por meio de treinamento, avaliações e controle dos registros de educação, habilidade e experiência, por meio da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP).

A avaliação de eficácia dos treinamentos será realizada pela chefia imediata do servidor que recebeu a capacitação, decorridos 02 meses da sua realização, através de formulário próprio.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	14/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

6.3. Infra-estrutura

As instalações prediais são monitoradas pela Secretaria de Administração e Orçamento (SAO), de maneira a garantir uma infra-estrutura adequada ao trabalho.

As Unidades do escopo mantêm estações de trabalho compostas de microcomputadores, mesas, telefones, impressoras e softwares adequados às exigências de cada setor. Cabe à Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) o gerenciamento constante dos sistemas, da rede, dos bancos de dados e a manutenção dos equipamentos de informática.

6.4. Ambiente de trabalho

Práticas relativas ao bem-estar, satisfação e motivação dos funcionários são avaliadas e melhoradas de maneira a garantir infra-estrutura adequada e ambiente de trabalho necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do produto.

7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1. Planejamento da realização do produto

O planejamento para realização do produto baseia-se na NBR ISO 9001:2008, compreendendo as atividades descritas no macroprocesso no item 10.1 e ainda, de acordo com o modelo de gestão contido no item 4.1 deste Manual.

A realização desses processos está disposta nas Instruções de Trabalho específicas do escopo.

7.2. Processos relacionados ao cliente

7.2.1 Determinação de requisitos relacionados aos produtos

Os requisitos do cliente são a celeridade e a garantia da conformidade na realização do produto e serão reavaliados por meio de pesquisas realizadas nos anos eleitorais.

7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto

O TRE possui rotinas de trabalho que garantem a análise dos requisitos relacionados ao produto, conforme especificado em 7.2.1.

7.2.3 Comunicação com o cliente

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	15/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



Os principais canais de comunicação com o cliente são: telefone, fax, correio convencional, correio eletrônico, internet, intranet e o balcão de atendimento.

Nas reuniões do Conselho da Qualidade são analisadas e tratadas sugestões e reclamações, encaminhando-se respostas aos clientes, realimentando, assim, o SGQ.

7.3. Projeto e desenvolvimento

As atividades do escopo são vinculadas, sujeitando-se ao ordenamento jurídico vigente e aos regulamentos emanados do Tribunal Pleno do TRE-GO.

Tal característica é incompatível com as descrições de projetos e desenvolvimento estabelecidos na norma ISO 9001:2008, em especial com as definições da NBR ISO 9000:2005 a respeito de projeto e desenvolvimento: “conjunto de processos que transformam requisitos em características especificadas ou na especificação de um produto, processo ou sistema”. Debaixo desse enfoque, a natureza dos processos desenvolvidos no escopo não contempla as atividades de projetos e desenvolvimento, justificando a exclusão do item.

7.4. Aquisição

7.4.1 Processo de aquisição

As unidades do Tribunal, qualificadas como fornecedores institucionais do SGQ, mantêm rotinas de trabalho próprias de modo a assegurar o suprimento de serviços, materiais e equipamentos, e solicitações de treinamentos necessários ao Sistema.

Essas unidades são avaliadas quanto à prestação dos seus serviços a cada quatro meses pelos servidores das áreas do escopo e núcleo da qualidade. As avaliações abaixo de 80% de satisfação devem ser levadas ao conhecimento do Diretor Geral, após ouvir a área avaliada.

7.4.2 Informações de aquisição

Cabe às áreas solicitantes elaborar as especificações das aquisições e serviços de acordo com suas necessidades e encaminhar aos setores competentes.

Independente da aquisição ser geral para o Tribunal, as áreas envolvidas com o escopo devem garantir que os produtos adquiridos atendam às especificações definidas.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	16/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

7.4.3 Verificação do produto adquirido

Cabe ao gestor da unidade solicitante assegurar que o produto adquirido atende aos requisitos de aquisição especificados no pedido antes do seu recebimento.

7.5. Produção e fornecimento de serviço

7.5.1 Controle de produção e fornecimentos de serviços

São mantidas Instruções de Trabalho a fim de assegurar que as atividades sejam executadas sob condições controladas que descrevem a característica do produto e que estão disponíveis para utilização das Unidades envolvidas no escopo.

Como fornecimento de serviço, o TRE proporciona, além da consulta ao andamento processual nas Coordenadorias da SJD, a consulta via Internet, ou, ainda, pelo e-mail dos clientes cadastrados.

As formas de acesso e pesquisa estão descritas no sítio do TSE.

As informações relevantes referentes aos serviços associados, oriundas de usuários são levadas, quando necessário, à apreciação em reunião de análise crítica do SGQ.

7.5.2 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço

A realização do processo desenvolve-se com monitoramento do produto ao longo de todas as etapas, as quais são permeadas pelo acompanhamento a partir de formulário específico que assegure a conformidade do produto antes da conclusão de cada fase de transição, sendo assim não é aplicável a validação dos processos de produção e fornecimento de serviço.

7.5.3 Identificação e rastreabilidade

São estabelecidos mecanismos próprios de cada unidade para identificação e rastreabilidade do insumo/produto de cada escopo.

7.5.4 Propriedade do Cliente

No escopo certificado, o produto fornecido pelo cliente é a petição inicial e demais peças que a instruem, constituindo, assim, os autos processuais, os quais são numerados, identificados e montados, objetivando a sua guarda e localização.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	17/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



O extravio ou dano, quando identificado, é registrado pela Unidade responsável, comunicando-se à parte prejudicada, adotando-se as demais providências para a regularização dos autos e retomada da sua tramitação.

7.5.5 Preservação do produto

São estabelecidos e mantidos os meios e métodos para manusear, embalar, armazenar e proteger os autos processuais.

7.6. Controle de Dispositivos de monitoramento e medição

Considerando que a natureza do processo desenvolvido no escopo, contém atividades manuais (tratamento de documentos e processos) e trabalho intelectual, não são aplicáveis dispositivos de medição e monitoramento na forma descrita pela Norma.

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1. Generalidade

O TRE mantém procedimentos documentados para monitoramento, medição, e análise do SGQ, com vista a demonstrar a conformidade do produto, assegurar a conformidade do SGQ e melhorar continuamente sua eficácia.

8.2. Monitoramento e Medição

8.2.1 Satisfação do Cliente

Esta Corte implementou e mantém pesquisa de satisfação de seus clientes internos e externos, com o objetivo de monitorar informações sobre a percepção do cliente quanto ao cumprimento de seus requisitos por parte das unidades envolvidas no escopo.

8.2.2 Auditoria interna

É estabelecido e mantido o Procedimento Documentado - PS 8.2.2 - Auditoria Interna - para a preparação e a realização das auditorias internas da qualidade, elaboração de relatório e acompanhamento da implementação das ações.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	18/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

As auditorias internas têm por objetivo determinar se o SGQ está implementado em conformidade com as disposições planejadas, com os requisitos da Norma de referência e com os requisitos do próprio SGQ.

As atividades de auditoria interna são executadas por pessoal qualificado e independente daqueles que têm responsabilidade direta pela área auditada.

Os resultados das auditorias internas são registrados em relatórios específicos e levados ao conhecimento dos responsáveis pelas áreas auditadas, e visam gerar ações corretivas e/ou preventivas. Tais relatórios servem, ainda, como fonte de informação para as reuniões de análise crítica.

8.2.3 Medição e monitoramento de processos

O TRE mantém o Procedimento Documentado - PS 8.2 - Monitoramento e Medição, para o monitoramento e medição dos processos, o que demonstra a capacidade de alcançar os resultados planejados.

8.2.4 Medição e monitoramento de produto

O monitoramento e medição do produto são realizados a fim de se verificar o atendimento de seus requisitos, de acordo com o TRE 8.2.

8.3. Controle de produto não-conforme

É estabelecido o Procedimento Documentado - PS 8.3 - Controle de Produto não Conforme, para identificação, análise crítica, disposição das não-conformidades e nova verificação, a fim demonstrar a conformidade com os requisitos e prevenir o uso ou a entrega não intencional.

8.4. Análise de Dados

Nas reuniões periódicas do Conselho da Qualidade é feita análise dos dados para demonstrar a adequação e a eficácia do SGQ, e avaliar onde podem ser realizadas melhorias. O registro é feito na Ata da Reunião de Análise de Dados e são analisadas, ainda, informações sobre:

- a) resultados da pesquisa de satisfação;
- b) índices de não-conformidade;
- c) Avaliação de fornecedores;

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	19/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

d) características e tendências dos processos e produtos.

8.5. Melhoria

8.5.1 Melhoria Contínua

O TRE busca melhorar continuamente a eficácia do SGQ, utilizando a política e os objetivos da qualidade, os resultados de auditorias, a análise de dados, as ações corretivas e preventivas e a análise crítica da administração.

É estabelecido e mantido o Procedimento Documentado PS 8.5 - Melhoria , para análise crítica de não-conformidades e implementação de ações corretivas e preventivas.

Mantêm-se controles para verificar a implementação e a eficácia das ações corretivas e preventivas.

As soluções adotadas devem agir, obrigatoriamente, sobre as causas dos problemas.

8.5.2 Ação Corretiva

As causas das não-conformidades reais, relacionadas aos serviços, processos e SGQ são investigadas, e as ações a serem adotadas são estabelecidas em função da magnitude do problema conforme disposições descritas no respectivo Procedimento Documentado - PS 8.5 - Melhoria.

8.5.3 Ação Preventiva

O TRE mantém Procedimento Documentado - PS 8.5 - Melhoria para a Ação Preventiva, o qual, define ações para eliminar as causas de não-conformidades potenciais, de forma a evitar sua ocorrência.

9. ALTERAÇÕES

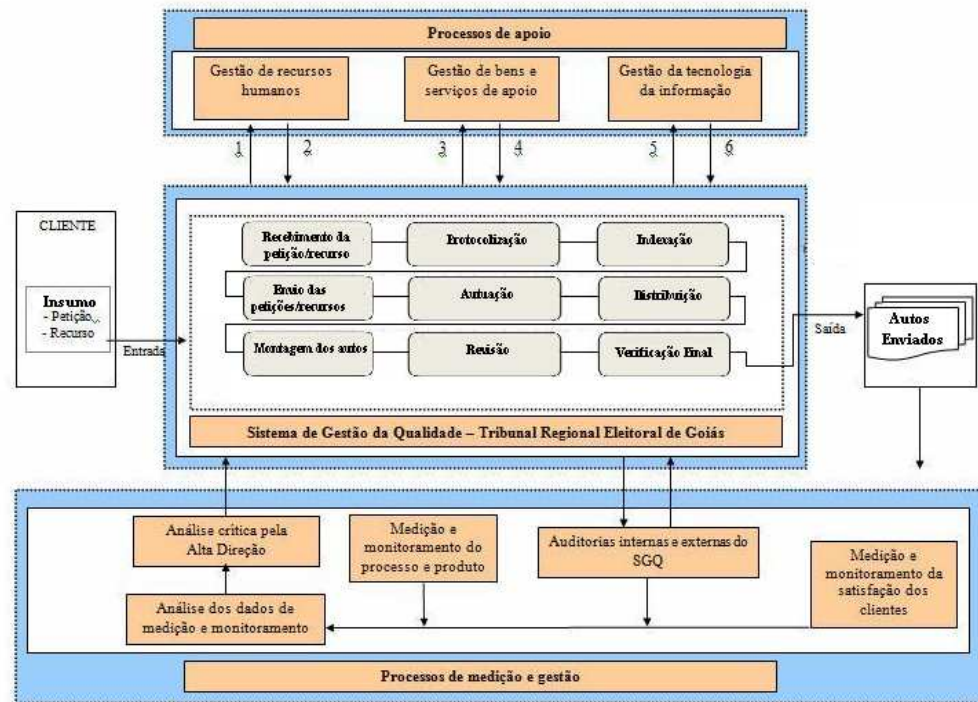
DATA	16/11/2011
ITEM	DESCRIÇÃO
4.1	Exclusão da referência à existência do PS 7.4 – Aquisição na tabela de referência normativa

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	20/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

10. ANEXOS

10.1. ANEXO A – Macroprocesso



- 1 – Encaminhamento do Plano Anual de Treinamento, solicitações de Treinamento.
- 2 – Realização dos treinamentos e controle dos registros funcionais.
- 3 – Requisições de materiais e serviços de apoio.
- 4 – Disponibilização de materiais e serviços de apoio.
- 5 – Requisições de serviços de TI (Manutenções de equipamentos, helpdesk, sistemas, etc.).
- 6 – Disponibilização de serviços de TI.

Revisado por:	Aprovado por:	Data de Aprovação	Versão	Folha
Núcleo da Qualidade	Comitê da Qualidade	16/11/11	2.8	21/21

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.