



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



DECRETO JUDICIÁRIO Nº 1.692/ 2024.

Institui o Programa de Gestão da Qualidade no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS, no exercício de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta nos autos do PROAD nº 202310000452998.

CONSIDERANDO a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, instituída pela Resolução CNJ nº 325/2020, a qual estabelece como macrodesafio o aperfeiçoamento da Gestão Administrativa e da Governança Judiciária;

CONSIDERANDO a aprovação do Plano Estratégico - 2021-2026 - deste Tribunal de Justiça, pela Resolução TJGO nº 158/2023, que estabeleceu a iniciativa estratégica para assessorar a elaboração, a execução e o monitoramento do planejamento estratégico no TJGO;

CONSIDERANDO a governança de gestão de processos de trabalho, que abrange a conformidade com critérios de gestão de qualidade;

CONSIDERANDO o disposto na norma ABNT NBR ISO 9001:2015, que estabelece os requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas e do desempenho institucional, alinhada aos objetivos



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



estratégicos institucionais e às expectativas dos usuários internos e externos, visando à melhoria do serviço prestado ao cidadão;

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o Programa de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Parágrafo único. O Programa de Gestão da Qualidade será gerenciado conforme disciplinado neste Decreto Judiciário, observando as premissas e princípios das NBR ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015.

CAPÍTULO I
DA POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Art. 2º O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, com foco na Gestão da Qualidade, se compromete a:

- I – aperfeiçoar a Gestão Administrativa, Governança Judiciária e Gestão de Pessoas;
- II – promover a melhoria contínua do seu Sistema de Gestão da Qualidade;
- III – cumprir requisitos aplicáveis ao seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Art. 3º A Política de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça tem como instrumentos:

- I – o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ;
- II – o Comitê de Gestão da Qualidade.
- III – Auditoria Interna e Externa;
- IV – Monitoramento contínuo;



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



Seção I

DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Art. 4º O Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, busca fortalecer a Governança Institucional e aprimorar a capacidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás em ofertar à sociedade um serviço acessível, ágil, eficaz e eficiente.

Seção II

DO COMITÊ DE GESTÃO DA QUALIDADE

Art. 5º Fica instituído o Comitê de Gestão da Qualidade no âmbito do Poder Judiciário de Goiás, a ser constituído por membros estratégicos e especializados, sob a coordenação do(a) primeiro(a):

- I – Juiz(a) Auxiliar da Presidência;
- II – representante da Secretaria-Geral da Presidência;
- III - representante da Diretoria de Planejamento e Inovação;
- IV - representante da Diretoria Judiciária;
- V - representante da Corregedoria-Geral de Justiça;
- VI - representante da Diretoria-Geral;
- VII - representante da Diretoria do Foro da Comarca de Goiânia;
- VIII - representante da área de Tecnologia da Informação (TI);
- IX - representante da Diretoria de Auditoria Interna;
- X - Coordenador de Acompanhamento e Controle da DPI;
- XI - representante da Central de Processamento Eletrônico;
- XII - representante da Unidade de Gestão Documental;
- XIII - representante da Escola Judicial do Estado de Goiás - EJUG;

Parágrafo único. É facultado ao(a) coordenador(a) do comitê convocar membros de outras áreas deste Tribunal para contribuir temporariamente com os trabalhos a serem desenvolvidos, a depender da natureza da matéria sujeita

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



a mapeamento ou redesenho.

Art. 6º O Comitê de Gestão da Qualidade tem como finalidade principal coordenar e supervisionar as atividades relacionadas à gestão da qualidade no âmbito do TJGO, competindo-lhe:

I - estimular a gestão por processos com foco na identificação, modelagem, análise, aprimoramento e monitoramento dos processos de negócios, visando à eficiência e qualidade na prestação dos serviços;

II - incentivar a elaboração de modelos para os processos de negócios, abrangendo suas atividades, fluxos de trabalho e interações, conforme a notação *BPMN (Business Process Model and Notation)* descrita em Metodologia de Gestão por Processos;

III - supervisionar e impulsionar a implementação eficaz da gestão por processos e da gestão da qualidade ao:

a) estabelecer metas e objetivos claros relacionados à qualidade, alinhados à visão, missão e política da instituição;

b) identificar e priorizar os processos-chave que necessitam de aprimoramento ou redesenho, alinhando-se às metas estratégicas, e aprovar as mudanças necessárias;

c) coordenar a implementação e manutenção de sistemas de gestão da qualidade, como a NBR ISO 9001:2015, assegurando a conformidade com padrões estabelecidos;

d) definir políticas, padrões e diretrizes para garantir a consistência e a conformidade na gestão de processos e na busca pela qualidade;

e) avaliar e aprovar mudanças no sistema de gestão da qualidade, garantindo sua eficácia;

f) avaliar o desempenho da organização em conformidade com os padrões e requisitos definidos para a qualidade;

g) investigar e analisar não-conformidades, propondo ações corretivas e preventivas quando necessário;

h) identificar necessidades de treinamento e desenvolvimento em

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



temas relacionados à qualidade, assegurando a capacitação adequada;

i) fomentar a cultura de melhoria contínua, incentivando a inovação e a busca por melhores práticas em toda a organização;

j) garantir a comunicação eficaz sobre assuntos relacionados à qualidade em toda a organização;

k) colaborar com outros departamentos para integrar as práticas de qualidade em toda a organização;

l) fomentar a disseminação de melhores práticas e lições aprendidas entre as diversas áreas do TJGO.

m) gerenciar as Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria identificadas no SGQ, incluindo a avaliação da eficácia das ações corretivas e de melhorias implementadas.

n) promover a certificação da Gestão da Qualidade de unidades administrativas e judiciárias do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás;

o) expandir o Sistema de Gestão de Qualidade, conforme decisão da Alta Direção;

p) elaborar boletins/comunicados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade;

q) aprovar os macroprocessos, manuais e documentos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO);

r) prestar apoio aos gestores de processo durante todas as etapas da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);

s) conduzir a avaliação de desempenho e as necessidades de melhoria do SGQ, por meio da Reunião de Análises Críticas;

t) acompanhar as auditorias externas realizadas pelo Organismo Certificador.

Art. 7º Compete ao(a) Coordenador(a) do Comitê:

I - presidir reuniões, representar o Comitê perante a alta

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



administração e fornecer orientação estratégica;

II - sugerir ao Presidente que as deliberações do Comitê de Gestão da Qualidade sejam implementadas;

III - indicar, entre os membros, um secretário que ficará responsável pela redação das pautas e atas, pelas comunicações e demais procedimentos administrativos necessários ao bom andamento dos trabalhos do grupo.

Art. 8º Os membros do Comitê serão indicados pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, por meio de Decreto Judiciário.

Seção III

DA AUDITORIA INTERNA E EXTERNA

Art. 9º A atividade de Auditoria Interna do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, deve ser exercida preferencialmente pela Diretoria de Auditoria Interna, de modo independente e objetivo, por meio de avaliação e consultoria, sendo permitida a contratação, conforme a necessidade, de equipe de auditoria terceirizada, com o fim precípua de agregar valor, melhorar as operações e auxiliar o Tribunal a alcançar seus objetivos.

Art. 10. A Diretoria de Auditoria Interna deve planejar, estabelecer, implementar e manter um programa de auditoria, que contenha frequência, métodos, responsabilidades, requisitos para planejar e relatar, levando em consideração a importância dos processos pertinentes, as mudanças que afetam a organização e os resultados de auditorias anteriores.

§1º O programa de auditoria basear-se-á nos critérios estabelecidos na ISO 19011 para a condução de auditorias internas no Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, deste Tribunal, bem como seguirá as diretrizes do Manual de Auditoria Interna da Gestão da Qualidade, disposto no Anexo I.

§2º O ciclo de Auditoria Interna do SGQ será realizado anualmente



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DE GOIÁS

#EmConstanteEvolução

ou em periodicidade inferior, desde que constatada a necessidade.

Art. 11. A Auditoria Interna, quando do planejamento e execução da Auditoria Interna de Gestão da Qualidade, deverá observar o fluxo de constante do Anexo II deste Decreto Judiciário.

Art. 12. A auditoria externa, deverá ser realizada por entidade credenciada, contratada com objetivo de avaliar o atendimento dos padrões de qualidade, conformidades e requisitos previstos em normas de referência.

Parágrafo único. A realização de auditorias externas visam a certificação, manutenção do certificado e recertificação.

Seção IV

DO MONITORAMENTO CONTÍNUO

Art. 13. A Política e o Programa de Gestão do Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça devem ser continuamente monitorados por meio de indicadores, assim como pelos resultados das auditorias internas e externas, as quais orientarão a tomada de medidas pelo Comitê de Gestão da Qualidade.

Art. 14. As ocorrências identificadas durante o monitoramento contínuo serão abordadas de acordo com as orientações estabelecidas no Manual de Gestão de Ocorrências do Sistema de Gestão da Qualidade.

CAPÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. A Política de Gestão da Qualidade deverá ser reavaliada a cada 02 (dois) anos, ressalvada a necessidade de ser alterada por ocasião da revisão do plano estratégico institucional, ou a critério da Administração, em razão



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



da modificação do contexto organizacional.

Art. 16. O Comitê instituído no artigo 6º deste Decreto deverá publicar, no prazo de 30 (trinta) dias, o Manual de Gestão da Qualidade.

Art. 17. A Cadeia de Valor do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), acompanhado da Arquitetura de Processos, serão regulamentadas por decretos específicos.

Art. 18. Este Decreto entra em vigência na data de sua publicação.

Desembargador CARLOS ALBERTO FRANÇA
Presidente

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



ANEXO I

Manual de Auditoria do SGQ

Este Manual tem como objetivo padronizar as atividades que envolvam o processo de gestão das auditorias internas do SGQ no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, com foco na melhoria contínua dos processos e produtos gerados pela organização.

1. Documentos de Referência

- NBR ISO 19011:2018 - Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão;
- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade;
- NBR ISO 9004:2018 – Gestão da Qualidade;

2. Para fins deste programa, considera-se as seguintes definições:

Auditoria: processo sistemático, documentado e independente para obter evidência de auditoria e avaliá-las, objetivamente, para determinar a extensão na qual os critérios da auditoria são atendidos (NBR ISO 19011:2018).

Auditoria interna: auditoria que tem como objetivo a avaliação da conformidade dos requisitos das Normas do sistema de gestão. Não têm caráter de certificação. Pode ser realizada por colaboradores da própria organização ou empresa contratada, desde que esses sejam capacitados pela NBR ISO 19011:2018.

Auditoria externa: auditoria que tem como objetivo o alcance da certificação/recertificação do sistema de gestão em conformidade com a Norma de referência. Esse tipo de auditoria é realizado por organizações externas de auditoria independente.

Equipe auditora: equipe composta por um ou mais auditores com competência para realizar uma auditoria, cujos princípios estão relacionados na NBR ISO 9001:2015.

Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ: conjunto de elementos inter-relacionados para estabelecer políticas, objetivos e processos a fim de que sua missão institucional seja realizada.

Relatório de Auditoria: documento de natureza técnica, produzido pela equipe auditora, com a finalidade de documentar os principais achados/resultados de uma auditoria.

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



Reunião de Análise Crítica – RAC: reunião de encerramento de uma auditoria, com participação da Presidência e dos gestores máximos das unidades que integram o SGQ do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, para discutir e deliberar sobre os resultados de auditorias internas e externas do Sistema.

Ata de Análise Crítica: documento que registra a pauta e as deliberações da Reunião de Análise Crítica.

2.1 Planejamento da auditoria

2.1.1 Viabilizar a auditoria

O Diretor de Auditoria Interna deve viabilizar a realização das auditorias internas do SGQ, no que tange a:

- (i) Definir Equipe de Auditoria Interna, podendo ser realizada por empresa contratada, ou equipe de auditores não integrantes da Organização;
- (ii) Definir o cronograma de auditoria interna: validar as datas de execução da auditoria junto a equipe de auditoria interna do SGQ, bem como o escopo e a programação das áreas que serão auditadas;
- (iii) Comunicar a programação de auditoria interna SGQ junto às partes interessadas: alinhar o plano de comunicação da programação de auditoria junto ao público interno;

2.1.2 Planejar a auditoria

O planejamento de Auditoria é a etapa na qual a equipe auditora estabelece a estratégia geral dos trabalhos a serem executados para verificação do nível de aderência dos Processos de Trabalho às premissas da NBR ISO 9001:2015.

O planejamento pressupõe adequado nível de conhecimento sobre as atividades, a legislação aplicável e as práticas operacionais da instituição, bem como uma equipe de auditores devidamente qualificada conforme requisitos das normas de sistemas de gestão.

Essa qualificação envolve um treinamento específico que contemple requisitos da Norma de referência a ser auditada, além de qualificação na NBR ISO 19011:2018 – Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão.

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



A equipe auditora deve documentar seu planejamento geral, elaborando o Programa de Auditoria, que estabelece, dentre outros:

- Escopo, objetivo e abrangência da auditoria;
- Período de duração (data e horário);
- Identificação das Unidades Organizacionais e processos a serem auditados;
- Requisitos normativos, regulamentares e outros critérios de auditoria;
- Assunto/itens da norma a serem auditados (para cada setor);
- Nome do(s) auditor(s);
- Data de entrega do relatório de auditoria.

Nota 1: Outros documentos podem ser analisados durante o planejamento da auditoria, como por exemplo, relatórios de auditorias anteriores, as iniciativas elaboradas para tratamento das oportunidades de melhoria e não conformidades apontadas em auditorias anteriores, entre outros.

2.1.3 Aprovar programa de auditoria

Ao receber o Programa elaborado pela equipe de auditoria, o Diretor de Auditoria Interna deve avaliar o documento e alinhar a programação com os gestores envolvidos, se necessário.

2.2 Execução da auditoria

2.2.1 Realizar reunião de abertura

Para início dos trabalhos da auditoria, sob a coordenação da equipe de auditoria e com apoio da Diretoria de Auditoria Interna, é realizada a reunião de abertura da auditoria do SGQ, com o propósito da equipe auditora apresentar aos auditados o objetivo do trabalho, métodos e procedimentos a serem utilizados, aspectos considerados relevantes, acordos de disponibilidade de recursos e meios para a condução do processo, além de confirmar a programação, canais de comunicação, linguagem a ser utilizada e fornecer oportunidade para o auditado fazer perguntas e esclarecer dúvidas.

A reunião de abertura poderá ser registrada em ata específica, de forma a manter os registros de frequência, eventos e tomadas de decisões que porventura possam ocorrer.

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



2.2.2 Realizar auditoria

De acordo com o programa de auditoria estabelecido, a equipe auditora realiza seus trabalhos, verificando o grau de aderência do SGQ às normas de referência, de modo a buscar evidências objetivas e conclusivas, sem interromper as atividades das unidades organizacionais auditadas.

Fica a critério da equipe auditora, a utilização das técnicas de auditoria pertinentes, o tipo de coleta e registro das informações e evidências em papéis de trabalho próprios, a depender do escopo e da complexidade da auditoria, uma vez que os documentos subsidiarão a elaboração do relatório final de auditoria.

Recomenda-se que equipe auditora realize reuniões devolutivas com os auditados, durante a auditoria, para analisar criticamente as constatações e evidências da auditoria, assegurando de que todas as questões tratadas foram compreendidas por ambas as partes.

2.2.3 Realizar Reunião de Encerramento

Para finalização dos trabalhos da auditoria, sob a coordenação da equipe de auditoria, é realizada a reunião de encerramento da auditoria do SGQ, com participação da Presidência e dos gestores do TJGO, com o propósito da equipe formalizar o feedback para a organização, mormente aos gestores que foram auditados.

A reunião de encerramento poderá ser registrada em ata específica, de forma a manter os registros de frequência, eventos e tomadas de decisões que porventura possam ocorrer.

2.2.4 Elaborar Relatório de Auditoria

O resultado da auditoria deve ser registrado em relatório consistente, conciso, objetivo e de linguagem simples e clara, contendo todos os elementos e informações apropriadas ao bom entendimento do assunto. Ademais, é importante que o relatório apresente, dentre outras questões:

- os procedimentos, processos e tarefas que foram auditados, bem como os requisitos das normas correspondentes;
- a descrição das não conformidades encontrados;

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



- as evidências constatadas;
- as unidades organizacionais que foram constatadas cada evidência apresentada;
- as Oportunidades de Melhoria e Não Conformidades constatadas, atentando-se para suas integrações e aglutinações, quando pertinente;
- recomendações e boas práticas.

Para que o auditado tenha maior clareza para acompanhar o processo de evolução das medidas adotadas no sistema de gestão, é razoável que o relatório contenha, também, os pontos positivos encontrados na instituição durante a auditoria, contribuindo para reforçar e difundir boas práticas.

O relatório de auditoria deverá ser datado, assinado e entregue observando a data prevista no programa de auditoria.

Observa-se que a elaboração do Relatório de Auditoria deverá atender aos requisitos preestabelecidos no item 6.6 da NBR ISO 19011:2018, que versa sobre a preparação de um relatório de auditoria.

2.3 Encerramento da Auditoria

2.3.1 Realizar reuniões de alinhamento com gestores

A partir do recebimento do Relatório de Auditoria, o Comitê de Gestão da Qualidade, deve realizar reuniões individuais com cada área que obteve apontamentos (não conformidades e/ou oportunidades de melhoria), com a finalidade de propor ações (iniciativas de melhoria) para tratamento para cada apontamento, identificando ainda a causa raiz das Não Conformidades.

2.3.2 Realizar Reunião de Análise Crítica (encerramento)

Em seguida, é realizada a RAC da auditoria do SGQ, sob a coordenação do Comitê da Gestão da Qualidade, com o propósito de apresentar à Presidência e aos gestores máximos das unidades organizacionais que integram o SGQ as constatações e conclusões da auditoria, de tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelos auditados. Nessa Reunião, também serão apresentadas e chanceladas as iniciativas de melhoria definidas para tratamento das não conformidades e oportunidades de melhoria identificadas na auditoria.

A RAC deve ser formal, registrada em ata específica (conforme anexo o qual contempla entradas e saídas necessárias da RAC), de forma a manter os registros de frequência, pauta e tomadas de decisões pertinentes, sendo devidamente assinado pelos participantes.

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DE GOIÁS

#EmConstanteEvolução

2.3.3 Coordenar deliberações

Após a RAC e de posse da ata de reunião, o Comitê de Gestão de Qualidade adotará todas as providências necessárias para a incorporação das deliberações ao SGQ, considerando as interfaces entre partes interessadas, riscos, indicadores e iniciativas de melhoria.

3. Indicadores

3.1 Indicadores de Controle

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Nível de evolução do SGQ	Calcula a média percentual de aderência aos itens da NBR ISO 9001:2015. Representar o indicador para cada item da norma que foi avaliado.	$\frac{\sum \text{Notados itens avaliados}}{\sum \text{Itens avaliados}}$

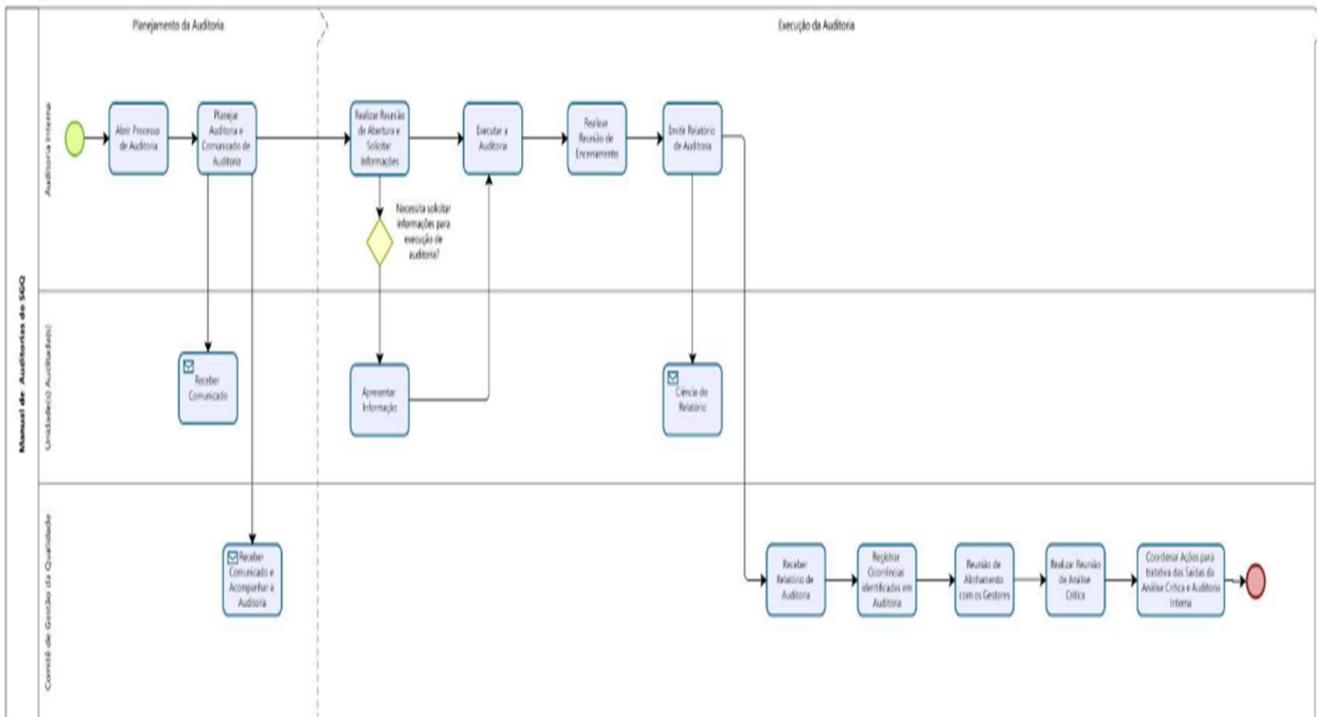


PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



ANEXO II

Fluxo de auditoria Interna



**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DE GOIÁS

#EmConstanteEvolução

ANEXO III

Manual de Gestão de Ocorrências do SGQ

Este Manual tem como objetivo determinar metodologia para Gestão de Ocorrências do Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, garantindo ainda a padronização da metodologia de tratativa de ações corretivas, ações preventivas e ações de melhoria.

4. Documentos de Referência

- NBR ISO 19011:2018 - Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão;
- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade;
- NBR ISO 9004:2018 – Gestão da Qualidade;

5. Para fins deste anexo, consideram-se as seguintes definições Iniciais

PRODUTO NÃO CONFORME é o resultado insatisfatório de um processo, ou seja, é um processo que não atendeu ao requisito ou a documentação prevista no Sistema de Gestão da Qualidade.

OPORTUNIDADE DE MELHORIA, trata-se da identificação de possível aperfeiçoamento do processo organizacional existente.

O Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás relata as não-conformidades e oportunidades de melhoria no formulário de Gestão de Ocorrência, no qual são registradas as ações necessárias à gestão da ocorrência identificada.

Podem ser estabelecidas ações de correção e/ou ação corretiva para corrigir a não-conformidade apontada e ações de melhoria para desenvolver a oportunidade de melhoria.

6. Origem da Não Conformidade/ Oportunidade de Melhoria

A identificação de Ocorrências (não conformidades ou oportunidades de melhoria) poderá ser reportada por qualquer colaborador, em qualquer área do Tribunal de Justiça do Estado Goiás, estendendo-se a agentes externos (partes interessadas), sendo que seu registro em Planilha Eletrônica, deverá ser restrita ao Comitê de Gestão da Qualidade.

Nota: O Comitê de Gestão da Qualidade pode emitir uma ocorrência a partir do

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DE GOIÁS

#EmConstanteEvolução

relato de não conformidades ou oportunidades de melhoria pelos responsáveis na sua identificação.

Não conformidades podem ser provenientes de:

- **Reclamações de Clientes Externos e Internos:** Ao receber reclamações de serviços/produtos de clientes externos ou internos, junto à OUVIDORIA, devem ser investigadas e tratadas por meio de Não Conformidades;
- **Auditorias Internas ou Externas:** Achados de auditorias internas ou externas;
- **RAE:** Saídas de Reuniões de Análise da Estratégia;

O Comitê de Gestão da Qualidade deve atuar como facilitador, garantindo suporte à área responsável na apuração da Causa Raiz, da Correção e na Implementação de Ações Corretivas e de Melhorias eficazes e o controle de todas as Ocorrências (não conformidades e Oportunidades de Melhoria) da Organização.

7. ANÁLISE DE CAUSA RAIZ DAS NÃO CONFORMIDADES

Após o registro de uma não conformidade, deverão ser implementadas ações corretivas para “eliminar” a não conformidade constatada e sua causa raiz. O registro da informação documentada é realizado em Formulário Eletrônico de Registro de Ocorrência e controlado por meio de Mapa de Controle.

A análise da causa raiz deve ser efetivada por meio de reunião dos envolvidos na identificação e solução da questão, atuando o Comitê de Gestão da Qualidade como facilitador neste processo.

8. CORREÇÃO/AÇÕES IMEDIATAS

As ações voltadas à correção de Não Conformidade identificada são preenchidas com um breve relato das ações imediatas que são tomadas para eliminar o resultado indesejado que a não conformidade gerou.

As ações imediatas são importantes, pois, quando aplicáveis, poderão ser tomadas para reduzir os efeitos da não conformidade, merecendo registro em formulário eletrônico de Ocorrência.

9. AÇÕES CORRETIVAS

As Ações Corretivas são necessárias à eliminação da recorrência da não conformidade e devem ser sempre apropriadas ao grau de impacto da não conformidade e levar em conta a disponibilidade de recursos da organização. O prazo deve ser condizente com o impacto da não conformidade nos resultados da Organização, merecendo registro em formulário eletrônico de Ocorrência.



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



10. ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DAS AÇÕES E VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA

O Comitê de Gestão da Qualidade efetuará o acompanhamento da implementação das ações corretivas propostas para tratativa das Não Conformidades identificadas, a fim de verificar se as ações propostas estão atingindo os objetivos especificados, especialmente no que tange à eliminação da causa raiz da não conformidade, quando necessário.

Caso a ação não tenha demonstrado eficácia necessária, as causas devem ser novamente investigadas pelos envolvidos e o processo de proposição de ações e devido acompanhamento da implantação reiniciada.

Devem existir evidências objetivas de que as Ações Corretivas foram implementadas e devidamente descritas no formulário de ocorrências.

O encerramento de uma Não Conformidade se dá apenas após a validação, pelo Comitê de Gestão da Qualidade, das evidências apresentadas pelos envolvidos na Não Conformidade registrada.

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 851851345083 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202310000452998 (Evento nº 23)

CARLOS ALBERTO FRANÇA

PRESIDENTE

PRESIDENCIA

Assinatura CONFIRMADA em 30/04/2024 às 20:55

