MANUAL DE
GESTÃO DA QUALIDADE

Versão 2.3

2025

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)
© Todos os direitos reservados.
A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação aos direitos autorais (Lei n° 9.610, de 19 de fevereiro de 1998).

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CGQ	Comitê de Gestão da Qualidade
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
DA	Diretoria Administrativa
DAI	Diretoria de Auditoria Interna
DC	Diretoria de Contratações
DG	Diretoria-Geral
DGP	Diretoria de Gestão de Pessoas
CLMP	Coordenação de Logística Material e Patrimonial
DOD	Documento de Oficialização da Demanda
DPI	Diretoria de Planejamento e Inovação
ETP	Estudo Técnico Preliminar
ITR	Instrução de Trabalho
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO	International Organization for Standardization (inglês) Organização Internacional de Normalização (tradução do INMETRO)
LAI	Lei de Acesso à Informação
MAN	Manual
MGQ	Manual de Gestão da Qualidade
NBR	Norma Brasileira
POP	Procedimento Operacional Padrão
PROAD	Processo Administrativo Digital
RAC	Reunião de Análise Crítica do SGQ
RAS	Reunião de Análise Crítica Setorial
RAE	Reunião de Análise da Estratégia
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
TJGO	Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
TR	Termo de Referência

SUMÁRIO

1. Introdução **5**
2. Referência normativa **6**
3. Termos e definições **6**
4. Contexto da organização **7**
4.1 Entendendo a organização e seu contexto 7
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas 10
4.3 Determinando o escopo do SGQ 10
4.4 O SGQ e seus processos de trabalho 11
5. Liderança **11**
5.1 Liderança e comprometimento 11
5.1.1 Generalidades 11
5.1.2 Foco no cliente 12
5.2 Política do SGQ 12
5.2.1 Comunicação da política do SGQ 12
5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais 12
6. Planejamento **16**
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 16
6.2 Objetivos do SGQ e planejamento para alcançá-los 17
6.3 Planejamento de mudanças 17
7. Apoio **18**
7.1 Recursos 18
7.1.1 Generalidades 18
7.1.2 Pessoas 18
7.1.3 Infraestrutura 18
7.1.4 Ambiente para a operação de processos 18
7.1.5 Recursos de monitoramento e medição 19
7.1.5.1 Generalidades 19
7.1.5.2 Rastreabilidade e medição 19
7.1.6 Conhecimento organizacional 19
7.2 Competência 19
7.3 Conscientização 20
7.4 Comunicação 20
7.5 Informação documentada 20
7.5.1 Generalidades 20
7.5.2 Criação e atualização de informação documentada 21
7.5.3 Controle de informação documentada 21

8. Operação **21**
8.1 Planejamento e controles operacionais 21
8.2 Requisitos para produtos e serviços 22
8.2.1 Comunicação com o cliente 22
8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços 22
8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços 22
8.2.4 Mudança nos requisitos para produtos e serviços 22
8.3 Projetos e desenvolvimento de produtos e serviços 22
8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente 23
8.4.1 Generalidades 23
8.4.2 Tipo e extensão do controle 23
8.4.3 Informação para provedores externos 23
8.5 Produção e provisão de serviços 23
8.5.1 Controle de produção e provisão de serviço 23
8.5.2 Identificação e rastreabilidade 24
8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos 24
8.5.4 Preservação 24
8.5.5 Atividades pós-entrega 24
8.5.6 Controle de Mudanças 24
8.6 Liberação de Produtos e Serviços 25
8.7 Controle de Saídas Não Conformes 25
8.7.1 Saídas não conformes 25
8.7.2 Retenção da informação documentada 25
9. Avaliação de desempenho **25**
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação 25
9.1.1 Generalidades 25
9.1.2 Satisfação dos Clientes 26
9.1.3 Análise e avaliação 26
9.2 Auditoria Interna 26
9.3 Análise crítica pela Direção 26
9.3.1 Generalidades 26
9.3.2 Entradas de análise crítica pela direção 27
9.3.3 Saídas de análise crítica pela direção 27
10. Melhoria **27**
11. Alterações **27**
12. Elaboração, Revisão e Aprovação **30**

1. Introdução

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), instalado em 1º de maio de 1874, é o órgão máximo do Poder Judiciário estadual. Com sede em Goiânia e jurisdição em todo o território estadual, compõe-se de 78 (setenta e oito) desembargadores nomeados na forma da Constituição e das Leis, 13 (treze) regiões judiciárias, 118 (cento e dezoito) comarcas, 441 (quatrocentos e quarenta e um) magistrados e 7.463 (sete mil, quatrocentos e sessenta e três) servidores, além de empregados de empresas contratadas e estagiários que prestam serviços ao TJGO.

A Presidência do TJGO é exercida por um desembargador-presidente e dois vice-presidentes, eleitos em votação secreta pela maioria absoluta dos membros do Tribunal Pleno, para mandato de 2 (dois) anos, sendo permitida a recondução por igual período.

O planejamento bienal é baseado no Plano Estratégico do TJGO 2021-2026 e nas Metas Nacionais do Poder Judiciário instituídas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o que assegura a coerência e a continuidade das ações estratégicas, promovendo o cumprimento eficaz dos objetivos da instituição.

Assim, considerando a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, instituída pela Resolução CNJ nº 325/2020, na qual estabelece como macrodesafio o aperfeiçoamento da Gestão Administrativa e da Governança Judiciária; a aprovação do Plano Estratégico - Sexênio 2021-2026, pela Resolução TJGO nº 158/2021, que estabeleceu a iniciativa estratégica para assessorar a elaboração, a execução e o monitoramento do planejamento estratégico no TJGO; bem como a governança de gestão de processos de trabalho, que abrange a conformidade com critérios de gestão de qualidade; o disposto na norma ABNT NBR ISO 9001:2015, que estabelece os requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização; e a necessidade de aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas e do desempenho institucional, alinhada aos objetivos estratégicos institucionais e às expectativas dos usuários internos e externos, visando à melhoria do serviço prestado ao cidadão; o Desembargador-Presidente Carlos Alberto França instituiu, em 2024, por meio de decreto judiciário, o Programa de Gestão da Qualidade no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Este programa observa as premissas e princípios das NBR ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015 e, focado na Gestão da Qualidade, se compromete a aperfeiçoar a Gestão Administrativa, Governança Judiciária e Gestão de Pessoas. Dessa forma, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do TJGO busca fortalecer a Governança Institucional e aprimorar a capacidade do Tribunal em cumprir sua **missão de realizar justiça, assegurando à sociedade um serviço acessível, ágil, eficaz e efetivo, que resguarde a todos o direito à dignidade e à cidadania**.

Para tanto, foi criado, por meio desse decreto, o Comitê de Gestão da Qualidade com a finalidade principal de coordenar e supervisionar as atividades relacionadas à

gestão da qualidade, competindo-lhe promover a gestão por processos, conforme a Metodologia de Gestão por Processos, assim como avaliar e aprovar macroprocessos, manuais e documentos relacionados ao SGQ no TJGO, e acompanhar auditorias externas por Organismo Certificador.

Outros instrumentos, disciplinados no decreto, são as Auditorias Interna e Externa – que devem ser exercidas, de modo independente e objetivo, por meio de avaliação e consultoria, conforme às diretrizes prevista no Manual de Auditorias do SGQ – e o Monitoramento Contínuo – por meio de indicadores, bem como pelos resultados das auditorias internas e externas, as quais orientarão a tomada de medidas pelo Comitê de Gestão da Qualidade, cujas ocorrências analisadas serão identificadas e abordadas de acordo com as orientações estabelecidas no Manual de Gestão de Ocorrências do SGQ.

Com a finalidade de condensar as informações relativas ao funcionamento do seu SGQ, o TJGO elaborou o presente Manual de Gestão da Qualidade, estruturado conforme o documento de referência elencado, com o enfoque na aderência aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, com o intuito de demonstrar o compromisso do TJGO com a qualidade e com as expectativas das partes interessadas, facilitar o gerenciamento do SGQ, ajudar a atender aos requisitos regulatórios e normativos e promover uma cultura de aprendizado e melhoria.

2. Referência normativa

- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade.

3. Termos e definições

TERMO	DEFINIÇÃO
Alta Direção	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto
Análise Crítica do SGQ	Determinação da pertinência, adequação ou eficácia do SGQ em relação à Política e aos Objetivos da Qualidade.
Documentos Complementares ~~(DC)~~	São documentos auxiliares que servem como orientadores para a operacionalização do SGQ. Ex: Decreto Judiciário, Regimento Interno, Resoluções, Portarias, etc.
Documentos Externos ~~(DE)~~	São documentos emitidos fora do Tribunal. Ex: Norma NBR ISO 9001:2015, legislação e referências bibliográficas.

Indicadores de Desempenho	Resultado mensurável que está relacionado à gestão de atividades, processos, produtos e serviços do SGQ.
Informação documentada	Informação controlada e mantida pelo SGQ.
Manual de Gestão da Qualidade (MGQ)	Documento que descreve os requisitos do SGQ, como parte do sistema de gestão da organização, 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.
Procedimento Operacional Padrão (POP)	Documento que descreve de forma detalhada e sistemática os passos, as diretrizes e os requisitos necessários para a execução de uma tarefa, processo ou atividade específica em uma organização.
Reunião de Análise Crítica (RAC)	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
Reunião de Análise da Estratégia (RAE)	É uma reunião para apresentar os resultados obtidos na consecução da estratégia e traçar plano de ações com a finalidade de aprimorar o desempenho do TJGO nas metas e nos objetivos institucionais.
Riscos e Oportunidades	Desvios esperados, positivos ou negativos, decorrentes do efeito da incerteza, caracterizado pela referência a eventos e consequências, relativos à execução dos processos do SGQ.

4. Contexto da organização

4.1 Entendendo a organização e seu contexto

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás é um órgão do Poder Judiciário que compõe o Sistema Judiciário Goiano, com a função fundamental de resolver conflitos entre cidadãos, entidades e Estado, e garantir os direitos individuais, coletivos e sociais.

Foi instalado em 1º de maio de 1874, sob o nome de Tribunal da Relação da Província de Goyaz e sua primeira sede foi no Edifício nº 1, do Largo do Rosário, na Cidade de Goiás, antiga capital goiana, sendo o oitavo a ser instalado no Brasil, em cumprimento ao Decreto Imperial nº 2.342 expedido por Dom Pedro II em 06 de agosto de 1873 no qual determinava também sua composição inicial: cinco desembargadores.

O primeiro presidente, em caráter interino, foi o desembargador José Ascenço da Costa Ferreira, que ficou no cargo até a posse do presidente efetivo, desembargador Adriano Manoel Soares. Já a primeira sessão ordinária do Tribunal da Relação se deu quatro dias depois de sua instalação, enquanto o primeiro julgamento, realizado na sessão do dia 19 de maio de 1874, começou pelo *Habeas Corpus* nº 1, da Vila de Santa Cruz.

Após a proclamação da República, em 15 de novembro de 1889, e a mudança de denominação das unidades federativas, o Tribunal foi renomeado para Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO).

Com a transferência da capital do estado para Goiânia, em 16 de março de 1937, o TJGO foi instalado num prédio ao lado do Palácio das Esmeraldas, na Praça Cívica, pelo presidente na época, desembargador Antônio Perilo.

Já no dia 27 de junho de 1986, sob a presidência do desembargador Geraldo Crispim Borges, foi inaugurada a sede definitiva do TJGO, localizada na Avenida Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, com o nome do desembargador Clenon de Barros Loyola.

Outro importante marco temporal para o TJGO foi a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) pela Emenda Constitucional nº 45 de 2004, com o objetivo de exercer a função de controle externo do Judiciário. Essa função inclui, na verdade, dois tipos de atribuições: uma, de planejamento estratégico e gestão administrativa dos tribunais; outra, de controle disciplinar e correcional das atividades dos magistrados.

A partir de 2007, o CNJ passou a estabelecer alguns padrões e diretrizes nacionais para o funcionamento dos tribunais, especialmente, no que se refere à gestão estratégica e, consequentemente, à administração de recursos humanos, de tecnologia da informação e financeira e, em 2009, tornou-se imperativo, por meio da Resolução nº 70, de 18 de março de 2009, o investimento em planejamento e gestão estratégica nos tribunais e determinando a elaboração de Planos Estratégicos com abrangência mínima de seis anos.

Consequentemente, o TJGO estruturou seu Planejamento Estratégico à luz das diretrizes do CNJ, tendo elaborado, em 2007, seu primeiro Plano Estratégico - Biênio 2007/2009 na gestão do Desembargador-Presidente José Lenar de Melo Bandeira, utilizando a metodologia *Balanced Scorecard* (BSC) e contou com etapas de análise de cenário, diagnose, análise de clima organizacional e diagnóstico com público externo e interno com o objetivo de identificar as deficiências e as potencialidades do TJGO e, posteriormente, possibilitar a concepção de indicadores e metas.

Em 2009, sob a gestão do Desembargador-Presidente Paulo Maria Teles Antunes, o TJGO elaborou o Plano Estratégico - Biênio 2009/2011, com 11 Objetivos Estratégicos e 38 Metas para o período, utilizando novamente a metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), mas, dessa vez, estabelecendo objetivos de longo prazo, com metas de médio e curto prazo, com horizonte de até seis anos, e metas a serem revistas a cada biênio, buscando, assim, um alinhamento com as recomendações do CNJ e a já mencionada Resolução nº 70/2009. Além disso, alinhou-se ao modelo utilizado pelo CNJ com as perspectivas SOCIEDADE, PROCEDIMENTOS INTERNOS e RECURSOS.

Em 2011, foi elaborado o Plano Estratégico - Biênio 2011/2013 para a gestão do Desembargador-Presidente Vítor Barboza Lenza, utilizando a mesma metodologia usada nos planos anteriores (BSC) e dando continuidade ao estabelecido no Plano Estratégico de 2009, incluindo as propostas e iniciativas orçamentárias e os projetos realizados. Além disso, foram realizadas análises de cenário para a construção do novo plano que manteve os 11 Objetivos Estratégicos e definiu 18 Metas para o período.

Para a elaboração do Plano Estratégico - Biênio 2013/2015, gestão do Desembargador-Presidente Ney Teles de Paula, foi realizada a revisão do planejamento de longo prazo, buscando o alinhamento às Metas Nacionais do Poder Judiciário, além de analisar os resultados alcançados nos Planos anteriores, na Pesquisa de Satisfação do Usuário e na Pesquisa de Clima Organizacional realizada em 2012. Nesse Plano, foram mantidos os 11 Objetivos Estratégicos e definido 27 Metas para o período.

Em 1º de julho de 2014, o CNJ instituiu, por meio da Resolução nº 198/2014, a Estratégia Nacional do Judiciário para o sexênio 2015/2020 e definiu que todos os Tribunais elaborassem um Plano Estratégico próprio para o mesmo período.

Nesse contexto, sob a direção do Desembargador-Presidente Leobino Valente Chaves, foi elaborado o Plano Estratégico - Sexênio 2015/2020, utilizando a metodologia do Balanced Scorecard (BSC), tendo como base os Macrodesafios definidos na Resolução CNJ nº 198/2014. Foi realizado um diagnóstico organizacional, consolidado com base nos resultados obtidos no *I Fórum de Planejamento, Estratégia e Gestão: magistrados e servidores pensando o futuro do Judiciário goiano*; na Pesquisa de Satisfação do Usuário da Justiça; nos Relatórios Estatísticos da Ouvidoria do Poder Judiciário e na Pesquisa de Diagnóstico Organizacional – Análise SWOT, auxiliando na fundamentação da estratégia formulada para o sexênio 2015/2020 a qual definiu 15 Objetivos Estratégicos.

Do Plano Estratégico - Sexênio 2015/2020, desdobrou-se o Plano de Gestão - Biênio 2015/2017 no qual foram definidas 20 metas para a gestão do Desembargador-Presidente Leobino Valente Chaves. Em 2017, sob a presidência do Desembargador Gilberto Marques Filho, foi elaborado o Plano de Gestão - Biênio 2017/2019 com 18 metas. Por fim, em 2019, o então Desembargador-Presidente Walter Carlos Lemes lançou o Plano de Gestão - Biênio 2019/2021 com 14 metas.

Em 2020, o CNJ aprovou a Resolução nº 325/2020, que instituiu a Estratégica Nacional do Poder Judiciário para o sexênio 2021-2026 e, de igual modo, os tribunais passaram à construção de seus novos planos estratégicos.

Assim, na gestão do Desembargador-Presidente Carlos Alberto França, foi aprovado o Plano Estratégico - Sexênio 2021/2026, sendo estabelecidos 12 macrodesafios (objetivos estratégicos). Para a composição desse plano estratégico, optou-se novamente pela metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), com a realização de diagnóstico organizacional a partir de Consulta Pública, Pesquisa de Metas Nacionais, Pesquisa de Clima Organizacional, realização de reuniões com Presidente, Juízas e Juízes Auxiliares, Diretoras e Diretores de Área e representantes de Coordenadorias, Comitês e Núcleos, além de reuniões de análise de cenários da Presidência com a Magistratura do primeiro grau do Estado e com representantes das associações de classe da magistratura e dos servidores e servidoras.

Além dos Macrodesafios, do Mapa Estratégico, das Metas e dos Programas, Projetos e Ações propostos para o sexênio, nesse Plano Estratégico, consta também a ***Declaração de Propósito*** na qual o TJGO declara que sua **Missão** é "realizar justiça, assegurando à sociedade um serviço acessível, ágil, eficaz e efetivo, que resguarde a todos o direito à dignidade e à cidadania". Quanto à **Visão de Futuro**, o TJGO almeja "Ser reconhecido como instrumento efetivo de justiça, equidade e paz social". Em relação aos **Valores Institucionais**, o TJGO elenca os seguintes: Acessibilidade; Celeridade; Credibilidade; Ética; Imparcialidade; Modernidade; Probidade; Responsabilidade socioambiental; Transparência e controle social.

Para a consecução da estratégia definida para o sexênio atual, foram elaborados o Plano de Gestão - Biênio 2021/2023 e o Plano de Gestão - Biênio 2023/2025, ambos comandados pelo Desembargador-Presidente Carlos Alberto França, nos quais foram fixados, respectivamente, com 7 e 8 metas de curto prazo. Já o Plano de Gestão - Biênio 2025/2027, sob a liderança do Desembargador-Presidente Leandro Crispim, foi elaborado com 7 metas e trouxe dois elementos importantes para o SGQ: a meta 5 "Promover ações de qualidade de vida com a finalidade de envolver a participação de, pelo menos, 65% de magistrados (as) e servidores(as)" que impacta o requisito 7.1.4 "Ambiente para a operação de processos" e o reconhecimento, na seção Diretrizes e Alinhamento, que a mudança climática é uma questão relevante para a instituição:

> **Enfrentamento às Mudanças Climáticas**
> O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) posiciona-se como um agente ativo e comprometido com o enfrentamento das mudanças climáticas. As questões climáticas reverberam em todo o Poder Judiciário. O Tribunal reconhece que a mudança climática é uma questão relevante para a instituição e, por isso, assume, também, a responsabilidade de aproximar-se da sociedade e de outras instituições para discutir, de forma proativa, temas relevantes como as mudanças climáticas e seus impactos, assim como se empenha no cumprimento das ações de sustentabilidade para redução dos impactos ambientais previstas no Plano de Logística Sustentável.

> Esse posicionamento está alinhado às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para que os tribunais de todo o país implementem políticas e ações voltadas à mitigação dos eventos climáticos que causam consequências graves no território nacional, nos termos das Resoluções CNJ nºs 400/2021, 433/2021 e 594/2024. (Plano de Gestão - Biênio 2025/2027, p. 16)

4.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas

Baseado na Cadeia de Valor do TJGO, aprovada em decreto judiciário, e alinhado ao planejamento estratégico do sexênio atual, o TJGO realizou, em 2024, um mapeamento focal das partes interessadas referente ao escopo do SGQ. Para tanto, o TJGO definiu as necessidades e expectativas dessas partes interessadas na **"Matriz das partes interessadas"**. Além disso, foi realizada, em junho de 2025, uma Pesquisa de Opinião com as partes interessadas no Mês do Meio Ambiente para entender se as partes interessadas relevantes têm requisitos relacionados às mudanças climáticas.

4.3 Determinando o escopo do SGQ

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) neste Tribunal abrange o macroprocesso de apoio que dão suporte aos macroprocessos finalísticos, essenciais ao funcionamento da organização, ao processo de aquisição de bens e contratação de serviços, com foco específico no subprocesso de "**Aquisição de bens móveis de uso permanente e materiais de consumo demandados pela Coordenação de Logística Material e Patrimonial (CLMP)**".

À exceção do requisito da norma de referência 8.3, todos os demais, quando aplicáveis, são empregados no SGQ. A justificativa está prevista no respectivo item que não é aplicável.

4.4 O SGQ e seus processos de trabalho

O TJGO estabelece, documenta, implementa e mantém um SGQ com o objetivo de assegurar a eficácia e promover a melhoria contínua, alinhando-se à Política e aos Objetivos da Qualidade. O SGQ é estruturado em macroprocessos — Contexto, Liderança, Planejamento, Apoio, Operação e Avaliação de desempenho e Melhoria, no qual são definidos os métodos e os critérios necessários para garantir a operacionalização e o controle efetivos do SGQ.

A gestão estratégica dos macroprocessos inclui a Cadeia de Valor do TJGO que proporciona uma clara visão das diretrizes estratégicas, identificando as partes interessadas do SGQ, desdobrando-se em subprocessos, atividades ou tarefas específicas, necessárias para transformar entradas em saídas. As interações estão discriminadas nos artefatos (Integração da Gestão Estratégica, Cadeia de Valor, Diagrama de Escopo), publicados no sítio eletrônico do SGQ.

Além disso, os recursos necessários à operação e ao monitoramento do SGQ e os documentos e registros que apoiam os processos são identificados e disponibilizados para sua aplicação. Os critérios de monitoramento e indicadores de desempenho foram definidos para verificar o cumprimento dos objetivos e implementar ações corretivas quando necessário para garantir os resultados planejados.

5. Liderança

5.1 Liderança e comprometimento

5.1.1 Generalidades

Conforme composição apresentada na introdução, demonstra que a liderança está comprometida com o desenvolvimento, implementação e promoção de melhorias contínuas no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Esse compromisso é evidenciado pelo atendimento aos requisitos dos clientes, com ênfase na Transparência e Prestação de Contas por parte dos líderes, e pelo estabelecimento da Política da Qualidade.

O Comitê de Gestão da Qualidade, instituído por decreto judiciário, exerce o papel da Alta Direção do SGQ, de acordo com os papéis e responsabilidades, apresentadas no item 5.3.

As deliberações do Comitê são publicadas na página do SGQ no site oficial do Tribunal. O planejamento do SGQ é definido conforme a política, de modo a assegurar o cumprimento dos requisitos do sistema, inclusive em situações de mudança. Os indicadores do SGQ são revisados e discutidos nas Reuniões de Análise Crítica (RAC).

5.1.2 Foco no cliente

Os clientes diretamente afetados pelo escopo são identificados no mapeamento das partes interessadas, definidos no planejamento e apresentados no Mapa do Processo.

A Alta Direção identifica e aborda os riscos e oportunidades que possam impactar a satisfação do cliente por meio de análises de risco, Reuniões de Análise Crítica (RAC) com as áreas envolvidas, reuniões de análise estratégica e ações preventivas.

Além disso, o foco na satisfação dos clientes inclui a realização de pesquisas direcionadas para avaliar a satisfação com os serviços prestados, servindo como fonte de informação essencial para esse monitoramento.

5.2 Política do SGQ

A Política da Qualidade, formalizada por meio de decreto judiciário, está atualmente enunciada: “**Fortalecer a Governança Institucional e aprimorar a**

capacidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás em oferecer à sociedade um serviço acessível, ágil, eficaz e eficiente, primando pelo cumprimento dos requisitos aplicáveis, pela melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e pela satisfação dos clientes".

Em relação à Política do SGQ, esta será reavaliada a cada 2 (dois) anos, em razão da revisão do plano estratégico institucional e mudança da gestão, ou ressalvada a discricionariedade da Administração.

5.2.1 Comunicação da política do SGQ

A Política do SGQ está disponível para o público externo e interno no sítio eletrônico do TJGO que possibilita a gestão do conhecimento e sua aplicação. Além disso, são utilizados, de modo complementar, outros canais de comunicação (mídias sociais, e *banners).*

5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

Para o desenvolvimento da Política do SGQ do TJGO, foi instituído o Comitê de Gestão da Qualidade. O Comitê é integrado por representantes da Alta direção, áreas estratégicas e especializadas, incluindo o Juízo Auxiliar da Presidência, a Secretaria-Geral da Presidência, as diretorias de Planejamento e Inovação, Judiciária, Geral, Tecnologia da Informação, Auditoria Interna e a Diretoria do Foro da Comarca de Goiânia. Além destes, integram o comitê os membros da Corregedoria-Geral de Justiça, da Coordenadoria de Acompanhamento e Controle, da Central de Processamento Eletrônico, da Unidade de Gestão Documental e da Escola Judicial do Estado de Goiás (EJUG). Juntos, esses profissionais são responsáveis por coordenar e supervisionar as atividades ligadas à gestão da qualidade no TJGO, promovendo uma abordagem baseada em processos, com foco na identificação, modelagem, análise, aprimoramento e monitoramento dos processos de negócio, assegurando a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços. Representantes de outras áreas do Tribunal podem ser convocados temporariamente, conforme a natureza dos assuntos em pauta.

Além disso, o quadro abaixo apresenta os papéis e as responsabilidades das Unidades que integram o SGQ em relação aos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015.

Matriz de responsabilidades do SGQ		
Requisitos da Norma	**Responsáveis**	**Papéis / Funções no SGQ**
4 Contexto da organização	Presidência	Instituir
	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar

	DPI	Planejar / Executar
	UGD	Controlar a informação documentada mantida / retida
5.1 Liderança e comprometimento	Presidência	Instituir
	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
5.2 Política	Presidência	Instituir
	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Planejar / Executar
	UGD	Controlar a informação documentada mantida
	CCS	Comunicar
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Planejar / Monitorar
	DG / DA / DC / CLMP	Planejar colaborativamente / Executar / Monitorar
6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Planejar / Monitorar
	DG / DA / DC / CLMP / DGP	Planejar colaborativamente / Executar
	UGD	Controlar a informação documentada mantida
6.3 Planejamento de mudanças	Presidência	Instituir
	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Planejar
	DG / DA / DC / CLMP / DGP / DF	Planejar colaborativamente
7.1 Recursos	Presidência	Instituir
	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Planejar
7.1.2 Pessoas	Presidência	Instituir
	DGP	Executar
7.1.3 Infraestrutura	Presidência	Instituir

	DA / DTI	Executar
7.1.4 Ambiente para a operação dos processos	Presidência	Instituir
	DA / DGP	Executar
7.1.5 Recursos de monitoramento e medição	Presidência	Instituir
	DPI / CLMP	Monitorar
	UGD / CLMP	Controlar a informação documentada retida
7.1.6 Conhecimento organizacional	Presidência / Comitê de Gestão da Qualidade / DG / DA / DC / DF / DGP / DPI / DAI / CLMP / CCS / UGD	Conhecer / Determinar quando aplicável / Executar quando aplicável
7.2 Competência	Presidência	Instituir
	DGP	Planejar / Executar / Controlar a informação documentada retida
	DPI	Planejar colaborativamente
7.3 Conscientização	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	CCS	Executar
	DPI / DG / DA / DC / DF / CLMP	Executar colaborativamente
7.4 Comunicação	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	CCS	Executar
7.5 Informação documentada	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	UGD	Executar / Controlar / Publicar
	DPI	Publicar modelos
	DG / DA / DC / DF / DGP / DPI / DAI / CLMP / CCS / UGD	Controlar colaborativamente quando aplicável / Elaborar quando aplicável
8.1 Planejamento e controle operacionais	Presidência	Instituir
	DG / DA / DC / CLMP	Planejar / Determinar / Executar / Conservar informação documentada
8.2 Requisitos para	Presidência	Instituir

produtos e serviços	DG / DA / DC / CLMP	Planejar / Determinar / Executar / Controlar informação documentada retida
8.3	**Não se aplica**	**Não se aplica**
8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	DG / DA / CLMP	Planejar / Determinar / Executar / Controlar informação documentada retida
8.5 Produção e provisão de serviço	DA / DC / CLMP	Planejar / Executar / Controlar informação documentada retida
8.6 Liberação de produtos e serviços	DA / DC / CLMP	Planejar / Executar / Controlar informação documentada retida
8.7 Controle de saídas não conformes	DA / DC / CLMP	Planejar / Executar / Controlar informação documentada retida
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Monitorar
	CLMP	Executar
9.1.1 Generalidades	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Planejar
9.1.2 Satisfação do cliente	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Planejar / Monitorar
	DG / DA / CLMP	Planejar colaborativamente / Executar
9.1.3 Análise e avaliação	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI / DG / DA / CLMP	Analisar / Avaliar
9.2 Auditoria interna	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Planejar colaborativamente

	DAI	Planejar / Determinar / Executar / Controlar informação documentada retida
9.3 Análise crítica pela direção	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DG / DA / DC / DF / DGP / DPI / CLMP / CCS	Executar quando aplicável
10 Melhoria	Comitê de Gestão da Qualidade	Deliberar / Aprovar
	DPI	Planejar
	DG / DA / DC / DF / DGP / DPI / CLMP / CCS / UGD	Planejar colaborativamente / Executar quando aplicável

Diretoria-Geral (DG) / Diretoria Administrativa (DA) / Diretoria de Contratações (DC) / Diretoria Financeira (DF) / Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) / Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) / Diretoria de Planejamento e Inovação (DPI) / Coordenação de Logística Material e Patrimonial (CLMP) / Centro de Comunicação Social (CCS) / Unidade de Gestão Documental (UGD) / Diretoria de Auditoria Interna (DAI).

6. Planejamento

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

A abordagem de riscos e oportunidades é realizada conforme descrito na Resolução TJGO nº 293/2025, no Manual de Gestão de Riscos e no Anexo II do Decreto Judiciário nº 3.135/2025 - Manual de Gestão de Riscos nas Contratações do TJGO, que descrevem os processos metodológicos inerentes à gestão de riscos, em alinhamento com as questões mencionadas no item 4.1 e os requisitos especificados no item 4.2 da NBR ISO 9001:2015, com foco na redução de incertezas e maximização de oportunidades, tal qual disposto na planilha eletrônica “Gestão de Riscos e Oportunidades”.

O gerenciamento de riscos é conduzido pela Alta Direção seguindo uma metodologia definida e orientada pelo planejamento estratégico, revisado a cada biênio ou em caráter extraordinário.

Os Riscos do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás são identificados com base nas fontes de risco, eventos, suas causas e suas consequências potenciais, relacionados aos objetivos do objeto de gestão de riscos, ou seja, os eventos em potencial que, caso ocorram, afetarão os objetivos estratégicos ou dos processos de trabalho, programas, projetos e ações desenvolvidas.

Dessa forma, o SGQ, por meio de Reuniões de Análise Crítica (RAC), implementa as ações apropriadas considerando o impacto potencial na conformidade de produtos e serviços. Essas ações são materializadas por meio de *checklists*, planilhas de controle, de

análise de riscos ou mapeamento de processos de trabalho, visando o fortalecimento dos controles internos e alinhamento aos resultados operacionais com a estratégia institucional.

6.2 Objetivos do SGQ e planejamento para alcançá-los

Considerando que a Política do SGQ do TJGO busca **"Fortalecer a Governança Institucional e aprimorar a capacidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás em oferecer à sociedade um serviço acessível, ágil, eficaz e eficiente, primando pelo cumprimento dos requisitos aplicáveis, pela melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e pela satisfação dos clientes",** dela se extrai os seguintes objetivos, assim enunciados:

a) Garantir a satisfação das partes interessadas nos serviços ofertados;
b) Aperfeiçoar a Governança Institucional.

Do planejamento para consecução dos objetivos surgem os indicadores e as metas, para assegurar a melhoria contínua do SGQ, que poderão ser tratados e revistos nas Reuniões de Análise Crítica (RAC) pelo Comitê de SGQ.

6.3 Planejamento de mudanças

O planejamento de mudanças no SGQ é conduzido de forma sistemática e em conformidade com a Política, garantindo uma implementação organizada e eficaz, sendo realizado por plano de ações alinhados às perspectivas (sociedade, processo interno, aprendizado e crescimento), aos macrodesafios e as metas institucionais, bem como, aos objetivos do SGQ. Além disso, o planejamento de mudanças é implementado pelo Comitê de Gestão da Qualidade e pela Alta Direção, assegurando uma abordagem completa e estruturada para a gestão de mudanças.

7. Apoio

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Os recursos necessários à implantação, manutenção e melhoria do SGQ, bem como o aumento da satisfação do cliente, são garantidos pela Alta Direção e mantidos pelas áreas responsáveis.

7.1.2 Pessoas

A competência dos profissionais responsáveis por atividades que impactam o SGQ é assegurada pela Administração, com o apoio da Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP). Essa competência é fundamentada em eventos de capacitação e de treinamento, identificação de habilidades ou experiências, visando garantir a qualificação necessária para o cumprimento eficaz dos processos do SGQ.

Além disso, é realizada a avaliação de eficácia das capacitações, realizada pela chefia imediata do servidor que recebeu a capacitação, decorridos dois meses da sua realização.

7.1.3 Infraestrutura

A organização assegura uma infraestrutura adequada ao ambiente de trabalho. As unidades incluídas no escopo dispõem de estações de trabalho equipadas com microcomputadores, mesas, telefones, impressoras e *softwares*, atendendo às necessidades específicas de cada unidade. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI) é responsável pelo gerenciamento contínuo dos sistemas, redes e bancos de dados, bem como pela manutenção dos equipamentos de informática.

7.1.4 Ambiente para a operação de processos

As práticas relacionadas ao bem-estar, satisfação e motivação dos funcionários no TJGO são continuamente avaliadas e aprimoradas, visando assegurar uma infraestrutura adequada e um ambiente de trabalho propício para atender aos requisitos dos produtos e serviços.

a) Social: estrutura organizacional, funções de trabalho definidas, rotina de avaliação de desempenho, pesquisas de clima organizacional, canal da Ouvidoria e da Corregedoria, comunicação institucional;
b) Psicológico: projetos para desenvolvimento da Qualidade de Vida dos servidores, entre eles: Clube da Leitura, Conhecimento para Todos, Cultura em Foco: Talentos do TJGO, entre outros, geridos pela Diretoria de Gestão de Pessoas; meta 5 do Plano de Gestão - Biênio 2025/2027: “Promover ações de qualidade de vida com a finalidade de envolver a participação de, pelo menos, 65% de magistrados (as) e servidores(as);
c) Físico: ambientes interno e externo estruturados e equipados.

7.1.5 Recursos de monitoramento e medição

7.1.5.1 Generalidades

O TJGO possui recursos de monitoramento e medição que são utilizados para assegurar resultados válidos que reflitam a qualidade dos serviços e assegura que cada um destes recursos seja adequado para cada atividade associada e que eles sejam apropriados, com metodologia determinada no Procedimento Operacional Padrão (POP).

7.1.5.2 Rastreabilidade e medição

Considerando a natureza do processo desenvolvido neste escopo, que envolve atividades manuais e trabalho intelectual, os equipamentos de medição são verificados ou calibrados, ou ambos, em intervalos específicos ou antes do seu uso.

7.1.6 Conhecimento organizacional

As práticas específicas para a operacionalização dos processos do SGQ são documentadas em modelos e fluxogramas de trabalho, armazenados na rede compartilhada do órgão e/ou no portal do SGQ. As informações gerais e práticas seguem os Procedimentos Operacionais Padrão (POP). Quando observada a necessidade e tendência de mudanças para a operação dos seus processos, o TJGO inclui na pauta da Reunião de Análise Crítica (RAC), e encaminha às áreas responsáveis, visando o desenvolvimento das competências necessárias.

7.2 Competência

O SGQ do TJGO identifica o conhecimento organizacional necessário por meio de sua **“Matriz de Competências”**, fundamentada nas atribuições estabelecidas pelos decretos judiciais vigentes.

A organização prevê as necessidades de capacitação, com base na metodologia descrita no **“POP Gerir Competências”**. A consolidação das informações é realizada e armazenada pela Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP), conforme descrito nos “**POPs Gerir Capacitações e suas variações”**, garantindo a organização dos dados para consulta e acompanhamento dos processos de capacitação.

7.3 Conscientização

A política da qualidade é fundamentada na missão, visão e valores institucionais.

De maneira prática e operacional, visando à conscientização de seus colaboradores, o SGQ do TJGO disponibiliza a Política e os Objetivos da Qualidade por meio de *banners* e *QR codes* espalhados na sede e nos anexos do órgão, além de publicá-los em seus portais institucionais.

O Centro de Comunicação Social (CCS) divulga informações para a conscientização dos colaboradores quanto a sua contribuição para a eficácia do SGQ, incluindo os benefícios da qualidade.

7.4 Comunicação

A divulgação e comunicação interna e externa sobre a eficácia do SGQ são realizadas conforme a "**Política de Comunicação**", o **POP CCS Gerir Comunicações** e "**Matriz de Comunicação**", operacionalizadas pelo CCS. Os canais utilizados incluem: portal institucional, intranet, redes sociais (*Instagram, Youtube, Tiktok, X* e *Facebook*), papel de parede digital, veículos de mídia como rádios, tvs, jornais impressos, digitais e revistas. O monitoramento das comunicações é registrado na **"Planilha de Controle das Publicações"**, para assegurar a transparência e eficácia na comunicação.

7.5 Informação documentada

7.5.1 Generalidades

No SGQ do TJGO são utilizados sistemas, gestão de processos, Procedimentos Operacionais Padrão (POP), normativos e análises críticas como recursos para assegurar resultados válidos e confiáveis. A organização retém informações documentadas apropriadas, tais como atas, relatórios e análises, que servem como evidência de conformidade, promovendo uma base sólida para a tomada de decisões e a melhoria contínua.

Nota 1: Todos os documentos de origem externa, necessários para o planejamento e operação do SGQ, são devidamente identificados nos procedimentos operacionais das áreas que compõem o TJGO no campo específico "Documentos de Referência", podendo ainda estarem mencionados ao longo do processo. Devemos destacar que tais documentos são públicos, desde que sejam de propriedade e controle do Tribunal, para consulta de todos as partes interessadas conforme necessidade.

Nota 2: Não são considerados documentos controlados qualquer tipo de documento do SGQ impresso, sejam estes de origem externa ou interna, considerando assim as versões válidas apenas eletrônicas. Os Certificados de conformidade da norma, normas técnicas, manual de uso da marca, são controlados conforme versionamento e datas de vencimento, em suas áreas responsáveis. Os relatórios de auditoria externa são armazenados em arquivo eletrônico em pasta específica na rede.

Nota 3: O controle, a revisão e a atualização do versionamento das legislações são garantidas pela consulta aos sites oficiais do governo quanto à legislação de referência conforme a hierarquia dos entes

federativos.

NOTA 4: A numeração de versão de um documento somente será alterada após aprovação da nova versão do documento pelo Comitê Gestor da Qualidade.

7.5.2 Criação e atualização de informação documentada

A criação e atualização da informação documentada se inicia na área demandante ao apresentar, à Unidade de Gestão Documental (UGD), a proposta de criação, descrição e o formato da documentação, quais sejam, Manuais ou POPs. A proposta deverá conter o documento e a sua justificativa para a criação e/ou alteração, se for o caso.

7.5.3 Controle de informação documentada

O controle da informação documentada é estabelecido e mantido pela Unidade de Gestão Documental (UGD), conforme descrito no **"POP - Gerenciamento da Informação Documentada"**. A UGD preenche a **"Planilha de Controle da Criação ou Alteração de Documentos"** e disponibiliza para consulta pública por meio do Portal de Gestão da Qualidade.

8. Operação

8.1 Planejamento e controles operacionais

O planejamento necessário para atender os requisitos para provisão dos produtos e serviços é fundamentado na norma NBR ISO 9001:2015, e engloba as atividades descritas no macroprocesso de apoio e no diagrama específico, conforme o modelo de gestão delineado no item 4.4 deste Manual. A execução desses processos é detalhada nos fluxogramas, manuais ou Procedimentos Operacionais Padrão (POP) específicos do escopo e, previstos na Metodologia de Gestão de Processos.

No que se refere à atividade de planejamento desenvolvida no contexto operacional, menciona-se o **"Plano de Contratações Anual"** e demais normativas que determinam regras e diretrizes para as aquisições do TJGO.

8.2 Requisitos para produtos e serviços

8.2.1 Comunicação com o cliente

Essa comunicação é realizada através de Processo Administrativo Digital (PROAD) e Sistema de Logística de Goiás (SISLOG) e/ou e-mail. As informações obtidas

são monitoradas e servem para a análise crítica de riscos ou oportunidades de melhoria.

A comunicação com o cliente, considera:

a) informação relativa a serviços;
b) possíveis consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças;
c) obter retroalimentação relativa a serviços, incluindo reclamações;
d) lidar ou controlar propriedade de terceiros;
e) estabelecer requisitos específicos para ações de contingência, quando pertinente;
f) valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
g) analisar criticamente os resultados, bem como, tomar as providências devidas, em função das reclamações recebidas.

8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

A determinação dos requisitos se fundamenta na transparência, eficiência e responsabilidade na gestão dos recursos públicos e procedimentos operacionais padronizados e outras normas regulamentares aplicáveis.

8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

O TJGO realiza a análise crítica dos produtos e serviços considerando o Plano de Contratação Anual, as pesquisas e os requisitos determinados (item 8.2.2).

8.2.4 Mudança nos requisitos para produtos e serviços

O TJGO assegura que as mudanças pertinentes à informação documentada, sejam mantidas, e que as pessoas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade sejam alertadas da alteração dos requisitos para produtos e serviços.

8.3 Projetos e desenvolvimento de produtos e serviços

As atividades do escopo são vinculadas, sujeitando-se ao ordenamento jurídico vigente e aos regulamentos emanados pelo poder judiciário. Tal característica é incompatível com as descrições de projetos e desenvolvimento estabelecidos na norma NBR ISO 9001:2015, em especial com as definições da NBR ISO 9000:2015 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 não aplicação do item.

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

8.4.1 Generalidades

Os produtos/serviços providos de origem externa são avaliados e selecionados de acordo com a legislação de referência sobre aquisição de bens e serviços. Já o monitoramento é realizado por meio de atestes técnicos feitos pelos fiscais técnicos e gestores estabelecidos nos contratos.

Além disso, as unidades de suporte ao processo mantêm rotinas de trabalho específicas para assegurar o fornecimento contínuo de serviços, materiais, equipamentos e solicitações de treinamentos necessários ao Sistema.

8.4.2 Tipo e extensão do controle

Cabe ao gestor da unidade solicitante assegurar que o produto adquirido atende aos requisitos de aquisição especificados no pedido antes do seu recebimento em conformidade com o item 8.4.1.

8.4.3 Informação para provedores externos

Cabe às áreas solicitantes elaborar as especificações das aquisições e serviços conforme suas necessidades e encaminhá-las aos setores competentes. Ainda que a aquisição seja de uso geral para o Tribunal, as áreas envolvidas no escopo devem assegurar que os produtos adquiridos estejam em conformidade com as especificações definidas.

8.5 Produção e provisão de serviços

8.5.1 Controle de produção e provisão de serviço

São mantidos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) que descrevem as metodologias de trabalho ou disponibilizados fluxogramas dos processos, a fim de assegurar que as atividades sejam executadas sob condições controladas pelas unidades envolvidas no escopo.

Além disso, como fornecimento de serviço, o TJGO disponibiliza por meio da internet, a consulta ao Processo Administrativo Digital (PROAD), ou, ainda, pelo e-mail dos clientes. As informações relevantes sobre os serviços, provenientes de partes interessadas, são levadas, quando necessário, à apreciação em Reunião de Análise Crítica (RAC) pelo Comitê de Gestão da Qualidade.

8.5.2 Identificação e rastreabilidade

A identificação dos produtos e serviços é feita principalmente através de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), que são instruções detalhadas para garantir que cada processo seja seguido de forma consistente e eficiente. Além disso, cada área pode estabelecer mecanismos próprios de rastreabilidade para identificação e monitoramento dos insumos e produtos de cada escopo, incluindo procedimentos operacionais e diagramas de processos. A rastreabilidade das ações do escopo é observada quando da oficialização da demanda via PROAD.

8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

Em caso de extravio, dano ou uso inadequado, a unidade responsável registra a ocorrência, comunica e adota as providências necessárias para a regularização.

8.5.4 Preservação

Os produtos adquiridos são manuseados e armazenados em condições que preservem suas características, atendendo aos requisitos e normas cabíveis, evitando que se percam, danifiquem ou se deteriorem, garantindo assim sua total preservação.

8.5.5 Atividades pós-entrega

Através dos procedimentos aplicáveis, do uso de equipamentos e dos critérios de operação de entrega e pós-entrega, a organização assegura a manutenção das diretrizes da qualidade e conformidade. E quando necessário, avalia o implemento de ações para provisões de garantia e obrigações contratuais.

8.5.6 Controle de Mudanças

Em situações específicas (quando aplicável), as mudanças são tratadas com base nos itens 4.1, 4.2 e 6.3 da norma, e são registradas na **“Planilha de Controle de Ocorrências”.**

8.6 Liberação de Produtos e Serviços

Considerando que o processo desenvolvido no escopo pode envolver tanto atividades manuais (tratamento de documentos e processos) quanto trabalho intelectual, as liberações ao longo das etapas, quando aplicáveis, são realizadas durante a execução das atividades e concluídas com a autorização para a saída do produto, utilizando sistemas como o Processo Administrativo Digital (PROAD).

8.7 Controle de Saídas Não Conformes

8.7.1 Saídas não conformes

O controle de saídas não conformes é tratado no **"POP - Gerir Aquisições/Realizar a Gestão de Fornecedores"**, que declara o procedimento **"Ateste Técnico"** que abrange a identificação, análise crítica, disposição das não conformidades e a realização de uma nova verificação. O Ateste Técnico é realizado após o recebimento provisório, para conferência detalhada do atendimento dos bens entregues pelo fornecedor. Caso o objeto não atenda aos requisitos previstos, o gestor do contrato notificará o fornecedor para substituição e/ou correção.

8.7.2 Retenção da informação documentada

As documentações são mantidas em pasta compartilhada no servidor interno e tratadas via sistemas.

9. Avaliação de desempenho

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.1 Generalidades

O TJGO mantém procedimentos documentados para o monitoramento, medição e análise do SGQ, com o objetivo de alcançar a conformidade dos produtos, assegurar a adequação e melhoria contínua de sua eficácia. Esses procedimentos incluem diretrizes específicas que possibilitam a verificação constante do atendimento aos requisitos dos produtos, garantindo que todos os processos estejam alinhados aos padrões estabelecidos.

A DPI estabelece rotina para definição, revisão e monitoramento de indicadores de desempenho associados aos objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade. ~~A organização mede os indicadores de desempenho mensalmente e avalia o seu desempenho anualmente~~ A organização mede os indicadores de desempenho regularmente e avalia o seu desempenho anualmente. A periodicidade da medição está informada na planilha Controle de Alteração dos Indicadores dos Objetivos do SGQ.

9.1.2 Satisfação dos Clientes

A organização mantém pesquisas de satisfação com seus clientes internos e

externos, com o objetivo de monitorar a percepção sobre o atendimento aos requisitos pertinentes.

Além disso, as reclamações de serviços/produtos de clientes externos ou internos recebidos, junto à OUVIDORIA, serão tratadas conforme descrito no **Manual de Gestão de Ocorrência do SGQ**.

9.1.3 Análise e avaliação

São realizadas Reuniões de Análise Crítica (RAC) para avaliar a adequação e eficácia do SGQ e identificar melhorias. Os registros são feitos em atas específicas que podem incluir resultados da avaliação do desempenho dos indicadores dos objetivos do SGQ.

9.2 Auditoria Interna

É estabelecido por procedimento padrão, conforme determinado no Manual de Auditoria. Os resultados das auditorias internas são registrados em relatórios específicos e comunicados aos responsáveis pelas áreas auditadas, com o objetivo de gerar ações corretivas e/ou preventivas. Esses relatórios também servem como fonte de informação para as Reuniões de Análise Crítica (RAC).

9.3 Análise crítica pela Direção

9.3.1 Generalidades

Após a realização de cada ciclo único de auditoria interna ou excepcionalmente conforme deliberação do Comitê de Gestão da Qualidade, conforme descrito no Manual de Auditoria do SGQ, a Alta Direção do TJGO analisa criticamente o SGQ por meio de Reunião de Análise Crítica (RAC) abordando, em suas entradas e saídas, requisitos específicos das normas ISO de referência, de modo a deliberar sobre sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico do TJGO.

Destaca-se, também, as Reuniões de Análise da Estratégia (RAE) que são espaços de discussão e deliberação de assuntos de gestão de importância estratégica (planejamento bienal ou avaliação de desempenho do SGQ) pela Alta Direção, sendo realizadas periodicamente ou a qualquer tempo durante cada ciclo bienal de gestão.

9.3.2 Entradas de análise crítica pela direção

As entradas da análise crítica consideram:

a) deliberações das reuniões de análises críticas anteriores;

b) resultados de auditorias externas e internas;
c) alinhamento com o diagnóstico estratégico;
d) requisitos das partes interessadas;
e) análise de riscos e oportunidades (6.1);
f) ações para atingir objetivos de qualidade;
g) reclamação dos clientes externos e internos;
h) constatações de não conformidades do produto;
i) situação das ações preventivas e corretivas;
j) avaliação de fornecedores externos;
k) mudanças que possam impactar o SGQ;
l) recomendações para melhorias;
m) revisão da política e objetivos de qualidade.

9.3.3 Saídas de análise crítica pela direção

As saídas das Reuniões de Análise Crítica (RAC) incluem decisões e ações, como:

a) oportunidades para melhoria do SGQ;
b) necessidades de mudanças no SGQ;
c) necessidades de recursos para o SGQ.

10. Melhoria

O TJGO estabeleceu o **"Manual de Gestão de Ocorrências do SGQ"** como procedimento padronizado para a tratativa de ações corretivas, ações preventivas e ações de melhoria e tratamento de não-conformidades. Além disso, foi desenvolvido o **"Formulário Eletrônico de Registros de Ocorrências (FERO)"** que registra a ocorrência, identifica a situação e possibilita a análise crítica da causa raiz, o desenvolvimento do plano de ações e a verificação da execução e da eficácia, garantindo a melhoria contínua do SGQ.

11. Alterações

Todas as alterações do Manual são inseridas na tabela abaixo. Caso as alterações sejam pontuais, as inclusões são marcadas em verdes e as exclusões, além de serem marcadas em verdes, são também tachadas (Ex: ~~tachadas~~). Caso a alteração seja substancial e necessite a releitura de todo o documento, será apenas informada na tabela:

Data	21/11/2024

Item	Descrição
Todos	Foi feita a revisão e atualização completa do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade do TJGO, incluindo o tratamento das recomendações previstas no Relatório de Auditoria Interna do SGQ de 1º/10/2024.
Data	**26/11/2024**
Item	**Descrição**
5.2	**Alterado o seguinte trecho:** A Política da Qualidade, formalizada por meio de decreto judiciário, está atualmente enunciada: "**Fortalecer a Governança Institucional e aprimorar a capacidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás em oferecer à sociedade um serviço acessível, ágil, eficaz e eficiente, primando pelo cumprimento dos requisitos aplicáveis, pela melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e pela satisfação dos clientes**".
11	**Acrescentado o seguinte parágrafo:** Todas as alterações do Manual são inseridas na tabela abaixo. Caso as alterações sejam pontuais, as inclusões são marcadas em verdes e as exclusões, além de serem marcadas em verdes, são também tachadas (Ex: ~~tachadas~~). Caso a alteração seja substancial e necessite a releitura de todo o documento, será apenas informada na tabela.
Data	**02/09/2025**
Item	**Descrição**
Todos	**Alterado a formatação de todo o texto para melhor visualização**
Lista de Abreviaturas e Siglas	**Acrescentada as seguintes siglas:** ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas CGQ Comitê de Gestão da Qualidade CNJ Conselho Nacional de Justiça INMETRO Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia ISO International Organization for Standardization (inglês) Organização Internacional de Normalização (tradução do INMETRO) MGQ Manual de Gestão da Qualidade RAC Reunião de Análise Crítica do SGQ

	RAS Reunião de Análise Crítica Setorial RAE Reunião de Análise da Estratégia
3	**Acrescentada a letra G à seguinte sigla:** Manual de Gestão da Qualidade (MGQ)
3	**Excluída as seguintes siglas:** Documentos Complementares ~~(DC)~~ Documentos Externos ~~(DE)~~
4.1	**Alterado o seguinte parágrafo:** ~~Por fim, p~~Para a consecução da estratégia definida para o sexênio atual, foram elaborados o Plano de Gestão - Biênio 2021/2023 e o Plano de Gestão - Biênio 2023/2025, ambos comandados pelo Desembargador-Presidente Carlos Alberto França, nos quais foram fixados, respectivamente, com 7 e 8 metas de curto prazo. Já o Plano de Gestão - Biênio 2025/2027, sob a liderança do Desembargador-Presidente Leandro Crispim, foi elaborado com 7 metas e trouxe dois elementos importantes para o SGQ: a meta 5 "Promover ações de qualidade de vida com a finalidade de envolver a participação de, pelo menos, 65% de magistrados (as) e servidores(as)" que impacta o requisito 7.1.4 "Ambiente para a operação de processos" e o reconhecimento, na seção Diretrizes e Alinhamento, que a mudança climática é uma questão relevante para a instituição: **Enfrentamento às Mudanças Climáticas** O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) posiciona-se como um agente ativo e comprometido com o enfrentamento das mudanças climáticas. As questões climáticas reverberam em todo o Poder Judiciário. O Tribunal reconhece que a mudança climática é uma questão relevante para a instituição e, por isso, assume, também, a responsabilidade de aproximar-se da sociedade e de outras instituições para discutir, de forma proativa, temas relevantes como as mudanças climáticas e seus impactos, assim como se empenha no cumprimento das ações de sustentabilidade para redução dos impactos ambientais previstas no Plano de Logística Sustentável. Esse posicionamento está alinhado às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para que os tribunais de todo o país implementem políticas e ações voltadas à mitigação dos eventos climáticos que causam consequências graves no território nacional, nos termos das Resoluções CNJ nºs

<table>
<tr><td></td><td>400/2021, 433/2021 e 594/2024. (Plano de Gestão - Biênio 2025/2027, p. 16)</td></tr>
<tr><td>4.2</td><td>Acrescentado o seguinte trecho:
Baseado na Cadeia de Valor do TJGO, aprovada em decreto judiciário, e alinhado ao planejamento estratégico do sexênio atual, o TJGO realizou, em 2024, um mapeamento focal das partes interessadas referente ao escopo do SGQ. Para tanto, o TJGO definiu as necessidades e expectativas dessas partes interessadas na “Matriz das partes interessadas”. Além disso, foi realizada, em junho de 2025, a Pesquisa de Opinião - Mês do Meio Ambiente para entender se as partes interessadas relevantes têm requisitos relacionados às mudanças climáticas.</td></tr>
<tr><td>5.1.1</td><td>Alterada a grafia de “papéis” no seguinte parágrafo:
O Comitê de Gestão da Qualidade, instituído por decreto judiciário, exerce o papel da Alta Direção do SGQ, de acordo com os ~~papeis~~ papéis e responsabilidades, apresentadas no item 5.3.</td></tr>
<tr><td>5.3</td><td>Alterado o seguinte trecho:
<table>
<tr><td rowspan="3">6.1
Ações para abordar riscos e oportunidades</td><td>Comitê de Gestão da Qualidade</td><td>Deliberar / Aprovar</td></tr>
<tr><td>~~DPI~~</td><td>~~Planejar / Monitorar~~</td></tr>
<tr><td>DG / DA / DC / CLMP</td><td>Planejar colaborativamente / Executar / Monitorar</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>6.1</td><td>Alterados os seguintes parágrafos:
A abordagem de riscos e oportunidades é realizada conforme descrito no Manual de Gestão de Riscos e no Anexo II do Decreto Judiciário nº 3.135/2025 - Manual de Gestão de Riscos nas Contratações do TJGO~~Procedimento Operacional Padrão “(POP) - Gerir Riscos”~~, que descrevem os processos metodológicos inerentes à gestão de riscos, em alinhamento com as questões mencionadas no item 4.1 e os requisitos especificados no item 4.2 da NBR ISO 9001:2015, com foco na redução de incertezas e maximização de oportunidades, tal qual disposto na planilha eletrônica “Gestão de Riscos e Oportunidades”.
(...)
Os Riscos do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás são identificados com base nas fontes de risco, eventos, suas causas e suas consequências potenciais, relacionados aos objetivos do objeto de gestão de riscos, ou seja, os eventos em potencial que, caso ocorram, afetarão os objetivos estratégicos ou dos processos de trabalho,</td></tr>
</table>

	programas, projetos e ações desenvolvidas.~~em:~~
6.1	**Excluído os seguintes tópicos:** ~~a) Análise de Contexto Interno e Externo;~~ ~~b) Avaliação das Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas;~~ ~~c) Apontamentos de Auditorias Internas e/ ou externas;~~ ~~d) Saídas de Análises Críticas da Direção;~~ ~~e) Conhecimento empírico.~~
6.2	**Alterado o seguinte parágrafo:** Considerando que a~~A~~ Política do SGQ do TJGO busca **"Fortalecer a Governança Institucional e aprimorar a capacidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás em ~~ofertar~~ oferecer à sociedade um serviço acessível, ágil, eficaz e eficiente, primando pelo cumprimento dos requisitos aplicáveis, pela melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e pela satisfação dos clientes",** dela se extrai os seguintes objetivos, assim enunciados:
7.1.4	**Acrescentado o seguinte trecho:** b) Psicológico: projetos para desenvolvimento da Qualidade de Vida dos servidores, entre eles: Clube da Leitura, Conhecimento para Todos, Cultura em Foco: Talentos do TJGO, entre outros, geridos pela Diretoria de Gestão de Pessoas; meta 5 do Plano de Gestão - Biênio 2025/2027: "Promover ações de qualidade de vida com a finalidade de envolver a participação de, pelo menos, 65% de magistrados (as) e servidores(as);
9.1.2	**Acrescentado o seguinte parágrafo:** Além disso, as reclamações de serviços/produtos de clientes externos ou internos recebidos, junto à OUVIDORIA, serão tratadas conforme descrito no Manual de Gestão de Ocorrência do SGQ.
Data	**19/11/2025**
Item	**Descrição**
7.4	**Acrescentar o seguinte trecho:** A divulgação e comunicação interna e externa sobre a eficácia do SGQ são realizadas conforme a "**Política de Comunicação**", o **POP CCS Gerir Comunicações** e "**Matriz de Comunicação**", operacionalizadas pelo CCS.

9.1.1	**Alterado o seguinte parágrafo:** A DPI estabelece rotina para definição, revisão e monitoramento de indicadores de desempenho associados aos objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade. ~~A organização mede os indicadores de desempenho mensalmente e avalia o seu desempenho anualmente~~ A organização mede os indicadores de desempenho regularmente e avalia o seu desempenho anualmente. A periodicidade da medição está informada na planilha Controle de Alteração dos Indicadores dos Objetivos do SGQ.

12. Elaboração, Revisão e Aprovação

Elaborado por:	Diretoria de Planejamento e Inovação.
Revisado por:	Diretoria de Planejamento e Inovação; Diretoria-Geral do TJGO.
Aprovado por:	Comitê de Gestão da Qualidade.
Data da aprovação:	19/11/2025