

MANUAL

DA

QUALIDADE

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".

Programa Institucional da Qualidade
Ramal 3338



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. A INSTITUIÇÃO	5
2.1. FUNDAMENTOS LEGAIS.....	6
2.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	7
Organograma da Câmara de Vereadores de Joinville.....	8
3. ASPECTOS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
3.1 ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
3.2 EXCLUSÕES DE REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
3.3 PRINCIPAIS PROCESSOS E SUAS INTERAÇÕES	9
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	10
4.1 INTRODUÇÃO	10
4.2 ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO	10
4.3 CONTROLE DE DOCUMENTOS.....	11
4.4 CONTROLE DE REGISTROS.....	11
5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO	12
5.1 COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO	12
5.2 FOCO NO CLIENTE	13
5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE	13
5.4 PLANEJAMENTO	14
5.4.1 Objetivos da Qualidade	14
5.4.2 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade.....	14
5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO.....	15
5.5.1 Responsabilidade e Autoridade	15
5.5.2 Representante da Direção	15
5.5.3 Comunicação Interna	16
5.6 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO	16
6. GESTÃO DE RECURSOS	18
6.1 PROVISÃO DE RECURSOS.....	18
6.2 RECURSOS HUMANOS	19
6.3 INFRA-ESTRUTURA / AMBIENTE DE TRABALHO	20
7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO (serviço)	20
7.1 PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO (SERVIÇO)	20
7.2 PROCESSOS RELACIONADOS AO CLIENTE	21
7.2.1 Determinação de Requisitos Relacionados ao Produto (serviço)	21
7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto (serviço).....	21
7.2.3 Comunicação com o Cliente	22
7.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO	22
7.3.1 Planejamento de Projeto e Desenvolvimento	22
7.3.2 Entradas de Projeto e Desenvolvimento.....	23
7.3.3 Saídas de Projeto e Desenvolvimento.....	23

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

7.3.4 Análise Crítica de Projeto e Desenvolvimento.....	23
7.3.5 Verificação de Projeto e Desenvolvimento	23
7.3.6 Validação de Projeto e desenvolvimento	23
7.3.7 Controle de Alterações de Projeto e Desenvolvimento	24
7.4 AQUISIÇÃO.....	24
7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO	25
7.5.1 Controle de Produção e Fornecimento de Serviço	25
7.5.2 Validação dos Processos de Produção e Prestação de Serviço	26
7.5.3 Identificação e Rastreabilidade	26
7.5.4 Propriedade do Cliente	26
7.5.5 Preservação do Produto.....	27
7.6 Controle de Equipamento de Monitoramento e Medição	27
8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	28
8.1 ASPECTOS GERAIS	28
8.2 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO	28
8.2.1 Satisfação dos Clientes.....	28
8.2.2 Auditoria Interna	29
8.2.3 Medição e Monitoramento de Processos	29
8.2.4 Medição e Monitoramento de Produto	30
8.3 CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME	30
8.4 ANÁLISE DE DADOS	31
8.5 MELHORIAS	31
8.5.1 Melhoria Contínua	31
8.5.2 Ação Corretiva.....	32
8.5.3 Ação Preventiva	32



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

1. INTRODUÇÃO

A Câmara de Vereadores de Joinville constitui o Poder Legislativo do Município, comendo-se de 19 (dezenove) Vereadores eleitos de acordo com a legislação vigente. Com sede na Avenida Hermann August Lepper, número 1100, Bairro Saguauçu, Joinville, Santa Catarina.

A Câmara Municipal tem funções precipuamente legislativas, mas exerce, cumulativamente, funções de fiscalização e julgamento, podendo ainda sugerir medidas administrativas e, no que lhe compete, praticar atos de administração interna.

As funções legislativas da Câmara de Vereadores consistem na elaboração de emendas à Lei Orgânica do Município de Joinville, Leis Complementares, Leis Ordinárias, Resoluções e Proposições sobre quaisquer matérias de competência do Município, ressalvada a competência privativa do Poder Executivo do Município.

As funções de fiscalização consistem no controle financeiro da administração do Município, principalmente quanto à execução orçamentária e à apreciação das contas, com auxílio do Tribunal de Contas do Estado, implicando na vigilância dos negócios do Executivo em geral, sob os prismas da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e da ética político-administrativa, com a tomada de medidas saneadoras que se fizerem necessárias. As funções julgadoras, de caráter político-administrativa, atingem apenas os agentes públicos do Município: prefeito, vice-prefeito, secretários, intendentes, diretores de autarquias ou fundações e vereadores, quando estes cometerem infrações previstas em lei.

Os cargos da Câmara de Vereadores de Joinville são cargos públicos, sendo definidos como o conjunto de atribuições e responsabilidades, vinculados aos órgãos previstos na estrutura administrativa, criados por lei, com denominação própria, número certo e vencimentos pagos pelos cofres públicos, e que serão sempre acessíveis a todos os brasileiros.

O ocupante de cargo público da Câmara de Vereadores de Joinville, ou seja, seu funcionário, é denominado servidor, que pode ser de provimento efetivo ou comissionado. A investidura em cargo público de provimento efetivo dependerá de prévia

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

aprovação em concurso público, suas competência e experiência devem atender ao descritivo de cargos da estrutura administrativa, bem como ao disposto no edital de convocação. Já os cargos de provimento em comissão, conforme determina a Constituição Federal, são de livre nomeação e exoneração. Os servidores efetivos, de acordo com a Resolução nº. 11/13 que dispõe sobre a Reforma Administrativa, podem ocupar Funções Gratificadas, que se traduzem por um valor fixo a ser acrescido à remuneração percebida pelo servidor como forma de compensá-lo por desempenhar atribuições além das descritas em seu cargo.

Em janeiro de 2005, com a eleição da Mesa Diretora da Câmara de Vereadores de Joinville para o biênio 2005/2006, os seus membros juntamente com os demais Vereadores, expressaram seu interesse na criação de um Programa Qualidade, dando início ao processo de certificação, visando à qualidade dos serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal.

O comprometimento com o Programa Qualidade foi firmado também pelas Mesas Diretoras subsequentes, 15ª, 16ª e 17ª Legislatura. A atual composição da Mesa Diretora (biênio 2015/2016), representada pelo Presidente Rodrigo Fachini, considerou a importância do Programa Qualidade, demonstrando a necessidade de dar continuidade na busca constante da melhoria contínua dos processos.

2. A INSTITUIÇÃO

A Câmara de Vereadores de Joinville é um órgão público, que tem a função de legislar, bem como fiscalizar o Executivo Municipal. Todo município possui uma Câmara de Vereadores, totalmente independente umas das outras.

A primeira eleição para vereadores no Município de Joinville deu-se no ano de 1868, definindo 07 (sete) vereadores que em janeiro de 1869 assumiram seus cargos. As atividades da primeira legislatura giravam em torno de estudos visando à elaboração de um Código de Postura para o Município, o estudo das instituições de caridade e as obras municipais, como agricultura e higiene pública, além de auxílios para a recuperação dos consideráveis prejuízos já causados naquela época pelas enchentes.

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

Em 1889 com a proclamação da República, as Câmaras Municipais foram substituídas pelos Conselhos de Intendentes, até 1891, quando foi oficialmente promulgada a Constituição da República. Entre 1937 e 1945, com a ditadura do “Estado Novo” de Getúlio Vargas, as Câmaras funcionavam em regime provisório, sendo que em Joinville, inexistem documentos referentes ao legislativo da época.

Com o fim do “Estado Novo” em 1945, iniciou-se o processo de redemocratização, com a realização de eleições gerais já em dezembro do mesmo ano e, no Município de Joinville, em 1947, a eleição da 4ª legislatura dos vereadores, composta de 13 (treze) membros.

A 5ª legislatura foi instalada em 1963 com mandato até 1967. A 6ª, entre 1967 e 1970, quando empossou-se a 7ª legislatura que teve sua duração até 1973.

Oficialmente instalada no dia 31 de janeiro de 1973, a 8ª legislatura teve na Câmara, a partir desta data, a composição de 17 vereadores, e não mais de 13 como vinha acontecendo, em razão da elevação do número de habitantes e de eleitores, em conformidade com a legislação eleitoral em vigor.

Após a 9ª legislatura de 1977 a 1982, a composição da nova Câmara, na 10ª legislatura, foi oficialmente elevada para 21 vereadores, que legislaram entre 1983 e 1989. O número de vereadores foi mantido até a 14ª legislatura, sendo:

11ª legislatura: 1989 a 1992

12ª legislatura: 1993 a 1997

13ª legislatura: 1997 a 2000

14ª legislatura: 2001 a 2004

Nos anos de 2004 a 2008, vigorou a 15ª legislatura, contando com 18 vereadores. O número de vereadores aumentou para 19 nas legislaturas seguintes, na 16ª (2009-2012) e na 17ª (2013-2016).

2.1. FUNDAMENTOS LEGAIS

- a) Regimento Interno da Câmara de Vereadores de Joinville
- b) Constituição Federal

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo “Cópia Controlada”.



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

- c) Lei Orgânica do Município
- d) Lei 8.666/93
- e) Resolução 03/07
- f) Resolução 01/09
- g) Resolução 11/13
- h) Resolução 12/13

2.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A organização do quadro de pessoal da Câmara de Vereadores de Joinville encontra-se definida nas Resoluções nºs 03/07, 11/13, 12/13.

A Câmara de Vereadores de Joinville é composta de acordo com a estrutura abaixo:

I - ÓRGÃO DE DIREÇÃO SUPERIOR:

- a) Mesa Diretora.

II - UNIDADES DE ASSESSORAMENTO:

- a) Gabinete da Presidência;
- b) Gabinete do Primeiro-Secretário;
- c) Diretoria de Comunicação Social e Relacionamento Institucional.

III - ÓRGÃOS DE DIREÇÃO

- a) Diretoria-Geral:
 - 1 - Diretoria de Assuntos Legislativos;
 - 2 - Diretoria Administrativa;
 - 3 - Diretoria de Tecnologia da Informação;
 - 4 - Diretoria Financeira.

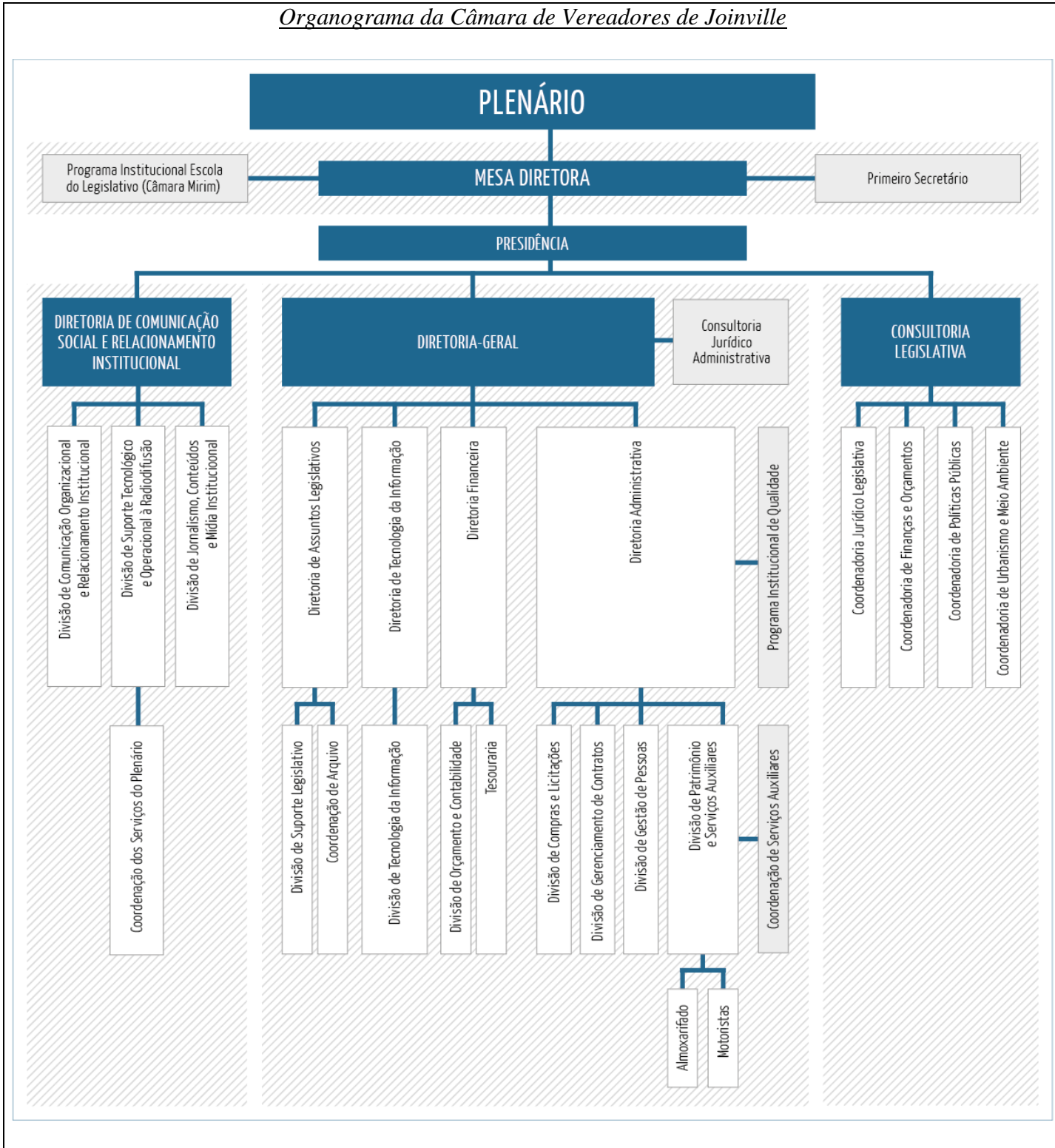
IV - ÓRGÃO DE CONSULTORIA

- a) Consultoria Legislativa:
 - 1 - Coordenadoria Jurídica Legislativa;
 - 2 - Coordenadoria de Urbanismo e Meio Ambiente;
 - 3 - Coordenadoria de Finanças e Orçamento;
 - 4 - Coordenadoria de Políticas Públicas.

PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

A Estrutura Organizacional está representada pelo Organograma a seguir:

Organograma da Câmara de Vereadores de Joinville



Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

3. ASPECTOS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1 ESCOPO DO PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE

Execução de Atividades Legislativas, administrativas e serviços prestados a comunidade no âmbito do Poder Legislativo Municipal de Joinville

3.2 EXCLUSÕES DE REQUISITOS DO PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE

Para fins do Programa Institucional da Qualidade, e de acordo com o item 1.2 da norma NBR ISO 9001: 2008, considera-se como excluído:

Item 7.6 – Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento, em razão de todos os softwares utilizados pela Câmara de Vereadores de Joinville serem desenvolvidos por empresas reconhecidas no mercado, já utilizados em outras instituições, não necessitando, portanto da utilização deste item.

3.3 PRINCIPAIS PROCESSOS E SUAS INTERAÇÕES

O Programa Institucional da Qualidade aplicado na Câmara de Vereadores de Joinville foi elaborado e implementado em consonância com os requisitos da NBR ISO 9001: 2008.

Sua representação e sua interação estão apresentadas no anexo 01 deste Manual.



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

4. PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE

4.1 INTRODUÇÃO

A Mesa Diretora da Câmara de Vereadores de Joinville promoveu a estruturação de um Programa Institucional da Qualidade, documentado, implementado, e mantido, de acordo com as boas práticas operacionais e visando a melhoria contínua de sua eficácia.

As atividades abaixo indicadas estão contempladas dentro dos processos estabelecidos na composição Programa Institucional da Qualidade:

- Identificação dos macro-processos, sub processos e atividades envolvidas no Programa Institucional da Qualidade;
- Determinação da sequência e interação desses processos;
- Determinação de critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- Garantia da disponibilização de recursos e informações necessárias, para dar suporte à operação e ao monitoramento dos processos;
- Monitoramento, medição e análise dos processos;
- Implementação de ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

A gestão dos processos, na medida em que seja necessário, estende-se aos serviços contratados de terceiros, de forma que esses processos mantenham-se sob controle e garantam o mesmo padrão da qualidade estabelecido pela Câmara de Vereadores de Joinville.

4.2 ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO

A documentação do Programa Institucional da Qualidade contempla os seguintes documentos:

- Política e Objetivos da Qualidade;

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

- Manual da Qualidade;
- Procedimentos Padrões e Mapa de Processos;
- Registros da qualidade;
- Documentos Institucionais, tais como: Regimento Interno, Lei Orgânica do Município e Constituição Federal.

4.3 CONTROLE DE DOCUMENTOS

Os documentos do Programa Institucional da Qualidade da Câmara de Vereadores de Joinville são controlados quanto a sua análise crítica, aprovação, versão, identificação, disponibilização, legibilidade e guarda.

O controle dos documentos: Manual da Qualidade, Procedimentos Padrões e Mapa de Processos - é assegurado pelo Procedimento Padrão – Controle de Documentos e Dados que é administrado pelo Coordenador do Programa Institucional da Qualidade e disponibilizado aos envolvidos Programa Institucional da Qualidade. Os documentos Institucionais são controlados pelos próprios Departamentos.

Os documentos gerados dentro do Programa Institucional da Qualidade, são revisados conforme os prazos descritos na PP 018, de forma a assegurar sua integridade em relação aos aspectos operacionais e atualização em relação às rotinas envolvidas.

PP 018 – Procedimento Padrão de Controle de Documentos e Dados
--

4.4 CONTROLE DE REGISTROS

Os registros referentes ao Programa Institucional da Qualidade são controlados quanto a sua identificação, coleta, indexação, armazenamento, proteção, nível de acesso mínimo, tempo mínimo de retenção e disposição após obsoleto, visando fornecer evidências da conformidade com os requisitos especificados e da eficácia das operações.

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

A proteção desses registros é assegurada por sistemas de *backup*, quando em meio eletrônico, e por arquivos adequados, quando em meio físico.

PP 019 – Procedimento Padrão de Controle de Registros

5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

5.1 COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

A Alta Direção da Câmara de Vereadores de Joinville é composta pela Mesa Diretora que, comprometida com a efetiva busca do constante aperfeiçoamento dos processos do Poder, designou uma comissão constituída por um grupo de 7 (sete) servidores efetivos e que, apoiados pela Diretoria Geral, Diretoria Administrativa, Diretoria Financeira, Diretoria de Assuntos Legislativos, Consultoria Legislativa, Diretoria de Comunicação Social e Relacionamento Institucional e Diretoria de Tecnologia da Informação e Auditores Internos, dão o respaldo necessário ao Coordenador Programa Institucional da Qualidade.

Esta Comissão assegura o desenvolvimento, implementação e melhoria contínua da eficácia do Programa Institucional da Qualidade, através de ações, destacando-se as abaixo relacionadas:

- Definição da Política e Objetivos da Qualidade;
- Comunicação aos envolvidos quanto à importância em atender aos requisitos regulamentares estatutários e de clientes;
- Realização de Análise Crítica do Programa Institucional da Qualidade;
- Provisão dos recursos humanos, materiais e financeiros.

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

5.2 FOCO NO CLIENTE

Consideram-se como clientes da Câmara de Vereadores de Joinville, os Municípios, os Vereadores e os Servidores.

Desta forma, a Direção da Câmara de Vereadores de Joinville zela para que os requisitos determinados pelas leis, normas e regras que regem essa Organização, sejam obedecidos com a necessária confiabilidade e confidencialidade.

As orientações e procedimentos desenvolvidos neste Programa Institucional da Qualidade foram definidos para que, continuamente, sejam monitorados, atualizados, melhorados e, conseqüentemente, possam promover o aumento da satisfação desses clientes.

PP 014 – Procedimento Padrão de Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno e Externo

5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Câmara de Vereadores de Joinville, em consonância com a Mesa Diretora, definiu a Política da Qualidade abaixo citada, a qual é comunicada a todas as áreas envolvidas no Programa Institucional da Qualidade e, sempre que se julgar necessário, analisada criticamente para que mantenha sua adequação ao compromisso com o atendimento aos requisitos determinados e a melhoria contínua da eficácia desse mesmo sistema.

Política da Qualidade:

“Melhorar continuamente nossos processos, com ética e transparência, otimizando recursos para o alcance dos resultados planejados, com uma equipe motivada e qualificada, visando aproximar a Câmara do cidadão joinvilense”.

PP 013 – Procedimento Padrão da Mesa Diretora

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo “Cópia Controlada”.



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

5.4 PLANEJAMENTO

5.4.1 Objetivos da Qualidade

Os objetivos da qualidade consideram as diretrizes estabelecidas na Política da Qualidade e contemplam as orientações estratégicas, bem como necessidades operacionais específicas identificadas na Câmara de Vereadores de Joinville. Para tanto, os seguintes aspectos são considerados:

- Melhoria contínua do Programa Institucional da Qualidade;
- Grau de satisfação dos Munícipes, Vereadores e Servidores;
- Aperfeiçoamento sistêmico dos envolvidos;
- Prevenção da ocorrência de não conformidades;

Os objetivos são determinados e monitorados em reunião de análise crítica do Programa Institucional da Qualidade. Os objetivos da qualidade estão indicados e documentados no “Quadro de Objetivos e Metas”, que nesse caso, será disponibilizado no sistema informatizado.

PP 023 – Procedimento Padrão de Análise Crítica da Qualidade
--

5.4.2 Planejamento do Programa Institucional da Qualidade

O Planejamento do Programa Institucional da Qualidade, composto de todos os procedimentos deste sistema, estabelece as atividades necessárias à sua manutenção e/ou para qualquer alteração que modifique substancialmente a estrutura do sistema atual. Sempre que novos serviços forem introduzidos, uma análise de impacto no Programa Institucional da Qualidade é realizada pela Comissão da Qualidade e/ou em reunião de Análise Crítica, e se aplicável, são gerados Planos de Ação.

Esta Análise Contempla:

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo “Cópia Controlada”.



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

- Adequação dos Objetivos da Qualidade atualmente estabelecidos;
- Estratégias da organização;
- Requisitos de Clientes;
- Avaliação de dados de desempenho de serviços e processos;
- Melhorias possíveis.

Como resultado da análise são implementadas ações, tais como:

- Alteração da Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade;
- Elaboração e/ou revisão dos documentos e processos do SGQ;
- Provisão de recursos necessários.

PP 028 – Procedimento Padrão do Programa Institucional da Qualidade

5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.5.1 Responsabilidade e Autoridade

As responsabilidades e autoridades, bem como suas inter-relações encontram-se definidas nos documentos do Programa Institucional da Qualidade e são comunicadas via meios internos, conforme requisito 5.5.3 Comunicação Interna.

PP 028 – Procedimento Padrão do Programa Institucional da Qualidade

5.5.2 Representante da Direção

A Mesa Diretora da Câmara de Vereadores de Joinville indicou um servidor para ocupar Função de Coordenador do Programa Institucional da Qualidade, um servidor para ocupar a Função de Representante da Direção (RD).

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

O Representante da Direção designado possui as seguintes responsabilidades principais:

- Assegurar que os processos necessários para o Programa Institucional da Qualidade sejam instituídos, implementados e mantidos;
- Relatar à Comissão da Qualidade o desempenho do Programa Institucional da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- Prover o suporte necessário para a realização das reuniões de Análise Crítica do Programa Institucional da Qualidade;
- Assegurar a promoção da conscientização interna sobre os princípios que regem o Programa Institucional da Qualidade, bem como os requisitos do cliente e seus impactos;
- Representar a Câmara de Vereadores de Joinville, sempre que necessário, na relação com partes externas, nos assuntos referentes ao Programa Institucional da Qualidade.

5.5.3 Comunicação Interna

Os processos de Comunicação Interna asseguram a divulgação de informações relativas à eficácia do Programa Institucional da Qualidade. Para tal são definidos, pelas respectivas Diretorias os canais utilizados, sendo eles, memorandos, e-mail, telefone, mural, reuniões e Intranet.

5.6 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

O Programa Institucional da Qualidade, semestralmente, ou quando julgado oportuno em função de fatos circunstanciais, a Análise Crítica.

Esta análise serve para avaliar:

- A eficácia do Programa Institucional da Qualidade como um todo;
- A eficiência na execução das atividades deste sistema;

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

- O desempenho dos processos relativos aos serviços prestados;
- A necessidade de atualização da Política da Qualidade e de seus Objetivos.

Durante essa análise, são discutidos assuntos relacionados aos resultados operacionais do Programa Institucional da Qualidade e aqueles referentes à satisfação dos clientes.

Os resultados da análise crítica são divulgados aos níveis da organização que deles devem tomar conhecimento, utilizando-se os métodos previstos no item 5.5.3 deste Manual.

PP 023 – Procedimento Padrão de Análise Crítica do Programa Institucional da Qualidade



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1 PROVISÃO DE RECURSOS

A identificação da necessidade de recursos é efetuada pela Diretoria Geral da Câmara de Vereadores de Joinville e pelos Diretores das demais áreas envolvidos, a partir da Análise Crítica pela Direção, de Ações Corretivas e Ações Preventivas, e da necessidade apontada em projetos de melhoria ou outras fontes previstas no Programa Institucional da Qualidade.

Esses recursos identificados são avaliados pela Direção Geral e Comissão da Qualidade e, quando aprovados, são disponibilizados de acordo com as prioridades estabelecidas.

Consideram-se como recursos envolvidos no Programa Institucional da Qualidade:

- Recursos Humanos;
- Recursos de Infra estrutura;
- Recursos relacionados ao ambiente de trabalho;
- Recursos relacionados à obtenção de dados e informações;
- Recursos para contratação de terceiros;
- Recursos financeiros.

Os recursos citados são destinados à manutenção do Programa Institucional da Qualidade, melhoria contínua de sua eficácia, e à melhoria no grau de satisfação dos clientes e servidores da Câmara de Vereadores de Joinville.

PP 006 – Procedimento Padrão da Diretoria Geral

PP 002 – Procedimento Padrão da Diretoria Financeira

PP 001 – Procedimento Padrão da Diretoria de Assuntos Legislativo

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

PP 029 – Procedimento Padrão da Divisão de Suporte Legislativo

PP 004 – Procedimento Padrão da Consultoria Legislativa

PP 015 – Procedimento Padrão da Diretoria de Comunicação Social e Relacionamento
Institucional

PP 027 – Procedimento Padrão da Diretoria Administrativa

PP 016 – Procedimento Padrão da Divisão de Gestão de Pessoas

PP 011 – Procedimento Padrão dos Gabinetes dos Vereadores

6.2 RECURSOS HUMANOS

Para assegurar as competências necessárias aos envolvidos no Programa Institucional da Qualidade, a Diretoria da Câmara de Vereadores de Joinville estabeleceu sistemática apropriada para que as competências sejam identificadas e providas por meio de treinamentos, tanto operacionais quanto referentes à documentação.

Esses treinamentos são devidamente registrados e avaliados quanto a sua eficácia.

Os novos servidores passam por um treinamento de integração à organização e às atividades que irão desenvolver.

Algumas situações poderão demandar análise de necessidades de novas competências, tais como alterações em equipamentos e softwares operacionais;

A Direção assegura ainda que os servidores envolvidos são conscientes quanto à importância de suas atividades, e de como elas contribuem para os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade.

PP 032 – Procedimento Padrão da Escola do Legislativo

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

6.3 INFRA-ESTRUTURA / AMBIENTE DE TRABALHO

Como apoio a realização dos serviços, a Câmara de Vereadores de Joinville dispõe de softwares específicos para auxiliar nas atividades legislativas e administrativas.

Os ambientes de trabalho contemplados pelo Programa Institucional da Qualidade da Câmara de Vereadores de Joinville foram projetados para proporcionar o conforto e segurança necessários ao bom desempenho dos profissionais envolvidos nos processos.

O ambiente onde se desenvolvem as atividades da Câmara de Vereadores de Joinville proporciona a integração de todos os funcionários que ali trabalham, assegurando fácil comunicação e agilidade nas ações.

Associados a esses aspectos, a Câmara de Vereadores de Joinville tomou as devidas providências para assegurar outras condições ambientais tais como iluminação, ergonomia e temperatura ambiente adequada, e ainda um eficiente sistema de limpeza.

A somatória de todos esses fatores, gerenciados pela Direção Geral da Câmara de Vereadores de Joinville, coopera de modo eficaz para que a conformidade e confiabilidade dos serviços prestados sejam alcançadas.

7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO (serviço)

7.1 PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO (SERVIÇO)

O planejamento da realização do produto (serviço) é baseado nas rotinas estabelecidas pela Direção da Câmara de Vereadores de Joinville, no Regimento Interno da Casa e na Legislação específica.

Esse planejamento está refletido nos procedimentos e instruções do Programa Institucional da Qualidade.

Os procedimentos do Programa Institucional da Qualidade (PP), mencionados neste Manual da Qualidade, contemplam as responsabilidades e autoridades, os controles e monitoramento dos processos, verificações e conferências, indicando os

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

registros necessários para evidenciar que o resultado dos serviços prestados atende aos requisitos especificados.

7.2 PROCESSOS RELACIONADOS AO CLIENTE

7.2.1 Determinação de Requisitos Relacionados ao Produto (serviço)

Os serviços prestados pela Câmara de Vereadores de Joinville têm seus requisitos claramente definidos no Regulamento e Procedimentos Padrões.

Esses documentos, além de serem aprovados pelos responsáveis, pelo Coordenador do Programa Institucional da Qualidade e pela Comissão da Qualidade, são divulgados a todos os servidores, vereadores através de treinamentos internos estando disponíveis para consulta no sistema integrado.

Aos Municípios, quaisquer informações sobre os serviços prestados pela Câmara de Vereadores de Joinville ou sobre o seu Programa Institucional da Qualidade podem ser obtidas nos Setores devidos.

7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto (serviço)

A análise crítica dos requisitos relacionados ao produto (serviço) é caracterizada nas seguintes fases:

- Avaliação das condições estabelecidas no Regulamento e Procedimentos Padrões da Câmara de Vereadores de Joinville, antes de submeter esses documentos ao próximo processo;
- Registro dos documentos para que os mesmos possam ser monitorados e rastreados;
- Essas atividades estão detalhadas nos procedimentos de cada Setor envolvido.



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

7.2.3 Comunicação com o Cliente

Os processos de Comunicação com o Cliente asseguram o envio e recebimento de informações pertinentes e relevantes à operação da Câmara de Vereadores de Joinville, bem como promovem a melhoria do Programa Institucional da Qualidade.

PP 016 - Procedimento Padrão da Divisão de Jornalismo, Conteúdos e Mídias
Institucionais

7.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO

A definição de projeto, para a Câmara de Vereadores de Joinville, encontra-se descrito no Regimento Interno e na Lei Orgânica Municipal.

7.3.1 Planejamento de Projeto e Desenvolvimento

A Câmara de Vereadores de Joinville determina os estágios de seus projetos através de documentos complementares, tais como o Regimento Interno, Lei Orgânica do Município, Código de Posturas do Município, Constituição Federal, dentre outros.

Antes da elaboração do projeto, é necessário que a assessoria parlamentar do vereador proponente faça uma pesquisa a fim de averiguar se um projeto com o mesmo teor foi apresentado.

As autoridades e responsabilidades são delegadas pela Alta Direção através de portarias, as quais são publicadas no Diário Oficial, exceção feita apenas à eleição dos membros das Comissões Técnicas, os quais são eleitos dentre os Senhores Vereadores e o único registro mantido é a ata da reunião que os elegeu.

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

7.3.2 Entradas de Projeto e Desenvolvimento

Os projetos têm início a partir da demanda de instituições públicas ou privadas e/ou municipais. Os projetos são elaborados no software de Processo Legislativo, o documento físico é protocolado na Divisão de Suporte Legislativo, onde é numerado, e encaminhados ao Plenário para leitura. Após, é encaminhado às Comissões Técnicas a fim de ser analisado criticamente.

7.3.3 Saídas de Projeto e Desenvolvimento

Após as análises das comissões técnicas, os projetos podem sofrer emendas e receber pareceres, sendo encaminhado ao plenário para votação, onde pode ser aprovado ou rejeitado.

7.3.4 Análise Crítica de Projeto e Desenvolvimento

As análises críticas dos projetos se dão em momentos distintos. Após sua leitura em Plenário, o projeto é encaminhado às diferentes comissões técnicas, onde é lido criticamente e mudanças podem ser sugeridas e pareceres são exarados. Após ser analisado por todas as comissões pertinentes, o projeto retorna ao Plenário onde, separadamente, os pareceres e as emendas são analisados criticamente e votados.

7.3.5 Verificação de Projeto e Desenvolvimento

Durante as diferentes etapas do projeto, registros serão mantidos, a fim de garantir que as saídas sejam coerentes com as entradas.

7.3.6 Validação de Projeto e desenvolvimento

A validação do projeto e desenvolvimento será realizada na Consultoria Legislativa, através de diferentes comissões, para assegurar que o produto resultante seja capaz de atender aos requisitos pretendidos. Registros das validações serão mantidos.

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

Após a conclusão dos estudos dos pareceres, o projeto é votado; se for rejeitado será arquivado; se for aprovado será enviado ao Executivo, que poderá vetar ou sancionar. As emendas à Lei Orgânica Municipal, as Resoluções e os Decretos Legislativos são promulgados pelo Presidente da CVJ.

7.3.7 Controle de Alterações de Projeto e Desenvolvimento

As alterações de projetos e desenvolvimento da Câmara de Vereadores de Joinville são feitas através de análises aprofundadas, as quais podem sugerir emendas, que por sua vez podem ser acatadas ou rejeitadas em Plenário. Registros de todas as análises críticas pelas quais passam os projetos são mantidas através de atas de reuniões, pareceres e emendas.

PP 001 – Procedimento Padrão da Diretoria de Assuntos Legislativos

PP 029 – Procedimento Padrão da Divisão de Suporte Legislativo

PP 004 – Procedimento Padrão da Consultoria Legislativa

PP 031 – Procedimento Padrão da Escola do Legislativo

7.4 AQUISIÇÃO

O processo de aquisição de produtos e serviços que se relacionem com as atividades envolvidas no Programa Institucional da Qualidade da Câmara de Vereadores de Joinville contempla a sistemática de avaliação e seleção de fornecedores, o processo de especificação e compra dos produtos e serviços, e a verificação dos mesmos após seu recebimento.

PP 008 – Procedimento Padrão da Divisão de Compras e Licitação

PP 030 – Procedimento Padrão da Divisão de Gerenciamento de Contratos

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

PP 010 – Procedimento Padrão do Almojarifado

PP 009 – Procedimento Padrão da Divisão de Patrimônio e serviços auxiliares

7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO

7.5.1 Controle de Produção e Fornecimento de Serviço

As atividades e ações relacionadas ao controle de produção e fornecimento de serviço, referentes ao escopo deste Programa Institucional da Qualidade, estão detalhadas e referenciadas nos procedimentos de cada área, e demais procedimentos operacionais mencionados neste Manual.

Os processos desenvolvidos na execução dos serviços da Câmara de Vereadores de Joinville têm suas condições controladas e monitoradas tanto pelos servidores responsáveis, quanto pelos Chefes e Diretores de cada área, o que assegura a confiabilidade do resultado desses serviços para todos os clientes envolvidos.

São consideradas condições controladas no fornecimento dos serviços em questão:

- As diversas fases e processos que compõem a estrutura do Programa Institucional da Qualidade da Câmara de Vereadores de Joinville, documentados nos procedimentos mencionados neste Manual da Qualidade;
- Para o processamento das operações, a Câmara de Vereadores de Joinville dispõe de equipamentos e aplicativos adequados, conforme descrito no capítulo 6.3 deste Manual da Qualidade;
- As avaliações e os monitoramentos dos processos são feitos através dos Mapas de Processos relacionados nos procedimentos de cada Área e disponibilizados na pasta da Qualidade no sistema integrado de informática;

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

- O resultado dessas avaliações e monitoramento é acompanhado pela Alta Direção, RD e Diretores da Câmara de Vereadores de Joinville e pelos Diretores das Áreas e, quando necessário pela Comissão da Qualidade;
- Quando necessário, é fornecido suporte técnico e operacional aos usuários do sistema da Câmara de Vereadores de Joinville, pela equipe de informática especialmente designada para isso.

7.5.2 Validação dos Processos de Produção e Prestação de Serviço

Os processos legislativos executados pela Câmara de Vereadores de Joinville obedecem diferentes documentos complementares, os quais foram devidamente validados através de sanções.

7.5.3 Identificação e Rastreabilidade

A identificação e rastreabilidade do processo são asseguradas nas diversas fases do processo, como indicado nos procedimentos relacionados a cada área.

7.5.4 Propriedade do Cliente

Na operação da Câmara de Vereadores de Joinville são considerados como propriedade do cliente:

Dados e documentos fornecidos para fins de cadastro;

A preservação dos dados é assegurada pela Câmara de Vereadores de Joinville, através dos dispositivos de segurança de seus sistemas.

A garantia de sigilo dos dados é assegurada pela Câmara de Vereadores de Joinville, nos termos da legislação aplicável.

A sistemática está indicada nos procedimentos mencionados no item 7.5.1.



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

7.5.5 Preservação do Produto

Dentro dos processos envolvidos com a atuação da Câmara de Vereadores de Joinville são considerados pontos passíveis de ações de preservação:

- Documentos em meio físico ou em meio eletrônico, fornecidos pelos Clientes internos ou externos;
- Dados e informações referentes às operações dos processos constantes no Programa Institucional da Qualidade da Câmara de Vereadores de Joinville;
- Mídia eletrônica ou mídia magnética utilizada para *back up* dos dados e informações operacionais.

Os documentos em meio físico são guardados em arquivos apropriados e mantidos sob controle dos responsáveis pelas áreas. Periodicamente, esses arquivos são verificados para assegurar que as condições de preservação estão sendo mantidas.

No caso dos dados armazenados em meio eletrônico, sua preservação é assegurada pela sistemática de *back up*, em mídia magnética ou mídia eletrônica, cujas condições de preservação também são avaliadas periodicamente.

PP 007 – Procedimento Padrão da Diretoria de Tecnologia da Informação

PP 018 – Procedimento Padrão de Controle de Documentos e Dados

PP 019 – Procedimento Padrão de Controle de Registros

PP 026 – Procedimento Padrão do Arquivo

7.6 CONTROLE DE EQUIPAMENTO DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

Este item não se aplica aos projetos da Câmara de Vereadores de Joinville.

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 ASPECTOS GERAIS

A Câmara de Vereadores de Joinville determina em seu Programa Institucional da Qualidade, sistemáticas bem definidas para implementar os processos de monitoramento; medições, quando apropriado; análises das diversas etapas, ocorrências e resultados dos processos; e ações de melhoria decorrentes de análises efetuadas.

Essas sistemáticas estão comprometidas com:

- Demonstração da conformidade dos serviços prestados com os requisitos estabelecidos nos procedimentos do Programa Institucional da Qualidade, nos Procedimentos Padrões e no Regimento Interno da Câmara de Vereadores de Joinville;
- Avaliação do Programa Institucional da Qualidade, quanto a sua conformidade em relação aos requisitos estabelecidos neste Manual, na Política e Objetivos da Qualidade, e quanto aos requisitos da norma NBR ISO 9001: 2008;
- Ações de melhoria contínua da eficácia do Programa Institucional da Qualidade.

Para visualização de tais resultados e para possibilitar a tomada de ações decorrentes, são utilizados métodos apropriados e, quando aplicável, técnicas estatísticas.

8.2 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

8.2.1 Satisfação dos Clientes

Para avaliação da satisfação dos clientes internos e externos, é prevista uma pesquisa, cuja periodicidade e sistemática é descrita nos Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara de Vereadores de Joinville.



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

Nestes Procedimentos são estabelecidos os objetivos específicos, o método, a abrangência, o grau de confiabilidade dos resultados, as responsabilidades de execução, e consolidação final das informações obtidas.

PP 014 – Procedimento Padrão de Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno e Externo

8.2.2 Auditoria Interna

As Auditorias internas são realizadas, de acordo com o Cronograma Anual de Auditorias, de modo a determinar se o Programa Institucional da Qualidade está conforme com as disposições planejadas, com os requisitos da Norma NBR ISO 9001: 2008, com os requisitos estabelecidos pela Câmara de Vereadores de Joinville, e se está sendo mantido e implementado eficazmente.

O procedimento abaixo detalha a sistemática de planejamento, programação, execução, e registro das auditorias internas, bem como das atividades de acompanhamento.

PP 021- Procedimentos Padrão de Auditorias Internas do Programa Institucional da
Qualidade

8.2.3 Medição e Monitoramento de Processos

O monitoramento do conjunto de processos da Câmara de Vereadores de Joinville, necessário ao sucesso das operações, e à avaliação da eficácia do Programa Institucional da Qualidade, é tratado em cada um dos procedimentos de cada Setor.

Esse monitoramento é caracterizado nas seguintes situações:

a) Monitoramento dos processos corporativos:

É efetuado pela equipe de Programa Institucional da Qualidade, no acompanhamento das atividades que envolvem o controle de documentos, o treinamento na documentação, as

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

auditorias internas, a implementação das ações corretivas e preventivas, a análise de dados e as ações decorrentes das reuniões de análise crítica pela administração;

b) Atividades de aquisição:

Monitoradas pela Divisão de Compras e Licitações, Divisão de Gerenciamento de Contratos, Divisão de Patrimônio e serviços auxiliares e Almoxarifado, têm o foco na efetivação de compras conforme as necessidades dos requisitantes, seu controle no recebimento, gestão do estoque e acompanhamento do desempenho de fornecedores;

c) Monitoramento dos processos operacionais

É efetuado pelos Chefes imediatos e Diretores da Câmara de Vereadores de Joinville em todas as fases do processo de realização dos serviços.

d) Monitoramento de Sistemas

Esse monitoramento é efetuado pela equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação, por meio de um conjunto de aplicativos que varrem continuamente toda plataforma de hardware e software, utilizada na operacionalização da Câmara de Vereadores de Joinville, bem como pelos usuários dos softwares de sistema ao identificarem algum problema.

8.2.4 Medição e Monitoramento de Produto (serviço)

O monitoramento do produto/serviço, o qual compreende os serviços prestados pela Câmara de Vereadores de Joinville, é efetuado em fases específicas do processo.

A sistemática utilizada e os registros efetuados estão previstos nos procedimentos e instruções específicos, aplicáveis a cada etapa.

8.3 CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME

A identificação e tratamento de situações não conformes, durante as realizações dos processos dos Setores da Câmara de Vereadores de Joinville, são consideradas de fundamental importância para garantir a confiabilidade dessas atividades.

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

No decorrer dos períodos em que se realizam as operações, os processos são monitorados pelos responsáveis de cada etapa do processo que, ao identificar uma situação não conforme, efetuam o registro da mesma, conforme previsto no procedimento abaixo.

PP 024 – Procedimentos Padrão de Controle de Produto Não Conforme

8.4 ANÁLISE DE DADOS

As Diretorias e/ou Chefias analisam e acompanham, diariamente, os dados estabelecidos e relevantes de seus processos operacionais e gerenciais pertinentes às operações da Câmara de Vereadores de Joinville.

A periodicidade da análise e da sua documentação é de responsabilidade das mesmas. Os resultados dessas análises podem ser origem de ações corretivas, ações preventivas e ações de melhoria. O resultado da análise de dados é fonte para a análise crítica do Programa Institucional da Qualidade pela Alta Direção.

Os assuntos analisados são apresentados no procedimento a seguir, sendo que, independente destes, outros assuntos podem ser sugeridos e tratados desde que julgados pertinentes e/ou relevantes. São utilizados os Indicadores da Qualidade conforme indicado no procedimento de cada área.

8.5 MELHORIAS

8.5.1 Melhoria Contínua

A melhoria contínua da eficácia do Programa Institucional da Qualidade pode ser evidenciada através da Política da Qualidade, dos Objetivos da Qualidade, Resultados de Auditorias, Análises de Dados, Ações Corretivas e Preventivas e Análises Críticas pela Comissão da Qualidade.

Outras fontes, bem como a sistemática de implementação e de monitoramento, encontram-se descritas nos procedimentos de cada setor.

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".



PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

8.5.2 Ação Corretiva

Ações Corretivas são realizadas de modo a eliminar as causas de não-conformidades, evitando, assim, sua repetição.

O procedimento abaixo relacionado descreve a sistemática para:

- Análise crítica da não-conformidade, incluindo as eventuais reclamações de clientes;
- Determinação das causas da não-conformidade ou da origem da reclamação de clientes;
- Análise da necessidade de ações para assegurar a não repetição da não-conformidade;
- Determinação e implementação das ações necessárias;
- Registro dos resultados das ações executadas;
- Análise crítica das ações corretivas executadas.

8.5.3 Ação Preventiva

Ações Preventivas são realizadas de modo a identificar e tratar não-conformidades potenciais, evitando assim, sua ocorrência.

O procedimento abaixo relacionado descreve a sistemática para:

- Identificação da não-conformidade potencial;
- Determinação das causas da não-conformidade potencial;
- Análise da necessidade de ações para evitar a sua ocorrência;
- Definição e implementação das ações necessárias;
- Registros dos resultados das ações efetuadas;
- Análise crítica das ações preventivas executadas.

PP 022 – Procedimentos Padrão – Ação Preventiva e Ação Corretiva



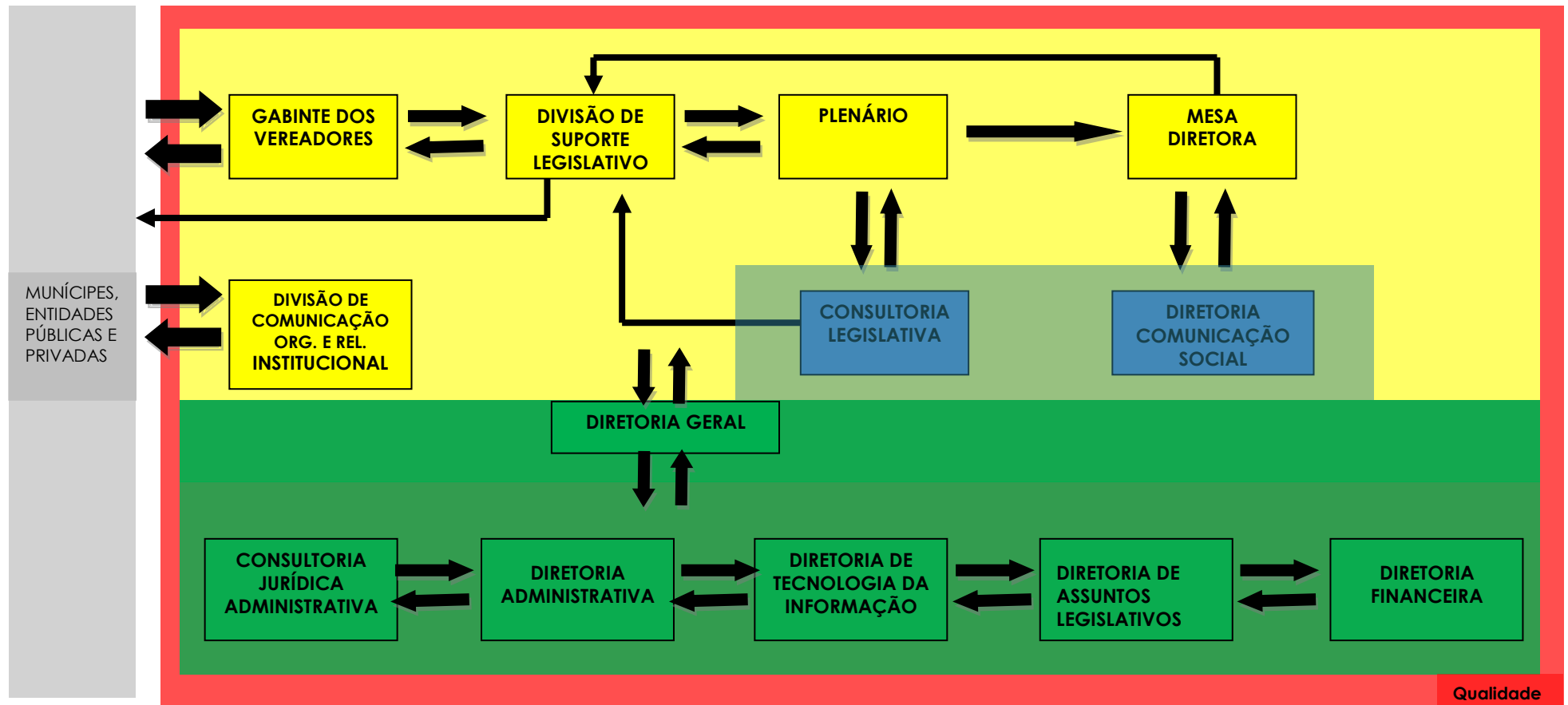
PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

Quadro de Revisão			
Rev nº	Motivo	Data	Aprovação
04	Troca de Legislatura	15/02/2009	Clóvis
05	Inclusão dos Itens: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7 e 7.5.2; Alteração do 3.1, 7.6 e 7.3.	03/08/2009	Clóvis
06	Alteração dos itens 2.1 "f"; 2.2; 4.3; 5.1; 6.2; 6.3; 7.2.3; 7.5.5	05/04/2010	Milena
07	Atualização	19/07/2010	Milena
08	Atualização itens 1; 3.1; 5.5.2	15/04/2011	Milena
09	Atualização 2.1; 2.2 e anexo 1	17/10/2011	Milena
10	Revisão geral	19/04/2012	Milena
11	Atualização do Organograma	23/05/2012	Milena
12	Atualização por mudança de legislatura	30/04/2013	Milena
13	Atualização conforme Resolução 11/2013	16/12/2013	Milena
14	Revisão geral	08/04/2014	Milena
15	Alteração dos itens 3.1, 7.3.1, alteração da Política da Qualidade	06/04/2015	Luiz Eugenio
16	Revisão Geral	20/04/2016	Luiz Eugenio

Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".

Anexo 1

MACROPROCESSO DO PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE



Este documento, quando impresso, será considerado cópia não controlada na ausência do carimbo "Cópia Controlada".

Programa Institucional da Qualidade
Ramal 3338