



CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE  
PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE

MANUAL DA QUALIDADE  
CONFORME REQUISITOS DA ABNT NBR ISO 9001:2015

LUIZ EUGENIO GERENT  
COORDENADOR DO PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE

JOINVILLE, 12 DE JUNHO DE 2018

Revisão 18



## ÍNDICE

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 A INSTITUIÇÃO.....	5
2.1. FUNDAMENTOS LEGAIS.....	6
2.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	7
3 TERMOS E DEFINIÇÕES.....	9
4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.....	9
4.1 INTRODUÇÃO.....	9
4.2 PARTES INTERESSADAS.....	9
4.3 ESCOPO DO PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE.....	10
4.4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS.....	10
5 LIDERANÇA.....	11
5.1 LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO.....	11
5.2 POLÍTICA DA QUALIDADE.....	12
<b>5.3 PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS.....</b>	<b>12</b>
6 PLANEJAMENTO.....	13
6.1 RISCOS E OPORTUNIDADES.....	13
6.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE.....	13
6.3 PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS NO SGQ.....	13
7 APOIO.....	14
7.1 RECURSOS.....	14
7.2 COMPETÊNCIA.....	15
7.3 CONSCIENTIZAÇÃO.....	15
7.4 COMUNICAÇÃO.....	16
7.5 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA.....	16
8 OPERAÇÃO.....	17
8.1 PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS.....	17
8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS.....	17
8.2.1 Comunicação com o Cliente.....	17
8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços.....	17
8.2.3 Análise Crítica dos requisitos relativos a produtos e serviços.....	18
8.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	18
8.3.1 Planejamento de Projeto e Desenvolvimento.....	18

8.3.2 Entradas de Projeto e Desenvolvimento.....	19
8.3.3 Controle de projeto e desenvolvimento .....	19
8.3.4 Saídas de Projeto e Desenvolvimento.....	19
8.3.5 Mudanças de Projeto e Desenvolvimento .....	20
8.4 CONTROLE DE PROCESSOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE.....	20
8.4.1 Gestão dos contratos.....	20
8.4.2 Tipo e extensão do controle .....	20
8.4.3 Informação para provedores externos .....	21
8.5 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇOS.....	21
8.5.1 Controle de Produção e Fornecimento de Serviço .....	21
8.5.2 Identificação e Rastreabilidade.....	22
8.5.3 Propriedade do Cliente .....	22
8.5.4 Preservação.....	23
8.5.5 Atividades pós-entrega .....	23
8.5.6 Controle de mudanças.....	23
8.6 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	24
8.7 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES .....	24
9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....	24
9.1 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO.....	24
9.2 AUDITORIA INTERNA .....	25
9.3 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO .....	26
10 MELHORIA .....	26
10.1 OPORTUNIDADES PARA MELHORIA E MELHORIA CONTÍNUA.....	26
10.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA.....	27

## 1 INTRODUÇÃO

A Câmara de Vereadores de Joinville (CVJ) constitui o Poder Legislativo do Município, compondo-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 CVJ 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, intendentess, 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 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, 15<sup>a</sup>, 16<sup>a</sup>, 17<sup>a</sup> e 18<sup>a</sup> Legislatura. A atual composição da Mesa Diretora (biênio 2017/2018), representada pelo Presidente Fernando Krelling, considerou a importância do Programa Institucional da 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.

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 4<sup>a</sup> legislatura dos vereadores, composta de 13 (treze) membros.

A 5<sup>a</sup> legislatura foi instalada em 1963 com mandato até 1967. A 6<sup>a</sup>, entre 1967 e 1970, quando empossou-se a 7<sup>a</sup> 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), na 17ª (2013-2016) e na 18ª (2017-2020).

## 2.1. FUNDAMENTOS LEGAIS

- a) Regimento Interno da Câmara de Vereadores de Joinville
- b) Constituição Federal
- c) Lei Orgânica do Município
- d) Lei 8.666/93
- e) Resolução 11/2013 e suas alterações;
- f) Resolução 12/2013 e suas alterações;
- g) Resolução 46/2016

## 2.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A organização do quadro de pessoal da Câmara de Vereadores de Joinville encontra-se definida nas Resoluções nº 11/2013, 12/13, composta de acordo com a estrutura abaixo:

### I - ÓRGÃO DE DIREÇÃO SUPERIOR:

- a) Mesa Diretora.

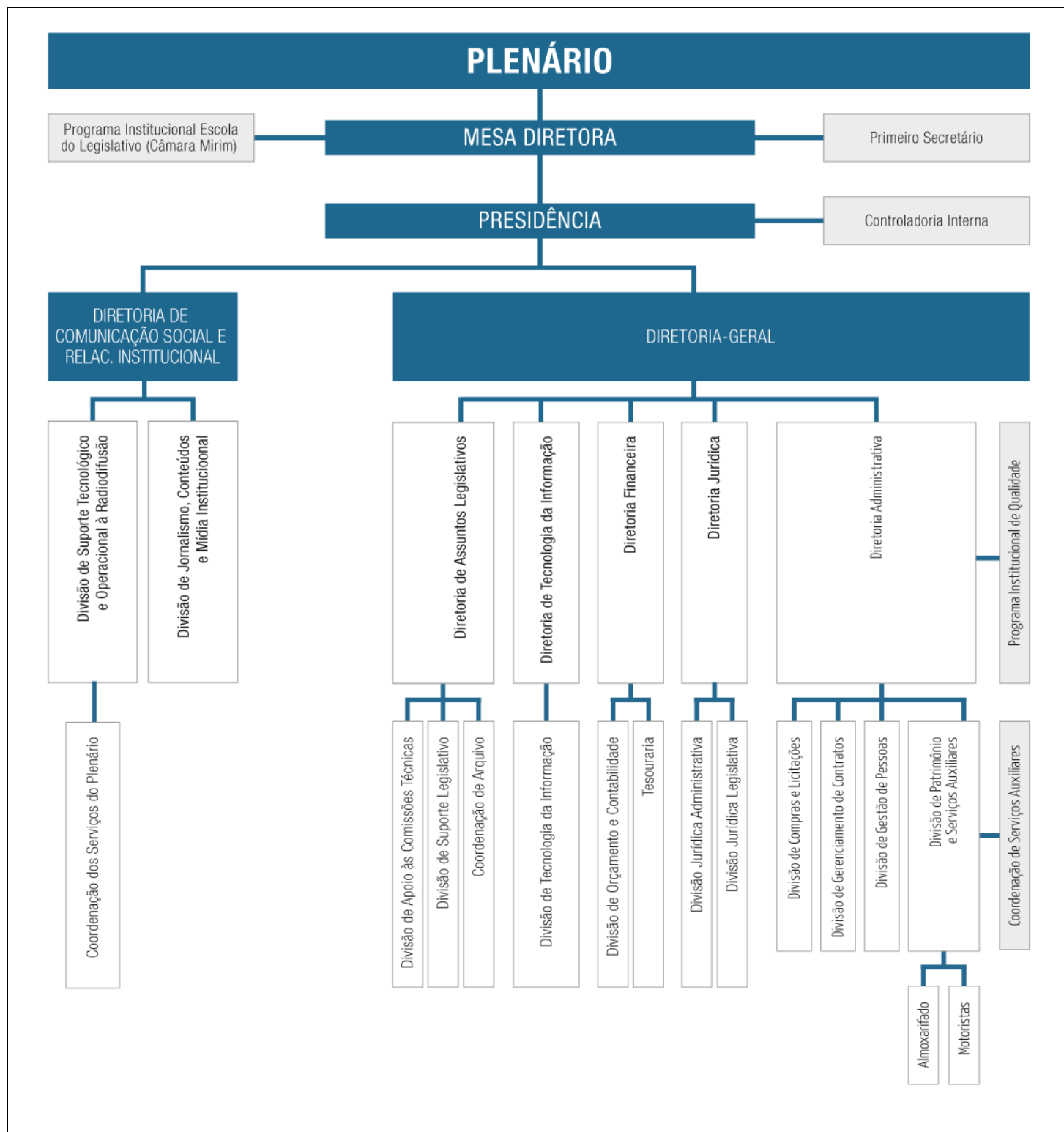
### II - UNIDADES DE ASSESSORAMENTO:

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

### III - ÓRGÃOS DE DIREÇÃO

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

A Estrutura Organizacional está representada pelo Organograma a seguir:





### **3 TERMOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os termos e definições da ABNT NBR ISO 9000:2015.

### **4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO**

#### **4.1 INTRODUÇÃO**

Todas as organizações têm questões expostas aos ambientes externos e internos ao qual se inserem, fazendo necessário realizar esta análise, que avalia o ambiente de negócios, a evolução setorial e entender grupos estratégicos, sendo feita através da verificação das possíveis ameaças e oportunidades presentes no ambiente externo à organização e a melhor forma de evitar ou aproveitar-se destas situações; assim como das forças e fraquezas presentes no ambiente interno.

A Câmara de Vereadores de Joinville considera que estas questões e requisitos são os fatores que podem ter impacto sobre o planejamento do SGQ; em particular se tornando uma oportunidade ou uma ameaça, quando questões externas; ou forças e fraquezas, quando oriundas do ambiente interno, conforme estabelecido no documento PP 036 – CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.

PP 001 – CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO
----------------------------------

#### **4.2 PARTES INTERESSADAS**

As partes interessadas são o público estratégico e representam o grupo de pessoas que tem interesse em uma organização com o objetivo de designar as pessoas e grupos mais importantes para um planejamento estratégico.

Portanto, as partes interessadas são o grupo de pessoas que legitima as ações de uma organização e que tem papel direto ou indireto na gestão e resultados desta mesma organização, afetando positivamente ou negativamente, conforme as formas de atuação. A Câmara de Vereadores de Joinville considera as partes interessadas conforme estabelecido no documento PP 001 – CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.

PP 001 – CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO
----------------------------------

### 4.3 ESCOPO DO PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE

Execução de atividades legislativas, administrativas e serviços prestados a comunidade no âmbito do Poder Legislativo Municipal de Joinville.

### 4.4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS

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 do Programa Institucional da Qualidade, representados através dos respectivos FOR 005 – Mapas de Processo:

- Identificação dos macro-processos, sub processos e atividades envolvidas;
- 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;
- Atribuição das responsabilidades e autoridades para esses processos;
- Abordagem de riscos e oportunidades;
- 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.

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: 2015. Sua representação e sua interação estão apresentadas no anexo 01 deste Manual. Ademais, os mapas de processos dos setores constam na pasta do setor localizados na pasta da Qualidade.

## 5 LIDERANÇA

### 5.1 LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

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, e que, apoiada pela Diretoria Geral dão o respaldo necessário ao Coordenador Programa Institucional da Qualidade, para que, em conjuntos com as demais diretorias, assegure o desenvolvimento, implementação e melhoria contínua da eficácia do Programa Institucional da Qualidade, através de ações, destacando-se as abaixo relacionadas:

- Prestando contas pela eficácia do sistema de gestão da Qualidade;
- Definição e revisão da Política da Qualidade;
- Definição e revisão dos 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.

Quanto ao foco no cliente, consideram-se como clientes da Câmara de Vereadores de Joinville, os Munícipes, 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. Maior detalhamento deste procedimento pode ser verificado no documento PP 028 - PROGRAMA INSTITUCIONAL DA QUALIDADE.

## 5.2 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.

ISO 9001  
UMA CONQUISTA DE TODOS

# 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.

Fernando Krelling  
Presidente

Lioilson Corrêa  
Vice-Presidente

Ana Rita Negrini Hermes  
1ª Secretária

James Schroeder  
2ª Secretário

Rev. 08 - 01/03/2017

## 5.3 PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

As responsabilidades e autoridades, bem como suas inter-relações encontram-se definidas nos documentos do Programa Institucional da Qualidade e Resoluções, e são comunicadas internamente. As oportunidades de melhoria e as não conformidades precisam ser relatadas à Alta Direção. A Câmara de Vereadores de Joinville estabeleceu a reunião de análise crítica do SGQ como o momento de alinhamento, realizada conforme estabelecido no Procedimento Padrão PP 028 – Procedimento Padrão do Programa Institucional da Qualidade.

## **6 PLANEJAMENTO**

### **6.1 RISCOS E OPORTUNIDADES**

A Câmara de Vereadores de Joinville aborda os riscos e oportunidades em dois níveis. O primeiro, estratégico, é levada em consideração a análise do contexto da organização, e o segundo, tático, realizado mediante análise conjunta com os setores, relacionando os objetivos do setor com os riscos que ameaçam estes objetivos a serem alcançados. O documento PP 037 – ABORDAGEM DE RISCOS E OPORTUNIDADES estabelece a sistemática de abordagem dos riscos e oportunidades, bem como realiza a análise e revisão dos mesmos.

PP 037 – ABORDAGEM DE RISCOS E OPORTUNIDADES
--

### **6.2 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 em “Objetivos da Qualidade”, disponibilizado na pasta da Qualidade.

OBJETIVOS DA QUALIDADE
------------------------

### **6.3 PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS NO SGQ**

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:

- O propósito das mudanças;
- A integridade do SGQ;
- A disponibilidade de recursos;
- A alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades.

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
---

## **7 APOIO**

### **7.1 RECURSOS**

A Câmara de Vereadores de Joinville determina e provê os recursos necessários através dos projetos de lei orçamentários anuais (PLOA) e dotações orçamentárias. Através destes, são verificadas as capacidades e restrições de recursos internos existentes.

Quanto ao que precisa ser obtido de provedores externos, a CVJ utiliza os FOR 048 e FOR 047, que tratam de requisições de materiais e serviços, o qual o requisitante justifica a necessidade, especifica o pedido e sugere fiscalizadores para tal. Todas devem ser aprovadas pela Diretoria Geral.

#### **7.1.1 Recursos de monitoramento e medição**

Para monitorar a 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. 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.

#### 7.1.2 Conhecimento organizacional

O conhecimento necessário para a operação dos processos e para alcançar a conformidade dos produtos encontra-se descrito nos procedimentos padrões e mapas de processo. De modo a proporcionar amplo entendimento e manter disponível de forma maximizada, todos os servidores têm acesso a todos os procedimentos padrões e mapas de processo; proporcionando dirimir dúvidas ou fiscalização mútua.

### 7.2 COMPETÊNCIA

As competências são determinadas através da Resolução 11/2013 e suas alterações, que dispõem sobre a organização administrativa da Câmara de Vereadores de Joinville e dá outras providências.

Para assegurar a competência dos servidores, com base em educação, treinamento ou experiência apropriados, são disponibilizados treinamentos internos (*in company*) e externos, operacionalizados pela Escola do Legislativo, que mantém os registros, certificados e análises de eficácia.

A Alta 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
---

### 7.3 CONSCIENTIZAÇÃO

De modo a promover a conscientização dos servidores sobre a Política da Qualidade, todas as salas possuem o quadro em local visível e adequado. Os debates são fomentados nas auditorias internas da Qualidade, onde fomenta-se apresentar aplicações e exemplos de aplicação no setor e no âmbito da CVJ.

## 7.4 COMUNICAÇÃO

Os processos de Comunicação interna e externa 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.

Ao final dos Procedimentos Padrões dos setores, existe uma tabela contendo informações sobre o que comunicar, quando comunicar, com quem se comunicar, como comunicar, quem comunica.

## 7.5 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

- Contexto da organização;
- Política da Qualidade
- Objetivos da Qualidade;
- Análise de riscos e oportunidades;
- Manual da Qualidade;
- Procedimentos Padrões;
- Mapa de Processos;
- Registros da qualidade
  - Cronograma de auditoria;
  - Plano de auditoria;
  - Notas do auditor;
  - Relatório de auditoria;
  - Pesquisa Interna;
  - Pesquisa Externa;
  - Ata da reunião de análise crítica;
  - Matriz de controle de documentos;
  - Matriz de controle de registros.

O procedimento PP 028 explana a sistemática de aprovação, emissão e alteração de documentos e dados; alteração de formulários padrões; controle de revisão, emissão, distribuição e retirada dos obsoletos; controle de documentos de origem externa e controle de registros.



## 8 OPERAÇÃO

### 8.1 PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS

O planejamento da realização dos produtos e serviços 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 registros necessários para evidenciar que o resultado dos serviços prestados atende aos requisitos especificados.

### 8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

#### 8.2.1 Comunicação com o Cliente

Consideram-se clientes da Câmara de Vereadores de Joinville os munícipes, Vereadores, servidores, fornecedores, demais poderes públicos e órgãos de controle externo. Diante deste contexto, a comunicação com estes clientes funciona utilizando-se diversos meios de comunicação, próprios para cada finalidade, tendo como preferência a utilização do e-mail, para fins de formalização, histórico e probatório.

Ademais, a comunicação funciona em grande parte por meio do Portal da Transparência, onde são alimentadas informações como licitações em andamento, relatórios contábeis, orçamentários, financeiros, atas de registro de preço, relatórios de assessores externos, contratos vigentes, prestação de contas, etc. O Portal da Transparência pode ser acessado em <http://www.cvj.sc.gov.br/transparencia>.

#### 8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

Os serviços prestados pela Câmara de Vereadores de Joinville têm seus requisitos claramente definidos no Regulamento e Procedimentos Padrões. O Regimento Interno é aprovado através de Resolução, aprovada em dois turnos, por maioria absoluta dos Vereadores. Já os Procedimentos Padrões, além de serem aprovados pelos responsáveis, pelo Coordenador do Programa Institucional da Qualidade e pela Comissão

da Qualidade, são divulgados a todos os servidores e Vereadores através de treinamentos internos, estando disponíveis para consulta no servidor Pereira.

Aos Munícipes, 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 e no Portal da Transparência, anteriormente mencionado.

### 8.2.3 Análise Crítica dos requisitos relativos a produtos e serviços

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

- Avaliação das condições estabelecidas no Regimento Interno 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.

## 8.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A definição de projeto, para a Câmara de Vereadores de Joinville, encontra-se descrito no Regimento Interno, na SEÇÃO I – DOS PROJETOS E DOS SUBSTITUTIVOS.

### 8.3.1 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.

A validação do projeto e desenvolvimento é realizada nas diferentes comissões (de legislação e de mérito), para assegurar que o processo legislativo seja capaz de atender aos requisitos pretendidos. Registros das validações são mantidos no sistema Legiscam e na pasta do processo legislativo.

Após a votação dos pareceres, o projeto em si 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.

### 8.3.2 Entradas de Projeto e Desenvolvimento

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

### 8.3.3 Controle 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.

Durante as diferentes etapas do projeto, registros são mantidos, a fim de garantir que as saídas sejam coerentes com as entradas. A informação documentada existe tanto em meio físico quanto virtual, e seus controles ocorrem mediante confronto da capa do projeto e seus status com o histórico de tramitação e arquivo anexos. A Divisão de Suporte Legislativo dirime as dúvidas e auxilia o controle para prezar pelo correto processo legislativo.

### 8.3.4 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.

### 8.3.5 Mudanças 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 029 – Procedimento Padrão da Divisão de Suporte Legislativo
--

PP 004 - Divisão de Apoio às Comissões
--

## 8.4 CONTROLE DE PROCESSOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

### 8.4.1 Gestão dos contratos

Todos os produtos e serviços providos externamente iniciam-se com a requisição e o processo licitatório. Encerrado o processo licitatório, a formalização do contrato dá início à vigência contratual, e a Divisão de Gerenciamento de Contratos controla toda a sua execução. A lei 8.666/93, o PP 008 e o PP 030 descrevem toda a sistemática relacionada a critérios para avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos.

### 8.4.2 Tipo e extensão do controle

De modo a assegurar que os processos providos externamente permaneçam sob o controle do seu sistema de gestão da qualidade, existe a figura dos fiscalizadores de contrato, que são agentes indicados pela autoridade do órgão para verificar o cumprimento das cláusulas do contrato. São atribuições do fiscalizador de contrato:

- Conhecer integralmente o objeto do contrato;
- Definir os controles necessários para garantir a eficácia da execução;
- Dirigir-se ao representante da contratada ou a seu preposto para resolver qualquer irregularidade na execução do objeto;

- Comunicar formalmente ao Gerenciamento de Contratos os casos de infração ou descumprimento do contrato para que sejam adotadas as medidas administrativas cabíveis;

- Receber e conferir a nota fiscal do serviço/material emitida pela contratada, certificando (atestando) no verso a realização do serviço, na quantidade e qualidade contratadas.

#### 8.4.3 Informação para provedores externos

As informações necessárias para os provedores externos encontram-se presentes no edital do processo licitatório, que é publicado no site oficial da Câmara de Vereadores de Joinville, e disponibilizado nos murais institucionais.

O contrato contém informações que dizem respeito ao objeto, documentos integrantes, legislação aplicável, prazos para execução, preço estabelecido, reestabelecimento econômico financeiro, condições e formas de pagamento, recursos que se destinarão a atender às despesas, fiscalização, obrigações da contratante, obrigações da contratada, alterações contratuais, penalidades aplicáveis, rescisão, foro e demais informações que se fizerem necessárias.

PP 030 - Divisão de Gerenciamento de Contratos
--

### 8.5 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇOS

#### 8.5.1 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 e demais na pasta de Procedimentos Padrões;
- Para o processamento das operações, a Câmara de Vereadores de Joinville dispõe de equipamentos e softwares específicos adequados às necessidades dos servidores, a exemplo do sistema Legiscam, e-Publica, e-Sfinge, Rubi, etc.;
- As avaliações e os monitoramentos dos processos são feitos conforme descrito nos Mapas de Processos relacionados nos procedimentos de cada Área e disponibilizados na pasta da Qualidade;
- O resultado dessas avaliações e monitoramento é acompanhado pela Alta Direção 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 da Divisão de T.I.

#### 8.5.2 Identificação e Rastreabilidade

A identificação e rastreabilidade dos processos são asseguradas nas diversas fases dos processos, tanto nos legislativos quanto nos administrativos. Exemplos de aplicabilidade: nas revisões de informações documentadas, no rodapé constam as notas de quem revisou, nos diversos sistemas da CVJ consta no banco de dados quem realizou a inclusão e edição de informações; no agendamento de veículos a planilha do Google Drive mantém histórico de quem realizou as edições automaticamente, etc.

#### 8.5.3 Propriedade do Cliente

Na operação da Câmara de Vereadores de Joinville são considerados como propriedade do cliente os 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, responsabilizando-se administrativamente (por meio de Processo Administrativo Disciplinar) aquele que danificar ou comercializar dados de propriedades de terceiros.

#### 8.5.4 Preservação

Dentro dos processos envolvidos com a atuação da Câmara de Vereadores de Joinville são considerados pontos passíveis de ações de preservação os documentos em meio físico ou em meio eletrônico, fornecidos pelos Clientes internos ou externos. Os documentos físicos são preservados pelo Arquivo Geral, que realiza a guarda conforme as boas práticas de arquivo, e os arquivos digitais recebem rotinas de backup diário, semanal e mensal, pela Divisão de T.I.

Alguns 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.

#### 8.5.5 Atividades pós-entrega

Após o processo legislativo ser finalizado, com a sanção do Prefeito, a Divisão de Suporte Legislativo verifica se a lei sancionada encontra-se disponível no portal Leis Municipais. A pasta do projeto é arquivada no Arquivo Geral, que é digitalizada para eventuais consultas.

#### 8.5.6 Controle de mudanças

As informações documentadas acerca de mudanças para produção e provisão de serviços são mantidas conforme as práticas dos setores em questão. No âmbito do processo legislativo, as mudanças são controladas pelo sistema Legiscam, que retém informações como resultados das análises críticas (pareces), emendas parlamentares e os respectivos autores que iniciaram e aprovaram.

Já no âmbito administrativo, usualmente é utilizado o e-mail oficial da Câmara de Vereadores de Joinville para controlar mudanças. Exemplos pode-se citar solicitação de alteração de detalhes do objeto a ser licitado, cuja comunicação flui por e-mail, e compõe parte do processo licitatório.

## 8.6 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

No âmbito legislativo, os requisitos para o correto andamento do processo legislativo estão dispostos no Regimento Interno, e as liberações, que ocorrem através das deliberações e votações dos Vereadores nas sessões e reuniões de comissão, podem ser do tipo “maioria simples”, “maioria absoluta” e “maioria qualificada”. Ainda, podem ser em turno único de votação, ou dois turnos.

No âmbito administrativo, a liberação dos produtos e serviços contratados ocorre mediante o aceite dos fiscalizadores de contrato, e suas assinaturas nas notas fiscais evidenciam a conformidade com os critérios de aceitação previstos no edital do processo licitatório.

## 8.7 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES

As reclamações de clientes e/ou resultados de pesquisas de satisfação do cliente, ou entradas de Ouvidoria, são analisadas criticamente pelo responsável da área envolvida com a reclamação através de:

- Determinação das causas – poderão ser usadas ferramentas da qualidade a fim de descobrir as causas originárias da não-conformidade;
- Análise da necessidade de implementação de ações para bloqueio das causas;
- Determinação de ações para o bloqueio e eliminação das causas da reclamação;
- Implementação das ações propostas.

Os registros destas reclamações/ações seguem as sistemáticas estabelecidas no PP 028 e no PP 022. O acompanhamento dos resultados das ações tomadas é de responsabilidade da área envolvida. As informações documentadas são retidas por meio do formulário FOR 028 - RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA, e-mail e indicadores da ouvidoria.

## 9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 9.1 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

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 e registros, as 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.

e) Satisfação do cliente

Esse monitoramento é feito através das pesquisas de satisfação interna e externa, bem como as entradas da Ouvidoria.

## 9.2 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 9001:2015, com os requisitos estabelecidos pela Câmara de Vereadores de Joinville, e se está sendo mantido e implementado eficazmente.

No decorrer do processo de auditoria interna, são retidas informações documentadas como: programa de auditoria, notas do auditor, relatórios de ação corretiva e preventiva, relatório de auditoria, avaliação de auditor interno.

### 9.3 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;
- O desempenho dos processos relativos aos serviços prestados;
- A necessidade de atualização da Política da Qualidade e de seus Objetivos;
- Resultados de auditoria;
- Desempenho de provedores externos;
- Suficiência de recursos;
- Oportunidades para melhoria.

Durante essa análise, são discutidos assuntos relacionados aos resultados operacionais do Programa Institucional da Qualidade e aqueles referentes à satisfação dos clientes. Após a reunião, é elaborada a ata da reunião de análise crítica de modo a reter a informação documentada.

## 10 MELHORIA

### 10.1 OPORTUNIDADES PARA MELHORIA E MELHORIA CONTÍNUA

As oportunidades para melhoria podem ser formais ou informais. Quando formais, geralmente são levantadas através das auditorias internas, e elaborados pelo FOR 028 - RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA. Além disso, a melhoria contínua da eficácia do Programa Institucional da Qualidade pode ser evidenciada através da análise crítica da Política da Qualidade, dos Objetivos da Qualidade, Resultados de Auditorias, Análises de Dados, Ações Corretivas e Preventivas.

## 10.2 NÃO CONFORMIDADE E 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;
- Atualização dos riscos e oportunidades, se necessário;
- Mudanças no SGQ, se necessário.

<b>Quadro de Revisão</b>			
<b>Rev n°</b>	<b>Motivo</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovação</b>
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
17	Atualização dos itens 1, 2.2 e organograma, nomes dos setores conforme reforma administrativa.	30/01/2017	Luiz Eugenio
18	Adequação do manual à ISO 9001:2015	12/06/2018	Luiz Eugenio



## ANEXO I - MACROPROCESSO DA CÂMARA DE VEREADORES DE JOINVILLE

