Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário cearense
Boas Práticas de Gestão do TJCE

Informações gerais sobre a prática

Título

Implantação da Norma Iso 9001:2008 no Departamento de Distribuição de Processos

Unidade de implantação

Fórum Clóvis Beviláqua

Data de implantação

06/01/2013

Alinhamento ao Plano Estratégico

Tema

Suporte

Objetivo

Buscar a modernização contínua

Autor(es)

Autor 1

Francisco Luciano Lima Rodrigues – Juiz de Direito Entrancia ESP

Informações detalhadas sobre a prática

Descrição da Prática

A metodologia utilizada para a implementação da prática foi desenvolvida para ser praticada pelos colaboradores do TJCE, para adequação dos requisitos da norma ISO 9001 à realidade do departamento. Primeiro, foi desenvolvido o escopo da prática para, em seguida, serem desenvolvidas as seguintes atividades: -Diagnose Realização de um levantamento geral da empresa, no que se refere às necessidades de implantação/adequação do sistema de gestão da qualidade. Análise executada através de entrevistas com coordenadores, gerentes e diretores da empresa. Os pontos analisados nessa fase são: o fluxo global de atividades da empresa (desde vendas até a entrega de produtos e serviços); os fluxos de produção e/ou execução de serviços; as informações necessárias à qualidade dos produtos e serviços; as relações entre departamentos; os principais problemas com fornecedores; as exigências legais; as atividades de atendimento, etc. -Seleção e designação formal de um coordenador A seleção de um coordenador do processo é de grande importância, pois além de conhecimentos específicos de qualidade, deve ter características que facilitarão o trabalho, como facilidade de comunicação, acesso fácil aos membros da organização e conhecimento da organização. -Ciclo de palestras Estas palestras são ministradas a todos os colaboradores do departamento, envolvendo a Diretoria, Gerências e Operacional. Tem o objetivo de mostrar aos participantes o conceito do termo “Qualidade” e os fundamentos da Norma ISO 9001, seus benefícios e conscientizar a todos quanto à necessidade de sua participação para o sucesso do programa de implantação/adequação. Estas palestras são ministradas durante o início dos trabalhos e no decorrer do processo de implantação, poderá repetir o ciclo de palestras e/ou identificar necessidade de desenvolvimento de novos temas como 5S, Ferramentas da Qualidade, Não Conformidades etc. -Estruturação do Sistema de Documentação 1. Revisão e proposta de melhorias no procedimento básico do sistema ISO 9001, regulamentando as seguintes atividades: Como redigir procedimentos e outros documentos da qualidade; Estrutura de arquivos para originais e cópias de documentos; Processo de elaboração, comentários e emissão de documentos; Codificação de documentos da qualidade; Sistemática para revisões de documentos técnicos; Controle de distribuição de cópias; Tratamento de documentos confidenciais. 2. Definição e treinamento de redatores nos diversos setores do departamento. Esses colaboradores serão responsáveis pela: Definição, juntamente com o SGQ, do Planejamento do Sistema de Gestão de Qualidade; Elaboração dos procedimentos operacionais; Implantação dos procedimentos elaborados junto a sua equipe; Acompanhamento da utilização dos documentos emitidos. Na aplicação da prática, é utilizado o Gerenciamento da Rotina, a qual a equipe envolvida diretamente na adequação da ISO implanta, e que contém: o macro fluxo dos processos do sistema, os fluxogramas de cada processo com os respectivos recursos necessários, registros a serem mantidos, entradas e saídas dos mesmos, formas de monitoramento e indicadores de desempenho, e a política e os objetivos da qualidade.

Finalidade

A prática Implantação da norma ISO 9001:2008 tem como objetivo implantar a norma ISO 9001:2008 no Departamento de Distribuição de Processos do Fórum Clóvis Bevilaguá, proporcionando a melhoria dos processos, redução de custos e maior envolvimento dos colaboradores.

Resultados alcançados

Após a conclusão da implementação da prática, a mesma irá permitir: Maior rapidez e analise dos processos jurídicos. Maior credibilidade; Organização e melhoria geral dos processos; Desenvolvimento organizacional e de pessoal; Menor variabilidade e maior transparência dos processos; Redução de custos, perdas, retrabalho, desperdício e inspeções; Mais qualidade em gestão e projetos processos. Maior qualificação dos recursos humanos; Sistema de informação da empresa mais eficiente.

Ver anexo abaixo

Resumo da ISSO

A ISO 9001 é um padrão internacional para gestão da qualidade aplicável a qualquer organização de todos os setores e atividades econômicas. Este sistema de gestão garante a redução de custos, a melhoria dos processos produtivos e maior envolvimento dos colaboradores.

OBJETIVOS – Implantar a norma ISO 9001:2008 no departamento de Distribuição Processos do Fórum Clóvis Bevilágua.

Ganhos:

- ✓ Maior rapidez e analise dos processos jurídicos.
- ✓ Maior credibilidade.
- ✓ Organização e melhoria geral dos processos.
- ✓ Desenvolvimento organizacional e de pessoal.
- ✓ Menor variabilidade e maior transparência dos processos.
- ✓ Redução de custos, perdas, retrabalha desperdício e inspe-ções.
- ✓ Mais qualidade em gestão e projetos processos.
- ✓ Maior qualificação dos recursos humanos.
- ✓ Sistema de informação da empresa mais eficiente.

METODOLOGIA

A metodologia apresentada neste projeto foi desenvolvida para ser praticada pelos colaboradores do TJCE para a adequação dos requisitos da norma ISO 9001 à realidade do departamenrto. Após definição do escopo, as seguintes atividades serão desenvolvidas:

→ Diagnose

Tem por objetivo realizar um levantamento geral da empresa, no que se refere às necessidades de implantação/adequação do sistema de gestão da qualidade. Esta análise será executada através de entrevistas com coordenadores, gerentes e diretores da empresa. Os pontos a serem analisados nesta fase são: o fluxo global de atividades da empresa (desde vendas até a entrega de produtos e serviços); os fluxos de produção e/ou execução de serviços; as informações necessárias à qualidade dos produtos e serviços; as relações entre departamentos; os principais problemas com fornecedores; as exigências legais; as atividades de atendimento a clientes, etc.

→ Seleção e Designação Formal de um Coordenador

O coordenador tem um papel importante no processo. Além de conhecimentos específicos de qualidade, deve ter características que facilitarão o trabalho como: facilidade de comunicação, acesso fácil aos membros da organização, conhecimento da organização, etc.

→ Ciclo de Palestras

Estas palestras são ministradas a todos os colaboradores do departamento, envolvendo a Diretoria, Gerências e operacional. Tem o objetivo de mostrar aos participantes o conceito do termo "Qualidade" e os fundamentos da Norma ISO 9001, seus benefícios e conscientizar a todos quanto à necessidade de sua participação para o sucesso do programa de implantação/adequação. Estas palestras são ministradas durante o início dos trabalhos e no decorrer do processo de implantação, poderá repetir o ciclo de palestras e/ou identificar necessidade de desenvolvimento de novos temas como 5S, Ferramentas da Qualidade, Não Conformidades etc.

→ Estruturação do Sistema de Documentação

- Revisão e proposta de melhorias no procedimento básico do Sistema ISO 9001, regulamentando as seguintes atividades:

· Como redigir procedimentos e outros documentos da qualidade;

· Estrutura de arquivos para originais e cópias de documentos;

· Processo de elaboração, comentários e emissão de documentos;

· Codificação de documentos da qualidade;

· Sistemática para revisões de documentos técnicos;

· Controle de distribuição de cópias;

· Tratamento de documentos confidenciais.

- Definição e treinamento de redatores nos diversos setores do departamento. Esses colaboradores serão responsáveis pela:

· definição, juntamente com o SGQ, do Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade;

· elaboração dos procedimentos operacionais;

· implantação dos procedimentos elaborados junto a sua equipe;

· acompanhamento da utilização dos documentos emitidos.

Será utilizado o Gerenciamento da Rotina

A equipe envolvida diretamente na adequação da ISO irá implantar a metodologia do **Gerenciamento da Rotina** contendo o macro fluxo dos processos do sistema, os fluxogramas de cada processo com respectivos recursos necessários, registros a serem mantidas, entradas e saídas dos mesmos, formas de monitoramento e indicadores de desempenho, a política e os objetivos da qualidade.