



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DIRETORIA GERAL**

Palácio da Justiça Rio Tocantins, Praça dos Girassóis, s/n
Fone/Fax: (63) 3218-4375. Palmas – TO.



**Poder Judiciário
Estado do Tocantins**

**Implantação Sistema de Gestão da Qualidade e Certificação ISO
9001**

TERMO DE ABERTURA DO PROJETO

1. JUSTIFICATIVA

A implantação do processo eletrônico no Judiciário tocantinense descerrou um cenário de mudanças intensas, onde a quebra de paradigmas virou rotina. Magistrados e servidores passaram a confrontar-se com a exigência de adequação do ambiente de trabalho à nova realidade.

Tradicionalmente, o costume era creditar a culpa pelos problemas evidenciados na falta de servidores. Nesse novo cenário, verifica-se que os principais gargalos estão na organização e métodos de trabalho.

A implantação do sistema de gestão da qualidade no Poder Judiciário do Tocantins é uma resposta a esse imperativo. O SGQ propiciará a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços prestados diretamente ao jurisdicionado.

Além disso, a opção pela obtenção do selo ISO 9001, a curto prazo, traz melhorias nos processos internos da organização, diminuindo retrabalho e desperdício, além de aumentar a qualidade dos serviços prestado, deixando os clientes extremamente satisfeitos.

Ao implementar a ISO 9001 o Judiciário demonstra a preocupação na melhoria de seus serviços prestados à sociedade, a forma como é visto pelos clientes, e que está empenhado em melhorar continuamente.

A certificação ISO 9001 é o reflexo da melhoria na gestão da qualidade.

2. OBJETIVO

- Determinar e atender as expectativas dos clientes;
- Padronizar os processos de trabalhos;
- Monitorar os resultados do processo, por meio de indicadores de desempenho;
- Promover melhorias nos sistemas que dão suporte ao processo;
- Obter a certificação do processo com base nos requisitos da norma ISO 9001:2008.

Metas:

- Implantar um sistema de gestão da qualidade - SGQ, certificado conforme a Norma NBR ISO 9001:2008, no 1º grau de jurisdição até o final de 2015 e no 2º até o primeiro semestre de 2016.
- Atingir o índice de 80% de satisfação cliente até o final de 2015.

3. DECLARAÇÃO DO ESCOPO

Promover melhorias no processo de atendimento e entrega da prestação jurisdicional no 1º e 2º grau, a partir da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, baseado nos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008.

4. NÃO ESCOPO

- Realização das etapas em relação a outros processos realizados no 1º e 2º grau;
- Implementação de melhorias.

5. TEMPO ESTIMADO

12 meses.

6. CUSTOS ESTIMADO E FONTE DE RECURSO

Orçamento do Poder Judiciário.

7. PREMISSAS

Supõe-se que há:

- Autorização da presidência do TJ;

- Aceitação dos Juiz Titular;
- Disponibilidade orçamentária para contratações.

8. RESTRIÇÕES

Não há.

9. RISCOS PREVIAMENTE IDENTIFICADOS

- Dificuldade de assimilação dos conceitos da gestão da qualidade por parte dos servidores;
- Indisponibilidade de recursos orçamentários para contratações.

10. PATROCINADOR DO PROJETO

11. GERENTE DO PROJETO

Nome	Telefone(s)	E-mail
José Paiva		gestaoestrategica@tjto.jus.br

12. EQUIPE DO PROJETO

Nome	Órgão	Cargo / Função	Telefone(s)	E-mail
Elizabeth Maria Lima Barbosa Pugliesi	TJTO			pugliesi.elizabeth@gmail.com

13. PARTES INTERESSADAS

14. INFRAESTRUTURA

A disponível e em uso das unidades em que se desenvolverá a implementação do SGQ.

15. APROVAÇÃO

Nome: José Paiva

Cargo/Função: Coordenador de Gestão Estratégica

Data: 02/10/2015