



**Câmara de Vereadores  
da Estância Turística de Avaré**



Documento do ISO 9001

**MANUAL DA QUALIDADE  
MQ-COQ**

rev. 09

# *Manual da Qualidade*



*Câmara de Vereadores  
Estância Turística de Avaré*

## Controles do Documento

Aprovado pelo Repres. da Direção	Emissão desta revisão	Documento Obsoleto?
	06/06/2017	<input type="checkbox"/>
Local da Alteração	Alteração	
1.5	Organograma	
1.6.2	Chefe Legislativo-Ordem do Dia.	
1.7.1	Responsabilidade	
1.7.2	Legislação RH e Responsabilidade	
1.2.1	Ato da Mesa citado	
2.4	Análise Crítica	

## Índice

Controles do Documento	2
Parte 1 - A CÂMARA E A QUALIDADE	4
1.1. Apresentação	4
1.2. Escopo	4
1.3. Política da Qualidade	4
1.4. Objetivos da Qualidade	4
1.5. Organograma da Câmara	5
1.6. Fluxo de Processos	5
1.7. Planejamento da Qualidade	7
Parte 2 - ADEQUAÇÃO À NORMA	8
2.1. Introdução à Parte 2	8
2.2. Representantes da Direção	8
2.3. Comunicação Interna	8
2.4. Análise Crítica	8
2.5. Recursos	9
2.6. Monitoramento e Medição	10
2.7. Melhoria	10
2.8. Tabela de Adequação à Norma	11

# Parte 1

## A CÂMARA E A QUALIDADE

### 1.1. Apresentação

A Câmara de Vereadores da Estância Turística de Avaré, visando melhorar o atendimento ao cidadão e agilizar os processos internos, procurou implementar a norma ABNT NBR ISO 9001:2008, uma das mais conceituadas certificações de qualidade no Brasil.

Por isso, é com grande satisfação que apresentamos aqui nosso Manual da Qualidade, documento guia para nossos princípios de qualidade, objetivos, planejamento e adequação à norma.

### 1.2. Escopo

1.2.1. A norma será aplicada ao Processo Legislativo da Câmara de Vereadores da Estância Turística de Avaré.

1.2.2. Por se tratar de uma empresa de realização de serviços, não se aplicam os seguintes itens da norma:

- 7.3. Projeto e desenvolvimento;
- 7.5.2. Validação dos processos de produção.
- 7.6. Controle de equipamento de monitoramento e medição.

### 1.3. Política da Qualidade

***“Nosso principal compromisso é com a excelência no trabalho, galgado na ética, na transparência e na satisfação contínua de nosso maior cliente: o munícipe.”***

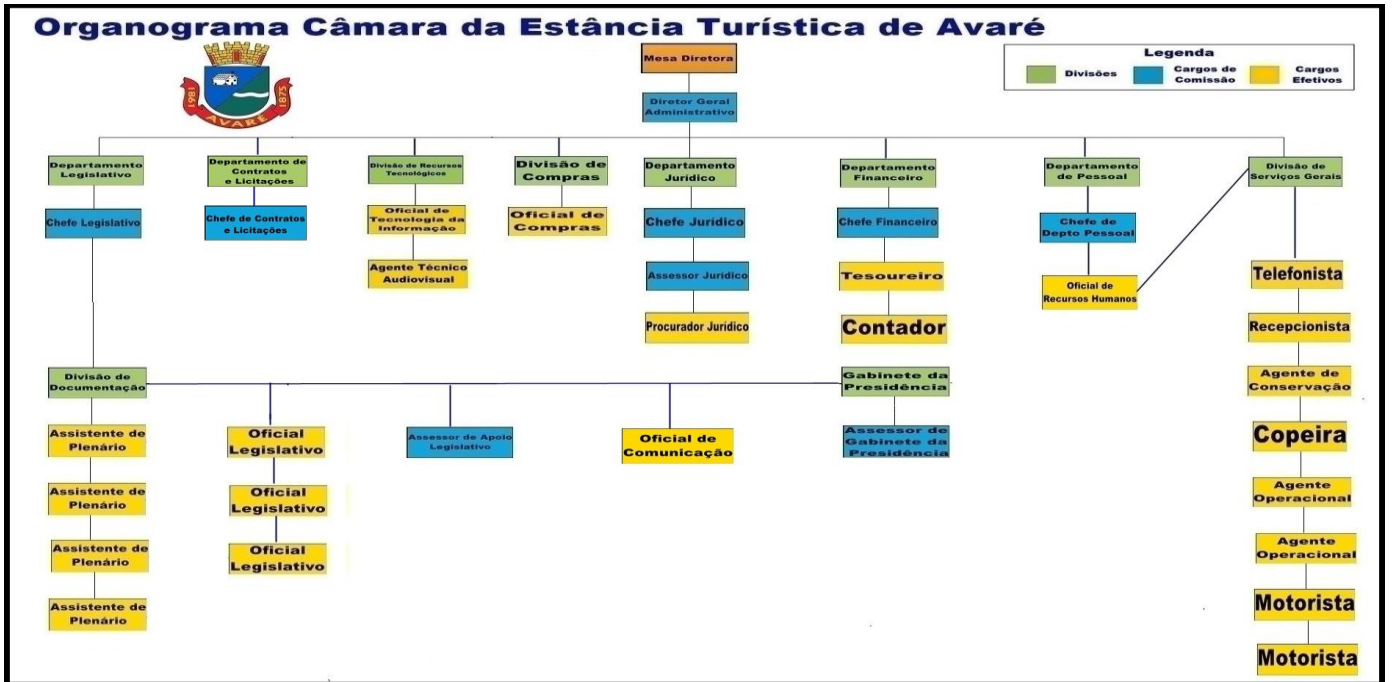
### 1.4. Objetivos da Qualidade

1.4.1. São Objetivos da Qualidade da Câmara:

- Agilizar processos;
- Reduzir desperdícios;
- Cumprir a Legislação Trabalhista;
- Disponibilizar informações à população, e
- Promover a satisfação do Cliente.

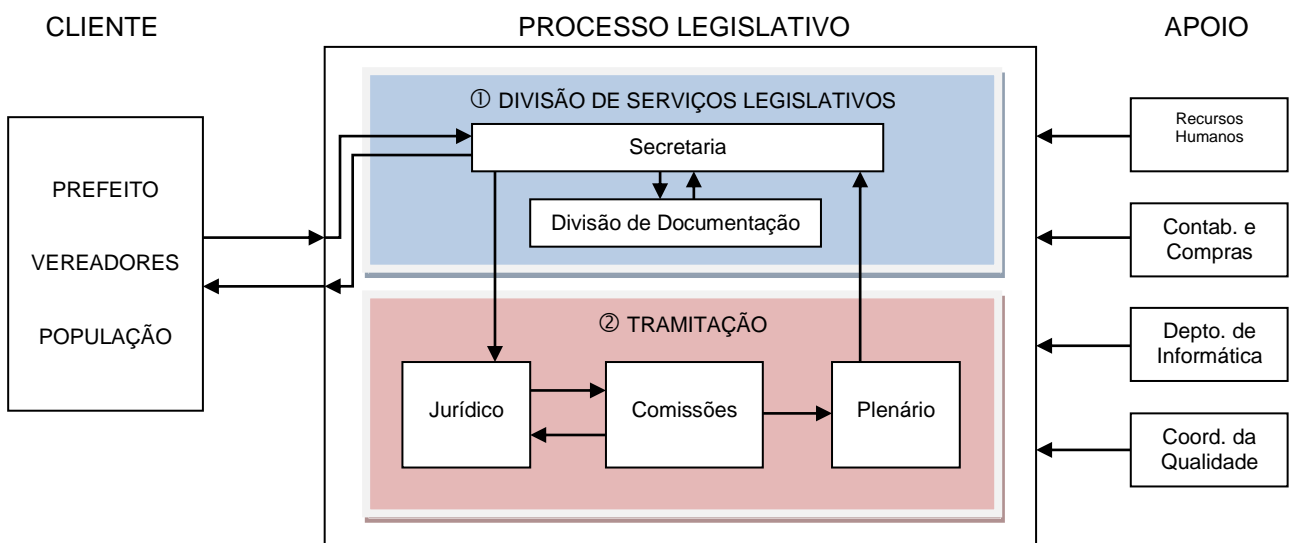
1.4.2. A Tabela de Objetivos da Qualidade, TB-COQ-OBJ, inclui a relação entre a Política de Qualidade e os Objetivos da Qualidade, bem como a lista dos indicadores e metas para tais objetivos.

## 1.5. Organograma da Câmara de Vereadores da Estância Turística de Avaré



## 1.6. Fluxo de Processos

### 1.6.1. Diagrama de Fluxo de Processos do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara





## 1.6.2. Descrição do Fluxo de Processo

### ① DIVISÃO DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS

#### A) SECRETARIA

- Protocolos internos e externos;
- Recebimento das proposituras;
- Recebimento das respostas de requerimento;
- Cadastros de processos, projetos de lei, documentos, leis, resoluções e respostas de requerimento e providenciar os seus encaminhamentos;
- Ofícios diversos;
- Confecção de Atos da Mesa, Portarias, Resoluções, certidões e respostas diversas;
- Atendimento a população e controle de utilização do plenário.
- Organizar os documentos a serem lidos no Expediente da Sessão e providenciar a elaboração da pauta da ordem do Dia, conforme as instruções do Chefe Legislativo.

#### B) DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO

- Protocolo interno;
- Recebimento e cadastros das indicações e requerimentos dos vereadores;
- Registro e controle da votação em plenário dos requerimentos;
- Cadastro do prazo máximo para resposta dos requerimentos;
- Envio das cópias dos requerimentos ao destinatário;
- Lavrar a Ata das referidas Sessões, em conformidade com o Regimento Interno.

### ② TRAMITAÇÃO

#### A) JURÍDICO

- Análise formal dos projetos e processos;
- Análise da legalidade e constitucionalidade dos projetos, processos e demais documentos;
- Verificação da existência de projetos ou leis similares;
- Elaborar pareceres técnicos nos processos e nas proposituras;
- Cadastrar os pareceres no Sino SISCAM;
- Assessorar a Presidência, os vereadores e os demais órgãos da Câmara de Vereadores, bem como prestar apoio técnico aos Edis na elaboração de suas proposituras;
- Representar em juízo ou fora dele a parte de que é mandatário, nas ações em que estes forem réus, autores ou interessados, acompanhado os processos;
- Patrocinar a defesa dos interesses da Câmara Municipal, judicial e extrajudicialmente, conforme determinações da Presidência;

#### B) COMISSÕES

- Elaborar pareceres técnicos das diversas comissões nos processos e nas proposituras;
- Cadastrar os pareceres no Sino SISCAM;
- Controle de presença nas reuniões das Comissões;
- Elaboração da Ata das reuniões.
- Confecção dos ofícios para solicitações de documentos.

#### C) PLENÁRIO

- Votação (aprovação ou rejeição) das proposituras e requerimentos.

## 1.7. Planejamento da Qualidade

### 1.7.1. Processo Legislativo

Processo	Entrada	Saída	Documento	Registros	Responsab.	Autoridade
Secretaria	Protocolo	Arquivo, Prefeitura, Publicação	PQ-SEC	Sistema, Arquivo, Jornais	Mesa Diretora	Secretaria
Divisão de Documentação	Proposituras	Arquivo, Prefeitura, Publicação	PQ-DOC	Sistema, Arquivo, Jornais	Mesa Diretora	Documentação
Departamento Jurídico	Projetos	Parecer Jurídico	PQ-JUR	Parecer Jurídico	Mesa Diretora	Departamento Jurídico
Sala de Comissões	Projetos com Parecer Jur.	Parecer das Comissões	PQ-COM	Parecer das Comissões	Mesa Diretora	Sala de Comissões

### 1.7.2. Processos de Apoio

Processo	Entrada	Saída	Documento	Registros	Respons.	Autoridade
Recursos Humanos	Necessidade de Funcionários Capacitados	Funcionários Capacitados	Resolução nº386/2014(e suas alterações), Lei nº 1812/2014 (e suas alterações)	Contratações, Certificados, FR-DRH-TRE	Mesa Diretora	Recursos Humanos
Compras e Contabilidade	Necessidade de Produtos/ Serviços	Aquisições de Produtos/ Serviços	PQ-CMP	Processos de Compras/ Licitações	Mesa Diretora	Secretaria, Compras e Contabilidade
Informática	Necessidade de Backups	Backups diários, semanais e mensais.	IT-INF-BKP	Arquivos de Backup	Mesa Diretora	Informática
Coord. da Qualidade	Necessidade de Gestão da Qualidade	Implementação NBR ISO-9001	MQ-COQ e outros (ver 1.7.3)	Diversos (ver 1.7.3)	Mesa Diretora	Coord. da Qualidade

### 1.7.3. Documentos do Sistema da Qualidade

MQ-COQ - Manual da Qualidade

PQ-COQ-DOC - Controle de Documentos

PQ-COQ-REG - Controle de Registros

PQ-COQ-SNC - Controle de Serviços Não Conformes

PQ-COQ-AIN - Auditoria Interna

PQ-COQ-ACP - Ações corretivas e preventivas

LT-COQ-DOC - Lista Mestra de Documentos

FR-CLI-PAL - Palavra do Cliente (Reclamações e Sugestões)

FR-COQ-CLI - Tratamento da Palavra do Cliente

FR-COQ-ACP - Ações Corretivas e Preventivas

FR-COQ-AACP - Acompanhamento de Ações Corretivas e Preventivas

FR-COQ-OM- Oportunidade de Melhoria

FR-COQ-AOM- Acompanhamento de Oportunidade de Melhoria  
FR-DRH-TRE - Formulário de treinamento  
FR-SEC-DSV - Controle de Desvios - Secretaria  
FR-DOC-DSV - Controle de Desvios - Documentação  
FR-JUR-DSV - Controle de Desvios - Jurídico  
FR-COM-DSV - Controle de Desvios - Comissões  
TB-COQ-OBJ - Objetivos da Qualidade  
IT-VER-REQ - Padrões para Requerimentos e Indicações



## Parte 2

# ADEQUAÇÃO À NORMA

### 2.1. Introdução à Parte 2

2.1.1. Aqui são documentados os procedimentos de qualidade para os quais não há documentos próprios, e que são exigidos pela norma ABNT NBR ISO 9001:2008.

### 2.2. Representante da Direção e Coordenação da Qualidade

2.2.1. A Mesa Diretora nomeou a funcionária Ana Carla Pereira de Souza Vieira como Representante da Direção para Assuntos da Qualidade (Ato da Mesa nº 3/2017), que então passa a ter responsabilidade e autoridade para estabelecer, implementar e manter os processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade, relatar à Alta Direção o desempenho da Gestão de Qualidade e as melhorias que se fizerem necessárias, e promover a conscientização da prática dos procedimentos de Qualidade em todo o escopo em que elas são aplicáveis. A Representante da Direção dirige a Coordenação da Qualidade (COQ).

2.2.2. Para ser Representante da Direção da Câmara é necessário:

- Ter participado de treinamento sobre a norma ABNT NBR ISO 9001:2008;
- Ter experiência mínima de 6 meses como parte do Processo Legislativo;
- Ter habilidade em documentação, organização e relacionamento pessoal.

### 2.3. Comunicação Interna

2.3.1. As Comunicações Internas, informações e documentos são encaminhados eletronicamente entre os setores da Câmara através do sistema e-Protocolo, e através deste mesmo sistema, posteriormente via email.

2.3.2. Documentos que devem ser de conhecimento de todos os funcionários são expostos em lugares apropriados, como quadros de avisos, Átrios da Câmara, intranet e internet (site).

2.3.3. Essas formas de comunicação asseguram a eficácia de comunicação sobre o Sistema de Gestão de Qualidade entre os setores.

### 2.4. Análise Crítica

2.4.1. A Alta Direção, juntamente com o Representante da Direção para Assuntos da Qualidade, devem fazer, ao menos uma vez ao ano (preferencialmente no mês de Outubro e anterior à Auditoria de Acompanhamento/Recertificação), uma análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara, para assegurar a continuidade de sua adequação, suficiência e eficácia.

2.4.1.1. Se julgarem necessário, poderá haver mais análises críticas além das planejadas acima.



2.4.2. Os resultados da Análise Crítica serão registrados em uma Ata, a partir da qual serão tomadas as providências necessárias para a manutenção e melhoria do Sistema de Gestão de Qualidade.

2.4.2.1. A Ata de Análise Crítica deve contemplar:

1. **Data da Análise Crítica;**
2. **Análise da Política de Qualidade e dos Objetivos da Qualidade**, para verificar se permanecem adequados aos propósitos da Câmara, se a Política está alinhada com os Objetivos, e se necessitam de alteração;
3. **Resultados de Auditorias**, informando quantas observações, não-conformidades, e oportunidades de melhorias foram apontadas pela auditoria, e como elas estão sendo tratadas;
4. **Realimentação de Clientes**, informando resultados de pesquisas e se houve reclamações e como elas estão sendo tratadas;
5. **Desempenho de processo e conformidade do serviço**, para verificar, por amostragem apropriada dos indicadores, se as metas de cada processo estão sendo cumpridas, e se estão sendo tomadas ações corretivas ou preventivas caso contrário;
6. **Situação das Ações Corretivas e Preventivas**, informando se as ações corretivas e preventivas abertas estão sendo devidamente tratadas, e a quais processos elas pertencem;
7. **Ações de acompanhamento de Análises Críticas anteriores**, para informar que ações a Direção tomou com relação a elas;
8. **Mudanças que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade**, como mudanças de software ou de pessoas da Coordenação da Qualidade, por exemplo;
9. **O que vem sendo feito para melhorar o sistema de gestão da qualidade, seus processos e os serviços prestados:** Ações relevantes tomadas a fim de melhorar o descrito;
10. **Necessidade de recursos:** Enumera quais os recursos de necessidade mais relevante no momento da realização da Análise Crítica;
11. **Recomendações para Melhoria**, informando o que pode ser feito para melhorar a Gestão da Qualidade (prazos, treinamentos, etc.), a prestação dos serviços e os recursos.
12. **Data aproximada** para a próxima Análise Crítica;
13. **Pessoas** presentes na reunião de Análise Crítica;

## 2.5. Recursos

A Mesa Diretora da Câmara de Vereadores da Estância Turística de Avaré determina e provê os recursos humanos, de infra-estrutura e de ambiente de trabalho necessários para implementar e manter o sistema de gestão da qualidade, melhorar continuamente sua eficácia, bem como para garantir a satisfação do cliente.

### 2.5.1. Recursos Humanos

2.5.1.1. A contratação de funcionários em cargo efetivo é regida por estatuto e realizada através de concursos públicos, que avaliam o conhecimento do candidato e, em alguns casos, a habilidade, quando há exigências de provas práticas.

2.5.1.2. As exigências de escolaridade e de experiência estão inclusas na descrição dos cargos; quando ausentes, significa não há exigências mínimas. No caso das funções específicas da Qualidade, as exigências estão descritas neste Manual, no item 2.2.2.

2.5.1.3. Quanto aos treinamentos, é função do Oficial de Recursos Humanos a detecção da necessidade do servidor, e a posterior solicitação à Presidência da Casa para que o treinamento seja realizado. Posteriormente

à realização do mesmo, o Oficial de RH anotarará todos os dados relativos ao treinamento em formulário próprio-FR-DRH-TRE, preenchido e alocado no próprio setor.

## 2.6. Monitoramento e Medição

2.6.1. A Câmara de Vereadores da Estância Turística de Avaré realiza medições, análises e provê melhorias em relação ao Sistema de Gestão da Qualidade.

2.6.2. A medição da Satisfação do Cliente é realizada através de Pesquisas de Satisfação e dos formulários de Palavra do Cliente (FR-CLI-PAL) e de Tratamento da Palavra do Cliente (FR-COQ-CLI).

2.6.2.1. As Pesquisas e metodologias realizadas pela Câmara são:

Pesquisa de Satisfação do Prefeito	Avaliação de todos os questionários (assessores)
Pesquisa de Satisfação dos Vereadores	Avaliação de todos os questionários
Pesquisa de Satisfação dos Funcionários	Avaliação de todos os questionários
Pesquisa de Satisfação dos Municípios	Avaliação de, no mínimo, 30 questionários

2.6.2.2. As Pesquisas de Satisfação devem ser realizadas ao menos uma vez ao ano, preferencialmente no mês de Outubro.

2.6.2.3. A metas de Satisfação do Cliente são:

- Pesquisas de Satisfação:  $\geq 80\%$  de Satisfação;
- Reclamações de Clientes:  $\leq 5$  por mês.

2.6.3. Os processos e serviços serão medidos através dos indicadores já descritos em cada procedimento.

## 2.7. Melhoria

A Câmara de Vereadores da Estância Turística de Avaré procura melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade através de:

- Análise de dados;
- Política da Qualidade;
- Objetivos da Qualidade;
- Resultados de Auditorias;
- Ações Corretivas e Preventivas.
- Análise das Oportunidades de Melhoria e Observações;
- Análise Crítica pela Diretoria.

## 2.8. Tabela de Adequação à Norma

<b>Item da Norma ABNT NBR ISO 9001:2008</b>	<b>Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara</b>
4.2.2. Manual da Qualidade	Este manual, itens 1.2, 1.6 e 1.7.
4.2.3. Controle de Documentos	PQ-COQ-DOC
4.2.4. Controle de Registros	PQ-COQ-REG
5.2. Foco no Cliente	Este manual, itens 1.3 e 2.6.2
5.3. Política da Qualidade	Este manual, item 1.3.
5.4.1. Objetivos da Qualidade	Este manual, item 1.4; TB-COQ-OBJ.
5.4.2. Planejamento da Qualidade	Este manual, item 1.7.
5.5.1. Responsabilidades e Autoridades	Este manual, item 1.7; item 1 dos documentos do tipo PQ.
5.5.2. Representante da Direção	Este manual, item 2.2.
5.5.3. Comunicação Interna	Este manual, item 2.3.
5.6. Análise crítica	Este manual, item 2.4.
6. Recursos	Este manual, item 2.5.
6.2. Recursos Humanos	Este manual itens 2.5.1 e 2.2.2.
7. Realização do Serviço	PQ-SEC, PQ-DOC, PQ-JUR e PQ-COM.
7.4. Aquisição	PQ-CMP
8.2. Monitoramento e Medição	Este manual, item 2.6.
8.2.1. Satisfação do Cliente	Este manual, item 2.6.2.
8.2.2. Auditoria Interna	PQ-COQ-AIN
8.3. Controle de Serviços Não Conformes	PQ-COQ-SNC
8.4. Análise de Dados	Este manual, item 2.4.
8.5. Melhoria	Este manual, item 2.7.