



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
do Estado do Maranhão

**ATO DPGE Nº 045 – DPGE, DE 07 DE AGOSTO DE 2024.**

*Dispõe sobre a criação e a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Maranhão e regulamenta a criação do Comitê de Gestão da Qualidade.*

O **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO MARANHÃO**, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo art. 97-A, III, da Lei Complementar Federal nº 80, de 12 de janeiro de 1994, e pelo art. 17, VI, da Lei Complementar Estadual nº 19, de 11 de janeiro de 1994;

**CONSIDERANDO** a importância de estabelecer uma sistemática organizacional centrada na melhoria contínua dos processos e na satisfação das partes interessadas;

**CONSIDERANDO** a necessidade de criar e implementar o Sistema de Gestão da Qualidade da Defensoria Pública do Estado do Maranhão;

**CONSIDERANDO** que caberá ao Comitê de Gestão da Qualidade liderar e impulsionar as ações de melhoria da gestão a serem implementadas no órgão, com base na Norma ISO 9001;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ com objetivo de organizar, padronizar e melhorar continuamente os processos, de modo a ampliar a qualidade dos serviços prestados, reduzir os custos operacionais e prevenir desperdício e o retrabalho.

**Parágrafo único.** A organização, padronização e a eficiência dos processos, bem como o atendimento aos demais requisitos normativos serão definidos em estrutura documental específica para o SGQ.

**Art. 2º** Criar o Comitê de Gestão da Qualidade que irá realizar enquanto direção, a análise crítica do desempenho da organização, em intervalos planejados ou quando pertinente, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico.

**Parágrafo único.** A análise crítica a que se refere o *caput* deve considerar, dentre outros temas:

- I - a ocorrência, a necessidade e o planejamento de mudanças;
- II - a informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
  - a) satisfação do(a) usuário(a) e à retroalimentação de partes interessadas;
  - b) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
  - c) desempenho dos processos e conformidade de produtos e serviços;

Júnior Coimbra, S/N, Renascença II, São Luís/MA – CEP 65010-200

Telefone: (98) 3221-6110

[defensoria.ma.def.br](http://defensoria.ma.def.br)





**DEFENSORIA PÚBLICA**  
do Estado do Maranhão

- d) andamento de ações corretivas;
  - e) resultados de monitoramento e auditorias;
  - f) desempenho de provedores externos;
- III - necessidades de recursos;
- IV - gestão de riscos e oportunidades.

**Art. 3º** Designar a Assessoria de Planejamento e Ações Estratégicas como unidade responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade da Defensoria Pública do Estado, com autorização e autoridade para:

- I. Assegurar o estabelecimento, a implementação, adequação e a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade da Defensoria Pública do Estado;
- II. Assegurar que os requisitos normativos sejam cumpridos;
- III. Assegurar o ciclo de melhoria contínua na instituição;
- IV. Planejar as auditorias internas;
- V. Articular junto aos organismos certificadores e acompanhar as auditorias de certificação;
- VI. Promover a conscientização sobre os requisitos das partes interessadas em todos os níveis da instituição;
- VII. Informar regularmente o desempenho do sistema da qualidade à Gestão Superior, subsidiando a análise crítica e promovendo a melhoria contínua;
- VIII. Outros assuntos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade.

**Art. 4º** Os efeitos deste Ato entram em vigor na data da sua publicação.

Gabinete da Defensoria Pública Geral do Estado do Maranhão, em São Luís, 07 de agosto de 2024.

**GABRIEL SANTANA FURTADO SOARES**  
**Defensor Público-Geral do Estado do Maranhão**

