



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/SGP-509-R00

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA CAPACITAÇÃO
INTERNA**

10/2016

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	26/10/2016	SGP	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 10.
 - 3.3) Sistemas, pág. 11.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos, pág. 12.
 - 4.1) Planejar a Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna, pág. 12.
 - 4.2) Realizar Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna, pág. 16.
 - 4.3) Realizar Reunião de Análise Crítica, pág. 23.
 - 4.4) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação, pág. 27.
- 5) Disposições Finais, pág. 34.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GTCA - Equipe Designada

- 1) Realizar Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna

b) GTCA - Seção de Desenvolvimento de Cursos

- 1) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação

c) GTCA - Secretaria de Eventos

- 1) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação

d) O GTCA/SGP

- 1) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação

e) O SGP

- 1) Planejar a Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna
- 2) Realizar Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna
- 3) Realizar Reunião de Análise Crítica

f) SGP - Secretária

- 1) Realizar Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna
- 2) Realizar Reunião de Análise Crítica

g) Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade

- 1) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação
- 2) Planejar a Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna
- 3) Realizar Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna
- 4) Realizar Reunião de Análise Crítica

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade é uma ferramenta de padronização e controle de processos interligados que permite a medição da eficácia das atividades, com foco no atendimento aos objetivos da organização, na satisfação dos clientes e na melhoria contínua dos processos.

Por meio de documentos e registros, uma organização pode comprovar o atendimento aos requisitos estabelecidos, portanto um SGQ bem estabelecido e gerenciado proporciona à alta direção e aos demais gestores informações relevantes e segurança para tomada de decisões.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, os seguintes processos de trabalho:

- a) Planejar a Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna.
- b) Realizar Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna.
- c) Realizar Reunião de Análise Crítica.
- d) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, Manual da Qualidade – Centro de Treinamento ANAC, Manual de Instruções e Procedimentos – MIP 001 Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC, bem como as NBR ISO 9000:2015, 9001:2015, 10015: 2001 e 19011:2002.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
-----------------------------	------------------

GTCA - Equipe designada	Equipe da GTCA designada para Elaborar Plano de Ações Corretivas
GTCA - Seção de Desenvolvimento de Cursos	GTCA - Sessão de Desenvolvimento de Cursos
GTCA - Secretaria de Eventos	GTCA - Secretaria de Eventos.
O GTCA/SGP	Gerente Técnico de Capacitação
O SGP	Superintendente da SGP
SGP - Secretária	Secretária da SGP
SGP - Núcleo da Qualidade	SGP – Núcleo da Qualidade

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Gestão de Pessoas aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimentos.

2.1 Sigla

Definição	Significado
NQL	Núcleo da Qualidade
PN	Processo de Negócio
PT	Processo de Trabalho
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Ata da Reunião de Análise Crítica	Documento contendo resumo das discussões realizadas na Reunião de Análise Crítica.
Checklist de Monitoramento dos Eventos de Capacitação	Planilha com itens de verificação para identificar conformidade dos processos de trabalho que são escopo do SGQ.
Cronograma Anual de Auditoria do SGP	Documento com proposta de período, local, escopo, equipe auditora e auditor convidado para auditoria de evento de capacitação, com vistas a aprovação do SGP.
Manual da Qualidade-Centro de Treinamento ANAC	Tem por finalidade implementar e monitorar o SGQ dos seguintes eventos de capacitação promovidos pelo Centro de Treinamento (GTCA/SGP): a) Eventos presenciais; b) Eventos a distância; c) Eventos semipresenciais; d) Cursos TRAINAIR PLUS.
Manual de Instruções e Procedimentos - Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC	Este Manual de Instruções e Procedimentos baseia-se no disposto no apêndice 2 do Anexo 1 da Convenção de Chicago e apêndice A do Doc. OACI 9841 AN/456 e tem por objetivo descrever padrões e procedimentos para a capacitação de pessoal e clientes do Centro de Treinamento ANAC.
Manual do SEI	Este documento possui a relação de links de diversos manuais disponibilizados no sítio

	Software Público Brasileiro do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão contendo entre outros procedimentos, os técnicos e operacionais a serem executados no SEI para realização das atividades de gestão dos documentos eletrônicos produzidos e recebidos pela ANAC, desde a sua produção até a destinação final.
Modelo de Lista de Verificação do Núcleo da Qualidade da SGP	Modelo utilizado para a realização da auditoria da qualidade de eventos internos de capacitação.
Modelo do Plano de Auditoria Interna dos Processos de Trabalho que Fazem Parte do Escopo do SGQ	Apresenta informações da Auditoria, incluindo envolvidos, período, local de realização, escopo e lista de presença da reunião de abertura e de encerramento da auditoria.
Modelo Relatório de Auditoria da Qualidade	Modelo utilizado para a Elaboração de Relatório de Auditoria da Qualidade.
Pauta da Reunião de Análise Crítica	Documento contendo proposta de assuntos a serem discutidos na Reunião de Análise Crítica.

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em reuniões trimestrais, com vistas à melhoria contínua dos eventos internos de capacitação.	O SGP
Audita a conformidade dos procedimentos de capacitação interna, com discrição e atenção aos detalhes, utilizando as regras das ISOs 19011, 9001 e 10015, de Manuais da Qualidade do Centro de Treinamento ANAC e Manuais de Instruções e Procedimentos de Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC.	SGP - Núcleo da Qualidade

Elabora Relatório de Auditoria da Qualidade, de forma organizada e objetiva, utilizando as regras das ISOs 19011, 9001 e 10015 e dos manuais da Qualidade-MQ- e de Instruções e Procedimentos-MIP.	SGP - Núcleo da Qualidade
Monitora a conformidade dos procedimentos de capacitação interna, tempestivamente, utilizando as regras das NBR ISOs 9001 e 10015, de Manuais da Qualidade do Centro de Treinamento ANAC e Manuais de Instruções e Procedimentos da Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC.	SGP - Núcleo da Qualidade
Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.	GTCA - Seção de Desenvolvimento de Cursos, GTCA - Secretaria de Eventos, O GTCA/SGP, SGP - Núcleo da Qualidade, SGP - Secretária
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GTCA - Seção de Desenvolvimento de Cursos, GTCA - Secretaria de Eventos, O GTCA/SGP, SGP - Núcleo da Qualidade, SGP - Secretária

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

4.1 Planejar a Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna

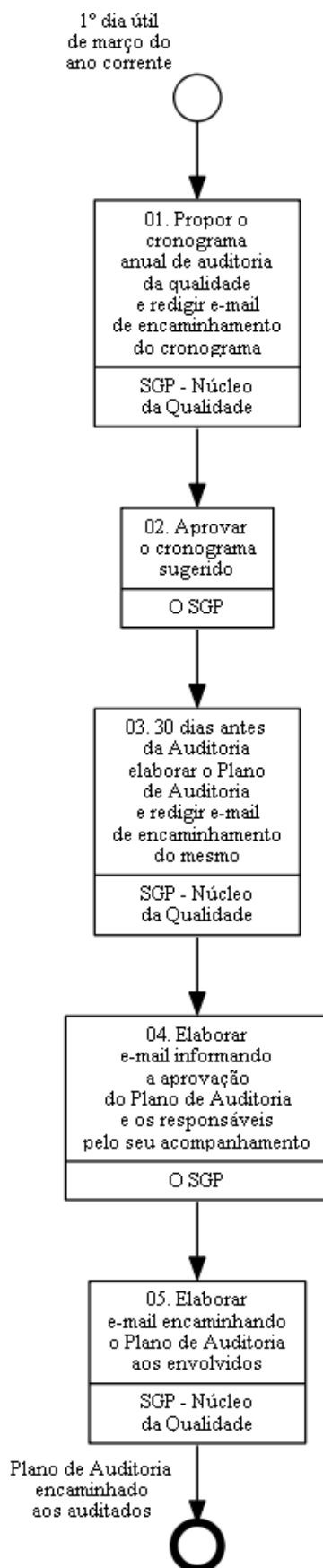
Planejar Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "1º dia útil de março do ano corrente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Plano de Auditoria encaminhado aos auditados".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O SGP, SGP - Núcleo da Qualidade.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Cronograma Anual de Auditoria do SGP", "Modelo do Plano de Auditoria Interna dos Processos de Trabalho que Fazem Parte do Escopo do SGQ".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Propor o cronograma anual de auditoria da qualidade e redigir e-mail de encaminhamento do cronograma

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Elaborar proposta de cronograma da(s) auditoria(s) da qualidade e remeter, via e-mail, para aprovação do O SGP.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cronograma Anual de Auditoria do SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aprovar o cronograma sugerido".

02. Aprovar o cronograma sugerido

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Verificar as datas e o escopo proposto para as auditorias da qualidade anuais, informados no documento Cronograma Anual de Auditoria do SGP e aprovar.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cronograma Anual de Auditoria do SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. 30 dias antes da Auditoria elaborar o Plano de Auditoria e redigir e-mail de encaminhamento do mesmo".

03. 30 dias antes da Auditoria elaborar o Plano de Auditoria e redigir e-mail de encaminhamento do mesmo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Com base no cronograma de auditoria, o Núcleo de Qualidade elaborará, para cada auditoria, um plano.

O Plano de Auditoria deve ser remetido, via e-mail, para O SGP realizar a aprovação.

O Plano deve conter:

- cronograma da realização dos trabalhos;
- nomes dos auditores;
- escopo da auditoria;
- requisitos regulamentares pertinentes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo do Plano de Auditoria Interna dos Processos de Trabalho que Fazem Parte do Escopo do SGQ.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar e-mail informando a aprovação do Plano de Auditoria e os responsáveis pelo seu acompanhamento".

04. Elaborar e-mail informando a aprovação do Plano de Auditoria e os responsáveis pelo seu acompanhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Elaborar e-mail informando a aprovação do Plano de Auditoria e os indicados pelo seu acompanhamento.

Caso o Plano de Auditoria precise de algum ajuste, O SGP deve solicitar ao Núcleo da Qualidade as alterações necessárias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar e-mail encaminhando o Plano de Auditoria aos envolvidos".

05. Elaborar e-mail encaminhando o Plano de Auditoria aos envolvidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Para permitir o planejamento adequado das equipes auditadas, o Núcleo da Qualidade fará a divulgação dos planos das auditorias 01 (um) mês antes do início das mesmas, via e-mail para toda equipe envolvida.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo do Plano de Auditoria Interna dos Processos de Trabalho que Fazem Parte do Escopo do SGQ.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Realizar Auditoria da Qualidade da Capacitação Interna

Realizar Auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade da Capacitação Interna.

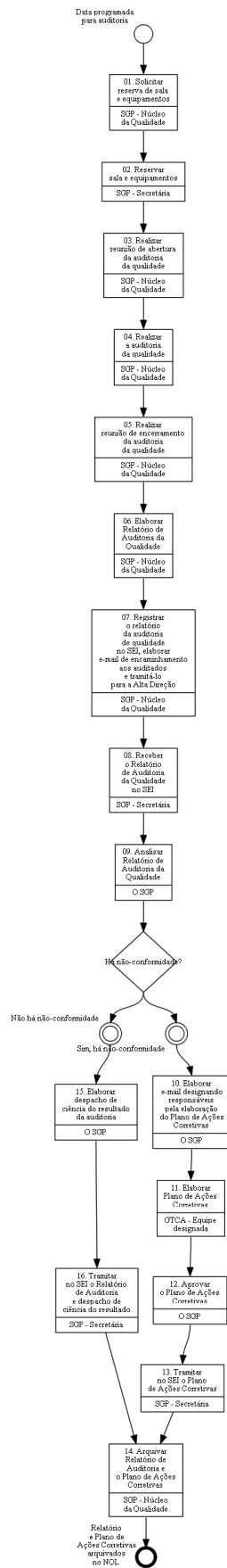
O processo contém, ao todo, 16 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Data programada para auditoria", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório e Plano de Ações Corretivas arquivados no NQL".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTCA - Equipe designada, O SGP, SGP - Núcleo da Qualidade, SGP - Secretária.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora Relatório de Auditoria da Qualidade, de forma organizada e objetiva, utilizando as regras das ISOs 19011, 9001 e 10015 e dos manuais da Qualidade-MQ- e de Instruções e Procedimentos-MIP; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (3) Audita a conformidade dos procedimentos de capacitação interna, com discricção e atenção aos detalhes, utilizando as regras das ISOs 19011, 9001 e 10015, de Manuais da Qualidade do Centro de Treinamento ANAC e Manuais de Instruções e Procedimentos de Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC; (4) Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual de Instruções e Procedimentos - Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC", "Manual da Qualidade-Centro de Treinamento ANAC", "Modelo do Plano de Auditoria Interna dos Processos de Trabalho que Fazem Parte do Escopo do SGQ", "Manual do SEI", "Modelo Relatório de Auditoria da Qualidade", "Modelo de Lista de Verificação do Núcleo da Qualidade da SGP".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Solicitar reserva de sala e equipamentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Solicitar, por e-mail, reserva de sala e equipamentos, para a SGP - Secretária, com uma semana de antecedência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Reservar sala e equipamentos".

02. Reservar sala e equipamentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: Reservar sala e equipamentos, utilizando o Outlook. É necessário que a sala tenha projetor e computador.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reunião de abertura da auditoria da qualidade".

03. Realizar reunião de abertura da auditoria da qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Esta reunião dará início à realização da auditoria. Estará estruturada da seguinte maneira:

- Apresentação dos membros da(s) seção(ões) auditada(s) e da equipe auditora;
- Confirmação do Plano de Auditoria;
- Assinatura da lista de presença.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo do Plano de Auditoria Interna dos Processos de Trabalho que Fazem Parte do Escopo do SGQ.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar a auditoria da qualidade".

04. Realizar a auditoria da qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Realizar auditoria da qualidade, conforme Plano de Auditoria previamente pactuado.

COMPETÊNCIAS:

- Audita a conformidade dos procedimentos de capacitação interna, com discrição e atenção aos detalhes, utilizando as regras das ISOs 19011, 9001 e 10015, de Manuais da Qualidade do Centro de Treinamento ANAC e Manuais de Instruções e Procedimentos de Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Lista de Verificação do Núcleo da Qualidade da SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Realizar reunião de encerramento da auditoria da qualidade".

05. Realizar reunião de encerramento da auditoria da qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Esta reunião encerrará a auditoria. Estará estruturada da seguinte maneira:

- Descrição da execução da auditoria;
- Apresentação dos resultados obtidos;
- Definição de ações futuras.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Lista de Verificação do Núcleo da Qualidade da SGP, Modelo do Plano de Auditoria Interna dos Processos de Trabalho que Fazem Parte do Escopo do SGQ.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar Relatório de Auditoria da Qualidade".

06. Elaborar Relatório de Auditoria da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: O relatório de auditoria deverá conter as seguintes informações:

- Descrição do planejamento da auditoria;
- Objetivos da auditoria;
- Escopo do trabalho;
- Desenvolvimento da auditoria;
- Lista de verificação;
- Plano de amostras, quando aplicável;
- Listas de frequência das reuniões de abertura e de encerramento;
- Outras informações julgadas pertinentes pela equipe auditora.

Para tanto, deve-se utilizar o Artefato Modelo Relatório de Auditoria da Qualidade.

As não conformidades detectadas serão devidamente registradas pela equipe auditora e serão explicitadas no relatório da auditoria. Além disso, a referida equipe irá registrá-las em formulário próprio de Registro de Não Conformidades (RNC).

COMPETÊNCIAS:

- Elabora Relatório de Auditoria da Qualidade, de forma organizada e objetiva, utilizando as regras das ISOs 19011, 9001 e 10015 e dos manuais da Qualidade-MQ- e de Instruções e Procedimentos-MIP.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo Relatório de Auditoria da Qualidade, Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Registrar o relatório da auditoria de qualidade no SEI, elaborar e-mail de encaminhamento aos auditados e tramitá-lo para a Alta Direção".

07. Registrar o relatório da auditoria de qualidade no SEI, elaborar e-mail de encaminhamento aos auditados e tramitá-lo para a Alta Direção

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Deve-se realizar o registro do Relatório de Qualidade no SEI , encaminhando o relatório via e-mail aos auditados e então, tramitá-lo para a Alta Direção.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Receber o Relatório de Auditoria da Qualidade no SEI".

08. Receber o Relatório de Auditoria da Qualidade no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Analisar Relatório de Auditoria da Qualidade".

09. Analisar Relatório de Auditoria da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Analisar o resultado da auditoria, para verificar se os requisitos de capacitação interna, previstos no "Manual da Qualidade-Centro de Treinamento ANAC" e no "Manual de Instruções e Procedimentos - Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC" estão sendo cumpridos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Instruções e Procedimentos - Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC, Manual da Qualidade-Centro de Treinamento ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há não-conformidade?" seja "sim, há não-conformidade", deve-se seguir para a etapa "10. Elaborar e-mail designando responsáveis pela elaboração do Plano de Ações Corretivas". Caso a resposta seja "não há não-conformidade", deve-se seguir para a etapa "15. Elaborar despacho de ciência do resultado da auditoria".

10. Elaborar e-mail designando responsáveis pela elaboração do Plano de Ações Corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Caso tenha não-conformidade, O SGP faz a designação dos responsáveis pela elaboração do Plano de Ações Corretivas, comunicando via e-mail. Este deve conter o nome dos responsáveis e o prazo para a entrega do Plano de Ações Corretivas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Elaborar Plano de Ações Corretivas".

11. Elaborar Plano de Ações Corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA - Equipe Designada.

DETALHAMENTO: O Plano de Ações Corretivas deve conter as seguintes informações:

- Qual foi a não-conformidade;
- Qual é a causa da não-conformidade;
- Qual é a ação proposta;
- O prazo para conclusão da ação;
- O responsável pela ação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Aprovar o Plano de Ações Corretivas".

12. Aprovar o Plano de Ações Corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Verificar se está de acordo com as ações, prazos e responsáveis apresentados no Plano de Ações Corretivas.

Caso haja necessidade de alteração, elaborar e-mail para a GTCA - Equipe designada, indicando os pontos a serem corrigidos no Plano de Ações Corretivas e o prazo para apresentação do documento ajustado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Tramitar no SEI o Plano de Ações Corretivas".

13. Tramitar no SEI o Plano de Ações Corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: Tramitar no SEI o Plano de Ações Corretivas aprovado.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Arquivar Relatório de Auditoria e o Plano de Ações Corretivas".

14. Arquivar Relatório de Auditoria e o Plano de Ações Corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Ao receber Relatório de Auditoria e o Plano de Ações Corretivas (se necessário) no SEI, estes serão arquivados no Núcleo da Qualidade (NQL). São arquivados fisicamente, em ordem cronológica, e com versão digital na pasta de rede <\\svcrj1201\GTCA\03 - CT\NQL\03 - AUDITORIAS INTERNAS>.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

15. Elaborar despacho de ciência do resultado da auditoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Elaborar despacho de ciência do resultado da auditoria da qualidade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Tramitar no SEI o Relatório de Auditoria e despacho de ciência do resultado".

16. Tramitar no SEI o Relatório de Auditoria e despacho de ciência do resultado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: Tramitar para o Núcleo da Qualidade o Relatório de Auditoria com despacho de ciência do resultado.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Arquivar Relatório de Auditoria e o Plano de Ações Corretivas".

4.3 Realizar Reunião de Análise Crítica

Realizar Reunião de Análise Crítica

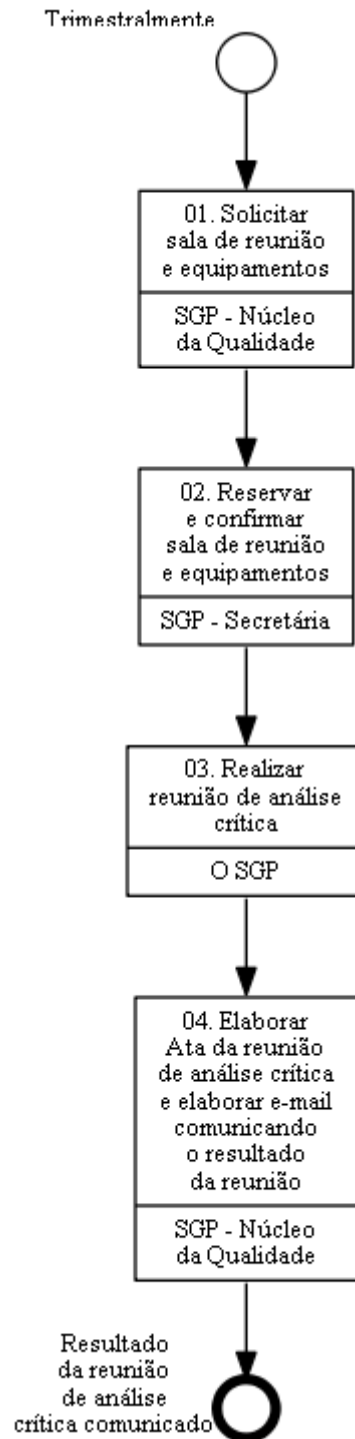
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Trimestralmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Resultado da reunião de análise crítica comunicado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O SGP, SGP - Núcleo da Qualidade, SGP - Secretária.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Analisa criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em reuniões trimestrais, com vistas à melhoria contínua dos eventos internos de capacitação.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Ata da Reunião de Análise Crítica", "Pauta da Reunião de Análise Crítica".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Solicitar sala de reunião e equipamentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Solicitar a SGP - Secretária, via e-mail, sala de reunião com projetor e computador.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Reservar e confirmar sala de reunião e equipamentos".

02. Reservar e confirmar sala de reunião e equipamentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: Reservar sala com projetor e computador e comunicar para todos os envolvidos via Outlook.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reunião de análise crítica".

03. Realizar reunião de análise crítica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Essa análise crítica inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e a necessidade de mudanças no SGQ, incluindo a política da qualidade e os objetivos da qualidade.

As entradas para a análise crítica pela direção incluem informações sobre:

- a) resultados de auditorias;
- b) realimentação do cliente;
- c) desempenho de processo e conformidade de produto;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) acompanhamento das ações oriundas das análises críticas anteriores pela direção;
- f) mudanças que possam afetar o SGQ; e
- g) recomendações para melhoria.

As saídas da análise crítica pela direção incluem quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- a) melhoria da eficácia do SGQ e de seus processos;
- b) melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente; e
- c) necessidade de recursos.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em reuniões trimestrais, com vistas à melhoria contínua dos eventos internos de capacitação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Pauta da Reunião de Análise Crítica.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar Ata da reunião de análise crítica e elaborar e-mail comunicando o resultado da reunião".

04. Elaborar Ata da reunião de análise crítica e elaborar e-mail comunicando o resultado da reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Elaborar versão final da Ata da reunião de análise crítica. Elaborar e-mail com resultado da reunião de análise crítica e encaminhar para O GTCA/SGP e os Coordenadores de equipe envolvidos no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ata da Reunião de Análise Crítica.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.4 Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação

Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação

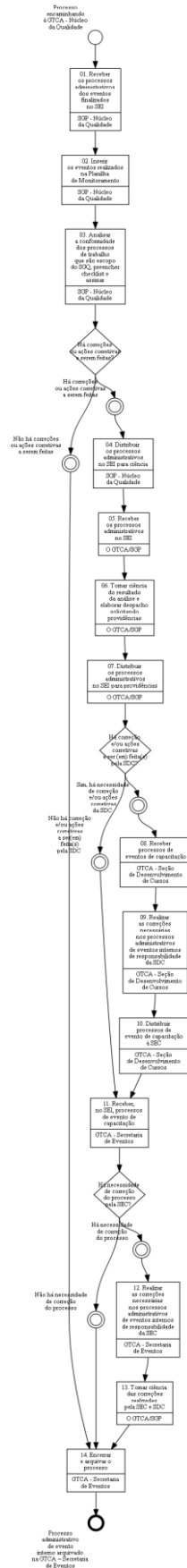
O processo contém, ao todo, 14 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Processo encaminhando à GTCA - Núcleo da Qualidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo administrativo de evento interno arquivado na GTCA – Secretaria de Eventos".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTCA - Seção de Desenvolvimento de Cursos, GTCA - Secretaria de Eventos, O GTCA/SGP, SGP - Núcleo da Qualidade.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (2) Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos; (3) Monitora a conformidade dos procedimentos de capacitação interna, tempestivamente, utilizando as regras das NBR ISOs 9001 e 10015, de Manuais da Qualidade do Centro de Treinamento ANAC e Manuais de Instruções e Procedimentos da Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual do SEI", "Checklist de Monitoramento dos Eventos de Capacitação".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Receber os processos administrativos dos eventos finalizados no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Receber, via SEI, os processos administrativos dos eventos finalizados para monitoramento.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Inserir os eventos realizados na Planilha de Monitoramento".

02. Inserir os eventos realizados na Planilha de Monitoramento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Inserir os processos encaminhados na "Planilha de Monitoramento" disponível no endereço de rede <\\svcrj1201\GTCA\03 - CT\NQL\10 - MONITORAMENTO\PLANILHAS DE PROCESSOS E AMOSTRAS>

A Planilha de Monitoramento é composta e atualizada com as seguintes informações: nº do processo/documento; nome do evento; local; data inicial; data final; responsável pela análise do processo; status; data do parecer; data de envio do processo para providências.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a conformidade dos processos de trabalho que são escopo do SGQ, preencher checklist e assinar".

03. Analisar a conformidade dos processos de trabalho que são escopo do SGQ, preencher checklist e assinar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: 1) Preencher o "Checklist de monitoramento" para identificar a conformidade dos requisitos;
2) Cadastrar as informações do "Checklist de monitoramento", imprimir, assinar e instruir ao processo via SEI;

COMPETÊNCIAS:

- Monitora a conformidade dos procedimentos de capacitação interna, tempestivamente, utilizando as regras das NBR ISOs 9001 e 10015, de Manuais da Qualidade do Centro de Treinamento ANAC e Manuais de Instruções e Procedimentos da Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC.

- Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Monitoramento dos Eventos de Capacitação, Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há correções ou ações corretivas a serem feitas?" seja "há correções ou ações corretivas a serem feitas", deve-se seguir para a etapa "04. Distribuir os processos administrativos no SEI para ciência". Caso a resposta seja "não há correções ou ações corretivas a serem feitas", deve-se seguir para a etapa "14. Encerrar e arquivar o processo".

04. Distribuir os processos administrativos no SEI para ciência

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.

DETALHAMENTO: Distribuir os processos administrativos analisados pelo Núcleo de Qualidade no SEI para ciência do GTCA.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Receber os processos administrativos no SEI".

05. Receber os processos administrativos no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.

DETALHAMENTO: Receber os processos administrativos analisados pelo Núcleo de Qualidade no SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Tomar ciência do resultado da análise e elaborar despacho solicitando providências".

06. Tomar ciência do resultado da análise e elaborar despacho solicitando providências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.

DETALHAMENTO: 1) Verificar as informações do "Checklist de monitoramento"; 2) Elaborar despacho informando as correções e/ou ações corretivas necessárias no processo administrativo ou na(s) causa(s) raiz dos problemas detectados.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Distribuir os processos administrativos no SEI para providências".

07. Distribuir os processos administrativos no SEI para providências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.
DETALHAMENTO: Distribuir processos de eventos de capacitação por meio do SEI.
COMPETÊNCIAS: - Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há correção e/ou ações corretivas a ser (em) feita(s) pela SDC?" seja "sim, há necessidade de correção e/ou ações corretivas da SDC", deve-se seguir para a etapa "08. Receber processos de eventos de capacitação". Caso a resposta seja "não há correção e/ou ações corretivas a ser(em) feita(s) pela SDC", deve-se seguir para a etapa "11. Receber, no SEI, processos de evento de capacitação".

08. Receber processos de eventos de capacitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA - Seção de Desenvolvimento de Cursos.
DETALHAMENTO: Receber, no SEI, processos de evento de capacitação.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Realizar as correções necessárias nos processos administrativos de eventos internos de responsabilidade da SDC".

09. Realizar as correções necessárias nos processos administrativos de eventos internos de responsabilidade da SDC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA - Seção de Desenvolvimento de Cursos.
DETALHAMENTO: Verificar os itens de correção relatados no despacho que forem de responsabilidade da SDC, corrigi-los e dar ciência o GTCA.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Distribuir processos de evento de capacitação à SEC".

10. Distribuir processos de evento de capacitação à SEC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA - Seção de Desenvolvimento de Cursos.

DETALHAMENTO: Distribuir à Secretaria de Eventos de Capacitação os processos administrativos de evento, utilizando o SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Receber, no SEI, processos de evento de capacitação".

11. Receber, no SEI, processos de evento de capacitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA - Secretaria de Eventos.

DETALHAMENTO: Receber, no SEI, processos de evento de capacitação.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de correção do processo pela SEC?" seja "há necessidade de correção do processo", deve-se seguir para a etapa "12. Realizar as correções necessárias nos processos administrativos de eventos internos de responsabilidade da SEC". Caso a resposta seja "não há necessidade de correção do processo", deve-se seguir para a etapa "14. Encerrar e arquivar o processo".

12. Realizar as correções necessárias nos processos administrativos de eventos internos de responsabilidade da SEC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA - Secretaria de Eventos.

DETALHAMENTO: Verificar os itens de correção relatados no despacho que forem de responsabilidade da SEC, corrigi-los e dar ciência ao GTCA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Tomar ciência das correções realizadas pela SEC e SDC".

13. Tomar ciência das correções realizadas pela SEC e SDC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.

DETALHAMENTO: Verificar se as ações solicitadas no despacho foram atendidas e encaminhar processo para arquivamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Encerrar e arquivar o processo".

14. Encerrar e arquivar o processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA - Secretaria de Eventos.

DETALHAMENTO: A GTCA - Secretaria de Eventos deverá encerrar e arquivar o processo via SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a SGP deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.