



MANUAL DE QUALIDADE SCD

Aprovado por:

André Leonardo Cavalcanti Fernandes
Superintendente SCD – Substituto Eventual

SUMÁRIO

1. Quadro de siglas.....	6
2. Conceituação.....	7
2.1. Diretoria.....	7
2.2. Superintendências.....	7
2.3. Gerências.....	7
2.4. Setores.....	7
2.5. Superintendente.....	7
2.6. Gerente.....	7
2.7. Superintendente de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas.....	7
2.8. Gerente de Capacitação II.....	7
2.9. Definição das Necessidades de Treinamento (Competências e Trilhas).....	7
2.10. Projeto e Planejamento do Treinamento.....	8
2.11. Unidade de Desenvolvimento de Cursos (<i>Course Development Unit - CDU</i>).....	8
2.12. Coordenação Pedagógica.....	8
2.13. Secretaria de Eventos de Capacitação.....	8
2.14. Secretaria Executiva.....	8
2.15. Suporte Educacional e Logístico.....	8
2.16. Ponto Focal – <i>TRAINAIR PLUS</i>	8
2.17. Instrutor.....	8
2.18. Preparador de Curso <i>TRAINAIR PLUS</i>	9
3.1 Alcance e propósitos.....	9
3.1.1 Escopo do sistema de gestão da qualidade.....	9
3.1.2 Escopo de certificação.....	9
3.1.3 Finalidade do manual da qualidade.....	9
3.1.4 Propósitos.....	9

3.2	Eventos, definições e locais de realização.....	9
3.2.1	Eventos presenciais	9
3.2.2	Eventos a distância	9
3.2.3	Eventos semipresenciais.....	10
3.2.4	Eventos TRAINAIR PLUS	10
3.	Sistema de gestão da qualidade	10
4.1	Requisitos gerais	10
4.1.1	Identificação e interação dos processos.....	11
4.1.2	Mapeamento dos processos da realização do produto.....	12
4.2	Requisitos de documentação	13
4.2.1	Generalidades	13
4.2.2	Manual da qualidade	13
4.2.3	Controle de documentos.....	13
4.2.4	Controle de registros	13
4.	Responsabilidade da direção	14
5.1	Comprometimento da direção	14
5.2	Foco no cliente	14
5.3	Política da qualidade	14
5.4	Planejamento	14
5.4.1	Objetivos da qualidade	14
5.4.2	Planejamento do sistema de gestão da qualidade	14
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação	15
5.5.1	Responsabilidade e autoridade	15
5.5.2	Representante da direção.....	15
5.5.3	Comunicação interna.....	15
5.6	Análise crítica pela direção	15

5.6.1	Generalidades	15
5.6.2	Entradas para a análise crítica	15
5.6.3	Saídas da análise crítica.....	16
5.	Gestão de recursos.....	16
6.1	Provisão de recursos.....	16
6.2	Recursos humanos.....	16
6.2.1	Generalidades	16
6.2.2	Competência, treinamento e conscientização.....	16
6.2.3	Descrição de cargos.....	16
6.2.3.1	Superintendente de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas.....	16
6.2.3.2	Gerente de Capacitação II	17
6.2.3.3	Profissional que atua na área de Definição das Necessidades de Treinamento (Competências e Trilhas)	17
6.2.3.4	Profissional que atua na área de Projeto e Planejamento do Treinamento	17
6.2.3.5	Coordenador Pedagógico	17
6.2.3.6	Profissional que atua na área da Secretaria de Eventos de Capacitação	18
6.2.3.7	Suporte Educacional.....	18
6.2.3.8	Ponto Focal – <i>TRAINAIR PLUS</i>	18
6.3	Infraestrutura	18
6.4	Ambiente de trabalho	18
6.	Realização do produto.....	18
7.1	Planejamento da realização do produto.....	18
7.2	Processos relacionados a clientes	19
7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto	19
7.2.2	Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto	19
7.2.3	Comunicação com o cliente	19
7.3	Projeto e desenvolvimento	19

7.4	Produção e fornecimento de serviços	19
7.4.1	Controle de produção e fornecimento de serviço	19
7.4.2	Validação dos processos de produção e fornecimento do serviço.....	20
7.5.3	Identificação e rastreabilidade.....	20
7.5.4	Propriedade do cliente	20
7.5.5	Preservação do produto	20
7.6	Controle de dispositivos de monitoramento e medição.....	20
7.	Medição, análise e melhoria.....	20
8.1	Generalidades	20
8.2	Monitoramento e medição.....	21
8.2.1	Satisfação dos clientes.....	21
8.2.2	Auditoria interna	21
8.2.3	Monitoramento e medição de processos	21
8.2.4	Monitoramento e medição de produto.....	21
8.3	Controle de produto não-conforme	22
8.4	Análise de dados.....	22
8.5	Melhorias.....	22
8.5.1	Melhoria contínua	22
8.5.2	Ação corretiva	22
8.5.3	Ação preventiva.....	23
8.5.4	Avaliação de resultados.....	23
8.5.5	Levantamento das necessidades de treinamento	23

1. Quadro de siglas

ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
SCD	Superintendência de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
NBR	Norma Brasileira
MQ	Manual da Qualidade
OACI	Organização da Aviação Civil Internacional
OQ	Objetivo da Qualidade
PQ	Procedimento da Qualidade
RD	Representante da Direção
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

2. Conceituação

Os termos e as expressões utilizados neste manual são os presentes nas NBR ISO 9000:2008 e 10015:2001, bem como os demais explicitados a seguir:

2.1. Diretoria

À diretoria da ANAC compete, em regime de colegiado, analisar, discutir e decidir, em instância administrativa final, as matérias de competência da Agência.

2.2. Superintendências

São unidades pertencentes à estrutura da ANAC criadas para planejar, organizar, executar, controlar, coordenar e avaliar os processos organizacionais da Agência no âmbito de suas competências.

2.3. Gerências

São unidades vinculadas a uma superintendência ou à diretoria, voltadas para a execução das atividades sob sua responsabilidade.

2.4. Setores

São as menores unidades da organização funcional da ANAC a execução de uma atividade específica.

2.5. Superintendente

É a autoridade responsável por uma superintendência.

2.6. Gerente

É a autoridade responsável por uma gerência.

2.7. Superintendente de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas

É a autoridade responsável pela Superintendência de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas da ANAC, que se reporta hierarquicamente ao Diretor Presidente.

2.8. Gerente de Capacitação II

É a autoridade responsável Gerência de Capacitação II da ANAC, que se reporta hierarquicamente à Superintendente de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas.

2.9. Definição das Necessidades de Treinamento (Competências e Trilhas)

Equipe de trabalho responsável pelo mapeamento de competências da agência e levantamento de necessidades de treinamento, cuja coordenação se reporta hierarquicamente ao Gerente de Capacitação II.

2.10. Projeto e Planejamento do Treinamento

Equipe de trabalho responsável pelo planejamento de projetos de treinamento e eventos de capacitação, cuja coordenação se reporta hierarquicamente ao Gerente de Capacitação II.

2.11. Unidade de Desenvolvimento de Cursos (*Course Development Unit - CDU*)

Estrutura formada pela integração dos setores de Definição das Necessidades de Treinamento (Competências e Trilhas), Projeto e Planejamento do Treinamento e Coordenação Pedagógica, com o objetivo de aplicar a metodologia *TRAINAIR / TRAINAIR PLUS*, que se reporta ao Gerente de Capacitação II e é monitorada pelo Representante da Direção responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

2.12. Coordenação Pedagógica

Equipe de trabalho, que contém Preparadores de Curso *TRAINAIR PLUS* habilitados, responsável pela execução e avaliação de projetos de treinamento e eventos de capacitação, cuja coordenação se reporta hierarquicamente ao Gerente de Capacitação II.

2.13. Secretaria de Eventos de Capacitação

Equipe de trabalho responsável pelas questões administrativas referentes aos eventos de capacitação promovidos pela ANAC, cuja coordenação se reporta hierarquicamente ao Gerente de Capacitação II.

2.14. Secretaria Executiva

Equipe de trabalho composta por profissionais de secretariado que desempenham atividades administrativas na SCD, se reportando hierarquicamente ao Superintendente da SCD.

2.15. Suporte Educacional e Logístico

Equipe de trabalho que presta apoio logístico aos eventos de capacitação, cuja coordenação se reporta hierarquicamente ao responsável pela Coordenação Pedagógica.

2.16. Ponto Focal – *TRAINAIR PLUS*

É o profissional responsável pela implementação do projeto de certificação *TRAINAIR PLUS* da ANAC.

2.17. Instrutor

É o profissional, especialista em determinado conteúdo técnico, que conduz e gerencia o processo de ensino-aprendizagem, em todos os tipos de metodologias, incluindo a *TRAINAIR PLUS*. Ele planeja todos os elementos que fazem parte e são essenciais para o sucesso de uma instrução, como métodos e técnicas de ensino, recursos instrucionais, bem como avaliação da aprendizagem.

NOTA: Os instrutores terão sua prática docente e proficiência técnica reavaliadas a cada dois anos.

2.18. Preparador de Curso *TRAINAIR PLUS*

Profissional devidamente qualificado pela OACI, capaz de desenvolver cursos utilizando a metodologia TRAINAIR / TRAINAIR PLUS.

3.1 Alcance e propósitos

3.1.1 Escopo do sistema de gestão da qualidade

Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da SCD, de acordo com as NBR ISO 9001:2008 e 10015:2001, requisitos 4 a 8, exceto os itens 7.3, 7.4, 7.4.2 e 7.6.

3.1.2 Escopo de certificação

Promover e certificar o processo de capacitação da ANAC, baseado em competências, respeitando os quatro estágios previstos no ciclo de treinamento apresentado na NBR ISO 10015:2001.

3.1.3 Finalidade do manual da qualidade

Definir, implementar e monitorar, de acordo com as NBR ISO 9001:2008 e 10015:2001 o SGQ dos seguintes eventos de capacitação:

- a) Eventos presenciais;
- b) Eventos a distância;
- c) Eventos semipresenciais;
- d) Eventos *TRAINAIR PLUS*.

3.1.4 Propósitos

O SGQ, definido no presente manual, atende apenas aos propósitos internos da organização.

3.2 Eventos, definições e locais de realização

3.2.1 Eventos presenciais

Eventos desenvolvidos na modalidade presencial, na qual instrutores e participantes interagem em um mesmo espaço físico, durante todo processo de ensino-aprendizagem. São realizados preferencialmente no Centro de Treinamento da ANAC, situado no Rio de Janeiro.

3.2.2 Eventos a distância

Eventos desenvolvidos na modalidade a distância, na qual a interação entre instrutores e participantes não se dá fisicamente, mas sim virtualmente por intermédio do uso de tecnologias. O ambiente virtual de aprendizagem adotado é o *moodle*. Os envolvidos acessam este ambiente através do Portal de Capacitação da ANAC (<http://sistemas.anac.gov.br/capacitacao>).

3.2.3 Eventos semipresenciais

Eventos desenvolvidos nas modalidades presencial e a distância. Na primeira, a interação é física e ocorre preferencialmente no Centro de Treinamento da ANAC. Já na segunda, a relação entre instrutores e participantes se desenvolve por intermédio da utilização do Portal de Capacitação da ANAC.

3.2.4 Eventos TRAINAIR PLUS

Eventos desenvolvidos na modalidade *TRAINAIR PLUS*. Esta é preconizada pela Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), e visa padronizar o desenvolvimento de treinamentos, bem como criar e manter um alto nível de instrução e competência dos profissionais da aviação civil em todo mundo estabelecendo, assim, uma rede de cooperação internacional. São realizados no Centro de Treinamento da ANAC e têm seus aspectos pedagógicos planejados e estruturados pelos coordenadores pedagógicos.

NOTA: os eventos de capacitação são acompanhados por um Coordenador Pedagógico e um Suporte Educacional.

3. Sistema de gestão da qualidade

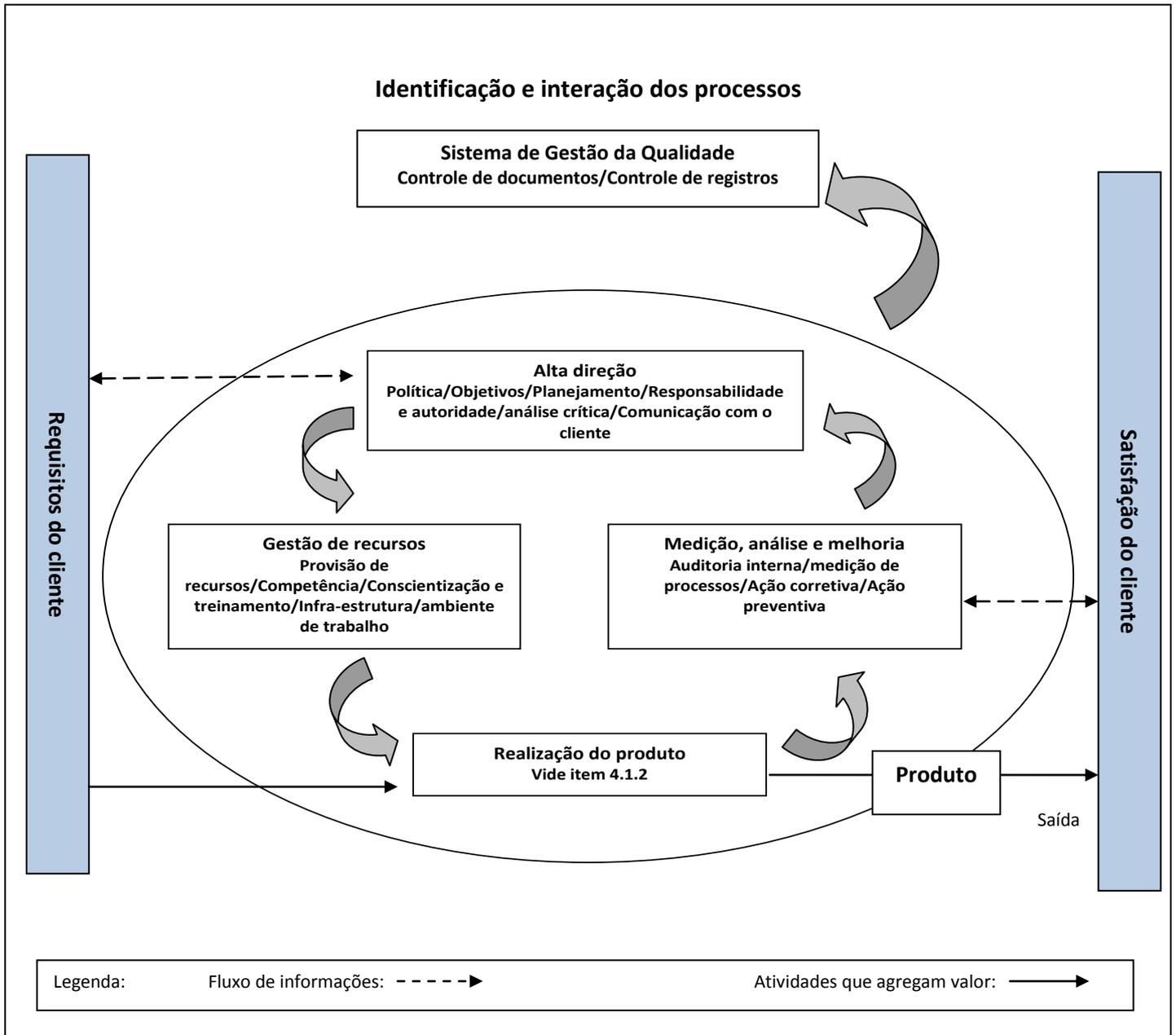
4.1 Requisitos gerais

A SCD estabelece, documenta, implementa e mantém um SGQ, além de aperfeiçoar continuamente sua eficácia, atendendo aos requisitos previstos na NBR ISO 9001:2008.

Para cumprir os propósitos acima, a SCD:

- a) estabelece os processos necessários para o SGQ e sua aplicação em toda área de sua competência;
- b) identifica as publicações da ANAC e os documentos que determinam a sequência e a interação dos processos;
- c) define e implementa critérios e métodos necessários para assegurar a eficácia da operação e do controle dos processos;
- d) assegura a disponibilidade de recursos e as informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento dos processos;
- e) estabelece procedimentos para monitorar, medir quando aplicável e analisar os processos; e
- f) implementa ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos.

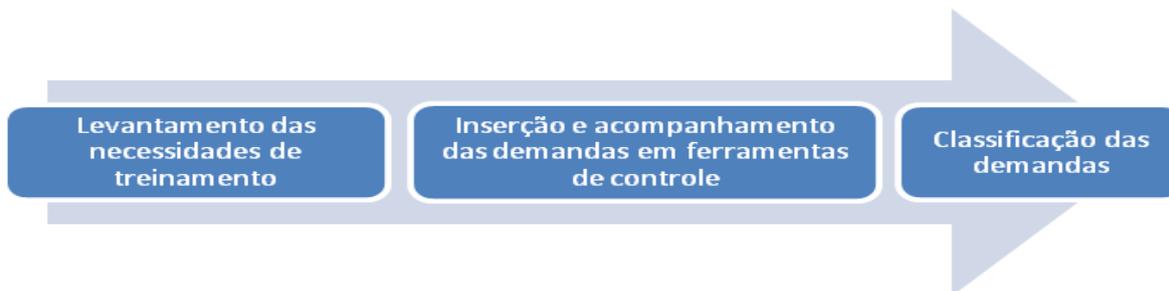
4.1.1 Identificação e interação dos processos



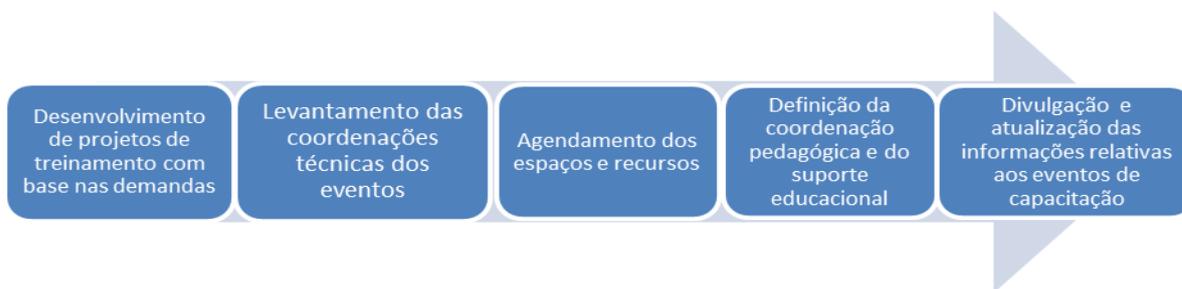
4.1.2 Mapeamento dos processos da realização do produto

Capacitação ANAC

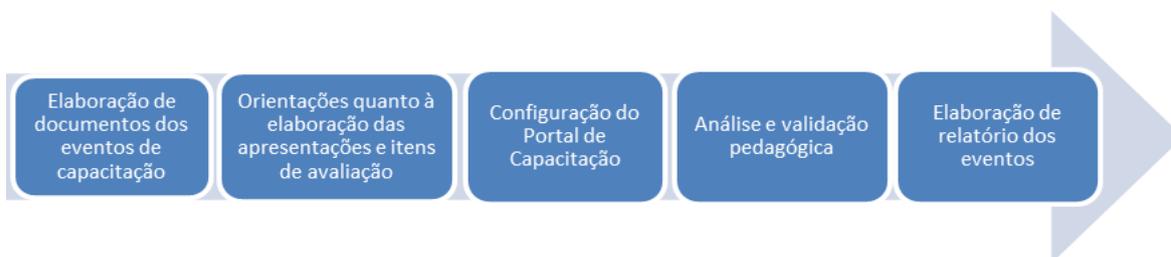
Definição das necessidades de treinamento



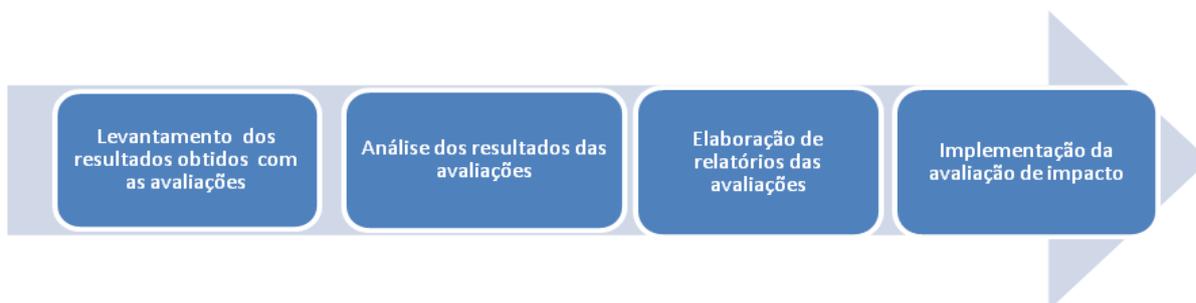
Projeto e planejamento do treinamento



Execução do treinamento



Avaliação dos resultados do treinamento



4.2 Requisitos de documentação

4.2.1 Generalidades

A documentação do SGQ inclui:

- a) declarações documentadas da política da qualidade e dos OQ;
- b) manual da qualidade;
- c) procedimentos documentados e registros requeridos pela NBR ISO 9001:2008;
- d) documentos, incluindo registros, determinados pela ANAC, como necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos.

4.2.2 Manual da qualidade

A SCD estabelece e mantém o presente manual de qualidade que inclui:

- a) escopo do SGQ, incluindo detalhes e justificativas para as exclusões efetuadas;
- b) procedimentos documentados estabelecidos para o SGQ, ou referência a eles. Quando referenciar procedimentos documentados, a relação entre os requisitos das normas e os procedimentos documentados é claramente mostrada; e
- c) descrição da interação entre os processos do SGQ.

4.2.3 Controle de documentos

Os documentos requeridos pelo SGQ são controlados.

Registros são um tipo especial de documento. São controlados de acordo com os requisitos apresentados em 4.2.4.

No PQ 04.01 são definidos os controles necessários para:

- a) aprovar documentos quanto a sua adequação antes da sua emissão;
- b) analisar criticamente, atualizar, quando necessário, e reprovar documentos;
- c) assegurar que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas;
- d) assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- e) assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- f) assegurar que os documentos de origem externa determinados pela organização como necessários para o planejamento e operação do SGQ sejam identificados e que a sua distribuição seja controlada; e
- g) evitar o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que forem retidos por qualquer propósito.

4.2.4 Controle de registros

Registros estabelecidos para prover evidências da conformidade com os requisitos e da operação eficaz do SGQ são controlados. O PQ 04.02 define os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros.

Os registros são mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

4. Responsabilidade da direção

5.1 Comprometimento da direção

A alta direção evidencia que está comprometida com o desenvolvimento, com a implementação do SGQ e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante:

- a) a comunicação constante aos colaboradores da importância em atender aos requisitos dos clientes, como também aos requisitos regulamentares e estatutários;
- b) o estabelecimento da política da qualidade;
- c) a garantia de que os OQ são estabelecidos;
- d) a condução de análises críticas; e
- e) a garantia da disponibilidade de recursos.

NOTA: a alta direção para fins deste MQ refere-se ao Superintendente da SCD.

5.2 Foco no cliente

A alta direção assegura que os requisitos dos clientes são determinados e atendidos com o propósito de aumentar a sua satisfação. Os requisitos dos clientes estão abrangidos pelos requisitos da ANAC.

5.3 Política da qualidade

A alta direção assegura que a política da qualidade:

- a) é apropriada aos propósitos da SCD;
- b) inclui um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do SGQ;
- c) proporciona uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos OQ;
- d) é comunicada e entendida por toda SCD; e
- e) é analisada criticamente, durante reuniões da administração, para manutenção de sua adequação.

5.4 Planejamento

5.4.1 Objetivos da qualidade

A alta direção assegura que os OQ, incluindo os necessários para atender aos requisitos do produto, são estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes da organização. Os OQ são mensuráveis e coerentes com a política da qualidade.

Os Objetivos da Qualidade aprovados terão a sua medição trimestral realizada e serão analisados criticamente, através de seus respectivos indicadores, de forma a garantir o alcance das metas no fechamento de cada ciclo de 12 meses.

5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade

A alta direção assegura que:

- a) o planejamento do SGQ é realizado de forma a satisfazer aos requisitos citados em 4.1, bem como os OQ;

- b) a integridade do SGQ é mantida quando mudanças nesse sistema são planejadas e implementadas.

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação

5.5.1 Responsabilidade e autoridade

O Gerente de Capacitação II, demais gerentes e os ocupantes de cargos comissionados técnicos, que exercem função de coordenação, da Gerência de Capacitação II da SCD, cada qual em sua respectiva área, asseguram que as responsabilidades e autoridades são definidas e comunicadas às unidades por meio deste manual. Sendo assim, se comprometem em fazer sua ampla divulgação.

5.5.2 Representante da direção

A alta direção indica por meio de Portaria o Representante da Direção para Gestão da Qualidade do Treinamento que, dentre outras competências, tem responsabilidade e autoridade para no âmbito da Gerência de Capacitação II da SCD:

- a) assegurar que os processos necessários para o SGQ sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) relatar à alta direção o desempenho do SGQ e qualquer necessidade de melhoria; e
- c) assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a SCD.

5.5.3 Comunicação interna

A alta direção assegura, por meio de processos apropriados, a realização de comunicação relativa à eficácia do SGQ.

5.6 Análise crítica pela direção

5.6.1 Generalidades

A alta direção analisa criticamente o SGQ da SCD em intervalos, no máximo semestrais, planejados para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Essa análise crítica inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e a necessidade de mudanças no SGQ, incluindo a política da qualidade e os OQ.

São mantidos registros das análises críticas pela alta direção (4.2.4).

5.6.2 Entradas para a análise crítica

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.

5.6.3 Saídas da análise crítica

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.

5. Gestão de recursos

6.1 Provisão de recursos

A SCD determina e provê recursos para:

- a) implementar e manter o SGQ e melhorar continuamente sua eficácia;
- b) aumentar a satisfação dos clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

As pessoas que executam atividades que afetam a conformidade como os requisitos do produto são competentes com base em educação, treinamento, habilidade e experiências apropriados.

6.2.2 Competência, treinamento e conscientização

A SCD:

- a) determina as competências necessárias para as pessoas que executam trabalhos relacionados à capacitação;
- b) promove treinamentos ou toma ações, quando necessário, para atingir a competência necessária;
- c) avalia a eficácia das ações executadas;
- d) assegura que o seu pessoal está consciente da pertinência e importância de suas atividades e de como estas contribuem para o alcance dos OQ; e
- e) mantém registros apropriados da capacitação (4.2.4).

6.2.3 Descrição de cargos

6.2.3.1 Superintendente de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas

- a) Planejar, dirigir, coordenar e orientar a execução das atividades conforme competências previstas no Art. 71 do Regimento Interno da ANAC;
- b) Representar o Centro de Treinamento da ANAC para assuntos relacionados ao *TRAINAIR PLUS*;
- c) Participar, quando convocado, das reuniões da Diretoria, sem direito a voto;

- d) Avaliar os processos administrativos vinculados às atividades de sua competência, aplicar as penalidades de multa e advertência em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e da legislação aplicável, bem como propor as demais penalidades à Diretoria;
- e) Administrar o pessoal alocado às suas respectivas unidades de acordo com as normas disciplinares e de gestão de recursos humanos da Agência;
- f) Exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pela Diretoria.

6.2.3.2 Gerente de Capacitação II

- a) Liderar equipes e grupos de trabalhos, tendo em vista o bom desenvolvimento das atividades cotidianas no âmbito da Gerência de Capacitação II;
- a) Gerenciar os recursos disponíveis para o alcance dos objetivos da capacitação;
- b) Representar o Centro de Treinamento da ANAC para assuntos relacionados ao TRAINAIR PLUS, nas ausências ou impedimentos do Superintendente da SCD;
- c) Organizar os processos de trabalho sob sua responsabilidade, visando o aumento da eficiência, da eficácia e da efetividade;
- d) Harmonizar a comunicação, os esforços envidados e os processos estabelecidos;
- e) Supervisionar as atividades desempenhadas por seus subordinados;
- f) Controlar os processos de capacitação;
- g) Coordenar em conjunto com outras áreas as ações necessárias à implantação de melhorias para o treinamento, incluindo a infraestrutura do Centro de Treinamento ANAC;

6.2.3.3 Profissional que atua na área de Definição das Necessidades de Treinamento (Competências e Trilhas)

- a) Identificar e atualizar periodicamente as lacunas de competências;
- b) Identificar demandas de treinamento;
- c) Gerenciar os Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI).

6.2.3.4 Profissional que atua na área de Projeto e Planejamento do Treinamento

- a) Elaborar Plano Anual de Capacitação e Portfólio de Eventos de Capacitação;
- b) Divulgar os eventos de capacitação;
- c) Elaborar relatórios com dados de capacitação;
- d) Controlar processos de capacitação.

6.2.3.5 Coordenador Pedagógico

- a) Orientar quanto à seleção dos métodos e técnicas de ensino, bem como dos recursos instrucionais;
- b) Estruturar programas de capacitação, bem como grades curriculares e programações dos treinamentos;
- c) Planejar, desenvolver e avaliar treinamentos, reportando oportunidades de melhorias;
- d) Orientar quanto à elaboração de instrumentos de avaliação da aprendizagem;
- e) Analisar e validar materiais didáticos e itens de avaliação da aprendizagem.

6.2.3.6 Profissional que atua na área da Secretaria de Eventos de Capacitação

- a) Controlar inscrições;
- b) Divulgar resultados;
- c) Estabelecer comunicação para as providências administrativas necessárias à realização dos treinamentos;
- d) Tomar
- e) Disponibilizar e controlar a emissão de certificados.

6.2.3.7 Suporte Educacional

- a) Organizar espaço destinado à realização dos treinamentos;
- b) Reproduzir e controlar os materiais didáticos dos treinamentos;
- c) Controlar frequências dos treinamentos;
- d) Fiscalizar as avaliações da aprendizagem.

6.2.3.8 Ponto Focal – TRAINAIR PLUS

- a) Propor projeto para implantação do *TRAINAIR PLUS* no Centro de Treinamento ANAC;
- b) Implementar as atividades e tarefas previstas no projeto, utilizando os recursos autorizados de forma adequada;
- c) conduzir os contatos nacionais e internacionais necessários ao desenvolvimento do projeto;
- d) avaliar os requisitos necessários à certificação do Centro de Treinamento, propondo melhorias e participando ativamente das soluções.

6.3 Infraestrutura

A SCD gerencia a infraestrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos referentes à capacitação. A infraestrutura inclui:

- a) edifício, espaço de trabalho e instalações associadas;
- b) equipamentos de processos (tanto materiais e equipamento, quanto programas de computador); e
- c) serviços de apoio (tais como sistemas de transporte, de comunicação ou de informação).

6.4 Ambiente de trabalho

A SCD determina e gerencia as condições do ambiente de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos do produto.

6. Realização do produto

7.1 Planejamento da realização do produto

A SCD planeja e desenvolve os processos necessários à realização do produto, considerando, coerentemente, os requisitos dos outros processos dos SGQ.

Quando apropriado à realização do produto, a organização determina:

- a) Objetivos da qualidade e requisitos para o produto;
- b) Estabelecimento de processos e documentos, bem como a provisão de recursos específicos para o produto;
- c) Registros necessários que forneçam evidência de que os processos de realização e o produto resultante atendam aos requisitos.

7.2 Processos relacionados a clientes

A SCD determina os requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para entrega e atividades pós entrega, além de determinar os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado. Determina, ainda, os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto, bem como qualquer outro requisito adicional considerado necessário pela própria SCD.

7.2.1 Determinação de requisitos relacionados ao produto

Os requisitos relacionados aos produtos e serviços são definidos pela ANAC em obediência à legislação nacional e às normas e recomendações internacionais de aviação civil.

7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto

A SCD analisa criticamente os requisitos relacionados ao produto, sendo essa análise realizada antes da organização assumir o compromisso de fornecer um produto para o cliente. A análise crítica realizada pela SCD estabelece os requisitos relacionados ao produto. Dá-se por meio das participações na elaboração e revisão das legislações regulamentares aplicáveis ao produto. Nessas oportunidades, busca-se assegurar que a organização tenha a capacidade de atender os requisitos do produto.

7.2.3 Comunicação com o cliente

A SCD determina e toma providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a:

- a) informações sobre o produto;
- b) tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas; e
- c) realimentação do cliente, incluindo suas reclamações e/ou sugestões.

7.3 Projeto e desenvolvimento

Excluído. Não aplicável à SCD.

7.4 Produção e fornecimento de serviços

7.4.1 Controle de produção e fornecimento de serviço

A SCD planeja e realiza a produção e o fornecimento de serviços sob condições controladas. Condições controladas devem incluir, quando aplicável:

- a) a disponibilidade de informações que descrevam as características do produto;
- b) a disponibilidade de instruções de trabalho, quando necessário;

- c) o uso de equipamento adequado;
- d) a disponibilidade e o uso de dispositivos para monitoramento e medição;
- e) a implementação de medição e de monitoramento; e
- f) a implementação de atividades de liberação, da entrega e pós-entrega (reavaliação das pendências de auditorias, vistorias e inspeções).

7.4.2 Validação dos processos de produção e fornecimento do serviço

Excluído. Não aplicável às atividades da SCD.

7.5.3 Identificação e rastreabilidade

A SCD identifica o produto por meios adequados ao longo da realização do produto; mantém a identificação da configuração do produto, a fim de detectar quaisquer diferenças entre a configuração real e a configuração acordada; e identifica a situação do produto no que se refere aos requisitos de monitoramento e de medição.

Quando são usados meios indicativos de autoridade de aceitação (por exemplo: selos, assinaturas eletrônicas, senhas), a organização estabelece e documenta os controles para esses meios.

Quando a rastreabilidade é um requisito, a SCD controla a identificação unívoca do produto e mantém registros.

7.5.4 Propriedade do cliente

A SCD identifica, verifica, protege e salvaguarda a propriedade do cliente, fornecida para uso ou incorporação no produto. Se qualquer propriedade do cliente for perdida, danificada ou considerada inadequada para uso, a SCD informa ao cliente e mantém os registros. (ver 4.2.4)

NOTA: propriedade do cliente pode incluir propriedade intelectual e dados pessoais.

7.5.5 Preservação do produto

A SCD preserva o produto durante o processamento interno e a entrega no destino pretendido, a fim de manter a conformidade com os requisitos. A preservação dos dados pertinentes às prestações de serviços está contida em armazenamento eletrônico.

7.6 Controle de dispositivos de monitoramento e medição

Excluído. Não aplicável às atividades da SCD.

7. Medição, análise e melhoria

8.1 Generalidades

A SCD planeja e implementa os processos necessários de monitoramento, medição, análise e melhoria para:

- a) demonstrar a conformidade aos requisitos do produto;
- b) assegurar a conformidade do SGQ; e
- c) melhorar continuamente a eficácia desse sistema.

Isso inclui a determinação dos métodos aplicáveis, incluindo as técnicas estatísticas e a extensão de seu uso.

8.2 Monitoramento e medição

8.2.1 Satisfação dos clientes

Como uma das medições do desempenho do SGQ, a SCD monitora informações relativas à percepção do cliente sobre o desempenho da Gerência de Capacitação II no tocante ao atendimento aos requisitos do cliente. Os métodos para obtenção e uso dessas informações são determinados.

8.2.2 Auditoria interna

A SCD executa auditorias internas a cada 6 (seis) meses, de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2008, para determinar se o SGQ:

- a) está conforme com os requisitos do SGQ estabelecidos; e
- b) está mantido e implementado eficazmente.

Um programa de auditoria é planejado, levando em consideração a situação e a importância dos processos e as áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores. Os critérios da auditoria, o escopo, a frequência e os métodos são definidos. A seleção dos auditores e a execução das auditorias asseguram objetividade e imparcialidade do processo de auditoria. Os auditores não auditam seu próprio local de trabalho.

O procedimento PQ 08.01 define as responsabilidades e os requisitos para o planejamento e execução de auditorias, estabelecimento de registros e relato de resultados.

A SCD assegura que quaisquer correções e ações corretivas necessárias são executadas, em tempo hábil, para eliminar as não-conformidades detectadas e suas causas. As atividades de acompanhamento incluem a verificação das ações executadas e o relato dos resultados de verificação (8.5.2).

8.2.3 Monitoramento e medição de processos

A SCD aplica métodos adequados para o monitoramento e, quando aplicável, para a medição dos processos do SGQ. Esses métodos demonstram a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não forem alcançados, executam-se as correções e as ações corretivas como apropriado, inclusive para identificar e controlar o produto não-conforme de acordo com a seção 8.3.

8.2.4 Monitoramento e medição de produto

A SCD monitora e mede as características do produto para verificar se os requisitos são atendidos. Isto é realizado em estágios apropriados do processo de realização do produto, de acordo com as providências planejadas.

A evidência de conformidade com os critérios de aceitação é mantida. Os registros indicam as pessoas autorizadas a liberar o produto para entrega ao cliente (4.2.4).

A liberação do produto e a entrega do serviço ao cliente não prosseguem até que todas as providências planejadas tenham sido satisfatoriamente concluídas, a menos que aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente.

8.3 Controle de produto não-conforme

A SCD assegura que os produtos não-conformes com os requisitos do produto sejam identificados e controlados para evitar seu uso e entrega não intencional. Os controles, as responsabilidades e autoridades relacionadas para lidar com os produtos não-conformes são definidos no PQ 08.02.

A SCD trata, onde aplicável, os produtos não-conformes por uma ou mais das seguintes formas:

- a) execução das ações para eliminar a não-conformidade;
- b) autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente;
- c) execução de ação para impedir o seu uso pretendido ou aplicação originais;
- d) execução de ação apropriada aos efeitos, ou efeitos potenciais, da não-conformidade quando o produto não-conforme for identificado após entrega ou início do uso do produto.

São mantidos registros sobre a natureza das não-conformidades e quaisquer ações subsequentes executadas, incluindo concessões obtidas (4.2.4).

Quando o produto não-conforme for corrigido, este é reverificado para demonstrar a conformidade com os requisitos.

8.4 Análise de dados

A SCD determina, coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e a eficácia do SGQ e para avaliar onde a melhoria contínua da sua eficácia pode ser feita. Incluem dados gerados como resultados do monitoramento e das medições e de outras fontes pertinentes.

A análise de dados fornece informações relativas a:

- a) satisfação de clientes (ver 8.2.1);
- b) conformidade com o requisito do produto (ver 8.2.4);
- c) características e tendências dos processos e produtos, incluindo oportunidades para ações preventivas (ver 8.2.3 e 8.2.4).

8.5 Melhorias

8.5.1 Melhoria contínua

A SCD melhora, continuamente, a eficácia do SGQ por meio do uso da política da qualidade, dos OQ, dos resultados de auditorias, da análise de dados, das ações corretivas e preventivas e da análise crítica pela direção.

8.5.2 Ação corretiva

A SCD executa ações para eliminar as causas de não-conformidades de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas são apropriadas aos efeitos das não-conformidades detectadas.

O PQ 08.03 é estabelecido para definir os requisitos para:

- a) análise crítica de não-conformidades (incluindo reclamações de clientes);
- b) determinação das causas de não-conformidades;
- c) avaliação da necessidade de ações para assegurar que aquelas não-conformidades não ocorrerão novamente;
- d) determinação e implementação de ações necessárias;
- e) registro dos resultados de ações executadas (4.2.4);
- f) análise crítica da eficácia de ação corretiva executada.

8.5.3 Ação preventiva

A SCD define ações para eliminar as causas de não-conformidades potenciais de forma a evitar sua ocorrência. As ações preventivas são apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais.

O PQ 08.04 é estabelecido para definir os requisitos para:

- a) definição de não-conformidades potenciais e de suas causas;
- b) avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não-conformidades;
- c) definição e implementação de ações necessárias;
- d) registros dos resultados de ações executadas (4.2.4); e
- e) análise crítica da eficácia da ação preventiva executada.

8.5.4 Avaliação de resultados

A SCD implementa ações com o objetivo de adequar a capacitação promovida às reais necessidades de trabalho de seus clientes. As avaliações de reação e de impacto, neste sentido, são os instrumentos utilizados para verificar essa adequação e possibilitar replanejamento dos eventos.

O PQ 08.05 é estabelecido para definir os requisitos para:

- a) identificação ou não da aplicabilidade dos assuntos abordados nos treinamentos;
- b) análise dos resultados obtidos por meio da avaliação de impacto;
- c) definição de ações de replanejamento necessárias;
- d) monitoramento do replanejamento dos eventos de capacitação.

8.5.5 Levantamento das necessidades de treinamento

A SCD efetua ações para atender as necessidades de treinamento de seus clientes. A identificação destas demandas é feita anualmente e sua atualização é efetivada continuamente a partir de contatos estabelecidos com os representantes das áreas técnicas e com os próprios clientes.

O PQ 08.06 é estabelecido para definir os requisitos para:

- a) identificação das demandas de treinamento;
- b) consolidação e categorização das necessidades de treinamento;
- c) divulgação dos treinamentos e suas respectivas informações;
- d) monitoramento da capacitação oferecida.



POLÍTICA DA QUALIDADE

Promover a segurança e a excelência do Sistema de Aviação Civil, por intermédio da melhoria contínua da capacitação, de forma a contribuir para o desenvolvimento do país e o bem-estar da sociedade brasileira.

André Leonardo Cavalcanti Fernandes
Superintendente SCD – Substituto Eventual



OBJETIVO DA QUALIDADE

1. Disponibilizar 100% dos certificados dos eventos de capacitação em até 7 (sete) dias a contar de seu término.

André Leonardo Cavalcanti Fernandes
Superintendente SCD – Substituto Eventual



OBJETIVO DA QUALIDADE

2. Dispor de material didático, validado técnica e pedagogicamente, para 70% dos eventos de capacitação, comprovando sua atualização anualmente.

André Leonardo Cavalcanti Fernandes
Superintendente SCD – Substituto Eventual



OBJETIVO DA QUALIDADE

3. Garantir que as programações dos treinamentos disponham de, no mínimo, 80% de instrutores que atendam aos requisitos de qualificação técnica e certificação interna para a prática docente, com base em cadastro atualizado anualmente.

André Leonardo Cavalcanti Fernandes

Superintendente SCD – Substituto Eventual



OBJETIVO DA QUALIDADE

4. Desenvolver anualmente novo Conjunto de Materiais Didático Normalizados (CMDN) - *TRAINAIR PLUS* ou adaptar algum existente para língua espanhola.

André Leonardo Cavalcanti Fernandes

Superintendente SCD – Substituto Eventual



OBJETIVO DA QUALIDADE

5. Manter em, no mínimo, 80% o grau de satisfação dos treinandos com relação às instalações e ao atendimento oferecidos no Centro de Treinamento da ANAC.

André Leonardo Cavalcanti Fernandes

Superintendente SCD – Substituto Eventual

CONTROLE DE DOCUMENTOS

1 OBJETIVO

Definir os controles necessários para os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade SCD.

2 RESPONSABILIDADE

A implementação deste procedimento documentado é de responsabilidade dos integrantes da Gerência de Capacitação II da SCD, da Seção da Qualidade e da Secretaria Executiva da SCD.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Este procedimento documentado é estabelecido para definir os controles necessários para a execução das atividades de controle de documentação como se segue:

- a) quanto a sua adequação, os documentos são aprovados antes da sua emissão. Após a elaboração de qualquer documentação, há uma conferência minuciosa sobre o seu conteúdo para que seja considerado pronto para aprovação. Considera-se aprovado o documento assinado pelo responsável pelas informações ou responsável pelo setor pertinente;

NOTA – Os responsáveis pela aprovação e atualização dos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade são os seguintes:

DOCUMENTOS	SIGLA	RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO
Manual da qualidade, Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade	MQ, PLQ e OQ	Superintendente
Instrução de Trabalho	IT	Chefes dos setores da Gerência de Capacitação II, Gerente de Capacitação II e Seção da Qualidade
Procedimentos da Qualidade	PQ	Representante da Direção
Publicações necessárias à realização dos processos de produção nas seções	IN	ANAC

NOTA 1: na eventual ausência dos chefes de setores e do Gerente de Capacitação II, a responsabilidade pela aprovação das instruções de trabalho recairá no superintendente.

NOTA 2: a análise crítica para a atualização dos documentos deverá ser feita anualmente.

- b) os documentos são analisados criticamente para atualização. Após o resultado da análise crítica e havendo a necessidade de reaprovação desses documentos, isso é evidenciado pela assinatura dos responsáveis pela aprovação anterior;
- c) as alterações em documentos do sistema de gestão da qualidade são identificadas conforme a sinalização abaixo:

xxxxxx	Texto alterado ou novo
.....	Texto excluído

- d) identificação da situação da revisão atual:

Data XX/XX/XXXX Exemplo: 13/07/2010

Rev. XX Exemplo: Rev. 01

As revisões dos documentos de origem interna são controladas por meio da Lista Mestra de Documentos, onde, após cada revisão, atualizam-se os números das respectivas revisões, as datas e a distribuição;

NOTA – As legislações da ANAC utilizadas nos processos referentes ao escopo do Sistema de Gestão da Qualidade são disponibilizadas no *site* desta Agência.

- e) as versões pertinentes de documentos aplicáveis estão disponíveis em seus respectivos locais de uso. Esses locais estão identificados na “Lista Mestra de Documentos”;

NOTA: cópias são identificadas pelo carimbo de “CÓPIA CONTROLADA” ou “CÓPIA NÃO CONTROLADA”.

- f) os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade são legíveis, prontamente identificáveis e organizados em arquivos na Seção da Qualidade e Secretaria Executiva da SCD;

NOTA1: Não são permitidas rasuras nos documentos do SGQ.

- g) os documentos de origem externa são identificados e controlados nas seções, por meio do controle eletrônico designado como “Controle de Entrada e Saída

de Documentos”, que controla a distribuição da documentação. Esse mesmo controle eletrônico detalha o trâmite da documentação, a partir de sua entrada na seção até a conclusão do processo. Na Seção da Qualidade, o controle é realizado por meio de livros de protocolo denominados “Entrada e Saída de Documentos”;

- h) o uso não intencional de documentos obsoletos é evitado por meio do descarte. Os documentos são destruídos. Nos casos em que forem retidos por qualquer propósito, são identificados como OBSOLETOS;
- i) as possíveis modificações em documentos que ocorrem por iniciativa da autoridade reguladora (ANAC), são disponibilizadas no seu *site*, cabendo aos clientes (usuários), bem como à SCD, o seu conhecimento e a sua aplicação imediata a partir da data de emissão.

NOTA: Os documentos relativos aos treinamentos devem ser arquivados por cinco anos, salvo os que implicarem em comprovação de pagamento de Gratificação por Encargo de Curso ou Concurso, que devem armazenados no Arquivo Geral por tempo indeterminado.

4 REGISTROS APLICÁVEIS

- a) Lista Mestra de Documentos, disponível em: \\svcrj1201\SCD\SGQ.

CONTROLE DE REGISTROS

1 OBJETIVO

Definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros do Sistema de Gestão da Qualidade SCD.

2 RESPONSABILIDADE

O cumprimento deste procedimento é da responsabilidade dos integrantes da Gerência de Capacitação II da SCD e da Seção da Qualidade.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Este procedimento documentado é estabelecido para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros como se segue:

- a) **identificação:** os registros definidos no Sistema de Gestão da Qualidade são identificados conforme a planilha “Controle de Registros”, onde há uma relação nominal dos respectivos registros.;
- b) **armazenamento:** os registros do Sistema de Gestão da Qualidade e os referentes aos processos da Gerência de Capacitação II são armazenados na Seção da Qualidade;
- c) **recuperação:** a recuperação dos registros do Sistema de Gestão da Qualidade é feita pela rastreabilidade nos arquivos existentes na Seção da Qualidade. Os registros referentes aos processos dos setores da Gerência de Capacitação II são recuperados conforme procedimento definido pela Seção da Qualidade;
- d) **proteção:** o acesso aos registros do Sistema de Gestão da Qualidade é restrito aos integrantes da alta direção, Seção da Qualidade e Superintendente de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas;
- e) **tempo de retenção:** o tempo de retenção dos registros do Sistema de Gestão da Qualidade é definido no formulário “Controle de Registros”. Para os registros referentes à Gerência de Capacitação II da SCD o tempo de retenção é estabelecido pelos responsáveis pelos setores, respeitando o procedimento definido pela Seção da Qualidade;

- f) **descarte dos registros:** todos os registros estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade são destruídos, assim que expirar o prazo de armazenamento.
- g) os registros do Sistema de Gestão da Qualidade estão disponíveis para análise crítica, por seus clientes e autoridades reguladoras, de acordo com os requisitos contratuais e regulamentares, podendo ser consultados por meio de uma solicitação formal à Seção da Qualidade.

NOTA: O responsável pela definição do tempo de retenção dos registros definidos no Sistema de Gestão da Qualidade é o Representante da direção. Os registros referentes à Gerência de Capacitação II da SCD têm o tempo de retenção definido e estabelecido pelos respectivos chefes, conforme procedimento definido pela Seção da Qualidade.

4 REGISTRO APLICÁVEL

Planilha de Registros da Qualidade SCD PR 04.02, disponível em \\svcrj1201\SCD\SGQ.

AUDITORIA INTERNA

1 OBJETIVO

Definir as responsabilidades e os requisitos para planejamento e execução de auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade SCD.

2 RESPONSABILIDADES

O cumprimento deste procedimento é da responsabilidade dos integrantes da Gerência de Capacitação II da SCD e da Seção da Qualidade.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

O escopo da auditoria será definido de acordo com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2008 da seção 4 a 8, levando-se em consideração as exclusões da seção 7 (7.3, 7.4, 7.5.2 e 7.6) e será divulgado através da programação anual das auditorias internas.

4 PROCEDIMENTOS DA AUDITORIA INTERNA

A SCD executa auditorias internas, a cada 6 (seis) meses, de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2008, para verificar se o Sistema de Gestão da Qualidade está conforme os requisitos das normas e com os estabelecidos pela SCD e se esse sistema está mantido e implementado eficazmente.

4.1 – A coordenação é do Representante da Direção (RD);

4.2 – Os auditores não devem auditar seu próprio trabalho;

4.3 – Um membro qualificado dos setores acompanhará a equipe auditora, devendo conhecer as informações necessárias à realização da auditoria;

4.4 – Divulgação

Anualmente será divulgada uma programação das auditorias internas que poderá ser alterada pela Seção da Qualidade, para se adequar aos objetivos da organização. Essas alterações devem ser encaminhadas às seções com antecedência.

Para permitir o planejamento adequado dos setores, o Representante da Direção fará divulgação prévia da programação das auditorias internas, contendo:

- cronograma da realização dos trabalhos;
- nomes dos auditores;
- requisitos da norma NBR ISO 9001:2008 que serão auditados;
- escopo da auditoria.

4.5 – A auditoria interna deverá considerar os resultados de auditorias anteriores;

4.6 – Reunião de abertura:

- apresentação dos membros do setor auditado e da equipe auditora;
- assinatura da lista de presença de abertura;
- confirmação do Programa de Auditoria Interna e início da auditoria.

4.7 – Procedimento do setor auditado:

4.7.1 – Manterá a disposição da equipe auditora um dos seus representantes, conhecedor dos procedimentos operacionais e administrativos que envolvem as atividades no setor;

4.7.2 – Facilitará o acesso da equipe auditora aos meios e informações pertinentes à realização da auditoria;

4.7.3 – Designará um representante para acompanhar os auditores.

4.8 – Caso sejam apresentadas evidências objetivas de não-conformidades a algum requisito pertinente da norma, e depois de acordado entre a área auditada e a equipe auditora, serão abertos os registros dessas não-conformidades, que são feitos através do preenchimento dos formulários de Registro de Não-Conformidade (RNC) de Auditoria Interna.

NOTA:

- a) NC menor – Uma falha isolada no SGQ com relação a um requisito especificado;
- b) NC maior – Ausência ou ruptura de um requisito especificado;
- c) Correção – Ação para eliminar uma NC identificada;
- d) Ação Corretiva – Ação para eliminar a causa de uma NC identificada ou outra situação indesejável.

4.9 – Reunião de fechamento:

- descrição da execução da auditoria;
- apresentação dos resultados obtidos;
- sistematização dos resultados.

4.10 – Relatório de auditoria

O relatório de auditoria deve conter as seguintes informações agrupadas:

- cronograma da realização dos trabalhos;
- nomes dos auditores; requisitos da norma NBR ISO 9001:2008 e NBR ISO 15100:2004;
- listas dos presentes nas reuniões;
- formulários preenchidos com o Registro de Não-Conformidades (RNC);
- outros julgados apropriados pelo Representante da Direção.

4.11 – O RD agendará reunião com os integrantes das seções para discutir os resultados e as ações que visem corrigir as não-conformidades;

4.12 – O RD, conforme extensão das não-conformidades verificadas, manterá constante verificação da implementação das ações corretivas determinadas;

4.13 – Após a conclusão da Auditoria Interna, a Seção da Qualidade enviará os resultados à Alta Direção, para que sejam utilizados como entradas na sua análise crítica do sistema de Gestão da Qualidade, bem como ao Gerente de Capacitação II.

5 REGISTRO APLICÁVEL

- a) Programa de auditoria;
- b) Registro de Não-Conformidade – RNC, disponível em: \\svcrj1201\SCD\SGQ;
- c) Listas de presença (Abertura e encerramento).

CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME

1 OBJETIVO

Assegurar que os produtos que não estejam conformes com os requisitos do produto são identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não intencional.

2 RESPONSABILIDADES

O cumprimento deste procedimento é da responsabilidade do Gerente de Capacitação II, dos integrantes de sua gerência e da Seção da Qualidade.

2.1 – Os responsáveis pela execução das disposições referente às ações tomadas e pela reinspeção do reparo ou retrabalho executados são os chefes dos setores.

2.2 – O Gerente de Capacitação II é responsável por coordenar as medidas necessárias para sanar as ocorrências reportadas pelos setores.

2.3 – A Seção da Qualidade e o Representante da Direção são os responsáveis pelo monitoramento das ações executadas.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Todas as vezes que um produto não-conforme for identificado, os setores deverão proceder da seguinte forma:

3.1 – analisar as causas que motivaram a ocorrência do produto não-conforme;

3.2 – reportar a ocorrência para o Gerente de Capacitação II;

3.3 – executar ações para eliminar a não-conformidade detectada, considerando-se os requisitos do produto previstos em legislação;

3.4 – quando o produto não-conforme for corrigido, esse será reverificado para demonstrar a conformidade com os requisitos;

3.5 – executar ações para impedir o seu uso pretendido ou aplicação originais;

NOTA – quando a não-conformidade do produto for detectada após a sua entrega ou início de seu uso, os setores tomarão ações apropriadas em relação aos efeitos, ou potenciais efeitos, da não-conformidade.

4 REGISTRO APLICÁVEL

A Seção da Qualidade mantém registros sobre a natureza das não-conformidades e quaisquer ações subsequentes executadas. Estes registros são feitos por meio do preenchimento do formulário **RPNC** (Relatório de Produto Não-Conforme). Este formulário está disponível em: \\svcrj1201\SCD\SGQ.

AÇÃO CORRETIVA

1 OBJETIVO

Definir os requisitos para executar as ações corretivas a fim de eliminar as causas de não-conformidades relacionadas aos treinamentos e evitar a sua repetição.

2 RESPONSABILIDADE

O estabelecimento deste procedimento é da responsabilidade do Gerente de Capacitação II, dos Coordenadores Pedagógicos e da Seção da Qualidade.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Este procedimento documentado é estabelecido para definir os requisitos para a tomada de ações corretivas. Quando uma não-conformidade é detectada por intermédio das avaliações de instrutores e reação, são tomadas as seguintes providências:

- a) a não-conformidade, inclusive aquela proveniente de reclamação direta de cliente, é analisada pela Coordenação Pedagógica. Em seguida, é reportada ao Gerente de Capacitação II, o qual avalia em conjunto com a Seção da Qualidade, o impacto no Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido. Se o impacto for relevante, a ação corretiva deve ser mantida; caso contrário, deve apenas ser registrada como um dado;
- b) a Seção da Qualidade realiza uma avaliação para assegurar que as não-conformidades não se repitam. Essas avaliações são parte integrante da Análise Crítica realizada pela Alta Direção;
- c) a Seção da Qualidade em conjunto com a coordenação pedagógica estabelece e implementa ações necessárias para alcançar a melhoria contínua e para eliminar as causas de não-conformidade. Os registros dos resultados das ações executadas são anexados ao formulário de Solicitação de Ação corretiva (SAC) e mantidos na Seção da Qualidade;
- d) as ações corretivas executadas são analisadas criticamente para determinar a pertinência, a adequação, a eficácia do que é examinado e a eficiência da ação tomada. As análises críticas são realizadas pelo Gerente de Capacitação II que toma, em seguida, as providências cabíveis;
- e) quando as ações corretivas se referirem a necessidades de melhorias no Centro de Treinamento ANAC, o Gerente de Capacitação II deverá efetuar as solicitações à Superintendência de Administração e Finanças.
- f) quando as ações corretivas implementadas em tempo hábil e as ações corretivas efetivas não forem eficazes para a correção de não-conformidades, é realizada uma nova análise crítica de Ação Corretiva, a fim de determinar as ações específicas para a sua efetiva correção.

4 REGISTRO APLICÁVEL

Solicitação de Ação Corretiva – SAC, disponível em <\\svcri1201\SCD>\SGQ.

AÇÃO PREVENTIVA

1 OBJETIVO

Executar ações para eliminar as causas de não-conformidades potenciais, de forma a evitar sua repetição.

2 RESPONSABILIDADE

O cumprimento deste procedimento é da responsabilidade dos integrantes da SCD e da Seção da Qualidade.

3 PROCEDIMENTO

Este procedimento documentado é estabelecido para definir os requisitos para a tomada de ações preventivas segundo o que se segue:

3.1 – Quando uma não conformidade potencial for detectada, será analisada criticamente pela Seção da Qualidade, em conjunto com o responsável pelo processo no qual o problema potencial foi detectado e definido por meio do formulário de Solicitação de Ação Preventiva (SAP).

3.1.1 – Avaliar a necessidade de ações para evitar a ocorrência de não-conformidades;

3.1.2 – É fundamental que no preenchimento do formulário SAP, seja anotado, no campo correspondente, a determinação da causa principal geradora da não conformidade potencial detectada;

3.1.3 – A partir da análise feita sobre a ocorrência da não conformidade potencial, deverá ser proposta ação preventiva, enviando os dados à Seção da Qualidade;

3.1.4 – A determinação e implementação de ações preventivas necessárias deverão partir do responsável pela função referente à não conformidade potencial encontrada, sendo coordenadas pela Seção da qualidade;

3.1.5 – A Seção da Qualidade deverá monitorar a ação preventiva tomada, com objetivo de verificar se a referida ação foi apropriada aos efeitos dos problemas potenciais;

3.1.6 – A Seção da Qualidade deverá proceder a uma análise crítica para cada ação preventiva tomada.

4 REGISTRO APLICÁVEL

Os registros de resultados de ações executadas serão feitos através do preenchimento do formulário Solicitação de Ação Preventiva (SAP) (disponível em: \\svcrj1201\SCD\SGQ), além das análises críticas de ação preventiva realizadas pela Seção da Qualidade.

Toda a documentação relativa às tomadas de ações preventivas estará arquivada na Seção da Qualidade.

AValiação de Resultados

1 OBJETIVO

Executar ações para verificar o impacto e a pertinência dos assuntos abordados nos eventos de capacitação, no desempenho das atividades dos servidores e colaboradores da ANAC.

2 RESPONSABILIDADE

O cumprimento deste procedimento é da responsabilidade do Gerente de Capacitação II, dos Coordenadores Pedagógicos e da Seção da Qualidade.

3 PROCEDIMENTO

Este procedimento documentado é estabelecido para definir os requisitos para a implementação das avaliações de impacto e reação:

3.1 – A avaliação de impacto terá como objetivo verificar e analisar o efeito da capacitação no ambiente de trabalho de seus clientes. Será realizada por amostragem (30% dos participantes de cada evento) e 03 (três) meses após o término de cada treinamento;

3.1.1 – Este tipo de avaliação será realizada por intermédio de formulários e conduzidas por colaboradores designados pelo Gerente de Capacitação II;

3.1.2 – Os Formulários de Avaliação de Impacto (FAI) deverão ser preenchidos pelo cliente e seu chefe imediato

3.2 – A avaliação de reação terá como objetivo verificar e analisar a percepção dos clientes acerca dos treinamentos oferecidos pela SCD. Será aplicada a todos os participantes e instrutores após o término de cada treinamento.

3.3 – Após o recebimento dos FAI e das avaliações de reação, a Coordenação Pedagógica fará análise dos resultados obtidos e irá propor, se necessário, ações de replanejamento. Neste caso, irá reportar sua proposta ao setor de Projeto e Planejamento do Treinamento, bem como à Seção da Qualidade e ao Gerente de Capacitação II;

3.4 – A Seção da Qualidade deverá monitorar as análises enviadas pela Coordenação Pedagógica, com objetivo de verificar se será efetivado um replanejamento dos treinamentos.

4 REGISTRO APLICÁVEL

- a) Formulários de Avaliação de Impacto (FAI), disponível em: <\\svcrj1201\SCD\SGQ>.

b) Formulário de Avaliação de Reação disponível em:
<http://sistemas.anac.gov.br/capitacao>

LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO

1 OBJETIVO

Executar ações para identificar necessidades de treinamento dos clientes internos e externos à ANAC.

2 RESPONSABILIDADE

O cumprimento deste procedimento é da responsabilidade dos setores de Definição das Necessidades de Treinamento (Competências e Trilhas) e Projeto e Planejamento do Treinamento pertencentes à Gerência de Capacitação II da SCD.

3 PROCEDIMENTO

Este procedimento documentado é estabelecido para definir os requisitos para o levantamento das demandas de capacitação.

3.1 – O levantamento de necessidades será feito anualmente. Terá início com a realização de reuniões com representantes das áreas técnicas, para explicar a finalidade do trabalho e orientar quanto ao desenvolvimento do mesmo;

3.1.1 – Para os clientes internos, será utilizado formulário próprio, no qual as áreas técnicas explicitarão os assuntos e tipos de eventos pelos quais têm interesse, tendo em vista o cumprimento de suas atribuições;

3.1.2 – Para os clientes internos, será utilizada ferramenta para o levantamento de lacunas de competências para fins de planejamento do treinamento;

3.1.3 – Para os clientes externos, a SCD disponibilizará um canal de comunicação por meio do Portal de Capacitação para o recebimento das demandas e sugestões de treinamentos;

3.1.4 – As demandas sinalizadas serão categorizadas, de acordo com o grau de prioridade. Em seguida, serão devidamente consolidadas e registradas em ferramenta de controle.

3.2 – A equipe de Projeto e Planejamento do Treinamento elaborará, com base no levantamento realizado, o Portfólio de Eventos Internos e o Plano Anual de Capacitação. Este documento será atualizado periodicamente, levando também em consideração sugestões e opiniões dos clientes enviadas via Portal de Capacitação da ANAC.

3.3 – O Portfólio de Eventos Internos de Capacitação e o Plano Anual de Capacitação serão amplamente divulgados no sítio da ANAC e conterão informações gerais acerca dos treinamentos oferecidos.

3.4 - A Seção da Qualidade deverá monitorar o atendimento das demandas de capacitação recebidas.

4 REGISTRO APLICÁVEL

Formulários de Levantamento de Demandas de Capacitação:

- a) Demandas previstas - Disponível em:
<http://scd.anac.gov.br/pontosfocais/Lists/Levantamento%20de%20Necessidades%20de%20Treinamento%20%202012/LNT%202012.aspx>;
- b) Demandas não-previstas – Disponível em:
<http://scd.anac.gov.br/pontosfocais/Lists/Demandas%20no%20previstas%20no%20PAC%202012/Demandas%20no%20previstas%20no%20PAC%202012.aspx>.