



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAR-221-R00**

---

**VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE  
PRODUÇÃO**

---

06/2017



MPR/SAR-221-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	30/06/2017	SAR	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
  - 2.1) Sigla, pág. 9.
  - 2.2) Tradução, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
  - 5.1) Selecionar Fornecedores para Vigilância Continuada, pág. 13.
  - 5.2) Elaborar Programa de Auditorias de Organizações de Produção, pág. 16.
  - 5.3) Realizar Auditoria em Organização de Produção, pág. 18.
  - 5.4) Acompanhar o Tratamento de Quality Escape Junto ao Fabricante, pág. 23.
  - 5.5) Acompanhar Voo de Produção, pág. 25.
  - 5.6) Acompanhar o Tratamento de Não Conformidades, pág. 29.
- 6) Disposições Finais, pág. 34.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência Técnica de Auditoria e Inspeção**

- a) Realizar Auditoria em Organização de Produção

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTAI - Auditor Líder**

- 1) Acompanhar o Tratamento de Não Conformidades
- 2) Realizar Auditoria em Organização de Produção

#### **b) GTAI - Coordenador de Produção**

- 1) Acompanhar o Tratamento de Quality Escape Junto ao Fabricante
- 2) Selecionar Fornecedores para Vigilância Continuada

#### **c) GTAI - Equipe Auditora**

- 1) Realizar Auditoria em Organização de Produção

#### **d) GTAI - Líder de Produção**

- 1) Elaborar Programa de Auditorias de Organizações de Produção
- 2) Realizar Auditoria em Organização de Produção

#### **e) GTAI – CP ou Servidor Designado**

- 1) Acompanhar Voo de Produção

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

Este MPR contém informação que possibilita ao servidor realizar de maneira adequada as diversas atividades envolvidas na vigilância continuada de organização de produção, indicando os formulários e os comprovantes de TFAC que devem constar do processo, e as informações que devem ser analisadas pelo servidor;

#### **1.1.1 Papéis e Responsabilidades**

É competência da SAR, definida no Regimento Interno, emitir, suspender e extinguir certificado de organização de produção, incluindo adendos.

É competência da GGCP, definida por portaria de delegação, emitir, suspender e extinguir certificado de organização de produção, incluindo adendos. Assim como emitir, suspender e extinguir autorização especial de voo, com o propósito de voo de produção.

É atribuição da GTAI atuar nas atividades de certificação de produção e vigilância continuada de organizações de produção.

Cabe aos servidores, quando atuando sob o Grupo de Organizações de Produção - COP, atuar na certificação e vigilância continuada de organização de produção de produto aeronáutico.

#### **1.1.2 Política e Diretrizes**

São parâmetros de controle deste processo:

- a) a harmonização das atividades com as de outras autoridades para proporcionar reconhecimento mútuo de atividades através de procedimentos de implementação vinculados a acordos bilaterais;
- b) a agilidade de avaliação e entrega das aprovações e certificações relacionadas; e
- c) a correta avaliação do desempenho dos fabricantes nas avaliações de supervisão.

#### **1.1.3 Processo**

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR, os seguintes processos de trabalho:

- a) Selecionar Fornecedores para Vigilância Continuada.
- b) Elaborar Programa de Auditorias de Organizações de Produção.
- c) Realizar Auditoria em Organização de Produção.
- d) Acompanhar o Tratamento de Quality Escape Junto ao Fabricante.
- e) Acompanhar Voo de Produção.

f) Acompanhar o Tratamento de Não Conformidades.

## 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

## 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31.

## 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

<b>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Gerência Técnica de Auditoria e Inspeção - GTAI(SAR)	.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GTAI - Auditor Líder	Auditor responsável pelo planejamento e execução de auditorias na GTAI/GGCP/SAR.
GTAI - Coordenador de Produção	Servidor da GTAI/SAR designado pelo GTAI para coordenar os processos relacionados ao detentor ou requerente de aprovação de produção.
GTAI - Equipe Auditora	Equipe responsável, juntamente com o Auditor Líder, pela realização de auditorias na GTAI/GGCP/SAR.
GTAI - Líder de Produção	Servidor designado pelo GTAI para coordenar a escala de auditorias na GTAI/GGCP/SAR, entre outras atividades.
GTAI – CP ou Servidor Designado	GTAI – CP ou Servidor Designado

## 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Aeronavegabilidade 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



MPR/SAR-221-R00

seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.



## 2. DEFINIÇÕES

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento, separadas pelo tipo.

### 2.1 Siglas

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
BS	Boletim de Serviço
CP	Coordenação de Produção
DAP	Detentor de Aprovação de Produção
EVI	Grupo de Aeronáutica, Ensaio em Voo e Integração de Sistemas
GFT	Sistema Gerenciador de Fluxos de Trabalho.
GGCP	Gerência-Geral de Certificação de Produto Aeronáutico
GTAI/SAR	Gerência Técnica de Auditoria e Inspeção
MPR	Manual de Procedimento – Documento de caráter disciplinador, de âmbito interno, assinado e aprovado por autoridade competente, que tem como objetivo documentar e padronizar os processos de trabalho realizados pelos agentes da ANAC. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
RA	Relatório de Acompanhamento
RBAC	Regulamento Brasileiro da Aviação Civil
SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
TFAC	Taxa de Fiscalização da Aviação Civil

### 2.2 Tradução

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
Quality Escape	Artigo ou produto fabricado em desacordo com o projeto aprovado.

### 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
Check List de Realização de Auditorias	Check list padrão para realização de auditorias em organizações de produção.
F-300-28	Questionário de Avaliação de Sistemas de Organização de Produção.
F-300-30	Formulário de avaliação de periodicidade de auditorias.
F-300-32	Formulário padrão para elaboração de plano de auditoria em organização de produção de produto aeronáutico.
F-300-34	Registro de presença.
F-300-37	Registro de pessoas contatadas.
F-300-38	Relatório de Auditoria.
ITD-121-01	Auditoria no Sistema de Organização de Produção.
Policiy File - 21.157	Interpretação de Regulamentos do RBHA 21-157 - Inspeções e ensaios aplicáveis aos vôos de produção de aeronaves fabricadas em série.

#### 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:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
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.	GTAI - Auditor Líder

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
Intranet da SAR	Sistema de controle de processos internos da SAR e disponibilização de informações de aeronavegabilidade e estatísticas.	<a href="http://sar.anac.gov.br">http://sar.anac.gov.br</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
SMI - Sistema de Multas e Infrações	Sistema de Multas e Infrações para cadastramento e controle das multas e infrações cometidas pelos regulados.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/novosmi">https://sistemas.anac.gov.br/novosmi</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

## 5. 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.

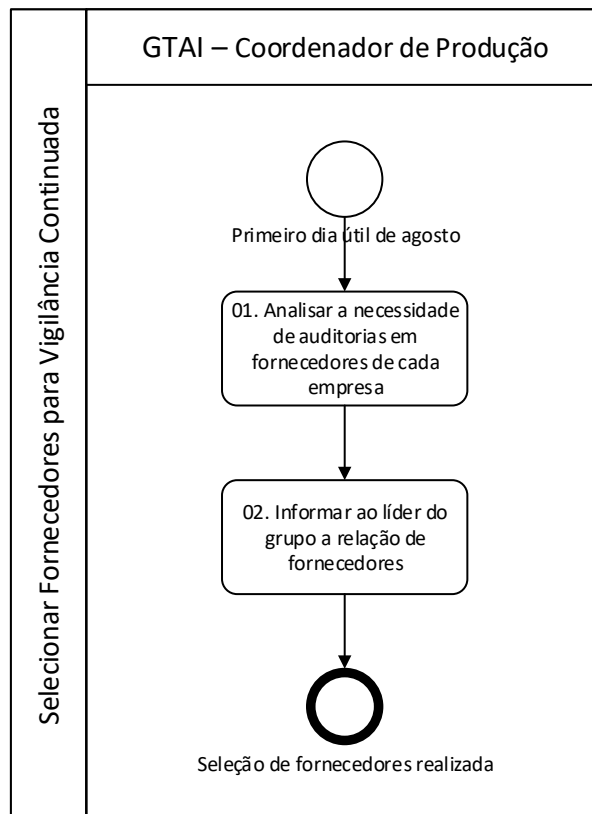
### 5.1 Selecionar Fornecedores para Vigilância Continuada

Este processo descreve as etapas necessárias para a seleção de fornecedores de organizações de produção para vigilância continuada.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Primeiro dia útil de agosto", 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: "Seleção de fornecedores realizada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAI - Coordenador de Produção, Solicitante.

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



## 01. Analisar a necessidade de auditorias em fornecedores de cada empresa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Coordenador de Produção.

DETALHAMENTO: O Coordenador de produção deve analisar a necessidade de vigilância da ANAC nos fornecedores do fabricante com base na criticidade do fornecedor. Os seguintes critérios são considerados nesta análise:

- Se o fornecedor produz parte classificada como CPL 1 ou 2;
- Se o fabricante delega autoridade para o fornecedor fazer embarque direto, realizar inspeções, aprovações de material, etc.;
- Se o fabricante mantém um representante no fornecedor;
- Se o fornecedor realiza inspeção durante o processo de fabricação que não pode ser verificada na inspeção final;
- Se existem diferenças significativas entre o resultado da inspeção final realizada pelo fornecedor e o resultado da inspeção de recebimento do fabricante;
- Histórico de qualidade dos itens entregues pelo fornecedor;
- Indícios de fabricação de partes não aprovadas;
- Variação do volume de produção do fornecedor;
- Recorrência de problemas de qualidade que recomende uma verificação.

Recomenda-se que a seleção seja iniciada em agosto para que as informações necessárias possam ser levantadas e a relação de fornecedores seja elaborada e fornecida para o líder do grupo até outubro.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Informar ao líder do grupo a relação de fornecedores".

## **02. Informar ao líder do grupo a relação de fornecedores**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Coordenador de Produção.

DETALHAMENTO: O Coordenador de produção deve fornecer para o líder do Grupo de Produção a relação de fornecedores que necessitam de vigilância da ANAC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Elaborar Programa de Auditorias de Organizações de Produção

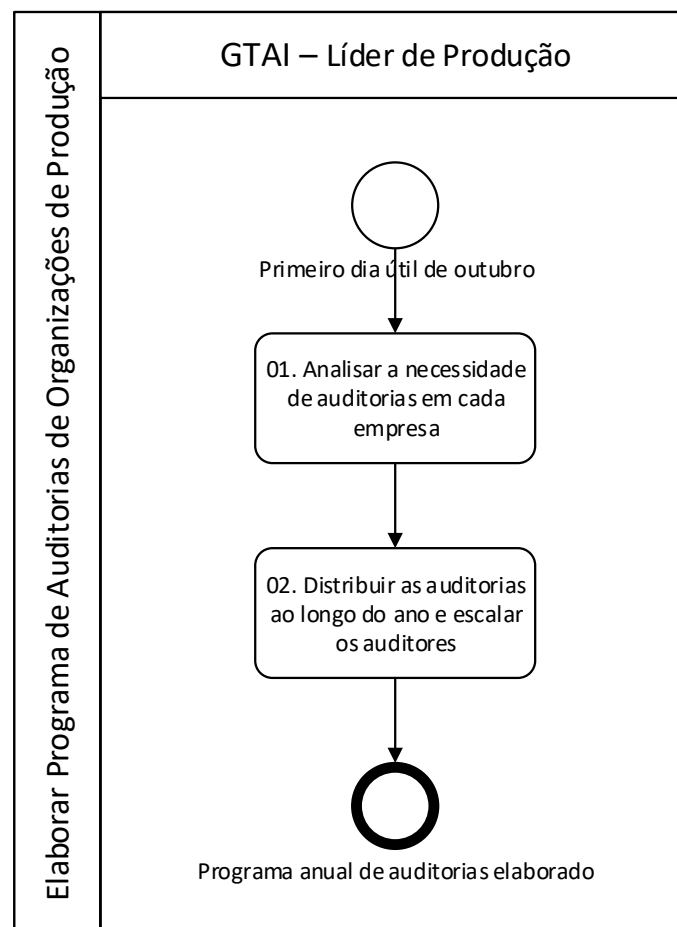
Este processo descreve as etapas para elaborar o programa anual de auditorias de organizações de produção.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Primeiro dia útil de outubro", 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: "Programa anual de auditorias elaborado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAI - Líder de Produção, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "F-300-30".

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





## **01. Analisar a necessidade de auditorias em cada empresa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Líder de Produção.

DETALHAMENTO: O líder do grupo de produção da GTAI deve identificar todas as auditorias necessárias no ano seguinte antes de iniciar a elaboração do programa de auditorias. Para isto, deve consultar o formulário de avaliação de periodicidade de cada empresa, conforme o artefato "F-300-30", e a relação de fornecedores selecionados de cada empresa. Em caso de dúvidas, pode consultar o Coordenador de Produção da empresa.

O líder define, também, quantos auditores são necessários para a realização de cada auditoria, dependendo do tamanho da empresa, do tipo de auditoria e da complexidade do produto.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: F-300-30.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Distribuir as auditorias ao longo do ano e escalar os auditores".

## **02. Distribuir as auditorias ao longo do ano e escalar os auditores**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Líder de Produção.

DETALHAMENTO: A partir da quantidade de auditorias, o líder do grupo de produção define as equipes auditoras priorizando a rotatividade dos auditores em relação às auditorias anteriores realizadas em cada empresa. As escalas de auditorias anteriores encontram-se na rede no caminho:

\\spcdf1003\File Server 1\TrabGGCP\GGCP\GTAI\CP\Planejamento\_de\_Auditorias

As auditorias são, então, distribuídas ao longo do ano para obter-se o programa anual de auditorias e a escala de auditorias.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### 5.3 Realizar Auditoria em Organização de Produção

Este processo descreve as etapas para a realização de auditoria de revalidação, de manutenção, ou em fornecedor de detentor de certificado de fabricação de produto aeronáutico.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Auditoria confirmada pela empresa", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

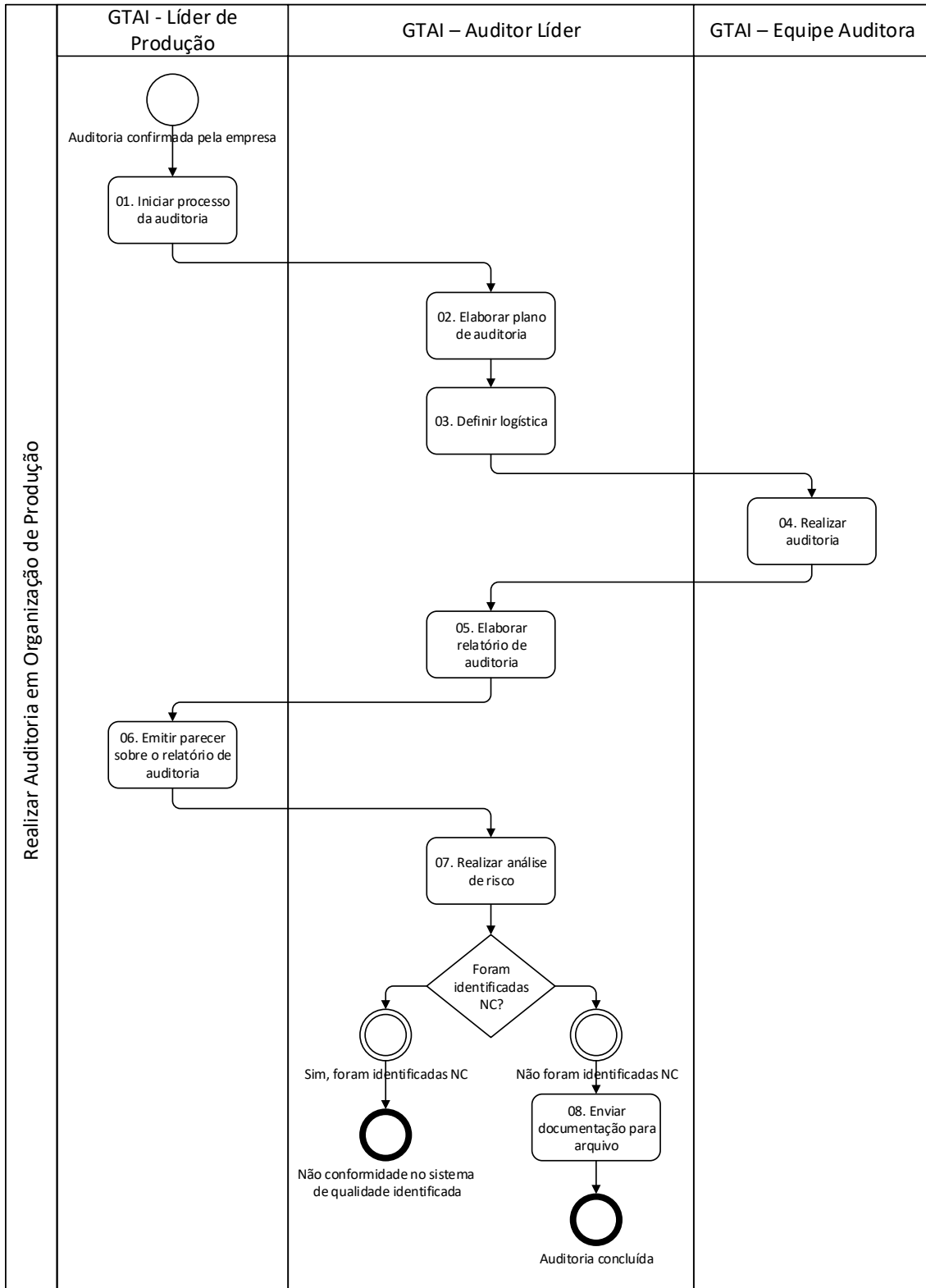
- a) Não conformidade no sistema de qualidade identificada.
- b) Auditoria concluída.

A área envolvida na execução deste processo é a GTAI(SAR). Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAI - Auditor Líder, GTAI - Equipe Auditora, GTAI - Líder de Produção, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (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.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Check List de Realização de Auditorias", "F-300-28", "F-300-30", "F-300-32", "F-300-34", "F-300-37", "F-300-38", "ITD-121-01".

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



## 01. Iniciar processo da auditoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Líder de Produção.

DETALHAMENTO: Após receber a carta de confirmação da auditoria e o comprovante de recolhimento da TFAC, o líder do grupo inicia no SEI um processo para registrar a auditoria. O líder do grupo imprime o artefato "Check List de Realização de Auditorias" e cria uma pasta física, uma pasta eletrônica padronizada na pasta CP, e gera o número do relatório de acompanhamento na intranet da SAR.

O líder do grupo atribui o processo no SEI e entrega a pasta física para o auditor líder.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Check List de Realização de Auditorias.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Intranet da SAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar plano de auditoria".

## 02. Elaborar plano de auditoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: Após receber a pasta física da auditoria, o Auditor Líder prepara o plano em conjunto com o Coordenador de Produção da empresa.

Devem, ser consideradas as alterações recentes no sistema da qualidade, quality escapes, resultados das inspeções, denúncias, entre outras informações que possam direcionar a verificação para as áreas mais críticas da empresa.

Para auditorias de revalidação, o plano de auditoria deve ser preparado de forma a assegurar que todos os elementos do sistema sejam verificados durante o período de validade do certificado da empresa. Devem, portanto, ser priorizados elementos que ainda não tenham sido verificados.

Para auditorias em fornecedores, o plano deve ser elaborado de forma a permitir a verificação do desdobramento dos requisitos do fabricante para o fornecedor, bem como a atuação do sistema de qualidade do fabricante no controle de seus fornecedores.

Recomenda-se que a auditoria em fornecedor seja iniciada na sede do fabricante, de forma a otimizar o trabalho. Pode-se utilizar 2 dias no fabricante e 3 no fornecedor, por exemplo.

Recomenda-se que seja prevista no plano uma reunião diária para apresentar as anotações para a empresa, de forma a evitar que dúvidas se acumulem para o último dia da auditoria.

O envio do plano de auditoria deve constar no processo no SEI. Recomenda-se o envio com 30 dias de antecedência do início da auditoria, desde que a TFAC tenha sido recolhida.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: F-300-32.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Definir logística".

## 03. Definir logística

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: O auditor líder deve definir, juntamente com a equipe, a logística necessária para a realização da auditoria. Deve-se acordar com antecedência o meio de transporte, hospedagem, vestimenta, etc.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

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

#### **04. Realizar auditoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Equipe Auditora.

DETALHAMENTO: Seguir as orientações da "ITD-121-01".

O auditor líder deve conduzir as reuniões de abertura e de encerramento da auditoria. Deve-se buscar seguir o plano de auditoria, havendo flexibilidade caso alguma trilha demande mais tempo do que o programado.

Deve-se utilizar o questionário de avaliação de Sistemas de Organização de Produção (F-300-28) como referência para as verificações e para os documentos aplicáveis a cada elemento do sistema da qualidade.

Caso não haja consenso entre a equipe, o auditor líder é o responsável pelas decisões durante a execução da auditoria.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-121-01, F-300-34, F-300-37, F-300-28.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar relatório de auditoria".

#### **05. Elaborar relatório de auditoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: O relatório de auditoria deve ser concluído, impresso e assinado no último dia da auditoria. O relatório contém as áreas que foram auditadas e as não conformidades e observações identificadas.

Cada não conformidade deve ser enquadrada apropriadamente no regulamento e/ou em procedimento interno da empresa.

Recomenda-se que o relatório seja discutido com os representantes da empresa antes da reunião de encerramento da auditoria.

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: F-300-38.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Emitir parecer sobre o relatório de auditoria".

#### **06. Emitir parecer sobre o relatório de auditoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Líder de Produção.

DETALHAMENTO: O Líder do Grupo de Produção da GTAI emite, por escrito no relatório de auditoria, um parecer que visa orientar o auditor líder sobre o acompanhamento das não conformidades.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: F-300-38.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Realizar análise de risco".

#### **07. Realizar análise de risco**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: Caso a auditoria seja de revalidação, o Auditor Líder deve preencher o formulário de avaliação de risco da empresa, que auxiliará na programação das atividades de vigilância do próximo ciclo, fornecendo a validade do próximo certificado e o número de auditorias de manutenção necessárias.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: F-300-30.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foram identificadas NC?" seja "sim, foram identificadas NC", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não foram identificadas NC", deve-se seguir para a etapa "08. Enviar documentação para arquivo".

<b>08. Enviar documentação para arquivo</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.
DETALHAMENTO: O Líder do Grupo de Produção da GTAI deve verificar se a documentação da auditoria está completa nas pastas física e eletrônica, SEI e Intranet SAR para, então, concluir a atividade e arquivar os documentos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Intranet da SAR.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

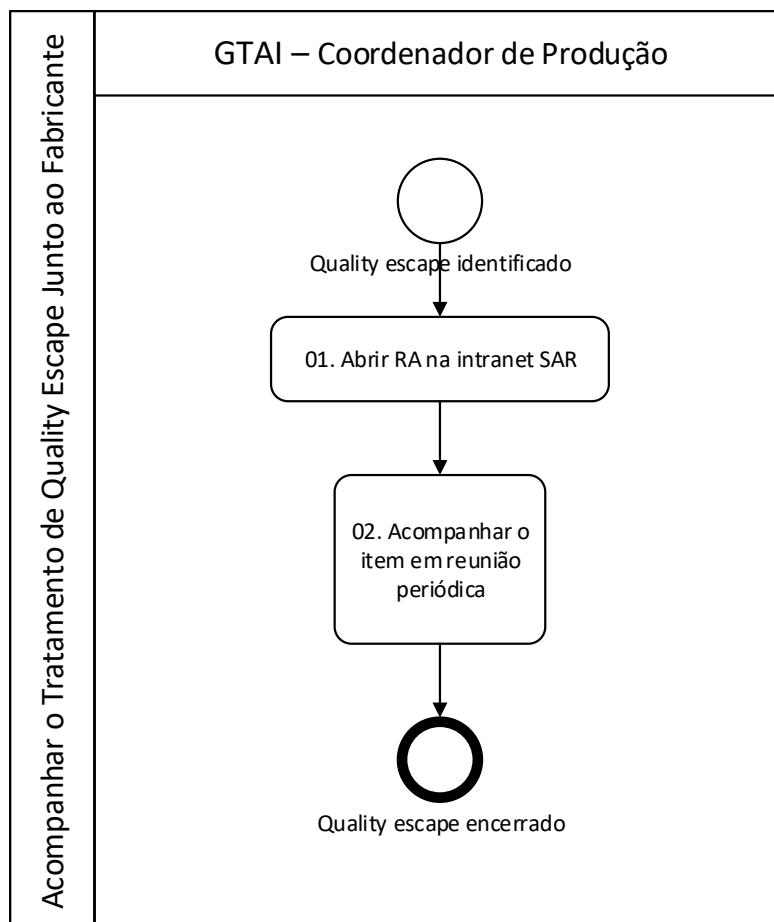
## 5.4 Acompanhar o Tratamento de Quality Escape Junto ao Fabricante

O fabricante, ao identificar o quality escape relacionado a uma das situações do RBAC 21.3, informa a GTAI, que aciona a GGCP quando a frota é impactada e acompanha as ações que o fabricante está tomando quanto ao caso. Se perceber ocorrência de infração, a área pode tomar as devidas ações sancionatórias.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quality escape identificado", 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: "Quality escape encerrado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAI - Coordenador de Produção, Solicitante.

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



**01. Abrir RA na intranet SAR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Coordenador de Produção.

DETALHAMENTO: Normalmente a GTAI recebe uma carta pelo e-mail [qualityescape@anac.gov.br](mailto:qualityescape@anac.gov.br), que contém o resumo do desvio identificado pelo fabricante. O coordenador de produção deve criar um Relatório de Acompanhamento - RA na intranet para registrar as ações tomadas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da SAR, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Acompanhar o item em reunião periódica".

**02. Acompanhar o item em reunião periódica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Coordenador de Produção.

DETALHAMENTO: Após a participação do Coordenador de Produção em cada reunião de acompanhamento, o RA deve ser atualizado na intranet da SAR. Nas reuniões, pelo menos as seguintes informações devem ser verificadas pelo Coordenador de Produção:

- Ações de contenção
- Análise da causa raiz
- Análise e disposição sobre o impacto na frota
- Abrangência
- Ações corretivas

Devem ser arquivadas, na pasta Coordenador de Produção, evidências de cada ação tomada.

Quando houver necessidade de emissão de BS, o acompanhamento do item só deve ser encerrado após a identificação do número do BS. Este número deve ser registrado no RA. Caso haja alguma dúvida sobre o impacto na frota, o Coordenador de Produção deve informar a GCPR/PAC.

O acompanhamento é encerrado quando o Coordenador de Produção considera as ações suficientes e verifica que todas as ações foram implementadas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da SAR, SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



## 5.5 Acompanhar Voo de Produção

Este processo descreve as etapas para o acompanhamento de voo de produção pela GTAI.

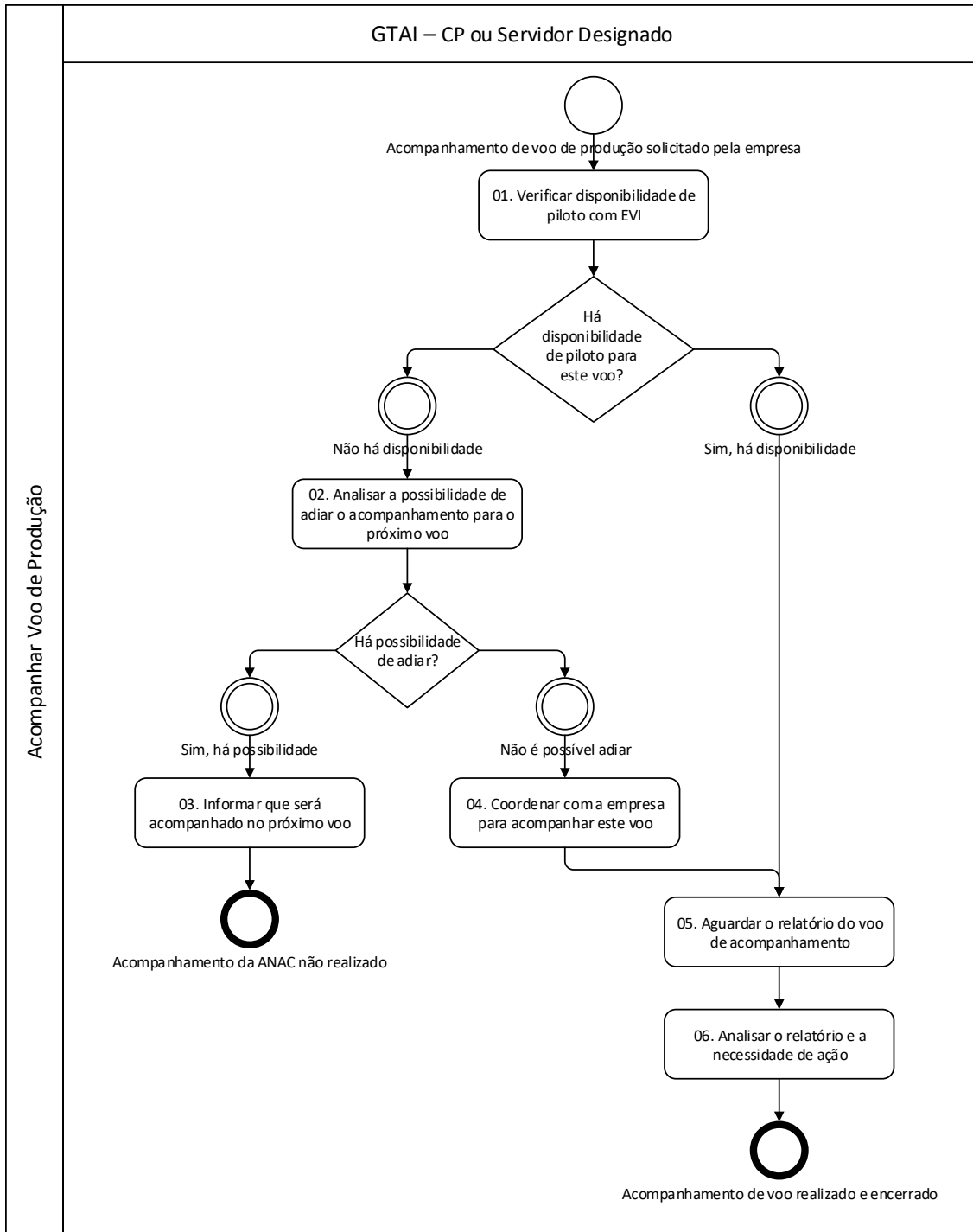
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Acompanhamento de voo de produção solicitado pela empresa", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Acompanhamento de voo realizado e encerrado.
- b) Acompanhamento da ANAC não realizado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAI – CP ou Servidor Designado, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Policy File - 21.157".

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



### 01. Verificar disponibilidade de piloto com EVI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI – CP ou Servidor Designado.

DETALHAMENTO: Enviar e-mail ao líder da EVI informando necessidade de piloto. É comum a EVI receber a solicitação da própria empresa e programar o acompanhamento diretamente, neste caso, não há necessidade de ação nesta etapa.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há disponibilidade de piloto para este voo?" seja "sim, há disponibilidade", deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar o relatório do voo de acompanhamento". Caso a resposta seja "não há disponibilidade", deve-se seguir para a etapa "02. Analisar a possibilidade de adiar o acompanhamento para o próximo voo".

## **02. Analisar a possibilidade de adiar o acompanhamento para o próximo voo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI – CP ou Servidor Designado.

DETALHAMENTO: Seguir os critérios estabelecidos no artefato "Policiy File - 21.157".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Policiy File - 21.157.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há possibilidade de adiar?" seja "não é possível adiar", deve-se seguir para a etapa "04. Coordenar com a empresa para acompanhar este voo". Caso a resposta seja "sim, há possibilidade", deve-se seguir para a etapa "03. Informar que será acompanhado no próximo voo".

## **03. Informar que será acompanhado no próximo voo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI – CP ou Servidor Designado.

DETALHAMENTO: Esta informação é realizada através de e-mail em virtude da dinâmica do assunto.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **04. Coordenar com a empresa para acompanhar este voo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI – CP ou Servidor Designado.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar o relatório do voo de acompanhamento".

## **05. Aguardar o relatório do voo de acompanhamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI – CP ou Servidor Designado.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Analisar o relatório e a necessidade de ação".

## **06. Analisar o relatório e a necessidade de ação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI – CP ou Servidor Designado.

DETALHAMENTO: Verificar se o acompanhamento do voo de produção foi realizado conforme o procedimento aprovado (revisão atual). Verificar se o voo de produção completou o procedimento. Verificar se as discrepâncias relatadas, caso existam, são de interesse da GTAI - Produção para tomada de ação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.6 Acompanhar o Tratamento de Não Conformidades

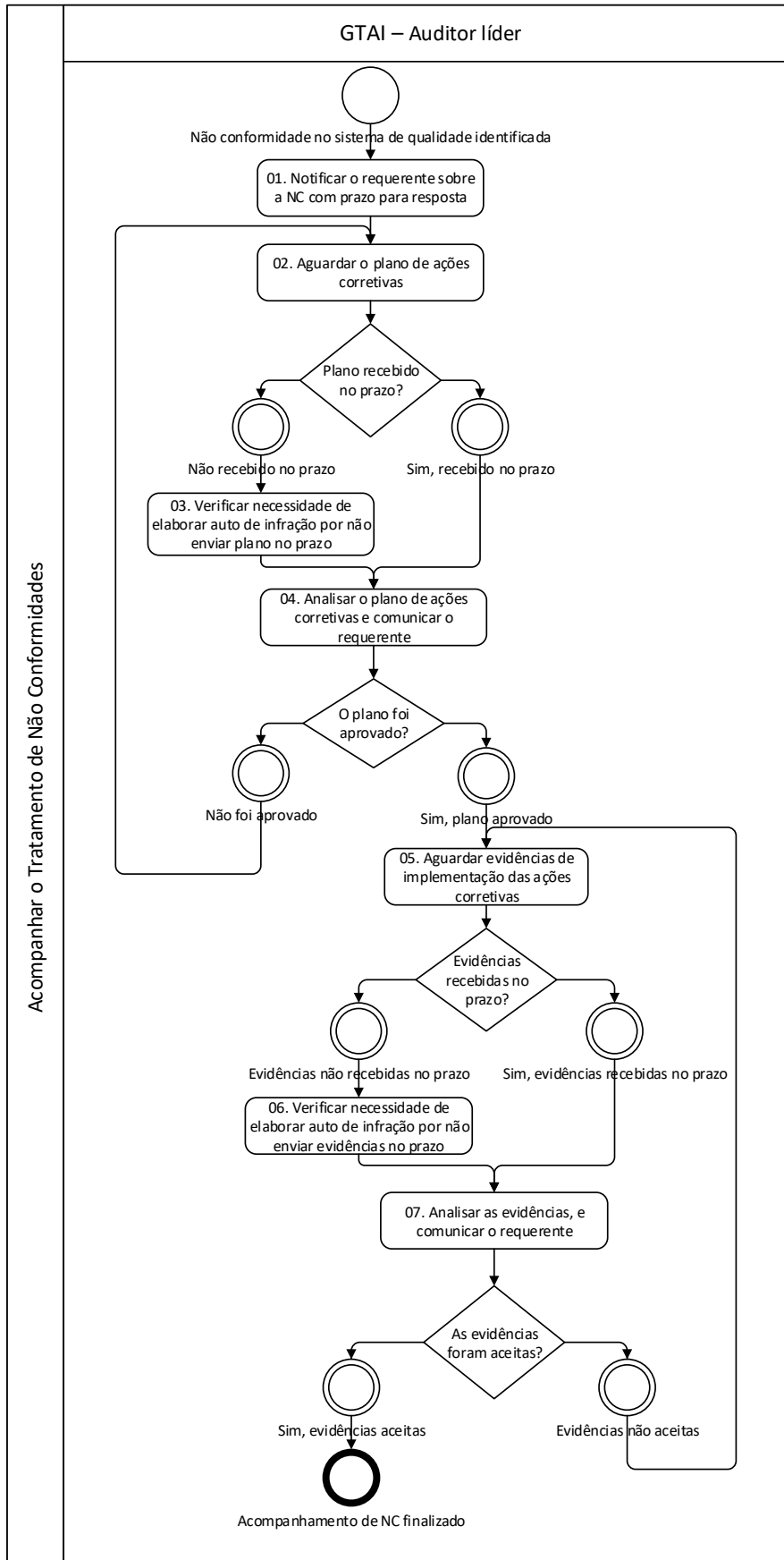
Este processo descreve as etapas para acompanhar o tratamento de não conformidades identificadas no sistema de qualidade de um DAP.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Não conformidade no sistema de qualidade identificada", 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: "Acompanhamento de NC finalizado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAI - Auditor Líder, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "F-300-38".

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



## **01. Notificar o requerente sobre a NC com prazo para resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: A notificação de não conformidades registradas em auditorias ocorre através do artefato "F-300-38" (Relatório de Auditoria). O relatório já apresenta os prazos para resposta às não conformidades. Não conformidades identificadas em qualquer outro contexto, que não seja uma auditoria, devem ser notificadas ao requerente através de ofício. Todas as não conformidades devem ser lançadas no sistema de acompanhamento na intranet.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: F-300-38.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da SAR, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar o plano de ações corretivas".

## **02. Aguardar o plano de ações corretivas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: Se o plano não for enviado no prazo, deve-se inserir esta informação no relatório de acompanhamento na intranet.

O requerente pode solicitar extensão do prazo notificado. Esta solicitação deve ser realizada para o coordenador de produção e para o auditor líder.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da SAR, SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Plano recebido no prazo?" seja "não recebido no prazo", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar necessidade de elaborar auto de infração por não enviar plano no prazo". Caso a resposta seja "sim, recebido no prazo", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar o plano de ações corretivas e comunicar o requerente".

## **03. Verificar necessidade de elaborar auto de infração por não enviar plano no prazo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: Para não conformidades identificadas em processos de certificação, os prazos são estabelecidos para referência e não cabe auto de infração.

Já para atividades de vigilância continuada, deve-se dar preferência para emissão de auto de infração caso a não conformidade não tenha sido sanada no prazo, ou seja, após a decorrência do prazo para envio das evidências de implementação. O auditor líder pode deixar de emitir o auto se considerar que o envio tardio do plano não impactou na contenção e na correção da não conformidade.

O auditor líder deve responder o mais breve possível às demandas de análise para que o seu prazo de resposta não impacte no prazo dado ao requerente, o que também inviabiliza a emissão de auto de infração.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SMI - Sistema de Multas e Infrações, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar o plano de ações corretivas e comunicar o requerente".

#### **04. Analisar o plano de ações corretivas e comunicar o requerente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: O Auditor Líder deve verificar se o plano de ações recebido contém:

1. Disposição: Sempre que for necessário, deve haver uma declaração do requerente sobre o possível impacto da não conformidade sobre o produto. A disposição vai embasar as ações sobre produtos em produção, em estoque ou já entregues. Não conformidades sistêmicas podem não requerer disposição. Ex. falha no controle de documentos.
2. Ação imediata / correção / contenção: Barreira para impedir o efeito da não conformidade enquanto a causa é identificada e as ações corretivas são implementadas. Ex. substituição de documento obsoleto por documento atualizado; inspeção adicional ou retrabalho para falha em processo.
3. Causa: Obtida através de brainstorm, 5 porquês, Ishikawa ou outro método aceito. Causas que repitam a não conformidade ou que não foram adequadamente aprofundadas não devem ser aceitas. Ex. "Falha no atendimento ao procedimento", falta de atenção do operador.
4. Abrangência: Ação tomada após a identificação da causa para verificar se não conformidade semelhante pode existir em outras áreas da empresa, além da área onde a não conformidade foi identificada.
5. Ações corretivas: Ações que eliminem a não conformidade agindo sobre a causa raiz identificada, considerando a análise de abrangência.

O auditor líder deve atualizar o relatório de acompanhamento na Intranet após a análise do plano.

O auditor líder deve responder com a maior celeridade possível para não prejudicar o prazo para o requerente implementar as ações.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da SAR, SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O plano foi aprovado?" seja "não foi aprovado", deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar o plano de ações corretivas". Caso a resposta seja "sim, plano aprovado", deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar evidências de implementação das ações corretivas".

#### **05. Aguardar evidências de implementação das ações corretivas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: Se as evidências não forem recebidas no prazo, deve-se inserir esta informação no relatório de acompanhamento na intranet.

O requerente pode solicitar extensão do prazo notificado. Esta solicitação deve ser realizada para o coordenador de produção e para o auditor líder.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da SAR, SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Evidências recebidas no prazo?" seja "sim, evidências recebidas no prazo", deve-se seguir para a etapa "07. Analisar as evidências, e comunicar o requerente". Caso a resposta seja "evidências não recebidas no prazo", deve-se seguir para a etapa "06. Verificar necessidade de elaborar auto de infração por não enviar evidências no prazo".

## **06. Verificar necessidade de elaborar auto de infração por não enviar evidências no prazo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: Se o auto de infração já não tiver sido emitido na etapa 03, o auditor líder deve emitir o auto quando constatar que o requerente não implementou as ações dentro do prazo notificado. Caso o requerente tenha implementado as ações, mas tenha enviado as evidências fora do prazo, o auditor líder pode deixar de emitir o auto de infração. Deve também haver bom senso por parte do auditor líder para verificar se o tempo de análise comprometeu o prazo notificado ao requerente. Neste caso deve-se verificar com o requerente a necessidade de prazo adicional.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SMI - Sistema de Multas e Infrações, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Analisar as evidências, e comunicar o requerente".

## **07. Analisar as evidências, e comunicar o requerente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Auditor Líder.

DETALHAMENTO: O auditor líder deve verificar se o requerente enviou evidências que comprovem que cada ação proposta no plano aceito tenha sido implementada. O auditor líder deve atualizar o relatório de acompanhamento na Intranet após a análise do plano. O auditor líder deve responder com a maior celeridade possível para não prejudicar o prazo para o requerente implementar as ações.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da SAR, SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As evidências foram aceitas?" seja "evidências não aceitas", deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar evidências de implementação das ações corretivas". Caso a resposta seja "sim, evidências aceitas", esta etapa finaliza o procedimento.



## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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