



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SGP-509-R01**

---

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

---

11/2018

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	25/10/2016	SGP	Versão Original
R01	23/11/2018	SGP	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Processo 'Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ' inserido.</li><li>2) Processo 'Estabelecer a Sistemática para Saídas Não Conformes e Ação Corretiva' inserido.</li><li>3) Processo 'Monitorar a Qualidade do Atendimento Prestado Aos Clientes da SGP' inserido.</li><li>4) Processo 'Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental' inserido.</li><li>5) Processo 'Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação - Etapa Documental' modificado.</li><li>6) Processo 'Realizar Reunião de Análise Crítica' modificado.</li><li>7) Processo 'Realizar Auditoria Interna da Qualidade' modificado.</li><li>8) Processo 'Planejar a Auditoria Interna da Qualidade' modificado.</li></ol>

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 7.
  - 1.1) Introdução, pág. 7.
  - 1.2) Revogação, pág. 7.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 8.
- 2) Definições, pág. 10.
  - 2.1) Sigla, pág. 10.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 11.
  - 3.1) Artefatos, pág. 11.
  - 3.2) Competências, pág. 12.
  - 3.3) Sistemas, pág. 13.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 13.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 15.
- 5) Procedimentos, pág. 16.
  - 5.1) Planejar a Auditoria Interna da Qualidade, pág. 16.
  - 5.2) Realizar Auditoria Interna da Qualidade, pág. 21.
  - 5.3) Realizar Reunião de Análise Crítica, pág. 28.
  - 5.4) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação - Etapa Documental, pág. 32.
  - 5.5) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental, pág. 39.
  - 5.6) Monitorar a Qualidade do Atendimento Prestado Aos Clientes da SGP, pág. 45.
  - 5.7) Estabelecer a Sistemática para Saídas Não Conformes e Ação Corretiva, pág. 48.
  - 5.8) Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ, pág. 52.
- 6) Disposições Finais, pág. 57.



MPR/SGP-509-R01

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Equipe Designada**

- 1) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação - Etapa Documental

#### **b) Gestor da Área Auditada - SGP**

- 1) Planejar a Auditoria Interna da Qualidade
- 2) Realizar Auditoria Interna da Qualidade

#### **c) GTCA/SGP - Secretária**

- 1) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação - Etapa Documental
- 2) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental

#### **d) O GTCA/SGP**

- 1) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação - Etapa Documental
- 2) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental

#### **e) O SGP**

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

#### **f) SGP - Secretária**

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

#### **g) Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade**

- 1) Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ
- 2) Estabelecer a Sistemática para Saídas Não Conformes e Ação Corretiva
- 3) Monitorar a Qualidade do Atendimento Prestado Aos Clientes da SGP
- 4) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação - Etapa Documental
- 5) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental
- 6) Planejar a Auditoria Interna da Qualidade



MPR/SGP-509-R01

- 7) Realizar Auditoria Interna da Qualidade
- 8) Realizar Reunião de Análise Crítica

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

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

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

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

- a) Planejar a Auditoria Interna da Qualidade.
- b) Realizar Auditoria Interna da Qualidade.
- c) Realizar Reunião de Análise Crítica.
- d) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação - Etapa Documental.
- e) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental.
- f) Monitorar a Qualidade do Atendimento Prestado Aos Clientes da SGP.
- g) Estabelecer a Sistemática para Saídas Não Conformes e Ação Corretiva.
- h) Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

MPR/SGP-509-R00, aprovado na data de 25 de outubro de 2016.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, Manual da Qualidade da Superintendência de Gestão de Pessoas, Manual de Instruções e Procedimentos – MIP 001 Capacitação de Pessoal e Clientes do Centro de Treinamento ANAC e revisões posteriores, bem como as NBR ISO 9000:2015, 9001:2015, 10015: 2001, 19011:2002 e 31000:2009.

### **1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS**

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

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Equipe Designada	Equipe da GTAS ou GTCA designada para responder por auditorias internas e/ou monitoramento dos processos de trabalho.
Gestor da Área Auditada - SGP	Gestores das áreas que compõe o escopo do SGQ.
GTCA/SGP - Secretária	Secretária da Gerência Técnica de Capacitação
O GTCA/SGP	Gerente Técnico de Capacitação.
O SGP	Superintendente da SGP
SGP - Secretária	Secretária do Gabinete da Superintendência de Gestão de Pessoas.
SGP - Núcleo da Qualidade	SGP – Núcleo da Qualidade

### **1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO**

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

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

### **1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO**

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

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

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 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 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

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

## 2. DEFINIÇÕES

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

### 2.1 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
NQL	Núcleo da Qualidade
PN	Processo de Negócio
PT	Processo de Trabalho
RNC	Relatório de Não Conformidades
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

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

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

#### 3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Ata da Reunião de Análise Crítica	Documento contendo resumo das discussões realizadas na Reunião de Análise Crítica.
Checklist de Monitoramento dos Documentos dos Treinamentos	Planilha com itens de verificação para identificar a conformidade dos processos de trabalho que são escopo do SGQ.
Checklist de Monitoramento dos Processos de Trabalho dos Treinamentos	Planilha com itens de verificação para identificar a conformidade dos processos de trabalho que são escopo do SGQ.
Cronograma Anual de Auditoria Interna da Qualidade	Documento com proposta de período, local, escopo, equipe auditora e auditor convidado para auditoria de evento de capacitação, com vistas a aprovação do SGP.
Manual do SEI	Este documento possui a relação de links de diversos manuais disponibilizados no sítio Software Público Brasileiro do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão contendo entre outros procedimentos, os técnicos e operacionais a serem executados no SEI para realização das atividades de gestão dos documentos eletrônicos produzidos e recebidos pela ANAC, desde a sua produção até a destinação final.
Modelo de Despacho de Monitoramento - Etapa Documental	Modelo de documento administrativo a ser utilizado quando as evidências necessárias estiverem ausentes no processo encaminhado.
Modelo de Despacho de Monitoramento – Etapa Procedimental	Modelo de documento administrativo a ser utilizado quando os procedimentos de

	trabalho não estiverem sendo cumpridos conforme MPR específico.
Modelo de Lista de Verificação da Auditoria	Modelo utilizado para a realização da Auditoria da Interna da Qualidade.
Modelo do Plano de Auditoria Interna	Apresenta informações da Auditoria, incluindo envolvidos, período, local de realização, escopo e lista de presença da reunião de abertura e de encerramento da auditoria.
Modelo Relatório de Auditoria Interna da Qualidade	Modelo utilizado para a Elaboração de Relatório de Auditoria Interna da Qualidade.
Padronização para Análise de Documentos	Documento que fornece o modelo a ser seguido para a realização das análises dos documentos.
Pauta da Reunião de Análise Crítica	Documento contendo proposta de assuntos a serem discutidos na Reunião de Análise Crítica.
Planilha Contexto da Organização	Planilha que estabelece o Planejamento Estratégico da SGP, os processos de trabalho do SGQ e a matriz de riscos e oportunidades.

### 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 5, 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>
Analisa criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em reuniões trimestrais, com vistas à melhoria contínua dos processos de trabalho pertencentes ao escopo do SGQ.	O SGP
Analisa os dados dos relatórios gerados, com imparcialidade e correção, com base em requisitos regulamentares estabelecidos.	SGP - Núcleo da Qualidade
Audita a conformidade dos procedimentos de capacitação interna, com discrição e atenção aos detalhes, utilizando os normativos pertinentes.	SGP - Núcleo da Qualidade

Elabora Relatório de Auditoria da Qualidade, de forma organizada e objetiva, utilizando os normativos pertinentes.	SGP - Núcleo da Qualidade
Monitora a conformidade dos documentos dos treinamentos, com discrição e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes.	SGP - Núcleo da Qualidade
Monitora a conformidade dos processos de trabalho dos treinamentos, com discrição e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes.	SGP - Núcleo da Qualidade
Realiza a gestão dos riscos e oportunidades do SGQ, tempestivamente, utilizando os normativos pertinentes.	SGP - Núcleo da Qualidade
Redige, de maneira correta e imparcial, não conformidades relativas aos processos de trabalho, com base nos normativos pertinentes.	SGP - Núcleo da Qualidade
Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.	SGP - Núcleo da Qualidade, SGP - Secretária
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	SGP - Secretária, SGP - Núcleo da Qualidade

### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Outlook Web	Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.	<a href="https://correio.anac.gov.br">https://correio.anac.gov.br</a>
Portal de Serviços da ANAC	Portal da STI para solicitação de serviços online ao suporteTI.	<a href="https://servicosti.anac.gov.br/">https://servicosti.anac.gov.br/</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Nome do Documento	Tipo do Documento	Processo Administrativo
-------------------	-------------------	-------------------------

Ata de Reunião de Acompanhamento	Ata de Reunião	Monitoramento da Qualidade - Etapa Procedimental
Despacho de Indicação	Despacho	Planejamento e Execução de Auditoria Interna - SGP
Despacho de Monitoramento - Etapa Documental	Despacho	Monitoramento da Qualidade - Etapa Documental
Despacho de Monitoramento - Etapa Procedimental	Despacho	Monitoramento da Qualidade - Etapa Procedimental

## **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 Planejar a Auditoria Interna da Qualidade

Esse processo de trabalho descreve as etapas necessárias para a realização do planejamento da auditoria interna da qualidade.

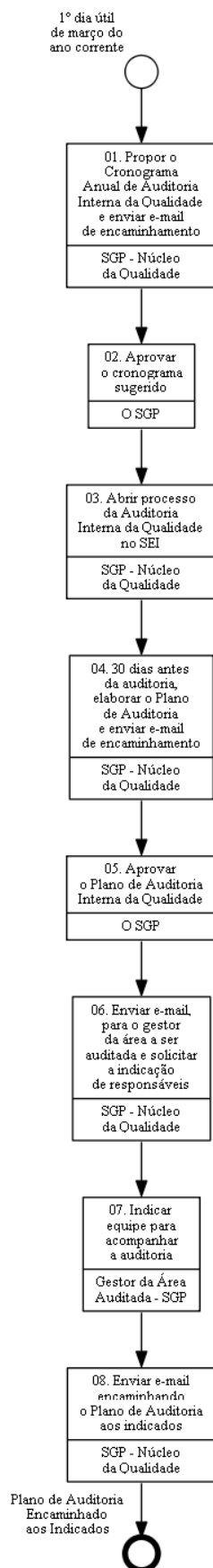
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "1º dia útil de março do ano corrente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Plano de Auditoria Encaminhado aos Indicados.

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

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Cronograma Anual de Auditoria Interna da Qualidade", "Manual do SEI", "Modelo do Plano de Auditoria Interna".

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





**01. Propor o Cronograma Anual de Auditoria Interna da Qualidade e enviar e-mail de encaminhamento**

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

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cronograma Anual de Auditoria Interna da Qualidade.

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

**02. Aprovar o cronograma sugerido**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Verificar a data e o escopo proposto para a auditoria da qualidade, informada no documento Cronograma Anual de Auditoria Interna da Qualidade e aprovar.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cronograma Anual de Auditoria Interna da Qualidade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Abrir processo da Auditoria Interna da Qualidade no SEI".

**03. Abrir processo da Auditoria Interna da Qualidade no SEI**

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

DETALHAMENTO: Abrir processo no SEI anexando cronograma aprovado.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cronograma Anual de Auditoria Interna da Qualidade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. 30 dias antes da auditoria, elaborar o Plano de Auditoria e enviar e-mail de encaminhamento".

**04. 30 dias antes da auditoria, elaborar o Plano de Auditoria e enviar e-mail de encaminhamento**

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

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

O Plano de Auditoria deve ser remetido, via mensagem eletrônica do SEI, para O SGP realizar a aprovação.

O Plano deve conter:

- cronograma da realização dos trabalhos;
- nomes dos auditores;

- escopo da auditoria; - requisitos regulamentares pertinentes.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo do Plano de Auditoria Interna.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aprovar o Plano de Auditoria Interna da Qualidade".

<b>05. Aprovar o Plano de Auditoria Interna da Qualidade</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.
DETALHAMENTO: Verificar as datas, o objetivo e o escopo propostos para a Auditoria Interna da Qualidade e aprovar. Caso o Plano de Auditoria precise de algum ajuste, O SGP deve solicitar, via e-mail, ao Núcleo da Qualidade as alterações necessárias
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Enviar e-mail, para o gestor da área a ser auditada e solicitar a indicação de responsáveis".

<b>06. Enviar e-mail, para o gestor da área a ser auditada e solicitar a indicação de responsáveis</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.
DETALHAMENTO: Enviar mensagem eletrônica no SEI informando a aprovação do Plano de Auditoria e solicitar, ao gestor da área auditada, a indicação dos responsáveis pelo seu acompanhamento.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Indicar equipe para acompanhar a auditoria".

<b>07. Indicar equipe para acompanhar a auditoria</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestor da Área Auditada - SGP.
DETALHAMENTO: Indicar, no SEI, através de um despacho, os responsáveis pelo acompanhamento da auditoria.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Planejamento e Execução de Auditoria Interna - SGP 1.1. Despacho de Indicação (Despacho)
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Enviar e-mail encaminhando o Plano de Auditoria aos indicados".

<b>08. Enviar e-mail encaminhando o Plano de Auditoria aos indicados</b>
--------------------------------------------------------------------------

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.
DETALHAMENTO: Para permitir o planejamento adequado das equipes auditadas, o Núcleo da Qualidade fará a divulgação dos planos das auditorias 01 (um) mês antes do início das mesmas, via mensagem eletrônica do SEI, para toda equipe envolvida.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Realizar Auditoria Interna da Qualidade

Realizar Auditoria interna do sistema de gestão da qualidade.

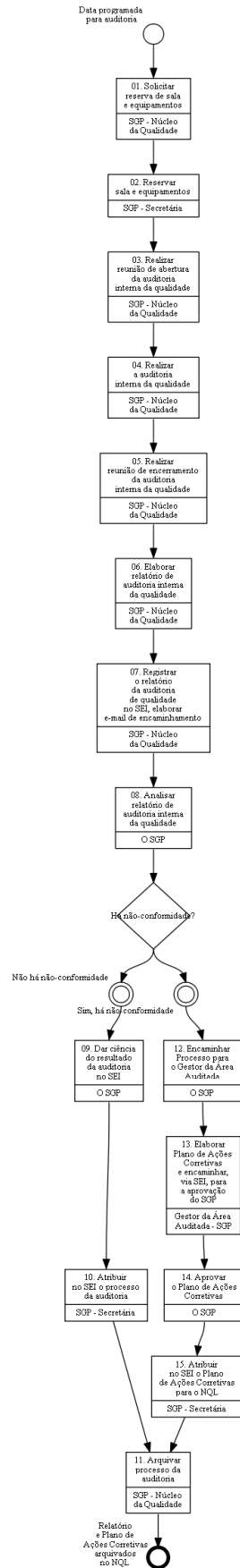
O processo contém, ao todo, 15 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Data programada para auditoria", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório e Plano de Ações Corretivas arquivados no NQL.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Audita a conformidade dos procedimentos de capacitação interna, com discrição e atenção aos detalhes, utilizando os normativos pertinentes; (2) Elabora Relatório de Auditoria da Qualidade, de forma organizada e objetiva, utilizando os normativos pertinentes; (3) Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual do SEI", "Modelo de Lista de Verificação da Auditoria", "Modelo do Plano de Auditoria Interna", "Modelo Relatório de Auditoria Interna da Qualidade".

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



### **01. Solicitar reserva de sala e equipamentos**

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

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

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

### **02. Reservar sala e equipamentos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

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

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

### **03. Realizar reunião de abertura da auditoria interna da qualidade**

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

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

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo do Plano de Auditoria Interna.

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

### **04. Realizar a auditoria interna da qualidade**

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

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

COMPETÊNCIAS:

- Audita a conformidade dos procedimentos de capacitação interna, com discrição e atenção aos detalhes, utilizando os normativos pertinentes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Lista de Verificação da Auditoria.

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

## **05. Realizar reunião de encerramento da auditoria interna da qualidade**

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

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

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Lista de Verificação da Auditoria, Modelo do Plano de Auditoria Interna.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar relatório de auditoria interna da qualidade".

## **06. Elaborar relatório de auditoria interna da qualidade**

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

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

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

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

COMPETÊNCIAS:

- Elabora Relatório de Auditoria da Qualidade, de forma organizada e objetiva, utilizando os normativos pertinentes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo Relatório de Auditoria Interna da Qualidade.

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

## **07. Registrar o relatório da auditoria de qualidade no SEI, elaborar e-mail de encaminhamento**

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



DETALHAMENTO: Deve-se realizar o registro do Relatório de Qualidade no SEI, encaminhando o relatório via e-mail aos auditados e então, tramitá-lo para a Alta Direção.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI. - Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar relatório de auditoria interna da qualidade".

<b>08. Analisar relatório de auditoria interna da qualidade</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.
DETALHAMENTO: Analisar o resultado da auditoria para verificar se os requisitos do SGQ, estão sendo cumpridos.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há não-conformidade?" seja "não há não-conformidade", deve-se seguir para a etapa "09. Dar ciência do resultado da auditoria no SEI". Caso a resposta seja "sim, há não-conformidade", deve-se seguir para a etapa "12. Encaminhar Processo para o Gestor da Área Auditada".

<b>09. Dar ciência do resultado da auditoria no SEI</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.
DETALHAMENTO: Dar ciência do resultado da auditoria da qualidade no respectivo processo do SEI, e atribuir ao NQL para arquivamento.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Atribuir no SEI o processo da auditoria".

<b>10. Atribuir no SEI o processo da auditoria</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.
DETALHAMENTO: Deve-se atribuir o processo no SEI para o Núcleo da Qualidade o Relatório de Auditoria.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI. - Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Arquivar processo da auditoria".

**11. Arquivar processo da auditoria**

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

DETALHAMENTO: Ao receber Relatório de Auditoria e o Plano de Ações Corretivas (se necessário) no SEI, estes serão arquivados no Núcleo da Qualidade (NQL). São arquivados fisicamente, em ordem cronológica, e com versão digital na pasta de rede <\\Svcd\1001\anac\SGP\NQL\02 - AUDITORIAS INTERNAS>.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**12. Encaminhar Processo para o Gestor da Área Auditada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: O SGP deverá enviar, via SEI, o processo da auditoria interna da qualidade, solicitando a elaboração do Plano de Ações Corretivas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Elaborar Plano de Ações Corretivas e encaminhar, via SEI, para a aprovação do SGP".

**13. Elaborar Plano de Ações Corretivas e encaminhar, via SEI, para a aprovação do SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestor da Área Auditada - SGP.

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

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

O Plano de Ações Corretivas deve ser enviado para aprovação do SGP, via SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Aprovar o Plano de Ações Corretivas".

**14. Aprovar o Plano de Ações Corretivas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Atribuir no SEI o Plano de Ações Corretivas para o NQL".

**15. Atribuir no SEI o Plano de Ações Corretivas para o NQL**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: Deve-se tramitar no SEI, de acordo com o artefato Manual do SEI o Plano de Ações Corretivas aprovado.

**COMPETÊNCIAS:**

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

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Manual do SEI.**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** SEI.**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "11. Arquivar processo da auditoria".

### 5.3 Realizar Reunião de Análise Crítica

#### Realizar Reunião de Análise Crítica

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

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

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

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

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



### **01. Solicitar sala de reunião e equipamentos**

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

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

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

## **02. Reservar e confirmar sala de reunião e equipamentos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

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

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

## **03. Realizar reunião de análise crítica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

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

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

- a) A situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o Sistema de Gestão da Qualidade;
- c) O desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a :
  - 1) Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
  - 2) Extensão na qual os Objetivos da Qualidade foram alcançados;
  - 3) Desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
  - 4) Não conformidades e ações corretivas;
  - 5) Resultados de monitoramento e medição;
  - 6) Resultados de auditoria;
  - 7) Desempenho de provedores externos;
  - 8) A suficiência de recursos;
  - 9) A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;

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) Necessidade de mudanças no SGQ;
- c) Necessidade de recursos.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em reuniões trimestrais, com vistas à melhoria contínua dos processos de trabalho pertencentes ao escopo do SGQ.

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

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.
DETALHAMENTO: Elaborar versão final da Ata da reunião de análise crítica. Elaborar e-mail com resultado da reunião de análise crítica e encaminhar para o SGP e aos gestores envolvidos.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ata da Reunião de Análise Crítica.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.4 Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação - Etapa Documental**

Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação

O processo contém, ao todo, 15 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Publicação do Plano Anual de Capacitação", 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: "Etapa Documental Encerrada e Processo Arquivado."

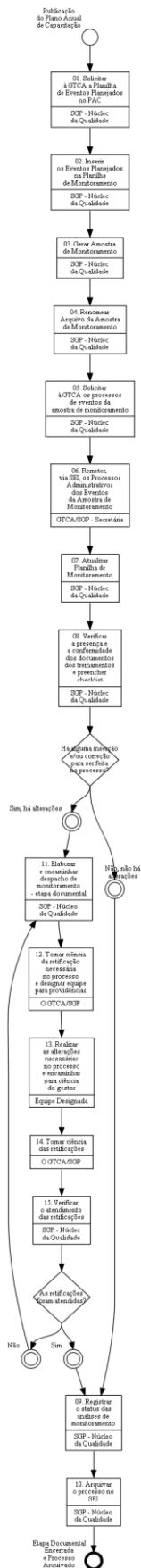
Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Equipe Designada, GTCA/SGP - Secretária, O GTCA/SGP, SGP - Núcleo da Qualidade.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Monitora a conformidade dos documentos dos treinamentos, com discrição e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes; (2) Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos; (3) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Checklist de Monitoramento dos Documentos dos Treinamentos", "Manual do SEI", "Modelo de Despacho de Monitoramento - Etapa Documental", "Padronização para Análise de Documentos".

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





### **01. Solicitar à GTCA a Planilha de Eventos Planejados no PAC**

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

DETALHAMENTO: Solicitar, via e-mail, a planilha com a relação de eventos, planejados no PAC, para monitoramento.

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

### **02. Inserir os Eventos Planejados na Planilha de Monitoramento**

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

DETALHAMENTO: Os eventos de capacitação planejados, devem ser inseridos, na aba "Base\_de\_dados" da "Planilha de Monitoramento" disponível em pasta de rede <\\Svcd1001\anac\SGP\NQL\10 - MONITORAMENTO\PLANILHAS DE PROCESSOS E AMOSTRAS>

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Gerar Amostra de Monitoramento".

### **03. Gerar Amostra de Monitoramento**

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

DETALHAMENTO: Inserir, na aba "Cálculo de amostras" da "Planilha de monitoramento", as informações "Data de início do período desejado" e "Data de término do período desejado" e, em seguida, clicar no ícone "Exibir amostra".

A "Planilha de Monitoramento" está disponível na pasta de rede <\\Svcd1001\anac\SGP\NQL\10 - MONITORAMENTO\PLANILHAS DE PROCESSOS E AMOSTRAS>.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Renomear Arquivo da Amostra de Monitoramento".

### **04. Renomear Arquivo da Amostra de Monitoramento**

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

DETALHAMENTO: Renomear a aba da planilha gerada automaticamente pela macro do Excel, seguindo o padrão "Amostra XXXX", onde XXXX corresponde ao ano. Em seguida, deve-se arrastá-la para o final do arquivo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Solicitar à GTCA os processos de eventos da amostra de monitoramento".

### **05. Solicitar à GTCA os processos de eventos da amostra de monitoramento**

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

DETALHAMENTO: Mensalmente, solicitar à GTCA, via e-mail, a relação de eventos realizados no mês anterior, que foram selecionados na amostra. Estes deverão ser remetidos, via SEI, para a SGP a fim de serem monitorados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Remeter, via SEI, os Processos Administrativos dos Eventos da Amostra de Monitoramento".

### **06. Remeter, via SEI, os Processos Administrativos dos Eventos da Amostra de Monitoramento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: Deve-se remeter, via SEI, os processos demandados pela SGP - Núcleo de Qualidade, para que seja realizado o monitoramento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Atualizar Planilha de Monitoramento".

### **07. Atualizar Planilha de Monitoramento**

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

DETALHAMENTO: Diariamente, conferir no SEI os processos recebidos e fazer a atribuição ao responsável pela análise, para em seguida atualizar a aba referente à amostra de monitoramento, pertencente à "Planilha de Monitoramento".

As informações a serem atualizadas são "responsável pela análise do processo" e "status".

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Verificar a presença e a conformidade dos documentos dos treinamentos e preencher checklist".

### **08. Verificar a presença e a conformidade dos documentos dos treinamentos e preencher checklist**

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

DETALHAMENTO: 1) Preencher o "Checklist de Monitoramento dos Documentos dos Treinamentos" para identificar a conformidade dos requisitos.

O preenchimento deste deve ser feito com base no arquivo intitulado Padronização para Análise de Documentos disponível na pasta <\\svcdf1001\ANAC\SGP\NQL\10 - MONITORAMENTO\ETAPA DOCUMENTAL >. O preenchimento mencionado requer a verificação da presença dos documentos estabelecidos pela GTCA. É necessário também analisar a conformidade dos documentos supracitados.

<p>2) Cadastrar as informações do referido checklist, clicar em “cadastro” e aguardar o término do armazenamento das informações. Quando terminar, clicar em “limpar” e salvar o formulário. Desse modo, este estará pronto para uma nova análise.</p> <p>3) Salvar o arquivo no formato PDF, utilizando o padrão “nº do processo - Nome do treinamento - Data de realização (Exemplo: 00058.504342_2017-95 - Workshop Coaching 03 e 04_05_2017). O arquivo em questão deverá ser salvo na subpasta do ano do monitoramento, disponível em &lt;\\Svcd1001\anac\SGP\NQL\10 - MONITORAMENTO&gt;.</p> <p>4) Inserir, no respectivo processo do SEI, o formulário em PDF como documento externo (nato digital) usando o nome “Formulário de Monitoramento - Etapa documental”.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitora a conformidade dos documentos dos treinamentos, com discrição e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes.</li> <li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li> <li>- Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.</li> </ul>
<p><b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Padronização para Análise de Documentos, Manual do SEI, Checklist de Monitoramento dos Documentos dos Treinamentos.</p>
<p><b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Há alguma inserção e/ou correção para ser feita no processo?" seja "não, não há alterações", deve-se seguir para a etapa "09. Registrar o status das análises de monitoramento". Caso a resposta seja "sim, há alterações", deve-se seguir para a etapa "11. Elaborar e encaminhar despacho de monitoramento - etapa documental".</p>

<p><b>09. Registrar o status das análises de monitoramento</b></p>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> Atualizar a “Planilha de Monitoramento”, inserindo o status das análises na aba do monitoramento realizado.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "10. Arquivar o processo no SEI".</p>

<p><b>10. Arquivar o processo no SEI</b></p>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> Deve-se arquivar o processo no sistema SEI, de acordo com o instruído no artefato Manual do SEI.</p>
<p><b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Manual do SEI.</p>
<p><b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.</p>

## **11. Elaborar e encaminhar despacho de monitoramento - etapa documental**

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

DETALHAMENTO: Elaborar despacho de monitoramento - etapa documental e enviar para o GTCA, solicitando a inclusão da documentação prevista no MPR em vigor, que esteja faltando, ou a correção da mesma.

O modelo de despacho está disponível na pasta <\\Svcd1001\anac\SGP\NQL\10 - MONITORAMENTO\CHECK LIST DE PROCESSOS>, com o nome "Modelo de despacho de monitoramento - etapa documental".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Despacho de Monitoramento - Etapa Documental.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Monitoramento da Qualidade - Etapa Documental
- 1.1. Despacho de Monitoramento - Etapa Documental (Despacho)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Tomar ciência da retificação necessária no processo e designar equipe para providências".

## **12. Tomar ciência da retificação necessária no processo e designar equipe para providências**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.

DETALHAMENTO: Deve-se tomar ciência da retificação necessária no processo do SEI e designar equipe da GTCA responsável por tomar as providências cabíveis.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Realizar as alterações necessárias no processo e encaminhar para ciência do gestor".

## **13. Realizar as alterações necessárias no processo e encaminhar para ciência do gestor**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Designada.

DETALHAMENTO: Efetuar as correções apontadas no despacho encaminhado pelo Núcleo da Qualidade e, em seguida, encaminhar para ciência do GTCA.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Tomar ciência das retificações".

## **14. Tomar ciência das retificações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.

DETALHAMENTO: O gestor deve tomar ciência das retificações realizadas para garantir a correção e, se necessário, ação corretiva no processo de trabalho. Em seguida o processo deve ser devolvido para o NQL/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Verificar o atendimento das retificações".

### **15. Verificar o atendimento das retificações**

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

DETALHAMENTO: Deve-se verificar o atendimento das retificações presentes no despacho encaminhado à GTCA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As retificações foram atendidas?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "09. Registrar o status das análises de monitoramento". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "11. Elaborar e encaminhar despacho de monitoramento - etapa documental".

## **5.5 Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental**

Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental.

O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Este processo deve ser executado concomitantemente à etapa documental'.

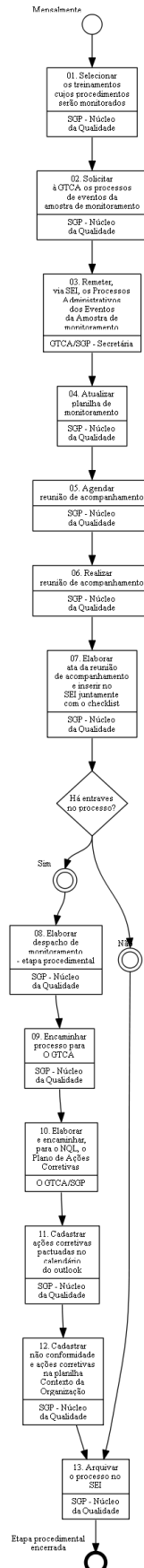
O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Etapa procedimental encerrada.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Monitora a conformidade dos processos de trabalho dos treinamentos, com discrição e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes; (2) Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos; (3) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Checklist de Monitoramento dos Processos de Trabalho dos Treinamentos", "Manual do SEI", "Modelo de Despacho de Monitoramento – Etapa Procedimental".

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





## **01. Selecionar os treinamentos cujos procedimentos serão monitorados**

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

DETALHAMENTO: Escolher até o dia 5º dia útil de cada mês, dentre os treinamentos presentes na amostra de monitoramento documental, aqueles que terão os procedimentos acompanhados. A escolha fica a critério do NQL, devendo ser consideradas as especificidades dos eventos, como localidade, modalidade, carga horária, etc. O acompanhamento supracitado consiste em verificar, com o(s) responsável(is) da GTCA pelo treinamento, a execução do processo de trabalho definido em MPR próprio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar à GTCA os processos de eventos da amostra de monitoramento".

## **02. Solicitar à GTCA os processos de eventos da amostra de monitoramento**

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

DETALHAMENTO: Mensalmente, solicitar à GTCA, via e-mail, a relação de eventos realizados, que foram selecionados na amostra. Estes deverão ser remetidos, via SEI, para a SGP a fim de serem monitorados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Remeter, via SEI, os Processos Administrativos dos Eventos da Amostra de monitoramento".

## **03. Remeter, via SEI, os Processos Administrativos dos Eventos da Amostra de monitoramento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: Deve-se remeter, via SEI, de acordo com o Manual do SEI os processos demandados pela SGP - Núcleo de Qualidade, para que seja realizado o monitoramento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar planilha de monitoramento".

## **04. Atualizar planilha de monitoramento**

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

DETALHAMENTO: Inserir, na planilha de monitoramento, a informação de quais treinamentos terão a execução dos procedimentos acompanhada.

A "Planilha de Monitoramento" está disponível na pasta de rede <\\Svcd1001\anac\SGP\NQL\10 - MONITORAMENTO\PLANILHAS DE PROCESSOS E AMOSTRAS>.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Agendar reunião de acompanhamento".

**05. Agendar reunião de acompanhamento**

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

DETALHAMENTO: Deve-se contatar, via e-mail, o responsável da GTCA pelo treinamento, visando agendar uma reunião, para realização do acompanhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Realizar reunião de acompanhamento".

**06. Realizar reunião de acompanhamento**

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

DETALHAMENTO: Deve-se realizar a reunião para verificar o atendimento aos procedimentos definidos em MPR próprio, usar o Checklist de Monitoramento dos Processos de Trabalho dos Treinamentos disponível na rede no caminho < \\svcdf1001\ANAC\SGP\NQL\10 - MONITORAMENTO\ETAPA PROCEDIMENTAL>, para este fim.

COMPETÊNCIAS:

- Monitora a conformidade dos processos de trabalho dos treinamentos, com discrição e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Monitoramento dos Processos de Trabalho dos Treinamentos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar ata da reunião de acompanhamento e inserir no SEI juntamente com o checklist".

**07. Elaborar ata da reunião de acompanhamento e inserir no SEI juntamente com o checklist**

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

DETALHAMENTO: Elaborar a ata da reunião de acompanhamento, registrando o resumo de tudo que foi observado, conversado e combinado na referida reunião, bem como anexar o Checklist de Monitoramento dos Processos de Trabalho dos Treinamentos.

COMPETÊNCIAS:

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

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Monitoramento da Qualidade - Etapa Procedimental
- 1.1. Ata de Reunião de Acompanhamento (Ata de Reunião)

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há entraves no processo?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar despacho de monitoramento - etapa procedimental". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "13. Arquivar o processo no SEI".

## **08. Elaborar despacho de monitoramento - etapa procedimental**

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

DETALHAMENTO: Deverá ser elaborado um despacho, no qual devem ser explicitados os entraves nos processos dos treinamentos, identificados na reunião de acompanhamento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Despacho de Monitoramento – Etapa Procedimental.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Monitoramento da Qualidade - Etapa Procedimental
- 1.1. Despacho de Monitoramento - Etapa Procedimental (Despacho)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar processo para O GTCA".

## **09. Encaminhar processo para O GTCA**

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

DETALHAMENTO: Enviar o processo do treinamento para O GTCA, com o despacho da etapa anterior anexado, para ciência e tomada de ações cabíveis.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Elaborar e encaminhar, para o NQL, o Plano de Ações Corretivas".

## **10. Elaborar e encaminhar, para o NQL, o Plano de Ações Corretivas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.

DETALHAMENTO: Elaborar o plano de ações corretivas, com base nos entraves identificados no processo de capacitação. O plano deve conter as seguintes informações: Ação que será tomada sobre o risco, o que será feito, quem fará, qual processo impactado, recursos necessários e data limite. O encaminhamento deve ser feito via SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Cadastrar ações corretivas pactuadas no calendário do outlook".

## **11. Cadastrar ações corretivas pactuadas no calendário do outlook**

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

DETALHAMENTO: Deve-se cadastrar ações corretivas pactuadas no calendário do Outlook para acompanhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Cadastrar não conformidade e ações corretivas na planilha Contexto da Organização".

## **12. Cadastrar não conformidade e ações corretivas na planilha Contexto da Organização**

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

DETALHAMENTO: Abrir a planilha "Contexto da Organização" disponível na rede no caminho <\\svcdf1001\ANAC\SGP\NQL\22 - GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES> e cadastrar as não conformidades e ações corretivas na aba "Riscos". As informações que deverão ser preenchidas são:

Risco

Origem

Consequência

Frequência

Severidade

Grau de atenção (preenchimento automático da planilha)

E o plano de ação elaborado pela GTCA contendo: Ação que será tomada sobre o risco, o que será feito, quem fará, qual processo impactado, recursos necessários e data limite.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Arquivar o processo no SEI".

## **13. Arquivar o processo no SEI**

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

DETALHAMENTO: Deve-se arquivar o processo no SEI, de acordo com o instruído no artefato Manual do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.6 Monitorar a Qualidade do Atendimento Prestado Aos Clientes da SGP**

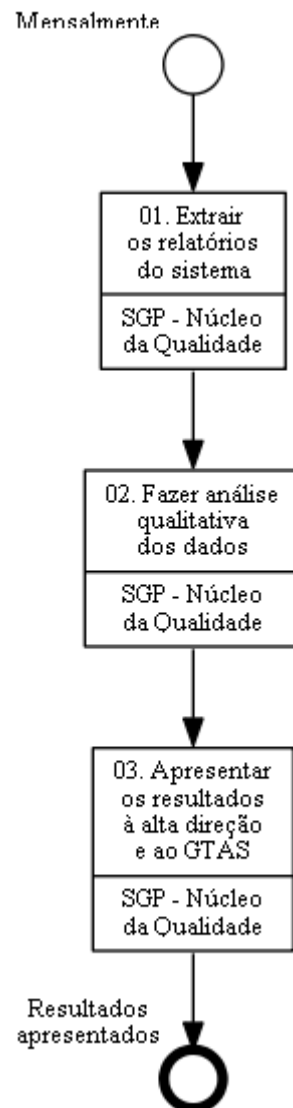
Monitorar a qualidade do atendimento prestado aos clientes da SGP

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente", 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: "Resultados apresentados".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP - Núcleo da Qualidade.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa os dados dos relatórios gerados, com imparcialidade e correção, com base em requisitos regulamentares estabelecidos; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



## 01. Extrair os relatórios do sistema

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

DETALHAMENTO: Deve-se extrair do sistema de atendimento ao usuário, conforme descrito a seguir, os relatórios relativos à quantidade de demandas e à satisfação dos usuários.

RELATÓRIO DE QUANTITATIVO DE DEMANDAS:

- 1) Abrir o Portal de Serviços ANAC, disponível na página principal da intranet (<http://intranet.anac.gov.br/>);
- 2) Acessar o sistema;
- 3) Na guia “Relatórios”, buscar em “Gerência de Incidentes/Requisição” a opção “Quantitativo”, e clicar nela;

- 4) No campo "Tipo\*", selecionar "Período de Fechamento" e, ao lado, mencionar a data de início e de fim que se pretende visualizar;
- 5) No campo "Contrato", selecionar a "opção SGP";
- 6) Para finalizar, deve-se clicar em "Gerar PDF" e, em seguida, salvar na pasta da rede do NQL, referente ao monitoramento do processo de trabalho em questão.

**RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO:**

- 1) Abrir o Portal de Serviços ANAC, disponível na página principal da intranet (<http://intranet.anac.gov.br/>);
- 2) Acessar o sistema;
- 3) Na guia "Relatórios", buscar em "Gerência de Incidentes/Requisição" a opção "Pesquisa Satisfação", e clicar nela;
- 4) No campo "Com base em qual data", selecionar "data fim (padrão)", informando ao lado as datas em "Período\*";
- 5) Em "Avaliação", selecionar a opção "todos";
- 6) Em "TOP list", selecionar "todos";
- 7) Em "Contrato", selecionar "SGP";
- 8) Para finalizar, deve-se clicar em "Gerar PDF" e, em seguida, salvar na pasta da rede do NQL, referente ao monitoramento do processo de trabalho em questão.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Fazer análise qualitativa dos dados".

## **02. Fazer análise qualitativa dos dados**

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

DETALHAMENTO: Fazer a análise qualitativa dos dados presentes nos relatórios extraídos do sistema de atendimento, para reportar à Alta Direção.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Analisa os dados dos relatórios gerados, com imparcialidade e correção, com base em requisitos regulamentares estabelecidos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Apresentar os resultados à alta direção e ao GTAS".

## **03. Apresentar os resultados à alta direção e ao GTAS**

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

DETALHAMENTO: Apresentar, via e-mail e SEI, os resultados da análise qualitativa dos dados para a Alta Direção e para o Gerente Técnico de Assessoramento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.7 Estabelecer a Sistemática para Saídas Não Conformes e Ação Corretiva

Esse processo visa estabelecer a sistemática para saídas não conformes, essas saídas são todos os produtos ou serviços recebidos e/ou gerados pela Organização que não atendem aos requisitos especificados para ele (de clientes, de compras, legais, regulamentares, especificações, entre outras). Pode-se envolver nessa definição:

1. Falha na inspeção de recebimento de materiais e serviços providos externamente;
2. Devolução de material;
3. Saídas não conformes dos processos.

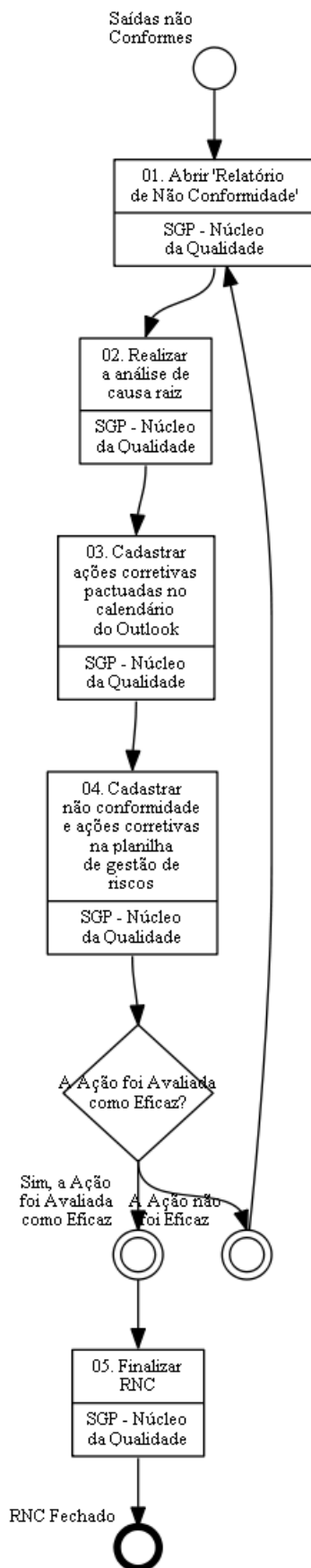
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Saídas não Conformes", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "RNC Fechado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP - Núcleo da Qualidade.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Redige, de maneira correta e imparcial, não conformidades relativas aos processos de trabalho, com base nos normativos pertinentes.

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





## 01. Abrir "Relatório de Não Conformidade"

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

DETALHAMENTO: Abrir um formulário Relatório de não conformidade, indicando a origem da não conformidade detectada. Após a abertura, o responsável da área deve fazer uma análise da consequência e da abrangência do problema encontrado e planejar uma ação de correção, a fim de agir imediatamente sobre o mesmo.

A planilha "RNC" está disponível na rede no caminho <\\svcdf1001\ANAC\SGP\NQL\22 - GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES>

COMPETÊNCIAS:

- Redige, de maneira correta e imparcial, não conformidades relativas aos processos de trabalho, com base nos normativos pertinentes.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar a análise de causa raiz".

## 02. Realizar a análise de causa raiz

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

DETALHAMENTO: Para cada não conformidade detectada, deve ser realizada a análise de causa raiz, com os gestos da área responsável pelo processo de trabalho, a fim de eliminar a não conformidade, ou outra situação indesejável. Com base nestas informações, deve ser proposta a ação corretiva para eliminar a causa da não conformidade, evitando que a mesma volte a ocorrer. No Plano de Ação do RNC, é necessário que conste o responsável e o prazo para a implementação para que as ações possam ser monitoradas. Além disso, é necessário verificar se alguma documentação do SGQ precisará ser revisada em decorrência da(s) ação(ões) corretiva(s) proposta(s).

A planilha "RNC" está disponível na rede no caminho <\\svcdf1001\ANAC\SGP\NQL\22 - GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES>

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Cadastrar ações corretivas pactuadas no calendário do Outlook".

## 03. Cadastrar ações corretivas pactuadas no calendário do Outlook

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

DETALHAMENTO: Cadastrar ações corretivas pactuadas no calendário do Outlook para acompanhamento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Cadastrar não conformidade e ações corretivas na planilha de gestão de riscos".

#### **04. Cadastrar não conformidade e ações corretivas na planilha de gestão de riscos**

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

DETALHAMENTO: Efetuar o cadastro da não conformidade e das ações corretivas na planilha de gestão de riscos.

A planilha de gestão de risco está disponível na rede no caminho

<\\Svcd1001\anac\SGP\NQL\22 - GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES>

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Ação foi Avaliada como Eficaz?" seja "sim, a Ação foi Avaliada como Eficaz", deve-se seguir para a etapa "05. Finalizar RNC". Caso a resposta seja "A Ação não foi Eficaz", deve-se seguir para a etapa "01. Abrir "Relatório de Não Conformidade".

#### **05. Finalizar RNC**

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

DETALHAMENTO: Quando não aplicável ou quando a ação proposta for eficaz, o formulário Relatório de Não Conformidade deve ser finalizado como eficaz, e o registro armazenado, conforme o Manual da Qualidade da SGP.

A planilha "RNC" está disponível na rede no caminho <\\svcd1001\ANAC\SGP\NQL\22 - GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES>.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.8 Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ

Efetuar a gestão de riscos e oportunidades do SGQ

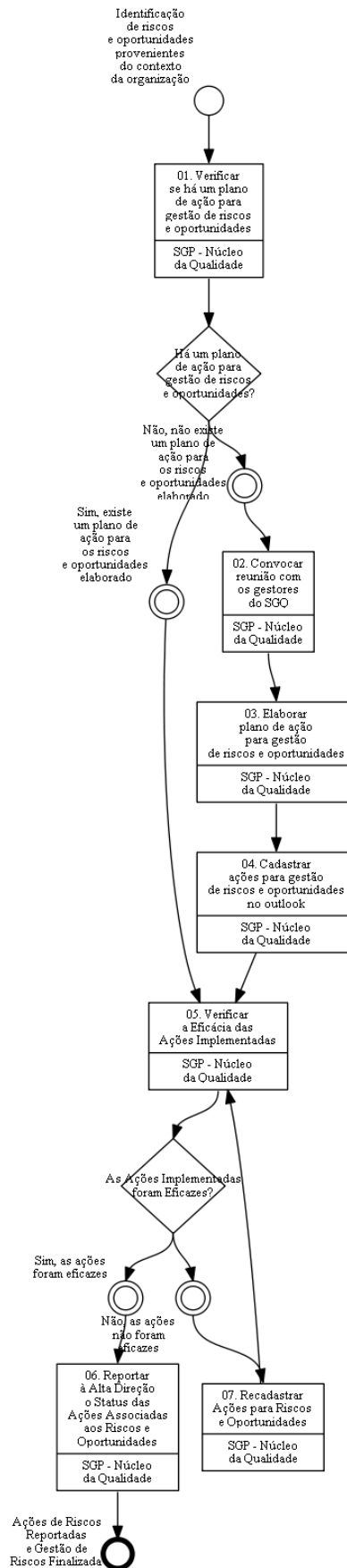
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Identificação de riscos e oportunidades provenientes do contexto da organização", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Ações de Riscos Reportadas e Gestão de Riscos Finalizada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP - Núcleo da Qualidade.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Realiza a gestão dos riscos e oportunidades do SGQ, tempestivamente, utilizando os normativos pertinentes.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Planilha Contexto da Organização".

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



### **01. Verificar se há um plano de ação para gestão de riscos e oportunidades**

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

DETALHAMENTO: Consultar a planilha “Contexto da Organização”, para verificar se o risco/oportunidade de melhoria é proveniente de auditorias/monitoramentos. Caso contrário, se for proveniente do Planejamento Estratégico da SGP ou do mapeamento dos processos de trabalho, será necessário elaborar um plano para o mesmo, em conjunto com os gestores envolvidos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há um plano de ação para gestão de riscos e oportunidades?" seja "sim, existe um plano de ação para os riscos e oportunidades elaborado", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar a Eficácia das Ações Implementadas". Caso a resposta seja "não, não existe um plano de ação para os riscos e oportunidades elaborado", deve-se seguir para a etapa "02. Convocar reunião com os gestores do SGQ".

### **02. Convocar reunião com os gestores do SGQ**

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

DETALHAMENTO: Entrar em contato com o SGP, e os gestores envolvidos e verificar disponibilidade de agenda, Após, isto deve-se formalizar o convite via Outlook.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar plano de ação para gestão de riscos e oportunidades".

### **03. Elaborar plano de ação para gestão de riscos e oportunidades**

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

DETALHAMENTO: Deve-se preencher/atualizar a planilha “Contexto da Organização” no ato da implementação da gestão de riscos, sempre que o escopo do SGQ for ampliado ou um processo de trabalho pertencente ao mesmo for alterado.

A planilha “contexto da organização” está disponível na rede no caminho <\\svcdf1001\ANAC\SGP\NQL\22 - GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES>.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza a gestão dos riscos e oportunidades do SGQ, tempestivamente, utilizando os normativos pertinentes.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Cadastrar ações para gestão de riscos e oportunidades no outlook".

### **04. Cadastrar ações para gestão de riscos e oportunidades no outlook**

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

DETALHAMENTO: Cadastrar ações para gestão de riscos e oportunidades conforme frequência estabelecida.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Verificar a Eficácia das Ações Implementadas".

## **05. Verificar a Eficácia das Ações Implementadas**

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

DETALHAMENTO: Verificar com os gestores responsáveis pelo processo de trabalho, se as ações para riscos e oportunidades estabelecidas foram implementadas e, caso positivo, se foram eficazes.

Atenção: A eficácia deve ser verificada cerca de 1(um) mês após o prazo de implementação. A planilha "contexto da organização" está disponível na rede no caminho <\\svcdf1001\ANAC\SGP\NQL\22 - GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES>.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza a gestão dos riscos e oportunidades do SGQ, tempestivamente, utilizando os normativos pertinentes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha Contexto da Organização.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As Ações Implementadas foram Eficazes?" seja "sim, as ações foram eficazes", deve-se seguir para a etapa "06. Reportar à Alta Direção o Status das Ações Associadas aos Riscos e Oportunidades". Caso a resposta seja "não, as ações não foram eficazes", deve-se seguir para a etapa "07. Recadastrar Ações para Riscos e Oportunidades".

## **06. Reportar à Alta Direção o Status das Ações Associadas aos Riscos e Oportunidades**

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

DETALHAMENTO: Reportar à Alta Direção, via mensagem eletrônica, o status das ações associadas aos riscos e oportunidades sempre que uma ação for concluída.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **07. Recadastrar Ações para Riscos e Oportunidades**

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

DETALHAMENTO: Recadastrar ações para riscos e oportunidades na planilha "contexto da organização", atualizar plano de ação para gestão de riscos e oportunidades conforme necessidade. Pactuar prazos com a Alta Direção.

A planilha "contexto da organização" está disponível na rede no caminho <\\svcdf1001\ANAC\SGP\NQL\22 - GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES>

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Verificar a Eficácia das Ações Implementadas".



## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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