
Aprovação: Portaria nº 2.000/SPO, de 1º de julho de 2019.

Assunto: Guia para implementação e manutenção do sistema de garantia da qualidade em CIAC

Origem: SPO

1. OBJETIVO

1.1. Esta IS tem por objetivos:

- a) estabelecer procedimentos para a implementação e manutenção de um sistema de garantia da qualidade (SGQ), informações e um método aceitável para a elaboração e alteração de um MGQ que disponha de todas as informações relacionadas para o cumprimento dos requisitos de certificação de um CIAC, conforme as seções 141.21 e 141.29 do RBAC nº 141; e
- b) estabelecer procedimentos para que o gestor responsável identifique e designe um gerente da qualidade (GQ), considerando a qualificação requerida para o bom desempenho das atribuições inerentes à função.

2. REVOGAÇÃO

2.1. Não aplicável.

3. FUNDAMENTOS

3.1 A Resolução nº 30, de 21 de maio de 2008, institui em seu Art. 14, a Instrução Suplementar – IS, norma suplementar de caráter geral, editada pelo Superintendente da área competente, objetivando esclarecer, detalhar e orientar a aplicação de requisito previsto em RBAC ou RBHA.

3.2 O administrado que pretenda, para qualquer finalidade, demonstrar o cumprimento de requisito previsto em RBAC ou RBHA, poderá:

- a) adotar os meios e procedimentos previamente especificados em IS; ou
- b) apresentar meio ou procedimento alternativo devidamente justificado, exigindo-se, nesse caso, a análise e concordância expressa do órgão competente da ANAC.

3.3 O meio ou procedimento alternativo mencionado no item 3.2 (b) desta IS deve garantir nível de segurança igual ou superior ao estabelecido pelo requisito aplicável ou concretizar o objetivo do procedimento normalizado em IS.

- 3.4 A IS não pode criar novos requisitos ou contrariar requisitos estabelecidos em RBAC ou outro ato normativo.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1. Para os efeitos desta IS são válidas as definições listadas no RBAC nº 141, RBAC nº 01, e as seguintes definições:
- 4.1.1. **garantia da qualidade** são todas as ações planejadas e sistemáticas necessárias para prover confiança adequada de que um produto ou serviço atenda aos requisitos definidos da qualidade;
- 4.1.2. **manual de garantia da qualidade (MGQ)** significa documento, em papel ou mídia eletrônica, que tem por objetivo formalizar e divulgar a metodologia de abordagem do SGQ no CIAC; e
- 4.1.3. **sistema de garantia da qualidade (SGQ)** significa um conjunto sistemático de atividades planejadas que a organização realiza a fim de demonstrar o compromisso com a qualidade e a satisfação do usuário.

5. DESENVOLVIMENTO DO ASSUNTO

5.1. Disposições iniciais

- 5.1.1. A finalidade do SGQ é aumentar a conscientização do CIAC sobre seus deveres e comprometimento em atender às necessidades e expectativas de seus clientes e partes interessadas, alcançando a satisfação em suas atividades de treinamento. Essa satisfação é atingida garantindo-se que a instrução ministrada atinja os objetivos propostos e que todos os procedimentos do CIAC se mantenham de acordo com os requisitos estabelecidos no RBAC nº 141.
- 5.1.2. Assim, o SGQ objetiva avaliar e melhorar processos e procedimentos relacionados com as atividades de treinamento do CIAC por meio da identificação, prevenção, ou mesmo, minimização de questões relacionadas com suas atividades de instrução. Ao mesmo tempo permite verificar a adesão a padrões de qualidade e requisitos técnicos aplicáveis durante o desenvolvimento dessas atividades por meio de pontos de verificação e controles estabelecidos.
- 5.1.3. Como requerido pela seção 141.29 do RBAC nº 141, o SGQ é a formulação e reunião de políticas, processos, procedimentos e recursos requeridos e associados com a condução das atividades de treinamento do CIAC, que atinjam e mantenham os mais elevados padrões de qualidade e requisitos técnicos aplicáveis. Os processos e procedimentos configuram-se como medidas de controle de qualidade que servem como guia para a condução de tais atividades, assim como referências para verificação da efetividade e adequação dos processos do CIAC.

- 5.1.4. Determinadas instruções e procedimentos que orientem os integrantes do CIAC no desempenho adequado de suas atividades, assim como determinam suas obrigações e responsabilidades, podem estar dispostos no MIP sem prejuízo da elaboração do MGQ, desde que haja a devida correlação do(s) processo(s) e/ou procedimento(s).
- 5.1.5. O(s) auditor(es) selecionado(s) para o programa de auditorias independentes não pode(m) estar envolvido(s) com as áreas ou atividades a serem auditadas. Não é proibido utilizar auditores do próprio CIAC para a realização das auditorias independentes, no entanto, o CIAC deve garantir, por meio de procedimentos apropriados, que as pessoas diretamente responsáveis pelas áreas a serem auditadas não sejam selecionadas como parte da equipe de auditoria.
- 5.1.6. Caso sejam utilizados auditores de um departamento de qualidade independente ou mesmo haja a contratação de outro CIAC ou pessoa para desempenhar tal atividade, conforme o parágrafo 141.29(b)(3) do RBAC nº 141, tal condição deve estar claramente disposta no MGQ.
- 5.1.7. O CIAC deve adaptar as orientações aqui propostas conforme a complexidade das suas atividades.
- 5.2. **Manual de garantia da qualidade**
- 5.2.1. Determinadas partes do MGQ são textuais, ou seja, trazem termos e/ou afirmações para atendimento aos requisitos aplicáveis. No entanto, a formatação do MGQ pode trazer tabela de referência e/ou outro meio que elenque toda cadeia de eventos, ou seja, os processos e procedimentos em ordem lógica que culminem e/ou contribuam para a execução das atividades de instrução do CIAC e que atinjam o objetivo do SGQ.
- 5.2.1.1. A proposta de formatação acima visa facilitar o uso do MGQ por parte dos funcionários do CIAC e favorece possíveis revisões dos processos e procedimentos associados de forma prática e independente.
- 5.2.2. A edição dos processos e procedimentos no MGQ e de algum outro documento associado deve evitar a cópia dos requisitos regulamentares, devendo dispor ações e/ou tarefas existentes para cumprimento da condição ou informação dos requisitos do RBAC nº 141 e desta IS. Desta forma, preferencialmente, os textos a serem elaborados para compor os procedimentos devem, ao menos, destacar os seguintes elementos:
- o que deve ser feito (em termos de procedimento, para atingir o requisito regulamentar);
 - por quem (classe de funcionário que desempenhará o procedimento);
 - como (etapas e tarefas a serem desempenhadas no procedimento); e
 - em qual oportunidade/momento tal(is) procedimento(s) deve(m) ser desempenhado(s) (etapa lógica dentro da cadeia de atividades da organização).
- 5.2.3. O MGQ deve contar com lista de páginas efetivas e controle de revisão.

- 5.2.4. Como parte do SGQ, o CIAC deve elaborar um MGQ que possua, no mínimo, os seguintes elementos:
- I - Política da qualidade;
 - II - Escopo do SGQ;
 - III - Programa de auditoria independente da qualidade;
 - IV - Revisão e análise crítica da qualidade por parte da alta direção; e
 - V - Registros do SGQ.
- 5.2.5. Com o propósito de promover a implementação do SGQ de modo compatível com os diferentes contextos do CIAC, o sistema deve ser adequado ao porte de cada organização e à complexidade das atividades desenvolvidas.
- 5.2.6. Ressalta-se que o escopo do SGQ deve abranger todas as atividades do CIAC aprovadas ou autorizadas pela ANAC, assim como processos e procedimentos associados a elas. Quaisquer modificações nas atividades devem desencadear a revisão do SGQ e sua adequação, conforme necessário.
- 5.2.7. O CIAC pode considerar informações e subsídios do SGSO, conforme seção 141.27 do RBAC nº 141, para a elaboração do SGQ.
- 5.2.8. Visando o atendimento da seção 141.29 do RBAC nº 141, a elaboração do MGQ deve considerar, para cada ponto do item 5.2.4 desta IS, os elementos elencados nos subitens abaixo.
- 5.2.8.1. Elemento I - Política da qualidade. Deve ser considerada a definição de uma política de qualidade, que:
- seja apropriada ao propósito e ao contexto do CIAC e seja um descritivo que tenha como objetivo orientar, guiar e influenciar a forma com que as atividades do CIAC são conduzidas;
 - inclua o comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis e com a melhoria contínua da eficácia da instrução;
 - seja comunicada, entendida e aplicada por todo CIAC;
 - esteja disponível e seja mantida como informação documentada para partes interessadas pertinentes, como apropriado;
 - apresente o(s) meio(s) que o CIAC utiliza para garantir o cumprimento da política de qualidade proposta; e
 - proveja uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade.
- 5.2.8.2. Elemento II - Escopo do SGQ. Deve ser considerada a definição do escopo do SGQ onde:

- a) o escopo seja a delimitação do alcance do SGQ do CIAC;
- b) haja definição das localizações físicas, CIAC satélite(s), setores e respectivos processos e procedimentos auditados. Somente um MGQ é aplicável a toda organização;
- c) haja definição de ciclo calendárico periódico de atividades de qualidade previstas distintas àquelas associadas com o programa de auditoria independente de qualidade, tais como, aquelas dispostas para o próprio SGQ em geral e para o MIP. Exemplo: capacitação inicial e periódica de instrutores e atividades acerca dos registros do SGQ; e
- d) haja definição dos cursos oferecidos ao público do CIAC, assim como os respectivos processos e procedimentos associados.

5.2.8.3. Elemento III - Programa de auditoria independente da qualidade.

5.2.8.3.1. Deve haver um programa que contemple auditorias independentes para garantir os seguintes objetivos:

- a) monitoramento dos resultados e o cumprimento dos objetivos da instrução;
- b) monitoramento da integridade das avaliações; e
- c) monitoramento do cumprimento e da idoneidade dos processos e procedimentos.

5.2.8.3.2. O programa deve considerar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) escopo e calendário das auditorias;
- b) procedimentos de planejamento e preparação das auditorias;
- c) procedimentos de auditoria; e
- d) procedimentos de relatórios e registros de não conformidades.

5.2.8.3.3. O escopo e o calendário das auditorias deve considerar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) a definição de localizações físicas, CIAC satélites, setores e respectivos processos e procedimentos auditados;
- b) a definição de ciclo calendárico periódico de auditorias que permita revisão e flexibilidade para consideração de auditorias não programadas no caso identificação de tendências negativas, assim como o acompanhamento de discrepâncias e não-conformidades identificadas como resultantes das mesmas; e
- c) o CIAC só poderá ministrar instrução se uma auditoria de todo o SGQ tiver sido realizada nos últimos 12 meses calendáricos.

Nota: instruções eventualmente ministradas, para além do período de 12 meses calendários da realização da última auditoria, sujeitará o CIAC a providências administrativas da ANAC, porém não necessariamente invalidará as instruções realizadas no período, caso a ANAC entenda que seja provável que o nível de qualidade da instrução não tenha sofrido deterioração significativa.

5.2.8.3.4. Os procedimentos de planejamento e preparação das auditorias deve considerar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) a designação do líder e equipe da(s) auditoria(s);
- b) a definição e registro dos objetivos, escopo e critérios específicos da(s) auditoria(s);
- c) o estabelecimento de contato inicial com a(s) parte(s) auditada(s);
- d) a análise crítica de documentos de qualidade, dos processos e procedimentos da parte auditada, e de registros pertinentes para determinação de adequação e viabilidade da auditoria; e
- e) a preparação do plano da auditoria, documentos de trabalho e a designação de trabalho para a equipe.

5.2.8.3.5. Os procedimentos de auditoria devem considerar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) a condução da reunião de abertura para explicação sobre o escopo e comunicações durante a auditoria, assim como para confirmações acerca do seu planejamento e preparação;
- b) a disposição sobre funções, responsabilidades e informações gerais de ambas as partes no que tange ao andamento da auditoria;
- c) a disposição sobre os meios de coleta, verificação e registro de informações e dados, considerando-se:
 - I - entrevistas e conversações;
 - II - análise quantitativa e qualitativa de documentos e registros, sua avaliação e revisão;
 - III - preservação de documentos; e
 - IV - observação das atividades relacionadas com o processo e procedimentos em questão entre outros diversos meios;
- d) o registro, por meio de indicadores de desempenho determinados, dos dados relacionados aos índices utilizados para monitorar as características do sistema; e
- e) a preparação sobre conclusões da auditoria e condução de reunião de encerramento, considerando recomendações e ações de acompanhamento, caso especificado pelos objetivos da auditoria.

- 5.2.8.3.6. Os procedimentos de relatórios e registros de não conformidades deve considerar, no mínimo, os seguintes aspectos:
- a) a definição de um responsável pela preparação do relatório da auditoria;
 - b) a definição das partes e elementos do relatório, considerando, como exemplo tais pontos:
 - I - objetivos da auditoria;
 - II - escopo;
 - III - período coberto da auditoria;
 - IV - identificação da parte auditada;
 - V - identificação da chefia e equipe de auditoria;
 - VI - datas, locais;
 - VII - critérios específicos da auditoria;
 - VIII - constatações; e
 - IX - conclusões; dentre outros;
 - c) a aprovação e distribuição do relatório da auditoria;
 - d) a conclusão da auditoria; e
 - e) a conservação dos documentos e registros da auditoria.
- 5.2.8.4. Elemento IV - Revisão e análise crítica da qualidade por parte da alta direção.
- 5.2.8.4.1. Um processo da alta direção de revisão e análise crítica que assegure que medidas corretivas e preventivas apropriadas devem ser adotadas em resposta aos resultados dos processos e procedimentos de garantia de qualidade adotados.
- 5.2.8.4.2. O processo deve ser suportado por um sistema de relatórios de retroalimentação da qualidade.
- 5.2.8.4.3. O processo acima mencionado deve considerar, no mínimo, os seguintes aspectos:
- a) a identificação e registro de discrepâncias, não-conformidades e evidências necessárias para substanciar tais resultados das conclusões das auditorias independentes;
 - b) a criação ou recomendação de soluções às discrepâncias e/ou não-conformidades resultantes das conclusões das auditorias independentes por meio de métodos de reportes estabelecidos;

- c) a verificação da implementação das soluções considerando-se prazos razoavelmente estabelecidos;
- d) o reporte direto à(s) área(s) envolvida(s) das ações decorrentes das conclusões da auditoria independente e seu monitoramento;
- e) a análise dos indicadores de desempenho obtidos e dos índices de monitoramento de qualidade;
- f) a análise abrangente, sistemática e documentada de políticas, processos, procedimentos e ações decorrentes das conclusões das auditorias independentes que garanta a identificação, o registro e o tratamento das propostas de melhorias;
- g) a verificação da eficácia das ações corretivas, preventivas ou de melhoria decorrentes das auditorias independentes de maneira documentada e rastreável, considerando-se inclusive os prazos; e
- h) a revisão e melhoria contínua das políticas, processos e procedimentos do SGQ por meio da utilização das informações e registros disponíveis.

5.2.8.5. Elemento V - Registros do SGQ.

- 5.2.8.5.1. Deve haver a descrição de um processo que defina os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos dados de qualidade de forma clara, precisa, completa e facilmente acessível.
- 5.2.8.5.2. Deve haver a constituição de um sistema de informação essencial que permita a análise e determinação da causa raiz de condições e/ou não-conformidades a fim de determinar as áreas onde pode ocorrer falhas ou o não cumprimento de requisitos para que sejam tomadas as ações necessárias.
- 5.2.8.5.3. O relatório final das auditorias independentes realizadas no CIAC deve ser emitido até 1 mês calendárico depois do fim do ciclo das auditorias independentes.
- 5.2.8.5.4. Os dados relevantes para o SGQ, assim como o relatório final das auditorias independentes realizadas, devem ser mantidos no CIAC por, no mínimo, 60 meses calendáricos.
- 5.2.8.5.5. O CIAC deve disponibilizar à ANAC os registros do SGQ, sempre que solicitado.

5.3. **Relatório do SGQ**

- 5.3.1. O CIAC deve encaminhar relatório das auditorias independentes à GTOF por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) no site da ANAC: <https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/protocolo-eletronico/>
- 5.3.2. Para envio do relatório, deverá ser escolhido no SEI o tipo de processo: **CERTIFICAÇÃO RBAC 141: Relatório de SGQ**, e documento: **RBAC 141 –**

Relatório de SGQ. Não será aceito o envio dos relatórios por outro meio, sendo o modelo disposto no SEI! aquele previsto para uso pelo CIAC.

5.3.3. Apenas o gestor responsável, o gerente da qualidade ou um terceiro devidamente indicado em instrumento de procuração podem encaminhar o relatório das auditorias independentes por meio do SEI!.

5.3.4. Um relatório deve ter sido encaminhado nos últimos 13 meses calendáricos para que o CIAC possa ministrar instrução prevista nas suas EI.

Nota: instruções eventualmente ministradas, para além do período de 13 meses calendáricos do envio do último relatório, sujeitará o CIAC a providências administrativas da ANAC, porém não necessariamente invalidará as instruções realizadas no período, caso a ANAC entenda que seja provável que o nível de qualidade da instrução não tenha sofrido deterioração significativa.

5.3.5. Caso o CIAC necessite retificar alguma informação constante em um relatório encaminhado à ANAC, este deverá encaminhar um novo relatório referente ao período a ser corrigido.

5.3.6. Registros dessas auditorias independentes que contenham informações sobre não-conformidades regulamentares que tenham sido identificadas e resolvidas pelo próprio CIAC, antes de uma fiscalização da ANAC, não serão objetos de autos de infração, em acordo com o § 2º do art. 88-I da Lei nº 7.565/1986 (CBA).

5.3.7. O não envio das informações requeridas nos prazos estabelecidos pode indicar falha no gerenciamento da qualidade por parte do CIAC, podendo levar à suspensão de instruções autorizadas nas especificações de instrução.

5.4. **Crítérios para designação do gerente da qualidade**

5.4.1. O CIAC deve designar um profissional que possua competências específicas para lidar com a implementação e execução do SGQ do CIAC para a função de gerente da qualidade.

5.4.2. Para atender ao disposto na seção 141.61(o) do RBAC nº 141, o candidato a gerente da qualidade deve evidenciar à ANAC ter participado com aproveitamento em cursos da área de gestão da qualidade.

5.4.3. Os cursos listados abaixo, ou similares, são considerados aceitáveis pela ANAC:

- a) graduação ou pós-Graduação reconhecida pelo MEC na área de gestão da qualidade; e
- b) curso de gestão da qualidade ou auditoria da qualidade que compreenda a NBR ISO 9001 atualizada ou norma que vier a substituí-la.

6. APÊNDICES

6.1. Apêndice A – Modelo de Manual de Garantia da Qualidade.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 7.1. O SGQ é dispensável ao CIAC que ministra apenas curso prático para piloto de balão livre, curso prático para piloto de planador, curso prático para licença de piloto privado e/ou curso prático de piloto aerodesportivo.
- 7.2. O modelo de MGQ constante no Apêndice A contempla as disposições previstas nesta IS. Sua utilização é recomendada, sendo permitido ao CIAC a utilização de formato e conteúdo próprios, desde que contemple todas as disposições contidas nesta IS e no RBAC nº 141.
- 7.3. No caso de revisões do MGQ, o mesmo deverá ser encaminhado à ANAC conforme procedimentos e formulários previstos na IS nº 141-004.
- 7.4. Conforme previsto na seção 141.29 do RBAC nº 141, o requerente ou detentor de certificado de CIAC deverá possuir um SGQ implementado.
- 7.5. A entrada em vigor de um MGQ não depende de aprovação prévia da ANAC.
- 7.6. Quaisquer emendas realizadas no MGQ devem ser encaminhadas à ANAC em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos antes da data prevista para sua entrada em vigor, que deve estar explícita no MGQ.
- 7.7. Uma vez encaminhado o MGQ, o CIAC terá mais 6 meses calendários para realizar a sua primeira atividade de auditoria independente segundo esta IS.
- 7.8. O CIAC que possuir uma certificação ISO 9001 que abranja os cursos requeridos pelo RBAC nº 141 não precisa atender os procedimentos desta IS e será considerado como tendo um SGQ implementado para efeitos de cumprimento da seção 141.29 do RBAC nº 141, bastando apenas demonstrar que a sua certificação está e esteve válida durante os períodos em que ministrou instruções.
- 7.8.1. O manual da qualidade produzido no âmbito da certificação ISO 9001 vale como MGQ e deve ser encaminhado para a ANAC, assim como suas emendas em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos antes da data prevista para sua entrada em vigor, em cumprimento ao parágrafo 141.29(d) do RBAC nº 141.
- 7.8.2. As renovações periódicas da certificação ISO 9001 devem ser reportadas à ANAC, em cumprimento ao parágrafo 141.29(c)(1)(ii) do RBAC nº 141.
- 7.9. Os casos omissos serão dirimidos pela SPO.
- 7.10. Esta IS entra em vigor na data de sua publicação.

APÊNDICE A – MODELO DE MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

- A1 Recomenda-se que seja adotado o presente modelo de MGQ pelo CIAC, preenchendo os campos conforme necessário. O CIAC poderá adotar um formato próprio, desde que contemple todas as disposições contidas nesta IS e no RBAC nº 141.
- A2 O CIAC é encorajado a elaborar um MGQ que aprofunde e detalhe seu SGQ sem se limitar ao modelo proposto neste Apêndice.
- A3 Não é necessário incluir no MGQ a previsão de envio dos relatórios à ANAC. Tal previsão já consta no RBAC nº 141 e nesta IS.
- A4 Não é necessário incluir no MGQ a comprovação de vínculo do GQ com o CIAC.
- A5 Recomenda-se que o CIAC apresente a correlação entre seu SGSO e seu SGQ.

[NOME DO CIAC]
[CNPJ]

LOGOTIPO
(se houver)

MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)

Revisão [00], de [dia] de [mês] de [ano]

– ÍNDICE –

Termo de Aprovação do MGQ e de Designação do GQ	
Termo de Responsabilidade do Gerente da Qualidade (GQ)	
1. Introdução	
2. Política da qualidade	
3. Escopo do SGQ	
4. Programa de Auditoria da qualidade	
5. Processo de revisão e análise crítica de qualidade por parte da alta direção	
6. Registros do SGQ.....	

TERMOS DE APROVAÇÃO DO MGQ E DE DESIGNAÇÃO DO GERENTE DA QUALIDADE

Eu, _____, na qualidade de Gestor(a) Responsável pela(o) **[NOME DO CIAC]**, aprovo o presente Manual de Garantia da Qualidade (MGQ), Revisão nº **[NÚMERO DA REVISÃO]**, desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos na seção 141.29 do RBAC 141.

Considera-se DD/MM/AAAA como data de entrada em vigor deste MGQ e sua validade é indeterminada a partir desta aprovação, devendo as atualizações serem comunicadas à ANAC com antecedência necessária à sua aceitação, antes de sua incorporação às atividades da(o) **[NOME DO CIAC]**, em conformidade ao estabelecido na seção 141.29(d) do RBAC 141.

Para assumir a função de Gerente da Qualidade, designo o(a) Sr(a). _____, o qual, a partir desta aprovação, será responsável individualmente e ponto focal para a implantação e condução do SGQ de nossa empresa em acordo com este manual. Declaro que o mesmo possui qualificação necessária para assumir o cargo.

[Local, data]

[Assinatura e nome do(a) Gestor(a) Responsável]

TERMOS DE RESPONSABILIDADE DO GERENTE DA QUALIDADE (GQ)

Eu, _____, CPF _____ na qualidade de Gerente da Qualidade pela(o) **[NOME DO CIAC]**, declaro que:

- 1) Tenho acesso direto ao Gestor Responsável; e
- 2) Tenho acesso aos dados e informações necessários ao exercício de minhas responsabilidades.
- 3) Comprometo-me a cumprir com minhas responsabilidades no exercício da minha função conforme seções 141.29; 141.61(o) do RBAC 141 e IS 141-006.

[Local, data]

[Assinatura e nome do(a) Gerente de Qualidade (GQ)]

1. INTRODUÇÃO (OPCIONAL)

1.1 OBJETIVOS DO MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

Não há modelo pré-definido para este item do manual, pois cada CIAC possui políticas específicas em relação às suas particularidades. Sugerimos apresentar neste item a formalização resumida dos objetivos (metas) e compromissos assumidos do SGQ perante ANAC.

1.2 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

[RAZÃO SOCIAL DO CIAC] [NOME FANTASIA DO CIAC]	
CNPJ:	XX.XXX.XXX/0001-XX
Autorização ANAC:	(identificação do Ato Normativo publicado pela ANAC, com data)
Telefone:	(XX) XXXX-XXXX
E-mail:	xxxxxx@xxxx.com.br
Site na internet:	www.xxxx.com.br
Localização: (sede do CIAC)	Endereço: XXXXXXXXXXXXXXXX Município / UF CEP: XX.XXX-XXX – Caixa Postal nº XX (se possuir)
CIAC satélite:	Endereço: XXXXXXXXXXXXXXXX Município / UF CEP: XX.XXX-XXX – Caixa Postal nº XX E designativos ICAO dos aeródromos homologados que fizer uso.

1.3 PESSOAL DE ADMINISTRAÇÃO

GESTOR RESPONSÁVEL	
NOME:	[NOME E SOBRENOME]
CPF:	XXX.XXX.XXX-XX
TELEFONE / CELULAR:	(XX) XXXX-XXXX / (XX) XXXX-XXXX
E-MAIL:	xxxxxx@xxxx.com.br

GERENTE DA QUALIDADE (GQ)	
NOME:	[NOME E SOBRENOME]
CPF:	XXX.XXX.XXX-XX
TELEFONE / CELULAR:	(XX) XXXX-XXXX / (XX) XXXX-XXXX
E-MAIL:	xxxxxx@xxxx.com.br

1.4 ORGANOGRAMA

[incluir o organograma do CIAC indicando apenas o cargo dos envolvidos, não sendo nominal. Devem constar, no mínimo, os cargos aplicáveis previstos na seção 141.61(b) do RBAC 141. No caso de CIAC com satélites, deve constar o organograma completo.

2. POLÍTICA DA QUALIDADE

2.1 DESCREVER A POLÍTICA DA QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO, CONFORME ASPECTOS DISPOSTOS NO ITEM 5.2.8.1 DESSA IS.

3. ESCOPO DO SGQ

3.1 ESTABELEECER A DELIMITAÇÃO DE ATUAÇÃO DO SGQ NO CIAC, CONFORME ASPECTOS DISPOSTOS NO ITEM 5.2.8.2 DESSA IS.

4. PROGRAMA DE AUDITORIA DA QUALIDADE

4.1 DESCREVER O PROGRAMA DE AUDITORIA DA QUALIDADE DESENVOLVIDO, CONFORME OBJETIVOS E ASPECTOS LISTADOS NO ITEM 5.2.8.3 DESSA IS.

4.2 SEGUEM EXEMPLOS, NÃO OBRIGATÓRIOS, DE INDICADORES DE DESEMPENHO A SEREM MONITORADOS PELO CIAC EM AUDITORIAS DE SGQ:

Indicadores do SGQ:

- quantidade de alunos com nota de prova inferior ao estabelecido no Programa de Instrução para a sua aprovação.
- quantidade de alunos que refizeram a prova e mantiveram a reprovação.
- quantidade de alunos desistentes.
- quantidade de alunos transferidos para outra escola.
- quantidade de alunos transferidos de outra escola.
- quantidade de avaliações insatisfatórias referente a cada Programa de Instrução de curso prático.
- quantidade de reprovação em exame prático (cheque) referente a cada Programa de Instrução de curso prático.
- média de horas para a realização do exame prático (cheque) referente a cada Programa de Instrução de curso prático.
- possuir FOP 411 para cada Manual aceito.
- possuir FOP 412 para cada Programa de Instrução aprovada.

Indicadores de MGQ:

Nota: considerar como indicadores os eventos observados e corrigidos ao que tange cada item “Cumprimento”, o que demonstra a implementação do SGQ.

- cumprimento das auditorias independentes;
- cumprimento das ações necessárias com vistas à Qualidade;

Indicadores do MGSO:

Nota: considerar como indicadores os eventos observados e corrigidos ao que tange cada item “Cumprimento”, o que demonstra a implementação do SGQ.

- cumprimento de gestão de *safety* após recebimento de RAC.
- ciência e aprovação do gestor responsável pelas ações de mitigação ou de paralização de operação e/ou determinadas atividades.
- cumprimento do monitoramento dos indicadores de SGSO.
- implementação de programas para atingimento de metas.
- cumprimento das metas estabelecidas.
- cumprimento do envio de relatórios mensais à ANAC.
- cumprimento do prazo de 10 dias para envio de emenda à ANAC antes da entrada em vigor do Manual.
- quantidade de alteração de GSO.

Indicadores de MIP:

Nota: considerar como indicadores os eventos observados e corrigidos ao que tange cada item “Cumprimento”, o que demonstra a implementação do SGQ.

- cumprimento da capacitação dos instrutores antes de iniciar a instrução na entidade.
- cumprimento da capacitação Periódica.
- cumprimento da capacitação pós incidente/acidente de instrutor.
- cumprimento do controle de capacitação e registros nas pastas individuais.
- cumprimento do prazo de 10 dias para envio de emenda à ANAC antes da entrada em vigor do Manual.
- pessoal da administração requerido cumpre com as atribuições e responsabilidades.
- desvio das regras de operação do CIAC.

Indicadores dos PROGRAMAS DE INSTRUÇÃO

Nota: considerar como indicadores os eventos observados e corrigidos ao que tange cada item “Cumprimento”, o que demonstra a implementação do SGQ.

- cumprimento do conteúdo programático.
- cumprimento da carga horária.
- cumprimento dos procedimentos/manobras previstos.
- cumprimento dos registros necessários (fichas de instrução, diários de classe, certificado, matrícula, fichas de avaliação).
- utilização de Programa de Instrução aprovado pela ANAC.

5. REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE POR PARTE DA ALTA DIREÇÃO

5.1. DESCREVER O PROCESSO DE REVISÃO E ANÁLISE QUE ASSEGURARÃO MEDIDAS CORRETIVAS E PREVENTIVAS EM RESPOSTA AOS RESULTADOS DOS PROCESSOS E PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE, TAL COMO O TRATAMENTO DE RESULTADOS DE AUDITORIAS, CONFORME OBJETIVOS E ASPECTOS LISTADOS NO ITEM 5.2.8.4 DESSA IS.

6. REGISTROS DO SGQ

6.1. DESCREVER OS PROCESSOS E PROCEDIMENTOS RELACIONADOS COM A MANUTENÇÃO DOS REGISTROS DA QUALIDADE, CONFORME OBJETIVOS E ASPECTOS LISTADOS NO ITEM 5.2.8.5 DESSA IS.

7. ANEXO – EXECUÇÃO DE CURSO (X, Y, Z) DO CIAC (EXEMPLO OPCIONAL)

Nota: Considerar os diferentes portes e características das atividades de treinamento (exemplo) dos CIAC para desenvolvimento de fluxograma, tabela de referência e/ou qualquer outro meio que elenque toda cadeia de eventos, ou seja, os processos e procedimentos em ordem lógica que culminem e/ou contribuam para a execução de determinada(s) atividade(s).

Apresentação do curso	<ul style="list-style-type: none">• Apresentar dados e informações específicas sobre o objetivo do curso, estrutura requerida, pré-requisitos de entrada. (Proc. APRES.1)• Apresentar vídeo institucional de boas vindas. (Proc. APRES.2)
Verificação de pré-requisito	<ul style="list-style-type: none">• Uso de FORM X para verificação de pré-requisitos para Progr. de Instrução X, Y, Z (Proc. VERIF.1)• X, Y, Z (Proc. VERIF. 2, 3, 4...)
Matrícula dos alunos	<ul style="list-style-type: none">• Uso de FORM X para registro de aluno – Curso X (Proc. MATR.1)• Guarda e conferência de documentação pessoal (Proc. MATR.2)• X, Y, Z (Proc. MATR. 3, 4, 5...)
Execução do curso	<ul style="list-style-type: none">• Treinamento teórico:<ul style="list-style-type: none">• Condução de aulas em sala de aula (Proc. TEO1)• Condução de estudos aplicados (Proc. TEO2)
Execução do curso	<ul style="list-style-type: none">• Treinamento prático:<ul style="list-style-type: none">• Condução de missões/aulas em FSTD (AATD) (Proc. PRAT1)• Estágio em oficina (Proc. PRAT-MMA1)
Emissão de certificado	<ul style="list-style-type: none">• Emissão de certificado ao final do curso (Proc. CER1)• X, Y, Z (Proc. CER 2, 3, 4...)
Satisfação “feedback” do	<ul style="list-style-type: none">• Coleta de avaliação de reação dos alunos para ações corretivas (Proc. SAT1)• X, Y, Z (Proc. SAT 2, 3, 4...)
Arquivo	<ul style="list-style-type: none">• Arquivamento dos registros dos alunos (Proc. AA1)• X, Y, Z (Proc. AA 2, 3, 4...)
Declarações à ANAC	<ul style="list-style-type: none">• Notificação da condição de aprovação do aluno e condição da turma. (Proc. DA1)• X. Y. Z (Proc. DA 2. 3. 4...)