



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SGP-509-R02

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

05/2023

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Portaria nº 2.889, de 25 de outubro de 2016	Não informado	SGP	Versão Original
R01	Portaria nº 3.564, de 21 de novembro de 2018	21/11/2018	SGP	1) Processo 'Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ' inserido. 2) Processo 'Estabelecer a Sistemática para Saídas Não Conformes e Ação Corretiva' inserido. 3) Processo 'Monitorar a Qualidade do Atendimento Prestado Aos Clientes da SGP' inserido. 4) Processo 'Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental' inserido. 5) Processo 'Planejar a Auditoria Interna da Qualidade' modificado. 6) Processo 'Realizar Auditoria Interna da Qualidade' modificado. 7) Processo 'Realizar Reunião de Análise Crítica' modificado. 8) Processo 'Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação - Etapa Documental' modificado.
R02	Não Publicado	15/05/2023	SGP	1) Processo 'Monitorar a Qualidade do Atendimento Prestado Aos Clientes da SGP' removido. 2) Processo 'Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação – Etapa Procedimental' removido. 3) Processo 'Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ' modificado. 4) Processo 'Tratar Não Conformidades e Acompanhar Plano de Ação Corretiva' modificado. 5) Processo 'Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação' modificado. 6) Processo 'Realizar Reunião de Análise Crítica' modificado.

				7) Processo 'Realizar Auditoria Interna da Qualidade' modificado. 8) Processo 'Planejar a Auditoria Interna da Qualidade' modificado.
--	--	--	--	--

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
 - 1.1) Introdução, pág. 6.
 - 1.2) Revogação, pág. 6.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 7.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
 - 2.1) Sigla, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
 - 3.1) Artefatos, pág. 10.
 - 3.2) Competências, pág. 11.
 - 3.3) Sistemas, pág. 12.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
 - 5.1) Planejar a Auditoria Interna da Qualidade, pág. 14.
 - 5.2) Realizar Auditoria Interna da Qualidade, pág. 19.
 - 5.3) Realizar Reunião de Análise Crítica, pág. 25.
 - 5.4) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação, pág. 28.
 - 5.5) Tratar Não Conformidades e Acompanhar Plano de Ação Corretiva, pág. 36.
 - 5.6) Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ, pág. 40.
- 6) Disposições Finais, pág. 44.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GDPE - Coordenação Evento Interno

- 1) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação
- 2) Tratar Não Conformidades e Acompanhar Plano de Ação Corretiva

b) Gestor da Área Auditada - SGP

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

c) Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas

- 1) Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ
- 2) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação
- 3) Planejar a Auditoria Interna da Qualidade
- 4) Realizar Auditoria Interna da Qualidade
- 5) Realizar Reunião de Análise Crítica
- 6) Tratar Não Conformidades e Acompanhar Plano de Ação Corretiva

d) O GDPE

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

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

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

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

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

- a) Planejar a Auditoria Interna da Qualidade.
- b) Realizar Auditoria Interna da Qualidade.
- c) Realizar Reunião de Análise Crítica.
- d) Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação.
- e) Tratar Não Conformidades e Acompanhar Plano de Ação Corretiva.
- f) Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SGP-509-R01, aprovado na data de 23 de novembro de 2018.

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:

Grupo Organizacional	Descrição
GDPE - Coordenação Evento Interno	Coordenação dos eventos internos de capacitação da ANAC.
Gestor da Área Auditada - SGP	Gestores das áreas que compõe o escopo do SGQ.
GDPE - Núcleo da Qualidade	Núcleo responsável pelas atividades relacionadas ao Sistema de Gestão da Qualidade.
O GDPE	Gerente de Desenvolvimento de Pessoas.

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

Definição	Significado
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 Processos dos Eventos Internos de Capacitação	Artefato relativo à lista de verificação utilizada para monitorar os eventos internos de capacitação.
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 GDPE.
Manual do SEI	Este documento possui a relação de links de diversos manuais disponibilizados no sítio Software Público Brasileiro do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão contendo entre outros procedimentos, os técnicos e operacionais a serem executados no SEI para realização das atividades de gestão dos documentos eletrônicos produzidos e recebidos pela ANAC, desde a sua produção até a destinação final.
Modelo de Lista de Verificação 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.

Outlook - Enviar e-Mail	Acesso direto à um novo e-mail no software Outlook.
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:

Competência	Áreas e Grupos
Elabora plano de ação corretiva com atenção aos previsto no manual de qualidade da SGP, ISO 9001 e NBR 10015.	GDPE - Coordenação Evento Interno
Elabora Relatório de Auditoria da Qualidade, de forma organizada e objetiva, utilizando os normativos pertinentes.	GDPE - Núcleo da Qualidade
Monitora a conformidade dos documentos dos treinamentos, com discricção e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes.	GDPE - Núcleo da Qualidade
Monitora a conformidade dos processos de trabalho dos treinamentos, com discricção e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes.	GDPE - Núcleo da Qualidade
Realiza a gestão dos riscos e oportunidades do SGQ, tempestivamente, utilizando os normativos pertinentes.	GDPE - Núcleo da Qualidade
Redige documentos, com clareza, coerência e objetividade, respeitando a norma culta da língua portuguesa, e legislação correlata.	GDPE - Núcleo da Qualidade
Redige, de maneira correta e imparcial, não conformidades relativas aos processos de trabalho, com base nos normativos pertinentes.	GDPE - Núcleo da Qualidade
Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.	GDPE - Núcleo da Qualidade

Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GDPE - Núcleo da Qualidade, O GDPE, Gestor da Área Auditada - SGP
---	---

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.	https://correio.anac.gov.br
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_organizacao_sistema=ANAC&sigla_sistema=SEI

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

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

5. PROCEDIMENTOS

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

5.1 Planejar a Auditoria Interna da Qualidade

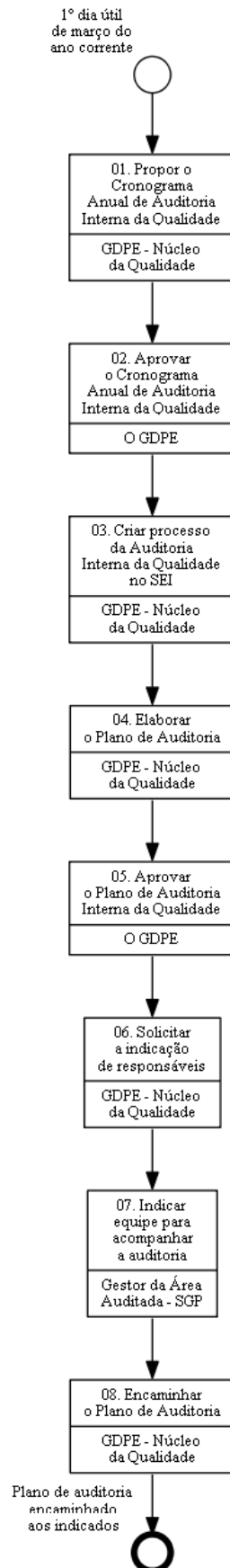
Esse processo de trabalho descreve as etapas necessárias para a realização do planejamento da auditoria interna da qualidade.

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: GDPE - Núcleo da Qualidade, Gestor da Área Auditada - SGP, O GDPE.

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Elaborar proposta de cronograma da(s) Auditoria(s) Interna da Qualidade e remetê-la, via e-mail, para aprovação do O GDPE.

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aprovar o Cronograma Anual de Auditoria Interna da Qualidade".

02. Aprovar o Cronograma Anual de Auditoria Interna da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GDPE.

DETALHAMENTO: Verificar a data e o escopo proposto para a auditoria da qualidade, informados 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. Criar processo da Auditoria Interna da Qualidade no SEI".

03. Criar processo da Auditoria Interna da Qualidade no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Criar processo no SEI, anexando o cronograma aprovado.

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar o Plano de Auditoria".

04. Elaborar o Plano de Auditoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Com base no cronograma, o Núcleo de Qualidade elaborará um plano e o enviará para O GDPE, via mensagem eletrônica no SEI, 45 (quarenta e cinco) dias antes do início da auditoria.

O Plano deve conter:

- Cronograma da realização dos trabalhos;
- Nomes dos auditores;
- Escopo da auditoria; e

- 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".

05. Aprovar o Plano de Auditoria Interna da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GDPE.
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 GDPE deve solicitar, via e-mail, as alterações necessárias ao Núcleo da Qualidade.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar a indicação de responsáveis".

06. Solicitar a indicação de responsáveis

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.
DETALHAMENTO: Enviar mensagem eletrônica no SEI ao gestor da área auditada, informando a aprovação do Plano de Auditoria e solicitando 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".

07. Indicar equipe para acompanhar a auditoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestor da Área Auditada - SGP.
DETALHAMENTO: Indicar, via e-mail no SEI, os responsáveis pelo acompanhamento da auditoria.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar o Plano de Auditoria".

08. Encaminhar o Plano de Auditoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.
DETALHAMENTO: Para permitir um planejamento adequado, o Núcleo da Qualidade encaminhará o Plano de Auditoria aos indicados, via mensagem eletrônica no SEI, 30 (trinta) dias antes de seu início.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/SGP-509-R02

5.2 Realizar Auditoria Interna da Qualidade

Realizar auditoria interna do Sistema de Gestão da Qualidade.

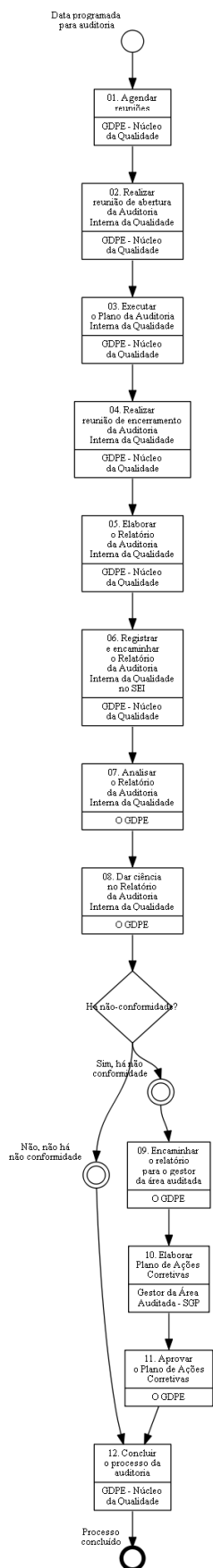
O processo contém, ao todo, 12 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Data programada para auditoria", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo concluído."

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

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Agendar as reuniões necessárias à execução dos trabalhos, previstos no Plano de Auditoria, e providenciar recursos adicionais, quando aplicável.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião de abertura da Auditoria Interna da Qualidade".

02. Realizar reunião de abertura da Auditoria Interna da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

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

- Apresentação dos participantes;
- 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 "03. Executar o Plano da Auditoria Interna da Qualidade".

03. Executar o Plano da Auditoria Interna da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Executar as ações previstas no plano aprovado.

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar reunião de encerramento da Auditoria Interna da Qualidade".

04. Realizar reunião de encerramento da Auditoria Interna da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

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

- Descrição da execução da auditoria;
- Apresentação dos resultados obtidos;
- Definição de ações futuras; e
- 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 "05. Elaborar o Relatório da Auditoria Interna da Qualidade".

05. Elaborar o Relatório da Auditoria Interna da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: O relatório 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; e
- Outras informações julgadas pertinentes pela equipe auditora.

As não conformidades detectadas serão devidamente registradas pela equipe auditora e explicitadas no mencionado relatório. Além disso, serão lançadas 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 "06. Registrar e encaminhar o Relatório da Auditoria Interna da Qualidade no SEI".

06. Registrar e encaminhar o Relatório da Auditoria Interna da Qualidade no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se anexar o relatório no SEI e encaminhá-lo, via e-mail, aos auditados e à Alta Direção.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Analisar o Relatório da Auditoria Interna da Qualidade".

07. Analisar o Relatório da Auditoria Interna da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GDPE.

DETALHAMENTO: Analisar o resultado da auditoria, para verificar se os requisitos do SGQ estão sendo cumpridos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Dar ciência no Relatório da Auditoria Interna da Qualidade".

08. Dar ciência no Relatório da Auditoria Interna da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GDPE.

DETALHAMENTO: Dar ciência no Relatório da Auditoria Interna da Qualidade, anexado ao respectivo processo do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há não-conformidade?" seja "sim, há não conformidade", deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar o relatório para o gestor da área auditada". Caso a resposta seja "não, não há não conformidade", deve-se seguir para a etapa "12. Concluir o processo da auditoria".

09. Encaminhar o relatório para o gestor da área auditada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GDPE.

DETALHAMENTO: O GDPE deverá enviar, via e-mail no SEI, para o gestor pertinente, o processo da Auditoria Interna da Qualidade, solicitando a elaboração do Plano de Ações Corretivas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Elaborar Plano de Ações Corretivas".

10. Elaborar Plano de Ações Corretivas

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; e
- O responsável pela ação.

Após sua elaboração, o referido plano deverá ser enviado para aprovação do O GDPE, via SEI.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

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

11. Aprovar o Plano de Ações Corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GDPE.

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

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Concluir o processo da auditoria".

12. Concluir o processo da auditoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Após realizar o acompanhamento da execução do Plano de Ações Corretivas, o servidor da Superintendência de Gestão de Pessoas - Núcleo da Qualidade. deverá concluir o processo no SEI.

Nos casos em que não há não conformidade(s), ele deverá concluir o processo, após verificar a ciência do O GDPE no Relatório da Auditoria Interna da Qualidade.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Realizar Reunião de Análise Crítica

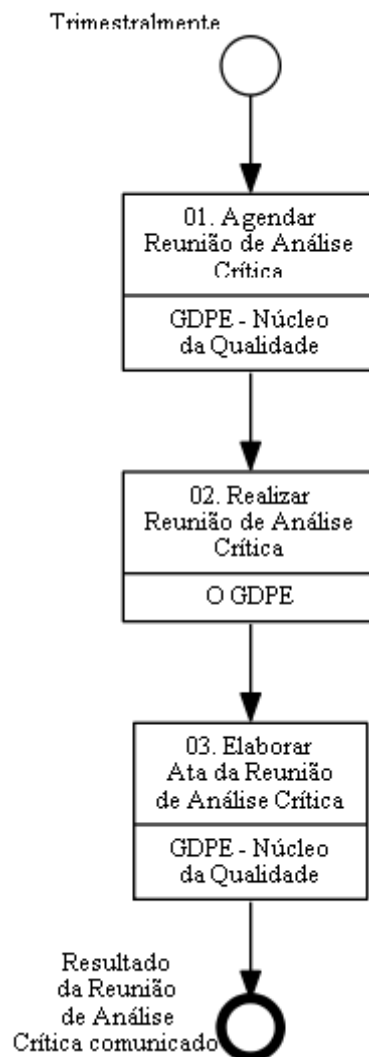
Realizar Reunião de Análise Crítica

O processo contém, ao todo, 3 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: GDPE - Núcleo da Qualidade, O GDPE.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar 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. Agendar Reunião de Análise Crítica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Agendar a Reunião de Análise Crítica, e providenciar recursos adicionais, quando aplicável.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar Reunião de Análise Crítica".

02. Realizar Reunião de Análise Crítica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GDPE.

DETALHAMENTO: A 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 Alta Direção incluem informações sobre:

- a) Ações provenientes de Reuniões de Análise Crítica anteriores;
- b) Mudanças em questões externas e internas afetas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- c) 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; e
 - 9) A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades.

As saídas da análise crítica 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.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Pauta da Reunião de Análise Crítica.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar Ata da Reunião de Análise Crítica".

03. Elaborar Ata da Reunião de Análise Crítica
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.
DETALHAMENTO: Elaborar a versão final da Ata da Reunião de Análise Crítica no SEI. Em seguida, deve-se encaminhá-la, via e-mail, para O GDPE e, quando pertinente, para os gestores participantes.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ata da Reunião de Análise Crítica.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação

Monitorar a Qualidade dos Eventos Internos de Capacitação

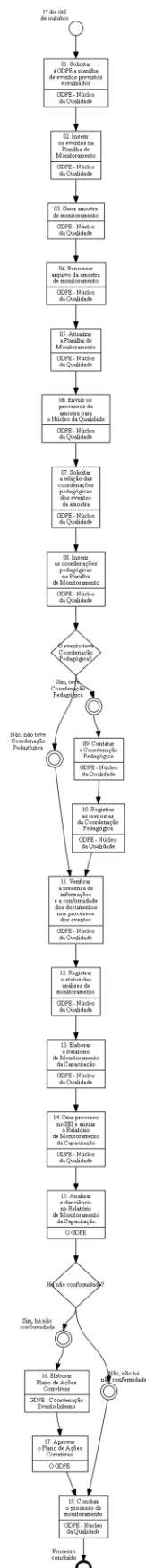
O processo contém, ao todo, 18 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "1º dia útil de outubro", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo concluído".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GDPE - Coordenação Evento Interno, GDPE - Núcleo da Qualidade, O GDPE.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora plano de ação corretiva com atenção aos previsto no manual de qualidade da SGP, ISO 9001 e NBR 10015; (2) Monitora a conformidade dos documentos dos treinamentos, com discrição e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes; (3) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (4) Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos; (5) Monitora a conformidade dos processos de trabalho dos treinamentos, com discrição e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes; (6) Redige documentos, com clareza, coerência e objetividade, respeitando a norma culta da língua portuguesa, e legislação correlata.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Outlook - Enviar e-Mail", "Manual do SEI", "Checklist de Monitoramento dos Processos dos Eventos Internos de Capacitação".

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



01. Solicitar à GDPE a planilha de eventos previstos e realizados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Solicitar, via e-mail, ao servidor da GDPE responsável pelos eventos internos de capacitação, a relação dos eventos previstos e realizados no ano corrente, para iniciar o monitoramento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook - Enviar e-Mail.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

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

02. Inserir os eventos na Planilha de Monitoramento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se inserir os eventos informados pela GDPE, na aba "Base_de_dados" da "Planilha de Monitoramento" disponível na pasta de rede <\\Svcd1001\anac\SGP\NQL\10 - MONITORAMENTO\PLANILHAS DE PROCESSOS E AMOSTRAS>.

A referida aba deve ser atualizada com as seguintes informações: ano, nº do processo/documento; nome do evento; local; data inicial; data final.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Gerar amostra de monitoramento".

03. Gerar amostra de monitoramento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

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: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

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. Atualizar a Planilha de Monitoramento".

05. Atualizar a Planilha de Monitoramento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Fazer a distribuição dos processos a serem monitorados entre os membros da equipe responsável pelas análises e inserir as informações na aba da "Planilha de Monitoramento", referente à amostra do ano em questão. Em seguida, deve-se atualizar a mencionada planilha.

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Enviar os processos da amostra para o Núcleo da Qualidade".

06. Enviar os processos da amostra para o Núcleo da Qualidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Enviar, no SEI, os processos da amostra de monitoramento para o Núcleo da Qualidade.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Solicitar a relação das coordenações pedagógicas dos eventos da amostra".

07. Solicitar a relação das coordenações pedagógicas dos eventos da amostra

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Solicitar ao servidor responsável pelos eventos internos de capacitação da GDPE, via e-mail, a relação das Coordenações Pedagógicas dos eventos da amostra.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook - Enviar e-Mail.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Inserir as coordenações pedagógicas na Planilha de Monitoramento".

08. Inserir as coordenações pedagógicas na Planilha de Monitoramento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Inserir os nomes das coordenadoras pedagógicas, informados pela GDPE, na aba da amostra da "Planilha de Monitoramento".

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O evento teve Coordenação Pedagógica?" seja "sim, teve Coordenação Pedagógica", deve-se seguir para a etapa "09. Contatar a Coordenação Pedagógica". Caso a resposta seja "não, não teve Coordenação Pedagógica", deve-se seguir para a etapa "11. Verificar a presença de informações e a conformidade dos documentos nos processos dos eventos".

09. Contatar a Coordenação Pedagógica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: O responsável pelo monitoramento do evento deverá enviar e-mail para a Coordenação Pedagógica, solicitando as respostas para as questões procedimentais, estabelecidas pelos normativos em vigor.
Caso julgue necessário, poderá entrevistar a Coordenadora Pedagógica, para obter as respostas.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook - Enviar e-Mail.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Registrar as respostas da Coordenação Pedagógica".

10. Registrar as respostas da Coordenação Pedagógica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: O responsável pelo monitoramento do evento deverá registrar as informações fornecidas pelas Coordenadoras Pedagógicas no Checklist de Monitoramento dos Processos dos Eventos Internos de Capacitação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Monitoramento dos Processos dos Eventos Internos de Capacitação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Verificar a presença de informações e a conformidade dos documentos nos processos dos eventos".

11. Verificar a presença de informações e a conformidade dos documentos nos processos dos eventos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: O responsável pelo monitoramento do evento deverá verificar, no respectivo processo, a presença e a conformidade dos documentos e informações necessários ao preenchimento do "Checklist dos Processos dos Eventos Internos de Capacitação". Após preenchê-lo, deve:

<p>1) Clicar em “cadastro” e aguardar o término do armazenamento das informações. Quando terminar, é recomendável que seja criada uma cópia em Excel, para que eventualmente possam ser feitos ajustes, e outra em PDF, a ser anexada ao respectivo processo. Depois, deve-se clicar em “limpar” e salvar o formulário, para que este esteja pronto para uma nova análise.</p> <p>O arquivo no formato PDF deve ser salvo seguindo o padrão:</p> <p>“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 <\\Svcd\1001\anac\SGP\NQL\10 - MONITORAMENTO>.</p> <p>2) Inserir, no respectivo processo do SEI, o formulário em PDF como documento externo (nato digital), usando o nome “Formulário de Monitoramento”. Quando no processo houver mais de uma turma, o responsável pelo monitoramento deverá especificar, no nome do arquivo, a turma monitorada.</p> <p>3) Enviar, pelo SEI, o processo para a GDPE.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitora a conformidade dos documentos dos treinamentos, com discrição e imparcialidade, utilizando os normativos pertinentes. - 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.
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Monitoramento dos Processos dos Eventos Internos de Capacitação, Manual do SEI.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Registrar o status das análises de monitoramento".</p>

<p>12. Registrar o status das análises de monitoramento</p>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.</p>
<p>DETALHAMENTO: Atualizar a “Planilha de Monitoramento”, inserindo o status das análises na aba do monitoramento realizado.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Elaborar o Relatório de Monitoramento da Capacitação".</p>

<p>13. Elaborar o Relatório de Monitoramento da Capacitação</p>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.</p>
<p>DETALHAMENTO: Após concluir os monitoramentos dos eventos da amostra, os responsáveis do NQL deverão elaborar o Relatório de Monitoramento da Capacitação, contendo:</p>

- 1) Introdução;
- 2) Resultado do Monitoramento;
- 3) Análises Comparativas; e
- 4) Considerações Finais e Recomendações.

COMPETÊNCIAS:

- Redige documentos, com clareza, coerência e objetividade, respeitando a norma culta da língua portuguesa, e legislação correlata.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Criar processo no SEI e anexar o Relatório de Monitoramento da Capacitação".

14. Criar processo no SEI e anexar o Relatório de Monitoramento da Capacitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se criar um processo, no SEI, do tipo "Gestão e Controle: Monitoramento, medição, análise e avaliação do SGQ", cuja especificação deverá ser "Monitoramento da Capacitação xxxx", onde xxxx é o ano em que foram realizados os eventos monitorados. Após isso, o responsável do NQL deverá anexar o arquivo pdf do relatório (Tipo do documento: "Relatório").
Em seguida, deverá encaminhar o mencionado documento para a Alta Direção, via e-mail no SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Analisar e dar ciência no Relatório de Monitoramento da Capacitação".

15. Analisar e dar ciência no Relatório de Monitoramento da Capacitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GDPE.

DETALHAMENTO: Analisar o relatório e dar ciência no mesmo. Em seguida, deverá encaminhá-lo ao servidor responsável pelos eventos internos de capacitação da GDPE, solicitando o atendimento das recomendações propostas pelo NQL.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há não conformidade?" seja "não, não há não conformidade", deve-se seguir para a etapa "18. Concluir o processo de monitoramento". Caso a resposta seja "sim, há não conformidade", deve-se seguir para a etapa "16. Elaborar Plano de Ações Corretivas".

16. Elaborar Plano de Ações Corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GDPE - Coordenação Evento Interno.

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; e
- O responsável pela ação.

Após sua elaboração, o referido plano deverá ser enviado para aprovação do O GDPE, via SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora plano de ação corretiva com atenção aos previsto no manual de qualidade da SGP, ISO 9001 e NBR 10015.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Aprovar o Plano de Ações Corretivas".

17. Aprovar o Plano de Ações Corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GDPE.

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Concluir o processo de monitoramento".

18. Concluir o processo de monitoramento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Após realizar o acompanhamento da execução do Plano de Ações Corretivas, o servidor do Núcleo da Qualidade deverá concluir o processo no SEI. Nos casos em que não há não conformidade(s), ele deverá concluir o processo, após verificar a ciência do O GDPE no Relatório de Monitoramento da Capacitação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Tratar Não Conformidades e Acompanhar Plano de Ação Corretiva

Esse processo visa estabelecer a sistemática para o tratamento de não conformidades e o acompanhamento do Plano de Ação Corretiva. São consideradas como não conformidades, todos os produtos ou serviços recebidos e/ou gerados pela Organização que não atendem aos requisitos especificados (de clientes, de compras, legais, regulamentares, especificações, entre outras).

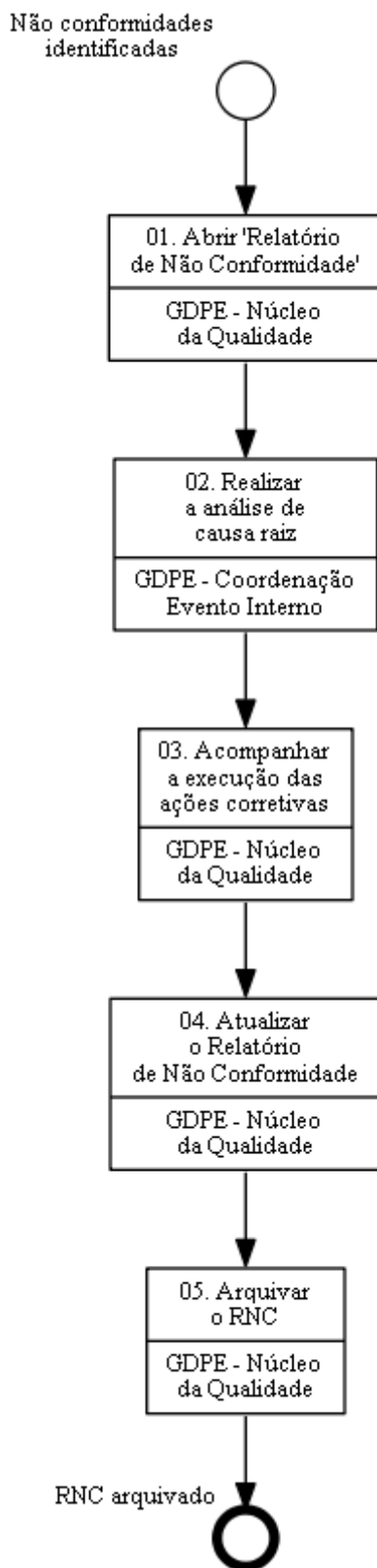
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Não conformidades identificadas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu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

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GDPE - Coordenação Evento Interno, GDPE - 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.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Outlook - Enviar e-Mail".

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: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Abrir um formulário Relatório de Não Conformidade, indicando a origem da não conformidade detectada. Após isso, deverá enviá-lo, por e-mail, ao servidor da GDPE responsável pelos eventos internos de capacitação, para que este faça uma análise da consequência e da abrangência do problema encontrado e planeje ação de correção, a fim de agir imediatamente sobre o mesmo. Nos casos em que a fonte da não conformidade não for auditoria/ monitoramento, também poderá ser prevista ação corretiva, quando pertinente.

No caso da não conformidade identificada em auditoria/ monitoramento, o Núcleo da Qualidade deverá utilizar o Plano de Ações Corretivas aprovado como base para iniciar o preenchimento do mencionado relatório.

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: GDPE - Coordenação Evento Interno.

DETALHAMENTO: Para cada não conformidade detectada, deve ser realizada a análise de causa raiz, a fim de eliminar a não conformidade, bem como evitar sua reincidência. Após isso, deverá encaminhar o RNC preenchido ao Núcleo da Qualidade, que fará o acompanhamento da execução das ações.

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. Acompanhar a execução das ações corretivas".

03. Acompanhar a execução das ações corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se acompanhar a execução das ações previstas e o cumprimento de seus respectivos prazos. Para tanto, o responsável pelo acompanhamento deverá contatar o(s) responsável(eis) apontados no RNC.

Atenção: é necessário verificar se algum normativo e/ou Manual de Procedimentos precisará ser revisado em decorrência da(s) ação(ões) corretiva(s) executada(s).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook - Enviar e-Mail.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ', publicado no MPR/SGP-509-R01, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar o Relatório de Não Conformidade".

04. Atualizar o Relatório de Não Conformidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Atualizar o RNC com as informações obtidas no contato com o(s) responsável(is) pela(s) ação(ões) corretiva(s).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Arquivar o RNC".

05. Arquivar o RNC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se arquivar a versão final do RNC na pasta da rede pertinente. Quando as não conformidades forem oriundas de monitoramentos e auditorias, o RNC deverá ser anexado ao respectivo processo no SEI.

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

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.6 Efetuar a Gestão de Riscos e Oportunidades do SGQ

Efetuar a gestão de riscos e oportunidades do SGQ.

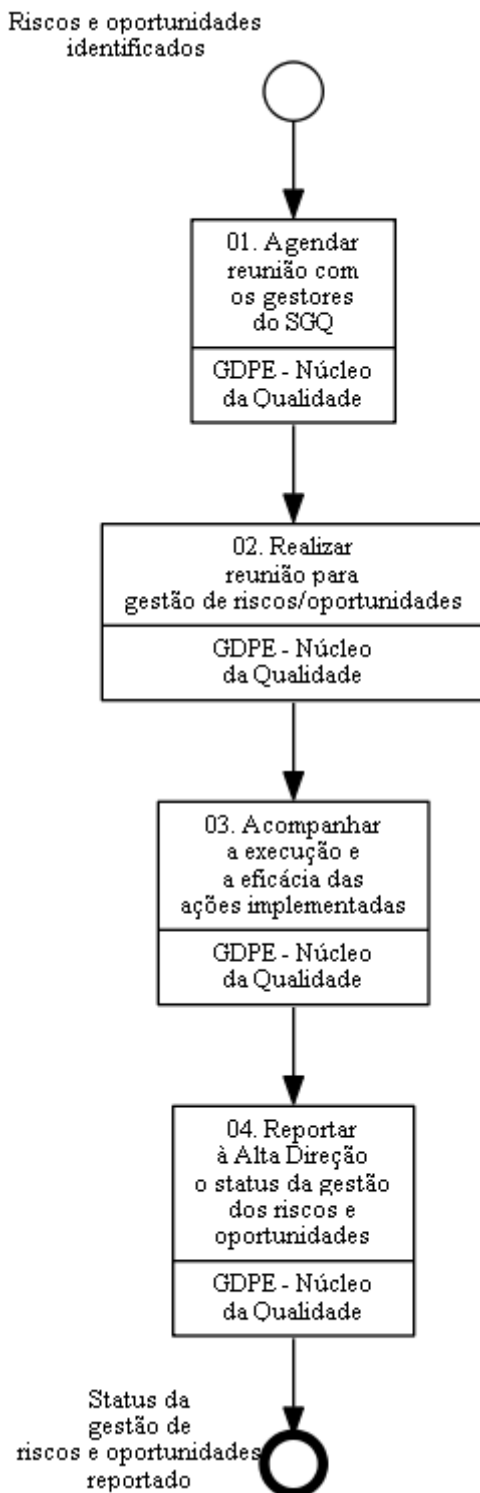
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Riscos e oportunidades identificados", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Status da gestão de riscos e oportunidades reportado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GDPE - 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 dos seguintes artefatos: "Planilha Contexto da Organização", "Outlook - Enviar e-Mail".

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



01. Agendar reunião com os gestores do SGQ

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Agendar reunião com O GDPE e demais gestores envolvidos, e providenciar recursos adicionais, quando aplicável.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook - Enviar e-Mail.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião para gestão de riscos/oportunidades".

02. Realizar reunião para gestão de riscos/oportunidades
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.
DETALHAMENTO: Verificar a origem dos riscos/oportunidades e seguir as orientações abaixo: a) Origem: alterações no planejamento estratégico da SGP – Preencher, em conjunto com os gestores, as abas “Contexto”, “Análise de Contexto e Escopo”, “Riscos” e “Oportunidades”. b) Origem: mapeamento/ atualização de processos de trabalho – Preencher, em conjunto com os gestores, a aba “Processos”, em seguida clicar no botão “criar mapas”. Para cada processo de trabalho inserido, será criada uma aba, com seu nome, que também deverá ser preenchida. Além disso, deverão ser preenchidas as abas “Objetivos da Qualidade”, “Riscos”, “Oportunidades”, “Conhecimentos”, “Requisito_de_Saída”, “Legislação_Aplicável” e “Tecnologia_e_Recursos”. c) Origem: Auditorias/ monitoramentos – Preencher, em conjunto com os gestores, e com base no RNC aprovado, as abas “Riscos” e “Oportunidades”. As abas mencionadas pertencem a planilha “Contexto da Organização”, 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 "03. Acompanhar a execução e a eficácia das ações implementadas".

03. Acompanhar a execução e a eficácia das ações implementadas
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.
DETALHAMENTO: Verificar com os gestores responsáveis pelos processos de trabalho, se as ações previstas nos planos foram implementadas e, caso positivo, se foram eficazes. <\\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: deve-se seguir para a etapa "04. Reportar à Alta Direção o status da gestão dos riscos e oportunidades".
--

04. Reportar à Alta Direção o status da gestão dos riscos e oportunidades
--

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo da Qualidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

DETALHAMENTO: Reportar à Alta Direção, via mensagem eletrônica, o status das ações associadas aos riscos e oportunidades sempre que essas forem concluídas ou seus prazos forem repactuados.
--

Quando as ações pactuadas não tiverem sido eficazes, o NQL deverá reiniciar o processo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

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.