

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

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

Eu, Dalton Roberto Benevides Gadelha na qualidade de gestor responsável pela CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA aprovo o presente Manual de Garantia da Qualidade (MGQ), Revisão nº 00 desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos na seção 141.29 do RBAC 141.

Considera-se como 18/04/2022 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 CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA, em conformidade ao estabelecido na seção 141.29(d) do RBAC 141.

Para assumir a função de gerente da qualidade, designo o Sr. Victor Hugo Goveia de Freitas, 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.

Endereço: Rua Luíza Bezerra Mota Bairro: Catolé Nº: 200 CEP: 58410-410 Cidade: Campina Grande UF: PB, 18/02/2022



Dalton Roberto Benevides Gadelha

Gestor Responsável (GR)

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

TERMO DE RESPONSABILIDADE DO GERENTE DA QUALIDADE (GQ)

Eu, Victor Hugo Goveia de Freitas, CPF 089.062.164-08 na qualidade de Gerente da Qualidade pela CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA declaro que:

- 1- Tenho acesso direto ao Gestor Responsável;
- 2- Tenho acesso aos dados e informações necessários ao exercício de minhas responsabilidades;
- 3- Possuo curso atualizado na área de auditoria de qualidade (RBAC 141.61 (o));
- 4- Sou o responsável por coordenar a implementação, manutenção e integração do SGQ em todas as áreas do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA em conformidade com o RBAC 141.29 (RBAC 141.61 (o)(1));
- 5- Sou responsável por monitorar a efetividade dos controles de qualidade dos serviços do CIAC (RBAC 141.61 (o)(2));
- 6- Sou responsável por formalizar junto ao gestor responsável a necessidade de alocação de recursos demandados para implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ (RBAC 141.61 (o)(3));
- 7- Assessorarei o gestor responsável na elaboração dos relatórios previstos no parágrafo 141.29(c) do RBAC 141 (RBAC 141.61 (o)(3));
- 8- Em caso de Vacância do meu cargo de Gerente da Qualidade este CIAC deverá comunicar o fato para à ANAC em até 5 (cinco) dias corridos e providenciar a substituição em até 60 (sessenta) dias corridos.
- 9- Quaisquer emendas realizadas pelo CIAC neste MGQ deve ser encaminhada à ANAC em no mínimo 10 (dez) dias corridos antes da data prevista para a entrada em vigor. Tenho ciência ainda de que a entrada em vigor deste manual não depende de aprovação da ANAC (RBAC 141.29 (d));

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

10- A qualquer momento a ANAC poderá estabelecer que este CIAC emende este MGQ caso identifique descumprimento de norma regulamentar ou existência de procedimento que cause deterioração do sistema (RBAC 141.29 (d));

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.

Endereço: Rua Luíza Bezerra Mota Bairro: Catolé Nº: 200 CEP: 58410-410 Cidade: Campina

Grande UF: PB, 18/02/2022

Victor Hugo Goveia de Freitas

Victor Hugo Goveia de Freitas

Gerente da Qualidade (GQ)

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA
CNPJ: 02.108.023/0002-20

CIAC – TIPO 3

MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)

“Este Manual deve estar disponível para consulta na Secretaria do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA na forma física e disponível para todos no formato digital”

Todos os envolvidos na atividade do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA devem ter ciência de toda a documentação que regula a entidade na sequência:

- *Estar ciente deste Manual de Gestão da Qualidade (MGQ)*
- *Estar ciente do Manual de Instruções e Procedimentos (MIP)*
- *Estar ciente deste Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO);*
- *Estar ciente dos respectivos Programas de Instrução*

RESUMO

Este Manual demonstra como todas as instruções ministradas pelo CIAC alcançarão os objetivos propostos, e os procedimentos que estarão de acordo com os requisitos

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

estabelecidos pelo RBAC 141 no CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA como CIAC TIPO 3.

A- CONTROLE DE REVISÕES

Controle de revisões com a identificação dos capítulos que foram alterados no Manual.

QUADRO 1 - CONTROLE DE REVISÕES					
REVISÃO	DATA DE EMISSÃO	ENTRADA EM VIGOR	CAPÍTULOS ALTERADOS	DATA DE INSERÇÃO	RESPONSÁVEL
REV. 00	18/02/2022	<u>18/04/2022</u>	N/A	N/A	Dalton Roberto Benevides Gadelha
REV. 01					
REV. 02					

CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA EMITIRÁ SEMPRE UM ARQUIVO DIGITAL EM FORMATO PDF DESTA MANUAL A CADA REVISÃO ANULANDO A ÚLTIMA.

QUADRO 2 - CHECKLIST DE ALTERAÇÕES DA ÚLTIMA REVISÃO		
CAPÍTULO ALTERADO	ITEM QUE SOFREU MODIFICAÇÃO	BREVE DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO

QUADRO 3 - OBRIGATORIEDADE DA EXISTÊNCIA DOS GESTORES PARA O CIAC	
GESTOR RESPONSÁVEL (GR)	OBRIGATÓRIO
GESTOR DE SEGURANÇA OPERACIONAL (GSO)	OBRIGATÓRIO
GERENTE DA QUALIDADE (G.Q)	OBRIGATÓRIO

QUADRO 4 - LISTAGEM DOS CURSOS CERTIFICADOS PELA ANAC			
CURSO	CATEGORIA	MODO	MODULO
Piloto Comercial	Avião	Presencial	Prático
Piloto Comercial/IFR	Avião	Presencial	Prático
Piloto Comercial/IFR	Avião	Presencial	Teórico

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

Piloto Privado	Avião	Presencial	Prático
Voo por Instrumentos	Avião	Presencial	Prático

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

SUMÁRIO

TERMO DE APROVAÇÃO DO MGQ E DE DESIGNAÇÃO DO GERENTE DA QUALIDADE.....	1
TERMO DE RESPONSABILIDADE DO GERENTE DA QUALIDADE (GQ).....	2
1. OBJETIVO DO MANUAL.....	14
1.1 O CIAC.....	15
1.2 MISSÃO DO CIAC	16
1.3 VISÃO DO CIAC	16
1.4 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE – CIAC SEDE	16
1.5 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE – CIAC SATÉLITE.....	16
2. A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	17
3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	18
4. DISPONIBILIDADE DO MGQ	19
5. PUBLICAÇÃO E REVISÃO.....	20
6. PESSOAL DA ADMINISTRAÇÃO REQUERIDA.....	23
6.1 IDENTIFICAÇÃO DO PESSOAL	23
6.2 ORGANOGRAMA	24
6.3 RESPONSABILIDADES E ENVOLVIDOS NA APLICAÇÃO DO SGQ.....	24
6.4 RESPONSABILIDADES DO GESTOR RESPONSÁVEL.....	25
6.5 ATRIBUIÇÕES DO GERENTE DA QUALIDADE.....	27
7. POLÍTICA DA QUALIDADE	28
7.1 COMPROMENTIMENTO COM A SATISFAÇÃO DO CLIENTE (ALUNO)..	29
7.1.1 NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DO CLIENTE.....	30
7.2 COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE QUALIDADE.....	31
7.3 GARANTIA DO CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE QUALIDADE	31
7.4 ESTRUTURA PARA ESTABELECEER OS OBJETIVOS DA QUALIDADE	32
8. O SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE.....	33

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

8.1	ESCOPO DO SGQ	33
8.2	DETERMINAÇÕES DE LOCAL, PROCESSOS E PROCEDIMENTOS	33
8.3	CALENDÁRIO PARA AÇÕES AO CORPO TECNICO PEDAGOGICO	40
8.4	ATRIBUIÇÕES DOS EFETIVOS.....	40
8.4.1	ALTA DIREÇÃO (GESTOR RESPONSÁVEL)	41
8.4.2	COORDENAÇÃO.....	42
8.4.3	INSTRUTORES	43
8.4.4	AUDITOR.....	44
8.4.5	PEDAGOGIA	44
9.	PROGRAMA DE AUDITORIA DA QUALIDADE	46
9.1	PROCEDIMENTOS PARA AUDITORIA DA QUALIDADE.....	46
9.2	ESCOPO E CALENDÁRIO DAS AUDITORIAS	48
9.3	PLANEJAMENTO E PREPARAÇÃO DAS AUDITORIAS	48
9.4	PROCEDIMENTO DE AUDITORIA.....	50
9.5	RELATÓRIOS E REGISTROS	51
10.	REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE POR PARTE DA ALTA DIREÇÃO	53
11.	REGISTROS DO SGQ	56
	ANEXO 1 – RELAÇÃO DE CONTATOS - PRE	57
	ANEXO 2 - ORGANOGRAMA.....	59
	ANEXO 3 – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO.....	60
	ANEXO 4 – PROCEDIMENTOS DE MELHORIA (NÃO CONFORMIDADE)	60

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - CONTROLE DE REVISÕES	5
QUADRO 2 - CHECKLIST DE ALTERAÇÕES DA ÚLTIMA REVISÃO.....	5
QUADRO 3 - OBRIGATORIEDADE DA EXISTÊNCIA DOS GESTORES PARA O CIAC.....	5
QUADRO 4 - LISTAGEM DOS CURSOS CERTIFICADOS PELA ANAC	5
QUADRO 5 - IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE	16
QUADRO 6 - LISTA DE REGULAMENTOS APLICÁVEIS	17
QUADRO 7 - IDENTIFICAÇÃO DO PESSOAL	23
QUADRO 8 - CRONOGRAMA DA ENTIDADE.....	40

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

LISTA DE SIGLAS E ABREVEATURAS

Abreviaturas e símbolos utilizados neste manual:

- AATD** – Dispositivo treinador de voo avançado (*Advanced Aviation Training Device*)
- ACAS** – Sistema anticolisão de bordo (*Airborne Collision Avoidance System*)
- ADF** – Radiofarol não direcional (*Automatic Direction Finding*)
- ADI** – Attitude Direction Indicator (Acrônimo para *Attitude Indicator* integrado com *Flight Director System*)
- ADS-B** – *Automatic Dependent Surveillance – Broadcast*
- AFIS** – Serviço de Informação de Voo de Aeródromo (*Aerodrome Flight Information Service*)
- AGL** – Acima do solo (*Above Ground Level*)
- AIP** – Informação de Publicação Aeronáutica (*Aeronautical Information Publication*)
- AoA** – Ângulo de Ataque (*Angle of Attack*)
- A/R** – Autorrotação
- ATC** – Controle de Tráfego Aéreo (*Air Traffic Control*)
- ATD** – Treinador de voo por instrumentos (*Aviation Training Device*)
- ATS** – Serviços de tráfego Aéreo (*Air Traffic Services*)
- BATD** – Treinador de voo básico por instrumentos (*Basic Aviation Training Device*)
- CFIT** – Colisão com o solo em voo controlado (*Controlled Flight Into Terrain*)
- CG** – Centro de Gravidade
- CIAC** – Centro de Instrução de Aviação Civil
- CIV** – Caderneta Individual de Voo
- CVA** – Certificado de Verificação de Aeronavegabilidade
- CLRD** – Autorização de Tráfego (*Clearance Deliver*)
- CRM** – Gerenciamento dos recursos de cabine (*Crew Resource Management*)
- DA** – Altitude de decisão (*Decision Altitude*)
- DES** – Dentro do Efeito Solo
- DME** – *Distance Measuring Equipment*
- EFB** – *Electronic Flight Bag*
- FES** – Fora do Efeito Solo
- FFS** – Simulador de voo (*Full Flight Simulator*)

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

FIEV – Ficha de Instrumentos e Equipamentos de Voo
FOP – Formulário Operacional
FPM – Pés por minuto (*Feet per Minute*)
FSTD – Dispositivo de treinamento de voo (*Flight Simulation Training Device*)
FTD – Dispositivo de treinamento de voo (*Flight Training Device*)
GBAS – *Ground Based Augmentation System*
GLS – Acrônimo para *GBAS Landing System*
GNDC – Controle Solo (*Ground Control*)
GNSS – Sistema de navegação global por satélite (*Global Navigation Satellite System*)
GS – Rampa de Aproximação Eletrônica (*Glideslope*)
GSO – Gestor de Segurança Operacional
GTOF – Gerência Técnica de Organizações de Formação
IFR – Regras de Voo por Instrumentos (*Flight Instrument Rules*)
ILS – Sistema de Pouso por Instrumentos (*Instrument Landing System*)
IMC – Condições meteorológicas de voo por instrumentos (*Instrument Meteorological Conditions*)
INV-A/H – Instrutor de Voo – Avião/Helicóptero
IS – Instrução Suplementar
ISD – Metodologia de desenho instrucional sistematizada
LNAV – Navegação Lateral (*Lateral Navigation*)
LOC – Localizador
LPV – *Localizer Performance with Vertical guidance*
MAPT – Ponto de Aproximação Perdida (*Missed Approach Point*)
MCC – Multi Crew Coordination
MEL – Lista de equipamentos mínimos (*Minimum Equipment List*)
MDA – Altitude Mínima de Descida (*Minimum Descent Altitude*)
MIP – Manual de Instruções e Procedimentos
MLTE – Aeronave Multimotora
MNTE – Aeronave Monomotora
MMEL – Lista Mestre de Equipamentos Mínimos (*Master Minimum Equipment List*)
MSA – Altitude Mínima de Segurança (*Minimum Safety Altitude*)

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

NDB – Rádio farol não direcional (*Non-Directional Beacon*)

NOTAM – Aviso aos aeronavegantes (*Notice to Airman*)

NR – Rotação do rotor (observe que alguns helicópteros apresentam essa informação em

RPM outros em porcentagem)

PAPI – Indicador de Percurso de Aproximação de Precisão (*Precision Approach Path Indicator*)

PBN – Navegação Baseada em Desempenho (*Performance Based Navigation*)

PC – Piloto Comercial

PFD – Tela primária de voo (*Primary Flight Display*)

PI – Programa de Instrução

PIO – Oscilação Induzida pelo Piloto (*Pilot Induced Oscillation*)

PLA – Piloto de Linha Aérea

PMC – Potência Máxima Contínua

PP – Piloto Privado

PQI – Programa de qualidade na instrução

QDM – Rumo magnético para o NDB

QDR – Rumo magnético de afastamento do NDB

RAB – Registro Aeronáutico Brasileiro

RBAC – Regulamento Brasileiro de Aviação Civil

RFM – Manual de Voo (*Rotorcraft Flight Manual*)

RNP – *Required Navigation Performance*

RPM – Rotações Por Minuto

SBAS – Satellite Based Augmentation System

SGQ – Sistema de Gerenciamento da Qualidade

SGSO – Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional

SID – Saída Padrão por Instrumentos (*Standard Instrument Departure Route*)

SOP – Procedimentos Operacionais Padronizados (*Standard Operating Procedure*)

STAR – Chegada Padrão por Instrumentos (*Standard Arrival Route*)

TEM – Gerenciamento de erros e ameaças (*Threat and Error Management*)

TAWS – Terrain Avoidance and Warning System

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

TWR – Torre de Controle de Aeródromo ou Controle de Aeródromo (*Aerodrome Control Tower*)

VAC – Carta de Aproximação Visual (*Visual Approach Chart*)

VASI – Indicação de Ângulo de Aproximação Visual (*Visual Approach Slope Indicator*)

VDP – Ponto de descida visual (*Visual Descent Point*)

VFR – Regras de voo visual (*Visual Flight Rules*)

VOR – *Very high frequency Omnidirectional Radio range*

VMC – Condições Meteorológicas de voo Visual (*Visual Meteorological Conditions*)

VMC – Velocidade Mínima de Controle

VMCA – Velocidade Mínima de Controle Aerodinâmico

VX – Velocidade de melhor ângulo de subida

VY – Velocidade de melhor razão de subida

VYSE – Velocidade de melhor razão de subida monomotor

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

1. OBJETIVO DO MANUAL

O RBAC 141 estabelece os requisitos de certificação e regras de operação dos centros de instrução de aviação civil (CIAC) no Brasil e exige a implementação e manutenção de um Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ) aceitável pela ANAC.

O SGQ neste CIAC garantirá que a instrução ministrada atinja os objetivos propostos e que todos os procedimentos do CIAC se mantenham de acordo com os requisitos e exigências aplicáveis pelo RBAC 141

Este CIAC descreve o seu SGQ por meio deste Manual de Garantia da Qualidade (MGQ) com a estrutura exigida de acordo com o RBAC 141.29 (b) definindo claramente toda a metodologia do sistema de garantia da qualidade. De acordo com a legislação aplicável o SGQ prevê o aumento da conscientização dos profissionais do CIAC sobre seus deveres e comprometimento em atender às necessidades e expectativas de seus clientes e partes interessadas, alcançando a satisfação de todos os envolvidos nas atividades de treinamento. Essa satisfação é atingida ao mesmo tempo que a instrução ministrada atinge aos objetivos propostos, e ainda ao mesmo tempo em que todos os procedimentos do CIAC se mantenham de acordo com os requisitos estabelecidos no RBAC nº 141: Certificação e Requisitos Operacionais: Centros de Instrução de Aviação Civil e da IS 141-006A: Guia para a Implementação e manutenção do sistema de Garantia da Qualidade emitidos pela ANAC.

Ainda conforme a legislação aplicável, por meio deste manual, a aplicação do SGQ objetiva melhorar processos 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.

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA em sua organização empresarial, conjuga as normas e procedimentos internos de forma que os manuais gerais, o Manual de Instrução e Procedimentos (MIP) e o Manual de Garantia da Qualidade (MGQ) estejam sempre alinhados e em dia com a legislação aplicável sem gerar quaisquer conflitos entre si, e se reserva no direito de repetir quaisquer instruções e

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

procedimentos já descritos no MIP, neste MGQ ou vice versa, que visem garantir a assertividade no cumprimento das ações.

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA visa com este manual apresentar de acordo com as normas, a sua política da qualidade, os objetivos da qualidade, aos processos da qualidade, e demais documentos necessários para assegurar o planejamento, a atividade e o controle, mais especificamente referente à atividade de ensino profissionalizante, voltados a aviação civil.

1.1 O CIAC

O curso de Ciências Aeronáuticas é uma graduação de nível superior com titulação de bacharelado, com três anos de curso, destinada à formação de pilotos comerciais, aptos a atuarem como Piloto Executivo ou de Linha Aérea, entre outras funções no âmbito profissional.

Com professores e instrutores de voo altamente qualificados, a faculdade tem o objetivo de suprir, com uma formação cada vez mais sólida, aviadores para as grandes companhias aéreas nacionais e internacionais, que cada dia se tornam mais exigentes com a qualidade dos profissionais que contrata.

A CESED é reconhecida pelo MEC como excelência de ensino, possui conceito máximo (nota 5) em avaliação do Ministério. O Bacharelado em Ciências Aeronáuticas é homologado para oferecer os cursos teóricos de Piloto Privado (PP), Piloto Comercial (PC) e é o único na região a ter homologado o curso teórico de Piloto de Linha Aérea (PLA). Além disso, possui uma biblioteca exclusiva, sala de navegação aérea, laboratórios de informática, física, técnico de motores, sala de simuladores (incluindo AATD) e cinema didático.

O curso de graduação tem 6 semestres de duração. Portanto, com praticamente o mesmo tempo de dedicação aos estudos teóricos e de aulas práticas, com mais intensidade, o aluno termina sua formação muito mais qualificado, e com diploma de nível superior.

O bacharel em Ciências Aeronáuticas está apto a ser piloto civil de avião (instrutor de voo, piloto de táxi aéreo, aviação agrícola, executiva ou de linha aérea) podendo também trabalhar na parte administrativa: gerência de aeroportos ou empresas aéreas.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

1.2 MISSÃO DO CIAC

Com a missão de formar pilotos e outros profissionais da aviação civil, com excelência técnica e humanística para atuarem no setor aeronáutico, focados na gestão da aviação civil e segurança de voo.

1.3 VISÃO DO CIAC

Ser uma instituição de excelência na promoção do desenvolvimento profissional e tecnológico, de forma sustentável e ética, beneficiando a sociedade, alinhada ao âmbito de atuação em que está inserida.

1.4 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE – CIAC SEDE

QUADRO 5 - IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE	
CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA	
CNPJ	02.108.023/0002-20
AUTORIZAÇÃO ANAC	-
TELEFONE	(83) 2101-8107/ 2101-8131
E-MAIL	ciências.aero@cesed.br
SITE NA INTERNET	https://www.unifacisa.edu.br/
LOCALIZAÇÃO	Endereço: Rua Luíza Bezerra Mota Bairro: Catolé Nº: 200 CEP: 58410-410 Cidade: Campina Grande UF: PB

1.5 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE – CIAC SATÉLITE

RESERVADO

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

2. A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este Manual Geral da Qualidade (MGQ) estará sempre adequado às normas mais atualizadas emitidas pelos órgãos do Sistema de Aviação Civil – ANAC, pelo Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) e pelo Centro Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA) quando cabíveis, e em caráter superior, às normas da ANAC que se encontrem diretamente ligadas a operação da entidade na prestação do serviço de treinamento aeronáutico:

QUADRO 6 - LISTA DE REGULAMENTOS APLICÁVEIS	
MODELO	NÚMERO
RBAC	141
RBAC	61
RBAC	91
IS	141-004
IS	141-005
IS	141-006
IS	141-007

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Este Manual Geral da Qualidade (MGQ) é aplicável a todos os profissionais do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA que adotarão os procedimentos previstos no mesmo na gestão e execução das práticas voltadas a formação, treinamento e qualificação, de acordo com as legislações vigentes com vistas à garantia da qualidade. No entanto a responsabilidade da aplicação do SGQ aqui descrito e normalizado é do G.R desta entidade com auxílio direto do G.Q, que possui como obrigatoriedade primária a implementação do SGQ nesta entidade de acordo com a realidade da instrução deste CIAC. O pessoal da administração requerida deve distribuir a informação e divulgar todas as normativas internas da entidade presentes neste manual.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

4. DISPONIBILIDADE DO MGQ

Este MGQ estará disponível para todos os envolvidos na operação da entidade incluindo os docentes e discentes do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA por meio digital sempre que solicitado à secretaria da instituição ou pelo e-mail: [ciências.aero@cesed.br](mailto:ciencias.aero@cesed.br)

Este manual e todos os demais também estarão disponíveis a todo momento no sistema integrado informatizado da entidade.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

5. PUBLICAÇÃO E REVISÃO

Este manual será distribuído para todos os envolvidos no treinamento concernente às exigências para com o CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA no formato DIGITAL podendo ser impresso quando necessário.

Haverá sempre uma via na secretaria da instituição e uma cópia digital será cedida a todos os docentes e discentes e envolvidos na operação deste CIAC sempre que:

- 1- O manual for revisado;
- 2- O manual for solicitado; e
- 3- O manual for necessário no treinamento interno dos envolvidos.

Na ocorrência de alguma revisão deste manual, uma nova versão de todo o manual será disponibilizada no formato digital e será enviada a todos os e-mails cadastrados no banco interno de e-mails do CIAC.

É mandatória a revisão deste MGQ deste CIAC nos seguintes momentos:

- a) Após o transcurso de determinado interstício temporal sem que tenham ocorrido alterações (regularmente);
- b) Após grandes eventos como fusões, aquisições, rápido crescimento ou redução de pessoal;
- c) Após mudanças na tecnologia, tal como a introdução de novos equipamentos;
- d) Após alterações nos regulamentos e diretrizes de segurança e instrução;
- e) Após alterações no pessoal de administração requerido;
- f) Após alterações no escopo do treinamento fornecido;
- g) Após recomendação do SGQ ou SGSO do CIAC; e
- h) Após recomendação da ANAC.

METODOLOGIA DE REVISÃO

- 1- O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA emitirá sempre um arquivo digital em *Portable Document Format* (PDF) deste manual a cada revisão anulando a última;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- 2- O número da revisão, o capítulo alterado, data da entrada em vigor do manual, data da inserção do conteúdo e aprovação do responsável será informada no QUADRO 01 – CONTROLE DE REVISÕES;
- 3- Será atualizado no QUADRO 02 – CHECKLIST DE ALTERAÇÕES DA ÚLTIMA REVISÃO, para cada capítulo revisado, o item respectivo alterado e uma breve descrição da alteração.

As alterações nos regulamentos de aviação civil, instruções suplementares, demais instruções normativas emitidas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e procedimentos do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA, podem gerar a necessidade da revisão deste manual. O responsável pela atualização deste manual é o gestor responsável pelo CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA e sua equipe, cabendo ao G.Q efetuar o procedimento de revisão e conferência do atendimento do SGQ à realidade da entidade.

Todos os docentes e discentes do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA podem sugerir alterações para este manual, por meio do endereço de e-mail: ciencias.aero@cesed.br.

Essas alterações serão analisadas e poderão ser incorporadas ou retiradas deste MGQ mediante análise do G.R.

O Gestor Responsável (GR) irá:

- 1- Encaminhar uma cópia à ANAC em até **10 dias** corridos antes da data prevista para esta revisão entrar em vigor;
- 2- Encaminhar um comunicado geral para todos os responsáveis, como docentes e discentes e todo o corpo técnico e administrativo por meios digitais (e-mail) e disponibilizará a nova versão também no formato digital garantindo que todos tenham ciência da revisão do MGQ;
- 3- Garantir que todo o pessoal tenha fácil acesso à cópia mais atualizada do MGQ; e
- 4- Sempre que necessário efetuar a revisão com a devida emenda do MGQ para que o mesmo sempre reflita a realidade da entidade.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA segue ciente de que não é necessária aprovação prévia da ANAC para que uma nova revisão do MGQ entre em vigor, no entanto, caso a ANAC identifique alguma irregularidade e não conformidade com os regulamentos e práticas vigentes que prejudiquem a segurança na operação, deterioração da segurança operacional ou ineficiência do sistema, poderá solicitar uma nova revisão no MGQ, sem que haja prejuízo ou sanções administrativas e legais cabíveis.

Caso a ANAC sugira emendas ao MGQ, o GR irá incluir todas as emendas requeridas pela ANAC dentro do prazo estabelecido pela ANAC por meio de notificação formal.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

6. PESSOAL DA ADMINISTRAÇÃO REQUERIDA

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA possui ciência e atende a todos os requisitos relacionados a pessoal previstos no RBAC 141. A finalidade deste capítulo é descrever as atribuições, responsabilidades e os dados pertinentes do pessoal da administração ligados diretamente à manutenção do SGQ.

O capítulo 6 do MIP deste CIAC descreve claramente as prerrogativas, atribuições e responsabilidades de todos os profissionais e deverá ser consultado para informações mais completas.

O anexo 1 deste manual, possui a lista de contatos efetivos e possui os contatos do pessoal da administração requerida e dos órgãos julgados como importantes para os contatos de emergências. Este anexo poderá ser revisado sem a necessidade da revisão do MGSO, de forma que nas inspeções efetuadas pela ANAC, todos os contatos estejam com seus dados atualizados.

6.1 IDENTIFICAÇÃO DO PESSOAL

QUADRO 7 - IDENTIFICAÇÃO DO PESSOAL	
GESTOR RESPONSÁVEL (GR)	
<i>Nome Completo:</i>	<i>Dalton Roberto Benevides Gadelha</i>
<i>CPF:</i>	<i>296.115.396-49</i>
<i>Registro ANAC:</i>	-
<i>Telefones:</i>	<i>(83) 98802-6923</i>
<i>E-mail:</i>	Dalton.gadelha@unifacisa.du.br
<i>Endereço:</i>	Rua Fernandes Vieira, 1394 QDP LOT 01-02-03 – Bairro Mirante - CEP: 58407-573 – Campina Grande / PB
GERENTE DA QUALIDADE (GQ)	
<i>Nome Completo:</i>	<i>Victor Hugo Goveia de Freitas</i>
<i>CPF:</i>	<i>086.062.164-08</i>
<i>Registro ANAC:</i>	-
<i>Telefones:</i>	<i>(83) 98601-4543</i>
<i>E-mail:</i>	<i>victor.freitas@unifacisa.edu.br</i>

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

<i>Endereço:</i>	<i>Rua: Cassiano Pereira Bairro: Jardim Paulistano Nº: 731 - Campina Grande/PB</i>
------------------	--

OBS.: Em caso de atualização de alguma pessoa da administração requerida, deverá ser efetuada revisão do MIP e dos manuais aplicáveis.

6.2 ORGANOGRAMA

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA conta com os profissionais adequados, estruturados em hierarquia e responsabilidades conforme organograma empresarial definido, além da lista com os dados dos respectivos profissionais. Abaixo estão identificados os cargos existentes no CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA que conta com profissionais capacitados conforme exigências da legislação

O organograma técnico está presente no anexo 2 deste manual.

6.3 RESPONSABILIDADES E ENVOLVIDOS NA APLICAÇÃO DO SGQ

Conforme o Item 5.1.3 da I.S 141.006, 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.

Portanto todos os envolvidos com a instrução neste CIAC estão diretamente ligados ao sistema geral de garantia da qualidade no que tange a aplicação do mesmo de acordo com este manual, e de acordo com as instruções e normas definidas pelo pessoal da administração. A responsabilidade direta em divulgar e garantir que o sistema de garantia da qualidade seja aplicado é respectivamente do G.R, do GQ, do **GSO** e dos Coordenadores neste CIAC.

Ainda de acordo com a legislação, os processos e procedimentos descritos neste manual, configuram-se como medidas de controle de qualidade que servem como guia para a condução das atividades, assim como referência para a verificação da efetividade e adequação dos processos do CIAC.

É mandatório o cumprimento dos procedimentos e processos descritos neste manual.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

6.4 RESPONSABILIDADES DO GESTOR RESPONSÁVEL

O gestor responsável assume o cargo mais alto e as maiores atribuições e responsabilidades do CIAC. Sua responsabilidade geral é garantir neste CIAC o estrito cumprimento da legislação e obrigações perante os órgãos competentes, garantindo desenvolvimento e a manutenção da qualidade na prestação dos serviços.

PRERROGATIVAS:

O gestor responsável do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA, definido no quadro 7, possui as prerrogativas previstas no RBAC 141 que são:

- a) Ser a autoridade final sobre as operações conduzidas sob os regulamentos aplicáveis ao CIAC;
- b) Decidir sobre a alocação de recursos humanos, financeiros e técnicos do CIAC;
- c) Ser o responsável por prestar contas pelo desempenho de segurança operacional do CIAC; e
- d) Ser o responsável pela qualidade da instrução oferecida no CIAC.

RESPONSABILIDADES:

Portanto independente de quaisquer outras responsabilidades do G.R nesta organização, por acúmulo ou não de cargos, terá sempre as seguintes responsabilidades fixadas:

- a) Assegurar que o SGSO seja implementado de forma efetiva em todas as áreas da organização do CIAC, em conformidade com os requisitos aplicáveis, de modo compatível com o porte e a complexidade das operações;
- b) Comunicar a toda organização a importância de conduzir as operações em conformidade com os requisitos de segurança operacional aplicáveis;
- c) Estabelecer e assinar a política da segurança operacional e comunicar a importância do comprometimento de todos os colaboradores com a referida política, assegurando que ela permaneça adequada ao CIAC;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- d) Assegurar a disponibilidade dos recursos necessários para garantir o alcance dos objetivos da segurança operacional e para a gestão do SGSO;
- e) Assegurar que as tomadas de decisão dos demais gestores sejam orientadas por um processo institucionalizado de avaliação de riscos, considerando os impactos potenciais de suas decisões para a segurança operacional;
- f) Conduzir análises críticas da gestão do SGSO, visando assegurar a melhoria contínua do sistema;
- g) Rever regularmente o desempenho de segurança operacional do CIAC, e tomar as medidas necessárias para tratamento de eventual desempenho insatisfatório de segurança operacional;
- h) Assegurar que as prerrogativas e responsabilidades acerca do gerenciamento da segurança operacional sejam clara e objetivamente estabelecidas e comunicadas em todas as áreas da organização do CIAC;
- i) Assegurar que todo o pessoal da organização envolvido em atividades com impacto na segurança operacional cumpra com os requisitos aplicáveis e critérios internos de competência, experiência e treinamento para o exercício de suas prerrogativas e responsabilidades;
- j) Assegurar que os objetivos da segurança operacional sejam estabelecidos, e que sejam mensuráveis e alinhados com a política da segurança operacional;
- k) Assegurar que planos estratégicos, sistemas, manuais e demais documentos normativos internos relativos à gestão do SGSO sejam aprovados pelos gestores competentes;
- l) Assegurar que sejam estabelecidos mecanismos eficazes de comunicação interna e com as autoridades, com relação ao desempenho e melhoria contínua do SGSO;
- m) Assegurar a integridade e o desempenho do SGSO, em face de mudanças internas (na organização ou no SGSO) ou mudanças externas que tenham impactos potenciais sobre a operação do CIAC;
- n) Aprovar os manuais e programas constantes no RBAC 61 e na I.S 141.007;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- o) Enviar à ANAC os relatórios periódicos previstos nos parágrafos 141.27(g) e 141.29(c) do RBAC 141 que são os relatórios periódicos a respeito da operação do CIAC e do SGSO, e os Relatórios periódicos a respeito do SGQ; e
- p) Selecionar sempre profissionais capacitados e com competência sem exceções, com foco principal no coordenador de cursos que atuará diretamente com a gerência da aplicação do treinamento.

O capítulo 6 do MIP deste CIAC descreve claramente as prerrogativas, atribuições e responsabilidades detalhadas do G.R e deve ser consultado para informações completas.

6.5 ATRIBUIÇÕES DO GERENTE DA QUALIDADE

O gerente da qualidade do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA definido no quadro 7, será o responsável pela implementação do SGQ neste CIAC. Este possuirá acesso direto ao gestor responsável, juntamente com os dados e informações da qualidade necessários para o exercício de suas responsabilidades.

ATRIBUIÇÕES:

- a) Coordenar a implementação, manutenção e integração do SGQ em todas as áreas da organização do CIAC, em conformidade com os requisitos previstos na seção 141.29 do RBAC nº 141 que trata do SGQ;
- b) Monitorar a efetividade dos controles de qualidade dos serviços do CIAC;
- c) Formalizar junto ao gestor responsável a necessidade de alocação de recursos demandados para implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ; e
- q) Assessorar o gestor responsável na elaboração dos relatórios previstos na seção 141.29 que são os relatórios periódicos a respeito do SGQ.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

7. POLÍTICA DA QUALIDADE

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA está comprometida com o atendimento de excelência às necessidades de seus estudantes, por meio do aprimoramento de seus profissionais e da melhoria contínua de seus serviços.

A POLÍTICA DA QUALIDADE NO CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA ESTÁ PAUTADA EM:

- a) Atingir a maior eficácia e eficiência nos processos de ensino gerando a maior produtividade possível com alto nível de satisfação do cliente; (Sustentabilidade Econômica e Empresarial)
- b) Criar um clima de confiança mútua entre o aluno e o professor para difundir conhecimento, permitindo a todos os envolvidos prepararem o aluno para o mercado de trabalho com foco na competência real; (Empregabilidade)
- c) A satisfação do cliente com relação ao serviço apresentado nas primeiras vistas, comparado ao serviço entregue ao final do curso (Satisfação Geral do Cliente).

O gestor responsável ainda assegura que a política da qualidade:

- a. É apropriada ao propósito e ao contexto do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA;
- b. Provê uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade;
- c. Inclui um comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis; e
- d. Inclui um comprometimento com a melhoria contínua do SGQ.

A política será revista periodicamente a fim de atender aos objetivos institucionais, bem como aos ajustes no próprio sistema.

OBS.: A alta direção assegura que a política da qualidade está documentada, conforme este MGQ, que se encontra divulgado para todo o CIAC.

Contemplando o tópico 5.2.8.1 Elemento I da IS 141-006A publicada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), a política da qualidade do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA sempre irá prever:

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- a) Orientar, guiar e influenciar a forma com que as atividades do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA são conduzidas por todos os profissionais;
- b) Comprometimento em satisfazer os requisitos aplicáveis, e a melhora contínua da eficiência da instrução e do SGQ;
- c) Comunicar e aplicar a todos os profissionais do CIAC,
- d) A política de qualidade está documentada e se encontrará distribuída a todos os envolvidos através de meio digital e no site do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA;
- e) A política de qualidade será revisada periodicamente a fim de atender aos objetivos institucionais, bem como aos ajustes no próprio sistema; e
- f) O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA assegura que os objetivos da qualidade estão estabelecidos nas funções, níveis e processos pertinentes necessários para o SGQ, sendo coerentes com a política da qualidade, levando em conta os requisitos aplicáveis, pertinentes para a conformidade de produtos e serviços e para aumentar a satisfação do cliente, mensuráveis, monitorados, atualizados como apropriados e estão expostos para o efetivo no interior do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA.


 Dalton Roberto Benevides Gadelha
 Gestor Responsável (GR)

7.1 COMPROMENTIMENTO COM A SATISFAÇÃO DO CLIENTE (ALUNO)

O gestor responsável evidencia a liderança e comprometimento, assegurando que:

- a) Os requisitos do cliente e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes são determinados, entendidos e atendidos consistentemente;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- b) Os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de serviço e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente são determinados e abordados; e
- c) O foco no aumento da satisfação do cliente é mantido com a análise efetiva dos formulários preenchidos pelos mesmos aplicando as correções necessárias quando cabível.

7.1.1 NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DO CLIENTE

Devido ao seu potencial efeito sobre a capacidade do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA prover consistentemente serviços que atendam aos requisitos do cliente, somando-se aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, compreende-se que a necessidade principal do aluno é aprender e ter consciência do seu aprendizado para usufruto próprio e desenvolvimento individual mesmo após a prestação do serviço.

Para atingir a necessidade e a expectativa do aluno, os envolvidos deverão:

- a) Atender firmemente as normativas e exigências da aviação civil;
- b) Garantir que ao final da prestação do serviço, o aluno esteja apto ao exercício de suas prerrogativas conforme a legislação;
- c) Permitir que o aluno apresente diferenciação no produto, que no caso é a aprendizagem, podendo o mesmo se destacar dos outros estudantes por suas características próprias na utilização do conhecimento adquirido.

Ao planejar como alcançar seus objetivos da qualidade o gestor responsável do CIAC determina:

- a) O que será feito: através de coleta de dados na pesquisa de satisfação e por análise dos dados, referentes à satisfação e avaliação, preenchida, pelo cliente, in loco;
- b) Quais recursos serão requeridos: recursos materiais e humanos;
- c) Quem será responsável: gestor de qualidade e designados;
- d) Quando será concluído: dentro de um prazo listado em cada análise efetuada;
- e) Como os resultados serão avaliados: em reunião crítica da alta direção, através da análise dos índices de satisfação do cliente.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

7.2 COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE QUALIDADE

A CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA, por determinação do gestor responsável, visando manter as práticas dos procedimentos para garantia da qualidade com a aplicação da política de qualidade, manterá todos os envolvidos efetivamente conscientes dos procedimentos internos e fará auditorias internas para averiguar quais itens não estão sendo cumpridos, ou quais itens poderão não estar de acordo com o objetivo final da empresa.

Além disto, estará sempre disponível na secretaria do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA e será enviado em formato digital para qualquer um que solicitar, mesmo após já ter sido enviado ao ingressar na escola.

Para tal, todo o efetivo do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA sempre:

- a) Receberá este MGQ ao ingressar na instituição;
- b) Receberá todas as revisões deste MGQ sempre que for revisada e aprovada;
- c) Receberá um treinamento sobre suas atribuições e procedimentos ao ingressar na empresa
- d) Será orientado a sempre informar quais itens em seu julgamento podem ser melhorados com relação aos procedimentos e suas atribuições.

7.3 GARANTIA DO CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE QUALIDADE

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA proverá auditorias internas para que sejam aplicadas medidas de controle e melhorias caso o SGQ precise ser revisto ou modificado. Neste e em todos os momentos de verificação com aplicação de questionários aos clientes e funcionários, os itens principais da política de qualidade deste CIAC serão revisados a todos os envolvidos da seguinte forma:

- 1- Discentes: Na apresentação inicial do curso, será comunicado aos mesmos a política da qualidade do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA com foco nas necessidades e objetivos do cliente, apresentando este manual e solicitando o preenchimento dos questionários.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- 2- Corpo Técnico Pedagógico e Administrativo: Será efetuado um treinamento de gestão da qualidade, com foco no objetivo do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA a cada 12 meses, para manter elevado o nível de consciência situacional para com os procedimentos internos deste CIAC e do atendimento ao aluno.

7.4 ESTRUTURA PARA ESTABELEECER OS OBJETIVOS DA QUALIDADE

O objetivo da qualidade para uma escola de aviação está embasado conforme o item 1 deste manual, de forma que somente atendendo à legislação aplicável, formando profissionais capacitados e conscientes, e ainda e principalmente, atingindo o objetivo e as necessidades do cliente, se atingirá a qualidade objetivada neste manual e no SGQ deste CIAC.

Para tal, a estrutura que visa analisar, aplicar e revisar todo o processo se baseia em:

- 1- Prover análise sistemática da qualidade dos profissionais ingressantes e presentes na empresa, cumprindo com a legislação e ao mais alto nível exigido de competência.
- 2- Apresentar a cada 12 meses para todo o efetivo, em treinamento específico de qualidade, os padrões de qualidade desejáveis, revisão dos processos internos e apresentação de satisfações e possíveis insatisfações de clientes ocorridas no período.
- 3- Apresentar a política de qualidade aos docentes no início de cada curso.
- 4- Prover processos bem definidos de atendimento ao cliente desde sua primeira visita na escola.
- 5- Verificar a cada 6 meses os valores, visão e missão da escola com a realidade da prestação de seu serviço
- 6- Revisar sistematicamente o MGQ para atender a realidade da escola.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

8. O SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) está aplicado em todos os setores sendo que o CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA cumprirá com os requisitos mínimos listados na legislação aplicável para implementação do sistema de garantia da qualidade.

Para tal, fica descrito como base para aplicar e implementar, o determinando na I.S 141.006A que define a finalidade e outros itens determinantes para o SGQ.

A finalidade do SGQ neste CIAC é aumentar a conscientização dos seus integrantes sobre seus deveres bem definidos, e seu comprometimento com vistas ao objetivo claro do CIAC, em atender as necessidades e expectativas dos seus clientes e partes interessadas, alcançando a satisfação nas atividades de treinamento.

8.1 ESCOPO DO SGQ

O escopo do SGQ são os cursos ministrados pelo CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA, sendo aplicado a todo o efetivo da instituição.

O escopo da certificação na qualidade, do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA é atuar na formação de Piloto Privado Avião Prático, Piloto Comercial/IFR Avião Prático, Piloto Comercial Avião Prático, Voo por Instrumentos Avião Prático e Piloto Comercial/IFR Avião Teórico de maneira eficiente e correta, visando ampliar as oportunidades de carreira de seus alunos na aviação civil.

8.2 DETERMINAÇÕES DE LOCAL, PROCESSOS E PROCEDIMENTOS

Conforme quadro descritivo do **item 1** deste manual, o CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA possui sede principal devidamente registrada e configurada, não possuindo uma segunda sede operacional ou nem mesmo um CIAC Satélite. No entanto, para os cursos que forem ministrados a distância, conforme legislação, será apresentado no MIP e por contratos específicos, Núcleos de Treinamento a Distância (NEAD's) para aplicação de testes e provas aos discentes.

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA é composta pelos devidos setores estruturados de acordo com o organograma apresentado no

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

ANEXO 2 deste manual, sendo os mesmos, efetivamente auditados periodicamente conforme exigido pela legislação.

Sendo somente este MGQ aplicável a toda organização, para cumprir com o determinado, o CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA cumprirá com os itens como base:

- 1- Os profissionais sempre divulgarão e apresentarão os cursos oferecidos de forma clara e transparente, deixando o cliente ciente da capacidade operacional efetiva da escola, de forma que o cliente tenha clareza no serviço qual está contratando. Quando se tratar de cursos EAD, esta apresentação é efetuada on-line ou por telefone, ou ainda material aplicável.
- 2- Os profissionais do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA possuirão sempre a determinação efetiva de suas atribuições em etapas bem definidas nos processos de cada setor. Assim o profissional também terá em mente claramente quais os passos devem seguir, e assim poderá avaliar a sua condição de satisfação com o serviço qual está prestando.

Assim a satisfação será atingida garantindo-se ainda que a instrução ministrada e os serviços prestados, alcancem o objetivo proposto no momento da matrícula do aluno, e na contratação do prestador de serviço ou funcionário, de forma que todos os procedimentos do CIAC se mantenham de acordo com os requisitos do RBAC 141 e suas legislações complementares.

O SGQ do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA objetiva ainda, avaliar frequentemente e melhorar todos os processos e procedimentos relacionados com o treinamento do aluno e colaboradores do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA, por meio de identificação e prevenção, ou mesmo a minimização de questões relacionadas com as atividades de instrução. Para tal, os itens de base devem ser seguidos:

- 3- O gestor da qualidade terá sempre um canal de comunicação para receber todas as informações de críticas, elogios e insatisfações dos envolvidos, como discentes, docentes e colaboradores. Este canal é único e as informações serão analisadas e passadas ao G.R que junto do G.Q tomarão as providências de melhorias e mudanças nos processos.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- a. O canal de comunicação oficial que será divulgado é o E-MAIL:
ciências.aero@cesed.br
- b. O assunto que deve ser mencionado no e-mail será: **DEMANDAS PARA O
SGQ**

4- Para incentivar a emissão de informações pelos responsáveis, a identidade dos emissores será mantida em sigilo.

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA e seu efetivo, explicará ao aluno quando necessário, para que tenha a correta visão do que está contratando, quais os objetivos do curso apresentando o material necessário.

Com as diferenças individuais, o aluno estará a princípio vislumbrando uma carreira qual poderá seguir por toda sua vida, ou até mesmo poderá somente estar em busca de um conhecimento a mais em sua carreira, dentre outros.

Sabendo destas diferenças e de que cada indivíduo poderá estar com uma visão inicial pré-definida, os procedimentos adotados pelo CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA desde a entrada do Aluno para conhecer a entidade, até a formação estarão focados em demonstrar ao aluno sempre:

- a) A realidade do mercado de trabalho aeronáutico, com relação a vagas e possibilidade empregatícia, orientando que esta condição depende sempre das condições econômicas do país;
- b) A realidade com relação ao trabalho diário de um profissional da aviação civil, com relação à carga horária de trabalho e os afazeres técnicos e diários;
- c) A realidade para com a pressão psicológica auto imposta e a possibilidade de existência de um ego indesejável para com o trabalho na área da aviação civil.

Portanto, os procedimentos da CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA seguirão uma sequência adequada, onde cada uma das partes contará com uma atribuição descrita. Abaixo estão descritos os procedimentos quais o CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA julga os mais importantes de acordo com a realidade da empresa. O **ANEXO 4** apresenta os procedimentos gerais dos cursos do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

DESENVOLVIMENTO LTDA, no entanto abaixo, ainda se apresenta um detalhamento dos procedimentos específicos:

CURSOS TEÓRICOS E PRÁTICOS PRESENCIAIS

PROCEDIMENTO 1 – VISITA INICIAL

Quando um aluno visitar a escola de aviação civil pela primeira vez:

- 1- O aluno será recebido por uma pessoa designada pelo G.R que comporá a secretaria da escola, e estará devidamente preparada para atender ao aluno;
- 2- O aluno será guiado pelas instalações da escola de aviação civil, sendo apresentado aos respectivos funcionários que estiverem em exercício no momento (que serão sempre orientados a serem receptivos), reconhecendo os principais locais de trabalho, e de estudo da instituição;
- 3- O aluno será apresentado ao G.R que poderá efetivamente informar sobre a realidade da prestação de serviço da escola de aviação civil;
- 4- O aluno será redirecionado para a secretaria da escola para receber orientações do coordenador ou instrutor designado pelo G.R, sobre o programa de instrução do curso escolhido com a apresentação dos devidos requisitos, carga horária e demais itens;
- 5- O aluno será redirecionado para um profissional da secretaria devidamente treinado, para passar as informações e procedimentos institucionais;
- 6- O aluno então receberá finalmente as informações de valores e procedimentos necessários para a matrícula.

PROCEDIMENTO 2 – AULA TEÓRICA

Quando um aluno comparecer para a aula teórica:

- 1- Será recebido pelo Instrutor de voo designado para execução de aula teórica em sala de aula e na aeronave (*Ground School*);
- 2- Após a aula, será oferecido tempo de estudos e revisão adequado ao aluno para que ele se prepare para a avaliação teórica;
- 3- Aplicação de avaliação teórica onde o aluno deve demonstrar conhecimento mínimo com desempenho superior a 70%.

PROCEDIMENTO 3 – AULAS PRÁTICAS DE VOO

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

Quando um aluno comparecer para as aulas práticas de voo:

- 1- Deve ter toda a documentação necessária válida além de condições físicas e psicológicas adequadas à prática de voo;
- 2- Deve ter estudado previamente a missão a ser executada, manobras, cheques, erros comuns na execução de manobras, e condições meteorológicas;
- 3- Será recebido pelo Instrutor de voo designado para a missão;
- 4- Deverá ser executado um briefing da missão a ser executada;
- 5- Deve fazer sob a supervisão do instrutor de voo a inspeção da aeronave;
- 6- Após a missão o aluno auxiliará, como parte do aprendizado no abastecimento e hangaragem da aeronave;
- 7- Realização do debriefing da missão;
- 8- Estudar erros e acertos para a próxima missão.

PROCEDIMENTO 4 – FINALIZAÇÃO DO CURSO

Quando o aluno finalizar o seu curso sendo aprovado ou reprovado:

- 1- Será recebido por uma pessoa designada pelo G.R que colherá formulário de satisfação preenchido e depoimento de críticas e sugestões;
- 2- As informações colhidas no item 1 serão utilizadas com vista à melhoria contínua dos processos do SGQ.

OBS.: Devem ser garantido o anonimato dos dados coletados durante esse procedimento.

PROCEDIMENTO 5 – INSATISFAÇÃO

QUANDO UM ALUNO EFETUAR QUALQUER RECLAMAÇÃO OU PREENCHER A PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM NOTA ABAIXO DE 7.

A formulação de reunião de políticas, processos, procedimentos e recursos associados com a condução das atividades de treinamento da CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA, visam atingir e manter os mais elevados padrões de qualidade e requisitos técnicos aplicáveis. Portanto atendendo à IS 141.006A, 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 internos.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

As instruções e procedimentos técnicos estão descritos no MIP e poderão também em alguns casos estarem localizados neste manual. Portanto é determinante a leitura do MIP por todos os envolvidos com a Garantia da Qualidade.

Com base nas boas políticas e ciência da qualidade este CIAC mantém este SGQ da seguinte forma:

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

Conforme a Figura 1 aplica-se o modelo de SGQ com foco na melhoria contínua:

Conforme listado, aplica-se o modelo de SGQ com foco na melhoria contínua e seguindo por base as boas práticas, com o uso efetivo do sistema, *Plan, Do, Check, Act*, ou PDCA inicialmente, onde sempre o objetivo é Planejar, Executar, Checar e Agir com foco na resolução dos problemas e produção da Melhoria Contínua. A **FIGURA 1** ilustra o mencionado. Verifica-se, portanto, que com a monitoração da aplicação do treinamento aos alunos, com a transmissão do conhecimento e a avaliação tanto em testes técnicos, quanto em questionários de satisfação, pode-se identificar os itens que necessitam de melhoria e adequar o SGQ.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

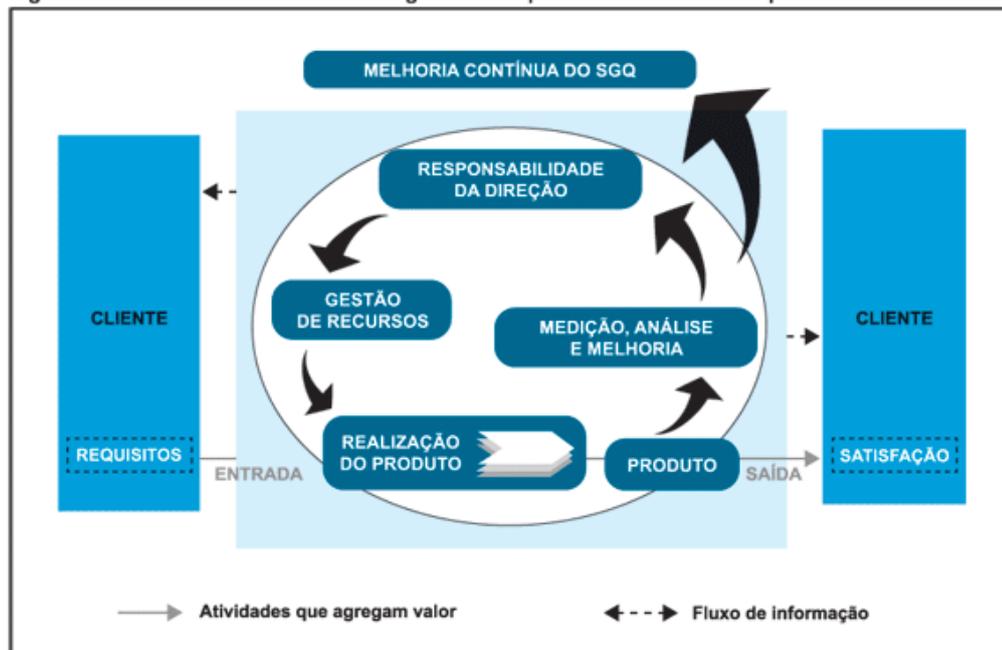
Figura 1 – CICLO PDCA



Fonte: *Free Managements Ebooks*

Figura 2 -MELHORIA CONTÍNUA DO SGQ -

Figura 1: Modelo de um sistema de gestão da qualidade baseada em processo.



Fonte: ABNT (2001).

Agora com base na Figura 2, verifica-se que com a monitoração da aplicação do treinamento aos alunos, com a transmissão do conhecimento e a avaliação tanto em testes técnicos, quanto em questionários de satisfação, pode-se identificar os itens que necessitam de melhoria e adequar o SGQ.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

8.3 CALENDÁRIO PARA AÇÕES AO CORPO TECNICO PEDAGOGICO

Para se atingir o objetivo e garantir a qualidade, o CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA proverá conforme quadro abaixo, os respectivos processos de treinamento e divulgação de conteúdo para melhoria interna e aplicação do SGQ.

QUADRO 8 - CRONOGRAMA DA ENTIDADE			
NOME	MODELO	ABRANGENCIA	PERIODICIDADE
Treinamento inicial e periódico de professores e instrutores	Aula / Palestra	Todo corpo tecnico pedagogico	A cada 12 meses
Treinamento em gestao da qualidade	Aula / Palestra	Todo corpo tecnico pedagogico	A cada 12 meses
Revisão dos processos internos	Aula / Palestra e Vistoria in loco	Feita em cada setor de acordo com o organograma	A cada 12 meses
Conscientização da qualidade	Email padronizado	Todo o corpo tecnico pedagogico e administrativo	Mensalmente

8.4 ATRIBUIÇÕES DOS EFETIVOS

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente o sistema de gestão da qualidade, incluindo seus processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos, sendo atribuídas as seguintes responsabilidades, além das estabelecidas no MIP:

- a) Gestor Responsável: Gestão de recursos para assegurar que o sistema de gestão da qualidade esteja conforme com os requisitos da NBR ISO 9001:201
- b) Coordenadores de Curso: Assegurar a eficácia no atendimento ao aluno, através da coordenação, controle e acompanhamento das atividades operacionais; como também favorecer a implementação de mudanças que propiciem a melhoria contínua do nível de aprendizado e do serviço prestado, estimulando a crítica e a criatividade de todos os envolvidos no processo.
- c) Pedagogia: Participar do planejamento, da orientação, da coordenação e da supervisão do desenvolvimento das atividades docentes, observando o cumprimento do contido neste manual e contribuindo para promover e manter a boa qualidade do processo ensino-aprendizagem.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- d) Instrutores: Ministrando aulas, seguindo planejamento didático previamente estabelecido, conduzindo e gerenciando o processo de ensino-aprendizagem. Planejar todos os elementos que são essenciais para o sucesso de uma instrução, como métodos e técnicas de ensino, recursos instrucionais, bem como avaliação da aprendizagem.
- h) Auditor: Planejar, realizar e elaborar relatórios de auditoria que se reporta, no desempenho desta função, a Equipe da Qualidade.

8.4.1 ALTA DIREÇÃO (GESTOR RESPONSÁVEL)

Ao G.R evidencia-se sua liderança e comprometimento com relação ao sistema de gestão da qualidade e atribui-se as responsabilidades:

- A) Efetuar a gestão administrativa e financeira;
- B) Acompanhar e monitorar os resultados de todas as atividades;
- C) Realizar ações comerciais e marketing para captação de clientes;
- D) Acompanhar as visitas de inspeção realizadas pelo órgão fiscalizador (ANAC);
- E) Providenciar que sejam realizados os serviços de manutenção capazes de assegurar as condições indispensáveis ao uso das instalações e dos recursos auxiliares (recursos audiovisuais e equipamentos correspondentes);
- F) Abrir e fechar as turmas no sistema da ANAC de acordo com as providências da coordenação;
- G) Gerenciar o trabalho dos coordenadores, pedagogo, auditoria de gestão da qualidade, recepcionista/secretária e assessoria contábil.
- H) Promover reuniões mensais com a equipe para alinhamentos de metas e resultados,
- I) Promover investimentos para a melhoria contínua das condições gerais;
- J) Buscar parcerias com empresas para promoção dos nossos serviços.
- K) Responsabilizar-se por prestar contas pela eficácia do SGQ;
- L) Assegurar que a política da qualidade e os objetivos da qualidade estão estabelecidos para o SGQ e que são compatíveis com o contexto e a direção estratégica do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA;
- M) Assegurar a integração dos requisitos do SGQ nos processos de instrução e formação profissional no âmbito da aviação civil brasileira e conseqüentemente na produção dos Relatórios;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- N) Promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;
- O) Assegurar que os recursos necessários para o SGQ estejam disponíveis;
- P) Comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do SGQ;
- Q) Assegurar que o SGQ alcance seus resultados pretendidos;
- R) Engajar-se, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do SGQ, contribuindo para as atividades que visem atingir os Objetivos da Qualidade;
- S) Promover melhoria; e apoiando outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.

8.4.2 COORDENAÇÃO

Os coordenadores dos cursos do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA possuem responsabilidade com o sistema de gestão da qualidade. Possuem, assim, as seguintes atribuições:

- A) Ser o elo entre instrutores e direção da escola;
- B) Assegurar a eficácia no atendimento ao aluno, através da coordenação, controle e acompanhamento das atividades operacionais;
- C) Realizar levantamentos ou fornecer informações relacionadas à instrução, nos prazos requisitados, atendendo à solicitação do órgão fiscalizador (ANAC);
- D) Acompanhar as visitas de inspeção realizadas pelo órgão fiscalizador (ANAC);
- E) Providenciar que sejam realizados os serviços de manutenção capazes de assegurar as condições indispensáveis ao uso das instalações e dos recursos auxiliares (recursos audiovisuais e equipamentos correspondentes, bem como recursos bibliográficos);
- F) Programar o desenvolvimento do curso com base em um calendário escolar, verificando sempre a carga horária para cada disciplina e assegurar o cumprimento do cronograma estabelecido;
- G) Responsabilizar-se pelo regulamento do curso, bem como divulgar em todo âmbito escolar e supervisionar o seu cumprimento;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- H) Manter atualizada uma coletânea completa da legislação que dispõe sobre o curso que exerce como coordenador, e uma outra coletânea contendo o regulamento do curso;
- I) Manter atualizado um banco de provas de avaliação para serem ministradas durante o curso, sendo o responsável pela aplicação das mesmas;
- J) Realizar reuniões com os instrutores sempre que julgar necessário com a finalidade de coordenar o desenvolvimento de suas atividades;
- K) Analisar o currículo dos instrutores antes de sua admissão no curso, com relação às disciplinas e atividades pelas quais irão se responsabilizar;
- L) Providenciar para que todos os instrutores envolvidos no curso tomem ciência deste Manual por inteiro, ficando os mesmos cientes das suas atribuições;
- M) Manter o nível de qualidade das técnicas, procedimentos e padrões de instrução, conforme estabelecido pelas normas da ANAC;
- N) Zelar para que a escola proporcione seguro de vida e acidentes pessoais para os alunos do curso, cobrindo a instrução prática;
- O) Acompanhamento dos alunos nas atividades práticas, fazendo também sua avaliação do desempenho dos mesmos; e
- P) Outras atribuições, a critério da direção da escola.

8.4.3 INSTRUTORES

Os instrutores dos cursos do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA possuem responsabilidade com o sistema de gestão da qualidade. Possuem, assim, as seguintes atribuições:

- A) Tomar ciência das informações acerca do curso a ser ministrado;
- B) Planejar e/ou atualizar a aula a ser ministrada;
- C) Entregar o conteúdo da aula e o plano da atividade didática a ser desenvolvida até 10 (dez) dias antes do início do curso;
- D) Cumprir prazos e seguir as orientações da coordenação;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- E) Comunicar à coordenação do treinamento, com antecedência, a eventual impossibilidade de cumprir com compromisso firmado, para que seja possível substituí-lo em tempo hábil;
- F) Cumprir a grade curricular exigida pelo órgão fiscalizador (ANAC);
- G) Conduzir-se com polidez e respeito.

8.4.4 AUDITOR

O sistema de auditoria do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA possui responsabilidade com o sistema de gestão da qualidade. Possui, assim, as seguintes atribuições:

- A) Os auditores internos deverão ser comunicados antecipadamente sobre suas auditorias internas.
- B) Cabe ao auditor interno:
- Preparar sua auditoria de processos de acordo com as normas;
 - Comunicar ao auditado sobre o agendamento de sua auditoria;
 - Preparar o plano de auditoria, descrevendo os horários, setores e requisitos;
 - Preparar sua lista de verificação baseado nos documentos do SGQ; e
 - Preparar um relatório de auditoria interna após a auditoria.

8.4.5 PEDAGOGIA

A área pedagógica do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA possui responsabilidade com o sistema de gestão da qualidade. Possui, assim, as seguintes atribuições:

- A) Participar do planejamento, da orientação, da coordenação e da supervisão do desenvolvimento das atividades docentes, observando o cumprimento do contido neste manual e contribuindo para promover e manter a boa qualidade do processo ensino-aprendizagem;
- B) Promover condições que conduzam ao alcance do objetivo do curso;
- C) Realizar reuniões com os instrutores sempre que julgar necessário, com vista a estimular a adoção das técnicas e recursos de instrução mais adequados a cada uma das disciplinas

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

e atividades práticas do curso, bem como avaliar o desenvolvimento do currículo e levantar soluções para dificuldades surgidas;

- D) Divulgar, junto aos instrutores e ao coordenador do curso, novos recursos auxiliares da instrução e experiências aplicáveis à capacitação dos alunos;
- E) Propor os princípios disciplinares básicos da escola e zelar para que os mesmos sejam acatados;
- F) Acompanhar, juntamente com o coordenador do curso, as visitas de inspeção realizadas pela ANAC;
- G) Atender a convocações do órgão fiscalizador (ANAC), para entrevistas, reuniões ou similares, com referência ao curso;
- H) Orientar e supervisionar a elaboração e o uso de material instrucional (resumos, apostilas etc.) e dos recursos audiovisuais;
- I) Orientar, coordenar e supervisionar os procedimentos relacionados à avaliação do desempenho dos alunos e à avaliação do curso; e
- J) Outras atribuições, a critério da direção da escola.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

9. PROGRAMA DE AUDITORIA DA QUALIDADE

As auditorias internas do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA terão como objetivo contribuir para a melhoria do sistema de gestão da qualidade e o seu desempenho. Assim, as atividades de auditoria serão executadas por pessoal qualificado e que não tenham envolvimento direto com a área auditada. O pessoal qualificado poderá ser do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA ou terceirizado.

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA assegura que todos os resultados de auditorias são relatados a alta direção, que as correções e ações corretivas apropriadas são executadas sem demora indevida e que retém informações documentadas do programa de auditoria e dos resultados.

As auditorias internas são programadas e gerenciadas pela equipe da qualidade, com a aprovação do GR, e realizada na área de abrangência do escopo pelo menos uma vez por ano. Extraordinariamente, em razão de auditorias anteriores ou outras situações pertinentes ao SGQ julgadas necessárias pelo RD, auditorias poderão ser realizadas em intervalos menores e/ou diferentes dos que acima previsto.

9.1 PROCEDIMENTOS PARA AUDITORIA DA QUALIDADE

Auditar é observar, medir, analisar e aplicar correções de não conformidades. Com foco na política da qualidade e no sistema de garantia da qualidade, a instituição funciona como um organismo vivo, onde cada cargo possui determinadas atribuições e cada setor possui procedimentos bem definidos.

Sendo assim, durante o funcionamento comum de uma instituição podem ser identificados falhas:

- 1- Na ação dos profissionais responsáveis ao desempenhar determinado serviço;
- 2- Nos procedimentos definidos de cada setor;
- 3- Nas atribuições ou no cumprimento das mesmas por cada profissional; ou
- 4- Na má divulgação do SGQ e da Política de Qualidade e outros.

Para cada falha ou não conformidade encontrada, haverá sempre uma ação corretiva a ser efetuada, que deverá ser aplicada pelo GQ e pelo GR.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

O gestor da qualidade com a autorização do G.R será o responsável pela preparação e condução da auditoria. Um programa de auditoria é planejado, levando em consideração a situação e a importância dos processos e as áreas a serem auditadas, bem como os resultados de prévias auditorias.

Para proceder com um programa efetivo de auditoria interna da qualidade, O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA planeja e implementa os processos de:

- a) Monitoramento;
- b) Medição;
- c) Análise;
- d) Melhoria (Aplicação de Não Conformidade e Correção).

O monitoramento dos resultados é efetuado pela devida entrega e análise do questionário de satisfação do cliente, efetuado via e-mail ou sistema digital equivalente. Neste formulário, **ANEXO 3** deste manual, o cliente responde as devidas perguntas e por atribuições de notas, se identifica em nível, se o objetivo da instrução está sendo atingido.

A integridade das avaliações será monitorada tendo em vista que somente será aceita por e-mail o questionário de satisfação, e que o auditor especificamente, será devidamente acompanhado por um designado pelo G.R ou por ele mesmo, garantindo a integridade da análise específica dos processos internos.

A própria auditoria acompanhada, será a garantia após análise, da veracidade da aplicação dos procedimentos e dos processos *in-loco*.

O **ANEXO 4** a este manual, estabelece os procedimentos e a sequência lógica de atribuições e determinações da auditoria interna da qualidade, tanto quanto requisitos e responsabilidades para o planejamento e execução da auditoria.

As correções e a aplicação da melhoria, será efetuada no CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA em tempo hábil, para eliminar as não conformidades identificadas no processo.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

9.2 ESCOPO E CALENDÁRIO DAS AUDITORIAS

A auditoria interna será sempre aplicada no CIAC conforme legislação, revisando todo SGQ no prazo máximo de 12 meses.

No entanto, é determinante neste CIAC a existência de auditorias não programadas, tendo em vista que pode ser verificado a qualquer momento, uma tendência negativa na execução de um procedimento ou na sequência de um processo.

Portanto, conforme quadro abaixo, este CIAC visa apresentar a periodicidade dos processos específicos de auditoria:

AUDITORIA GERAL DO SGQ – EFETUADA A CADA 12 MESES

- 1- Apresentação do calendário e do cronograma da auditoria anual até o final do primeiro mês do ano corrente, contendo prazos bem definidos para cada etapa da auditoria.
- 2- Reunião inicial de auditoria deverá ser efetuada no mínimo após 30 dias do aviso formal da auditoria geral, e nesta reunião, deverá ser informado aos responsáveis pelos setores, os itens que serão auditados.
- 3- No prazo máximo de 1 mês após o término da auditoria interna independente, será divulgado o relatório final da auditoria para todos os envolvidos.
- 4- Após 10 dias de divulgação do relatório, as Não conformidades deverão ser apresentadas na reunião final e deverão ser aplicadas as correções.
- 5- Após 30 dias de aplicadas as correções, o G.Q deverá analisar se as não conformidades foram sanadas nos respectivos setores.

9.3 PLANEJAMENTO E PREPARAÇÃO DAS AUDITORIAS

As auditorias internas são planejadas pelo gestor da qualidade, com periodicidade definida no cronograma da auditoria interna, sendo ainda responsável por:

- Designar os auditores internos para cada item da auditoria, com antecedência em relação ao início do ciclo de auditorias internas;
- Estabelecer o cronograma de auditorias internas, detalhando os processos a serem auditados, periodicidade, requisitos da norma, auditores e período da auditoria;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- Comunicar a todos os envolvidos sobre as auditorias internas a serem realizadas; de acordo com as contingências, a programação pode ser reajustada, sob a autorização do representante da direção.

As auditorias internas são executadas:

- Por pessoal independente daquele que tem responsabilidade direta pela atividade que está sendo auditada, e competência e qualificações comprovadas através de treinamento. Cabe ao gestor da qualidade assegurar esta independência;
- Por auditores externos da qualidade, avaliados, aprovados e monitorados de acordo com os critérios da qualificação do fornecedor;
- Com base na documentação válida, atualizada e pertinente do sistema de gestão da qualidade.

Determinações prévias à Auditoria:

- A auditoria será efetuada a cada 12 meses em cada setor específico, sendo aplicada por um auditor que não atue em nenhum dos setores qual auditará;
- A auditoria será informada a todos os envolvidos com o mínimo de 30 dias de antecedência, sendo devidamente apresentado em palestra, os itens que serão avaliados, o calendário proposto, e os prazos para a prestação das informações que serão solicitadas;
- Na reunião inicial da auditoria, serão informados os objetivos e o escopo da auditoria, além dos critérios;

Os resultados das auditorias são registrados através do formulário “Relatório de Auditoria” e levados ao conhecimento do pessoal que tenha responsabilidade na área auditada, o **ANEXO 3** baliza este procedimento sendo que:

- As observações (OBS) são tratadas de acordo com os critérios dos responsáveis pelas áreas auditadas;
- As não-conformidades (NC) são tratadas de acordo com a determinação do G.R e do G.Q em comentários claros e objetivos.
- O pessoal auditado responsável pela área tem um prazo máximo determinado no registro “Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva”, para definir as ações

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

corretivas referentes às não-conformidades encontradas durante a auditoria, assim como os respectivos prazos para implementação das mesmas;

- Cabe ao Representante da Direção julgar a adequação dos prazos informados e, se necessário, solicitar a revisão dos mesmos.

Os resultados de auditorias da qualidade são partes integrantes das informações necessárias às atividades de Análise Crítica pela Direção, de acordo com o Manual da Qualidade do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA

9.4 PROCEDIMENTO DE AUDITORIA

Os auditores internos deverão ser comunicados antecipadamente sobre suas auditorias internas. Conforme mencionado, será efetuada uma reunião inicial conduzida pelo Gestor de Qualidade para explicar o escopo e o processo de comunicações durante a auditoria interna, apresentando o planejamento e a preparação.

Cabe ao auditor interno:

- Preparar sua auditoria de processos de acordo com requisito das normas e requisitos estatutários;
- Comunicar ao auditado sobre o agendamento de sua auditoria;
- Preparar o plano de auditoria, descrevendo os horários, setores e requisitos;
- Preparar sua lista de verificação baseado nos documentos do SGQ;
- Preparar um relatório de auditoria interna após a auditoria;

Para assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria. Eles não auditam seu próprio trabalho.

A reunião de abertura 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

Os procedimentos dos setores que serão auditados garantir-se-á:

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- a) Manterá a disposição da equipe auditora um dos seus representantes, conhecedor dos procedimentos operacionais e administrativos que envolvem as atividades na seção;
- b) Facilitará o acesso da equipe auditora aos meios e informações pertinentes à realização da auditoria;
- c) Elaborará após a auditoria, se necessário, um plano de ações corretivas.

Anualmente, será divulgada uma programação de auditorias que poderá ser alterada pelo núcleo da qualidade, para se adequar aos objetivos da organização. Essas alterações devem ser encaminhadas às seções. Com base nessa programação, o mencionado núcleo elaborará, para cada auditoria, um plano.

De acordo com as atribuições de cada responsável em seu devido setor informadas neste manual, os auditores internos irão efetuar a coleta de informações e verificação das mesmas além de registrá-las utilizando-se dos meios de:

- a) Preenchimento de formulário;
- b) Coleta de cópia dos arquivos das seções e organização dos mesmos em formato de pasta lógica sequencial;
- c) Entrevista com os responsáveis que poderá ser gravada em meio eletrônico;
- d) Observação dos processos e preservação da documentação pertinente.

Uma reunião final encerrará a auditoria demonstrando aos integrantes a Descrição do que foi efetuado na auditoria, apresentando os resultados obtidos e as não conformidades encontradas, bem como os itens que devem ser sanados para ações futuras.

Ao final da auditoria o Relatório será efetuado descrevendo todo o processo desde o planejamento e o objetivo, como o desenvolvimento e a lista de verificação utilizada por cada auditor.

NOTA: No Relatório de Auditoria deverão constar as Não-Conformidades identificadas e suas evidências e, na Lista de Verificação, as evidências das conformidades.

9.5 RELATÓRIOS E REGISTROS

Os registros aplicáveis a auditoria estão listados abaixo:

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- Cronograma de auditorias internas;
- Plano de auditoria interna;
- Reunião de abertura/encerramento;
- Lista de verificação;
- Relatório de auditoria interna;
- Relatório de não conformidade, ação corretiva e ação preventiva.;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

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

Contemplando o elemento IV da IS 141-006A, o processo da alta direção do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA de revisão e análise crítica assegura que as medidas corretivas e preventivas apropriadas devem ser adotadas em resposta aos resultados dos processos e procedimentos de garantia de qualidade adotados.

A alta direção faz a análise crítica para assegurar a contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico do CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA, visando à oportunidade de melhoria do SGQ.

A política da qualidade, os objetivos, as metas e a eficácia do sistema da qualidade são analisadas pela diretoria e formalizados na reunião de análise crítica do sistema de gestão da qualidade.

As reuniões de análise crítica são conduzidas pelo diretor, que conta com a participação dos coordenadores da escola e desde que considere necessário também são convidados a participar outros colaboradores relacionados ao assunto em pauta, com frequência quadrimestral e, em um prazo não superior a seis meses, e sempre que a alta direção julgar necessária.

NOTA: A REUNIAO DE ANÁLISE CRÍTICA EM SÍ SERÁ EFETUADA A CADA 6 MESES PARA GARANTIR A RETROALIMENTAÇÃO E ADEQUAÇÃO DO SGQ.

Assim, o processo tem como base um sistema de relatórios de retroalimentação da qualidade. Dessa forma, considera:

- 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;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- 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.

Com relação as entradas para a análise crítica feita pela alta direção, esta será planejada e realizada levando em consideração:

- a) A situação de ações provenientes de análises crítica anteriores;
- b) mudanças em questões externas e internas pertinentes para o SGQ;
- c) informação sobre o desempenho da eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - i. Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - ii. Extensão na qual os Objetivos da Qualidade forem alcançados;
 - iii. Desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - iv. Não conformidades e ações corretivas;
 - v. Resultados de monitoramento e medição;
 - vi. Resultados de auditoria; e
 - vii. Desempenho de provedores externos.
- d) A suficiência de recursos;

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- e) A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades; e
- f) Oportunidades para melhoria.

As saídas da análise crítica realizada pela alta direção conterão decisões e ações relacionadas com:

- a) Oportunidades para melhoria;
- b) Qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade; e
- c) Necessidade de recurso.

O CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA retém informação documentada como evidência dos resultados de análises críticas pela Alta Direção.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

11. REGISTROS DO SGQ

Cada processo de auditoria efetuada será devidamente enumerado na sequência lógica de ANO/MÊS/NÚMERO DA AUDITORIA/ TIPO DA AUDITORIA e toda a documentação será arquivada em pasta pertinente, digitalizada e arquivada no sistema da escola.

Portanto como exemplo, se a primeira auditoria do ano de 2020 fosse efetuada no mês de maio e se for ainda uma auditoria geral, seria arquivada como: 2020/05/01/A.G.Q.

Se for uma auditoria não programada, a sigla utilizada será a A.N.P.

Os arquivos gerais são salvos no formato digital e a escola efetuará o backup dos mesmos a cada 6 meses.

Os dados levantados pelo SGQ serão armazenados por 5 anos e os relatórios periódicos serão enviados à ANAC a cada 12 meses e assim periodicamente mantendo o prazo máximo de 12 meses.

Quanto à adequação – Após a elaboração de qualquer documento, haverá uma conferência sobre seu conteúdo para que seja considerado pronto para aprovação e, em seguida, pelas informações ou pelo setor pertinente;

As devidas responsabilidades sobre a formatação e criação da documentação, está descrita no MIP deste CIAC.

O processo de revisão de qualquer documento deste CIAC é preconizado no início de cada manual por uma lista mestra de revisões com os devidos procedimentos descritos tanto no MIP, neste MGQ e nos P.I.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

ANEXO 1 – RELAÇÃO DE CONTATOS - PRE
RELAÇÃO NOMINAL DO GRUPO DE APOIO DO PRE

NOME	CARGO	TELEFONE DE CONTATO
Dalton Roberto Benevides Gadelha	Coordenador do PRE	(83) 98802-6923
Ana Paula Batista de Almeida	Gestor de Segurança Operacional	(83) 99922-1015
	Responsável pela família das vítimas	
	Porta-voz com a imprensa	
	Representante para acompanhar as investigações	
	Responsável pela comunicação aos órgãos	
Carlos Duarte Queiroz	Coordenador dos Cursos	(83) 99609-7604
Victor Hugo Goveia de Freitas	Gerente da Qualidade	(83) 98601-4543

RELAÇÃO DOS ÓRGÃOS INTEGRANTES DO PRE

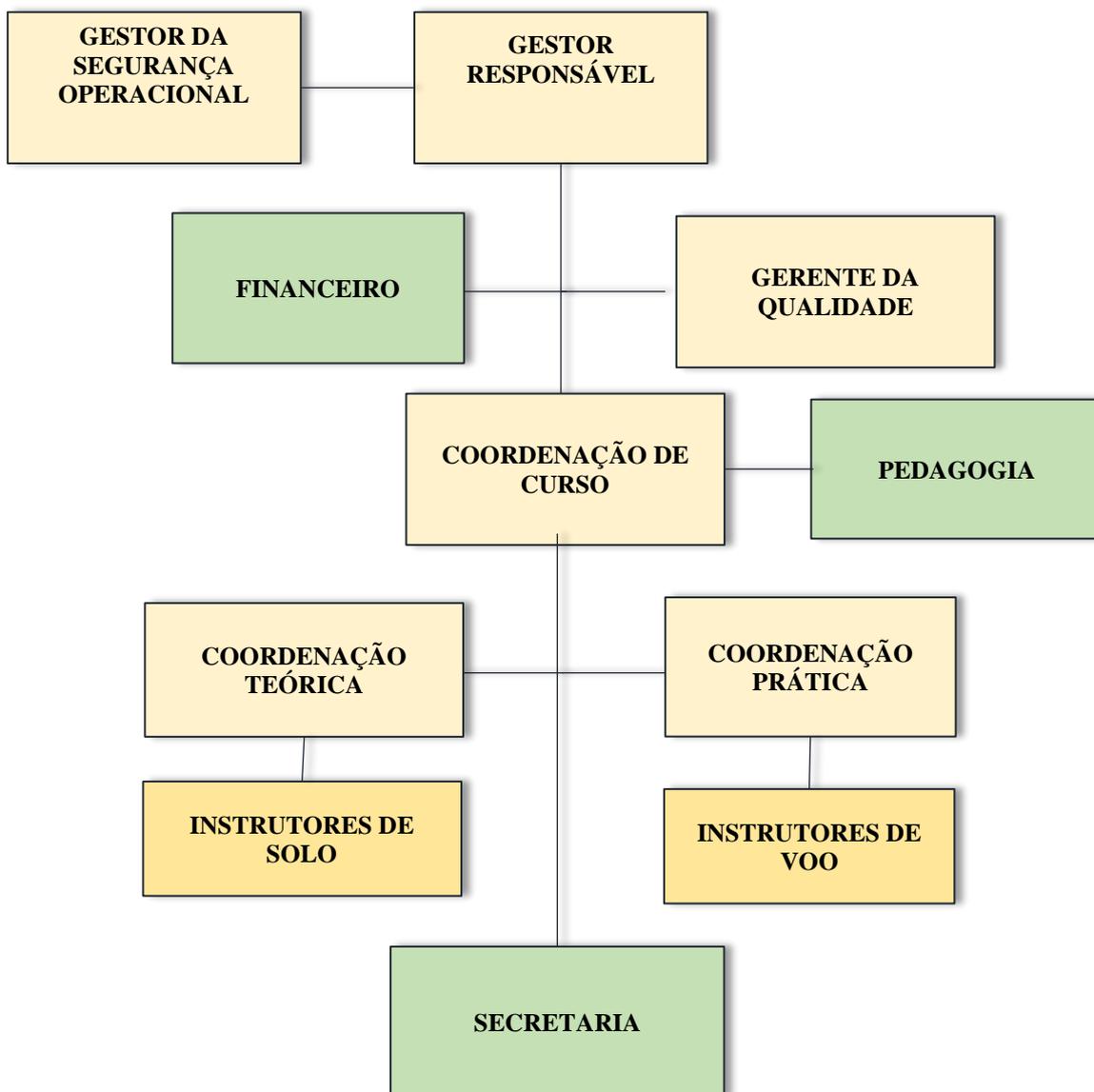
INTEGRANTES	TELEFONES	E-MAIL
ANAC/GCOI	(61) 3212-1800	portaldeservicos@anac.gov.br
CENIPA	(61) 3364-8838	chefe.seripa2@fab.mil.br
OFICIAL DE SOBREAviso DO SERIPA	81 2129-7273	seripa2@fab.mil.br
BOMBEIROS	193	cmtg@bombeiros.pb.gov.br
POLÍCIA CIVIL	191	delegaciaonline@ssp.pb.gov.br
DELEGACIA	83 3310-9300	ouvidoriapmpb@gmail.com
POLÍCIA MILITAR	190	ouvidoriapmpb@gmail.com
POLÍCIA FEDERAL	83 3332-9250	migracao.pb@pf.gov.br
SAMU	192	ouvidoriasaude@joapessoa.pb.gov.br
SUPERINTENDENTE ADM. DO AEROPORTO	83 98750-1216	rctrappo@gmail.com

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

GERÊNCIA DE OPERAÇÕES DO AEROPORTO	83 98750-1216	rctrappo@gmail.com
---	---------------	--------------------

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

ANEXO 2 - ORGANOGRAMA



	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

ANEXO 3 – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

**Questionário De Satisfação DO CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E
DESENVOLVIMENTO LTDA**

NOME: _____

CURSO: _____

DATA DE CONCLUSÃO: ___/___/___

1) EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAL A NOTA GERAL VOCÊ APLICA A ESTE CURSO? _____

2) EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAL A NOTA GERAL VOCÊ APLICA AOS INSTRUTORES DO CURSO? _____

3) EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAL A NOTA GERAL VOCÊ APLICA A ESTRUTURA DA ESCOLA? _____

4) EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAL A NOTA GERAL VOCÊ APLICA A ADMINISTRAÇÃO DA ESCOLA? _____

5) QUAIS MUDANÇAS VOCÊ ACREDITA QUE MELHORARIAM OS SERVIÇOS DA ESCOLA?

ANEXO 4 – PROCEDIMENTOS DE MELHORIA (NÃO CONFORMIDADE)

1. Objetivo

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

Estabelecer a sistemática para assegurar que o serviço não conforme com os requisitos especificados tenha prevenida sua utilização ou entrega não intencional, provendo identificação, documentação e controle adequados.

2. Aplicação

Será aplicado por recepcionista, secretaria, instrutores, coordenadores, pedagogo, diretor e auditores internos.

3. Definições

- **Não-Conformidade (NC):** não atendimento a um requisito especificado.
- **Falha Interna:** é a NC ocorrida antes da entrega do serviço ao cliente; abrange desde o recebimento até a entrega.
- **Falha Externa:** é a NC ocorrida após a entrega do serviço ao cliente.
- **RNC - Relatório de Não-Conformidade:** é o registro de não conformidades.
- **Origem da NC:** refere-se ao local de detecção ou ao notificador da NC.
- **Identificação do Serviço:** é o conjunto de referências que permitem a identificação única do serviço.

Exemplos:

- Número do contrato

- **Descrição da NC:** é o conjunto de dados e informações que descrevem de maneira clara e precisa a NC, podendo referenciar um registro (relatório de inspeção, *check-list* etc.) pertinente.
- **Frequência da NC:** Grau de repetição ou possibilidade de recorrência da NC, significativa ou não significativa, em relação à quantidade de eventos a que está relacionada.
- **Segregação do Serviço NC:** Identificação e/ou retirada do serviço NC do fluxo normal de realização dos mesmos, e/ou armazenamento em área designada e identificada.
- **Ação Corretiva:** ação para evitar recorrência da não conformidade verificada.

	MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)	Nº da Revisão	Data
		00	18/02/2022

- **Ação Preventiva:** ação para evitar a ocorrência da não conformidade potencial.

A responsabilidade pela avaliação e análise crítica da não conformidade (NC), potencial ou não, incluindo a determinação das causas, a avaliação de necessidade de ações e sua implementação para evitar recorrências, registros de resultados das ações executadas e demais responsabilidades pelo serviço não conforme, é do Gestor Responsável junto do Gestor da Qualidade. A análise crítica da eficácia, das ações desenvolvidas é responsabilidade do Gestor Responsável.

As não conformidades, verificadas ou potenciais, incluindo-se aqui as reclamações de clientes, deverão ter registro no Relatório da auditoria listando as Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações Preventivas, considerando o impacto sobre o serviço.

Quando o serviço não conforme for aceito com reparos, ou houver substituição, uma nova vistoria deve ser realizada considerando completamente os critérios estabelecidos pela escola, e os registros decorrentes devem ser gerados.

Quando o serviço for aceito sem revisões, mediante concessão interna ou do próprio cliente ou seu representante, tal concessão deve ser registrada em local apropriado para posterior recuperação.

5. Registros

- Relatório de Não Conformidade, Ação Corretiva e Ação Preventiva.

6. Documentação de Referência

- NBR ISO 9001:2015;
- Manual Integrado da Qualidade da CIAC CESED – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR E DESENVOLVIMENTO LTDA.
- RBAC 141
- I.S 141.006