

---

# MGQ

## MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

---



## **TERMO DE APROVAÇÃO DO MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ) E DE DESIGNAÇÃO DO GERENTE DA QUALIDADE**

Eu, JUAN HENRIQUE PEREIRA IBÁÑEZ, Gestor Responsável pelo Centro de Instrução da Aviação Civil (CIAC) da AERO TD-Escola de Aviação Civil LTDA, aprovo o presente Manual de Garantia da Qualidade (MGQ), **Revisão nº 01**, desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos na seção 141.29 do RBAC 141-007/A.

Considera-se a data de 09/01/2023 de revisão deste MGQ, para constar a troca do Gerente da Qualidade e sua validade é indeterminada, encaminhado à Agência nacional de Aviação Civil. Todas as atualizações do MGQ, em atendimento às regulamentações vigentes, devem ser comunicadas à ANAC, com antecedência necessária à sua aceitação, antes de sua incorporação às atividades do CIAC/AERO TD, em conformidade ao estabelecido na seção 141.29(d) do RBAC 141-007/A.

Para assumir a função de Gerente da Qualidade, designo o Sr. João Schorne de Amorim, o qual, a partir da aprovação do MGQ, será responsável e o ponto focal para a implantação e condução do Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ) do CIAC/AERO TD, conforme normas e procedimentos definidos neste manual, no Manual de Instruções e Procedimentos (MIP) e nos Programas de Instrução de Cursos (PIs). Declaro que o mesmo possui qualificação necessária para assumir o cargo.

Florianópolis-SC, em fevereiro de 2023.



Juan Henrique Pereira Ibañez  
Gestor Responsável (GR)  
Diretor Geral do CIAC/AERO TD

## TERMO DE RESPONSABILIDADE DO GERENTE DA QUALIDADE (GQ)

Eu, **João Schorne de Amorim**, CPF 480.905.499-34, na qualidade de Gerente da Qualidade(GQ) do CIAC/AERO TD declaro que:

- 1- Tenho acesso direto ao Gestor Responsável;
- 2- Tenho acesso aos dados e informações necessários ao exercício das 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/AERO TD 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/AERO TD (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 (GQ) o CIAC/AERO TD 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/AERO TD neste MGQ devem ser encaminhadas 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));
- 10- A qualquer momento a ANAC poderá estabelecer que este CIAC/AERO TD faça emendas e atualizações neste MGQ, caso identifique qualquer 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.

Florianópolis-SC, em fevereiro de 2023.

João Schorne de Amorim  
Gerente da Qualidade (GQ)

## EXPEDIENTE

### AERO TD – ESCOLA DE AVIAÇÃO CIVIL

**DIRETOR GERAL:**

JUAN HENRIQUE PEREIRA IBAÑEZ

**DIRETORA ACADÊMICA:**

LOURDES ALVES

**GERENTE DE QUALIDADE:** JOÃO SCHORNE DE AMORIM

**MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE – MGQ**

**ELABORAÇÃO:**

Lourdes Alves

Márcia Aparecida Prim

**COLABORAÇÃO:**

Marcelo Ribeiro

**ILUSTRAÇÃO DA CAPA:**

Marcos Elias Gonçalves

**REVISÃO FINAL:**

Lourdes Alves

Juan Henrique Pereira Ibañez

2ª Edição  
2023

---

E74 Escola de aviação civil (AEROTD)  
Manual de garantia da qualidade: MGQ/ Escola de aviação civil (AEROTD); Elaboração Lourdes Alves; Márcia Aparecida Prim; Ilustração da capa Marcos Elias Gonçalves. – 2. ed. – Florianópolis: AERO TD, 2023. 62 p.: il., color.

Inclui bibliografia

1. Manual de garantia da qualidade. 2. MGQ. I. Alves, Lourdes. II. Prim, Márcia Aparecida. III. Gonçalves, Marcos Elias. IV. Título.

CDU 658.5

---

Ficha catalográfica elaborada por Inez Helena Garcia CRB – 14/950

*AERO TD – ESCOLA DE AVIAÇÃO CIVIL LTDA*  
**CNPJ: 72.443.914/0001-38**  
*CIAC - TIPO 1*

# MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)

## TERMO DE CIÊNCIA DO MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (MGQ)

Este MGQ está disponível para consulta física na Secretaria, Biblioteca e Coordenações dos Cursos da instituição e com acesso pelo site da instituição para conhecimento de todos, em formato digital.

Todos os envolvidos nas atividades da instituição devem ter ciência de toda a documentação que regula, conforme segue:

1. Estar ciente deste Manual de Garantia da Qualidade (MGQ)
2. Estar ciente do Manual de Instruções e Procedimentos (MIP);
3. Estar ciente dos Programas de Instrução dos Cursos (PIs).

### RESUMO:

*Este Manual de Garantia da qualidade (MGQ) está organizado em sete capítulos, constituído do seguinte: (1) Apresentação. (2) Normas da ANAC sobre o Sistema de Garantia da Qualidade: Objetivos do Manual, Legislação Aplicável, Âmbito da aplicação do SGQ, Disponibilidade do Manual, Publicação e Revisão, Metodologia de revisão. (3) Contexto e Funcionamento do CIAC: Evolução da AERO TD e o CIAC, Filosofia do CIAC, Missão, Visão e Valores do CIAC, Identificação da Entidade e Dados do pessoal responsável pelo CIAC/AERO TD, Estrutura Organizacional: organograma, competências, atribuições e responsabilidades do pessoal. (4) Sistema de Garantia da Qualidade: Pilares da Qualidade: Liderança, Abordagem de Processos e Foco no Cliente. (5) Política e Objetivos da qualidade. (6) Escopo do SGQ: Estrutura do SGQ, Alcance do SGQ, Localização do CIAC e Unidades Parceiras, Cronograma de Implantação do CIAC, Operacionalização do CIAC. (7) Auditoria da Qualidade: Procedimentos, Escopo e Calendário, Auditoria Geral, Planejamento e Organização das Auditorias, Procedimentos Operacionais, Relatórios e Registros das auditorias, Revisão e Análise Crítica da qualidade, Registros do SGQ. Ainda, constam dois anexos: a) Procedimentos de melhorias – Não conformidades; Checklist da Auditoria Interna.*

## CONTROLE DE REVISÕES

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

| QUADRO 1 – CONTROLE DE REVISÕES |                          |  |                  |                                 |
|---------------------------------|--------------------------|--|------------------|---------------------------------|
| Revisão                         | Data de Entrada em Vigor | Capítulos Alterados  | Data de Inserção | Gestor Responsável              |
| REV. 00                         | 03/05/2022               | Mudança do número da revisão e datas   | 03/05/2022       | Juan Henrique Pereira Ibañez GR |
| REV. 01                         | 24/02/2023               | - <b>Mudança do Gerente da Qualidade</b> , com a saída da Sra Márcia A. Prim e a entrada do Sr. João Schorne de Amorim (Pág. 2). | 08/02/23         | Juan Henrique Pereira Ibañez GR |
|                                 |                          |  |                  |                                 |
|                                 |                          |  |                  |                                 |
|                                 |                          |  |                  |                                 |
|                                 |                          |  |                  |                                 |
|                                 |                          |  |                  |                                 |
|                                 |                          |  |                  |                                 |
|                                 |                          |  |                  |                                 |

| QUADRO 2 - CHECKLIST DE ALTERAÇÕES DA ÚLTIMA REVISÃO |   |  |
|--|---|--|
| CAPÍTULO ALTERADO                                    | ITEM QUE SOFREU MODIFICAÇÃO                                     | BREVE DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO   |
| ==   | - Cabeçalho, Expediente, e assinaturas do Gerente da Qualidade. | Alterados o nº da Revisão, as Datas e o nome do Gerente da Qualidade |
|  |   |  |
|  |   |  |
|  |   |  |
|  |   |  |

O CIAC/AEROTD emitirá, sempre que houver alguma revisão no MGQ, um arquivo digital em formato PDF deste manual a cada revisão anulando a última.

**QUADRO 3 - OBRIGATORIEDADE DA EXISTÊNCIA DOS GESTORES PARA O CIAC**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| GESTOR RESPONSÁVEL (GR)   | JUAN HENRIQUE PEREIRA IBAÑEZ  |
| GERENTE DA QUALIDADE (GQ) | JOÃO SCHORNE DE AMORIM  |
| COORDENADORES DE CURSOS   | GIOVANI DE PAULA<br>ROGÉRIO RIBEIRO CARDOZO<br>MARISSOL LUCHI FERREIRA DE SOUZA |

**QUADRO 4 - LISTAGEM DOS CURSOS CERTIFICADOS PELA ANAC**

| <b>CURSO</b>                             | <b>CATEGORIA</b>                 | <b>FORMATO</b> | <b>MÓDULO</b>     |
|--|----------------------------------|----------------|-------------------|
| PILOTO COMERCIAL+IFR/A                   | Avião                            | EaD            | Teórico           |
| PILOTO COMERCIAL+IFR/H                   | Helicóptero                      | EaD            | Teórico           |
| COMISSÁRIO - PRESENCIAL                  | N/A                              | Presencial     | Teórico e Prático |
| COMISSÁRIO - SEMIPRESENCIAL              | N/A                              | Semipresencial | Teórico e Prático |
| MECÂNICO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA - MMA | <b>GMP - GRUPO MOTOPROPULSOR</b> | Semipresencial | Teórico e Prático |
| MECÂNICO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA - MMA | <b>AVI-AVIÔNICOS</b>             | Semipresencial | Teórico e Prático |
| MECÂNICO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA - MMA | <b>CEL-CÉLULA</b>                | Semipresencial | Teórico e Prático |

## SUMÁRIO

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
|            | <b>TERMO DE APROVAÇÃO DO MGQ E DESIGNAÇÃO DO GERENTE DA QUALIDADE.....</b>        | <b>02</b> |
|            | <b>TERMO DE CIÊNCIA DO MGQ .....</b>  | <b>06</b> |
| <b>01</b>  | <b>APRESENTAÇÃO.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>02</b>  | <b>NORMAS DA ANAC SOBRE O MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE .....</b>               | <b>14</b> |
| <b>2.1</b> | <b>OBJETIVOS DO MANUAL.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>2.2</b> | <b>LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>2.3</b> | <b>ÂMBITO DA APLICAÇÃO DO MGQ.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>2.4</b> | <b>DISPONIBILIDADE DO MANUAL.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>2.5</b> | <b>PUBLICAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>2.6</b> | <b>METODOLOGIA DE REVISÃO.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>03</b>  | <b>CONTEXTO E FUNCIONAMENTO DO CIAC/AERO TD.....</b>                              | <b>19</b> |
| <b>3.1</b> | <b>EVOLUÇÃO DA AERO TD E O CIAC.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>3.2</b> | <b>FILOSOFIA DO CIAC.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>3.3</b> | <b>MISSÃO DO CIAC.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>3.4</b> | <b>VISÃO DO CIAC.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>3.5</b> | <b>VALORES DO CIAC.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>3.6</b> | <b>IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE E DOS RESPONSÁVEIS PELO CIAC.....</b>                | <b>21</b> |
| <b>3.7</b> | <b>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO CIAC.....</b>                                      | <b>22</b> |
| 3.7.1      | ORGANOGRAMA DO CIAC/AERO TD.....  | 22        |
| 3.7.2      | COMPETÊNCIAS, ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DO PESSOAL OBRIGATÓRIO NO CIAC..... | 23        |
| <b>04</b>  | <b>SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE.....</b>                                      | <b>30</b> |
| <b>4.1</b> | <b>PILARES DA QUALIDADE.....</b>  | <b>30</b> |
| 4.1.1      | LIDERANÇA.....  | 31        |
| 4.1.2      | ABORDAGEM DE PROCESSOS.....   | 32        |
| 4.1.3      | FOCO NO CLIENTE.....  | 33        |
| <b>05</b>  | <b>POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE.....</b>                                     | <b>35</b> |
| <b>06</b>  | <b>ESCOPO DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE.....</b>                            | <b>37</b> |
| <b>6.1</b> | <b>ABRANGÊNCIA DO SGQ.....</b>  | <b>37</b> |
| 6.1.1      | LOCALIZAÇÃO DO CIAC E UNIDADES PARCEIRAS.....                                     | 40        |
| 6.1.2      | CRONOLOGIA DA IMPLANTAÇÃO DO SGQ.....   | 41        |
| <b>6.2</b> | <b>OPERACIONALIZAÇÃO DO SGQ.....</b>  | <b>42</b> |
| <b>07</b>  | <b>AUDITORIA DA QUALIDADE.....</b>  | <b>49</b> |
| <b>7.1</b> | <b>PROCEDIMENTOS PARA A AUDITORIA DA QUALIDADE.....</b>                           | <b>49</b> |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>7.2</b> | <b>OPERACIONALIZAÇÃO E CALENDÁRIO DAS AUDITORIAS.....</b>            | <b>50</b> |
| 7.2.1      | AUDITORIA GERAL DO SGQ.....  | 50        |
| 7.2.2      | PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DAS AUDITORIAS.....                          | 51        |
| 7.2.3      | PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DA AUDITORIA.....                         | 52        |
| 7.2.4      | RELATÓRIOS DAS AUDITORIAS.....                                       | 54        |
| <b>7.3</b> | <b>REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE.....</b>                   | <b>54</b> |
| <b>7.4</b> | <b>REGISTROS DAS AUDITORIAS.....</b>                                 | <b>56</b> |
|            | <b>ANEXO 1 – PROCEDIMENTOS DE MELHORIAS – NÃO CONFORMIDADES.....</b> | <b>56</b> |
|            | <b>ANEXO 2 – CHECKLIST DA AUDITORIA INTERNA.....</b>                 | <b>57</b> |

## LISTA DE QUADROS

|   |  |
|---|--|
| <b>QUADRO 1 - CONTROLE DE REVISÕES .....</b>                              |  |
| <b>QUADRO 2 - CHECKLIST DE ALTERAÇÕES DA ÚLTIMA REVISÃO .....</b>         |  |
| <b>QUADRO 3 - OBRIGATORIEDADE DA EXISTÊNCIA DOS GESTORES DO CIAC...</b>   |  |
| <b>QUADRO 4 - LISTAGEM DOS CURSOS CERTIFICADOS PELA ANAC .....</b>        |  |
| <b>QUADRO 5 - IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE .....</b>                         |  |
| <b>QUADRO 6 - IDENTIFICAÇÃO DO PESSOAL.....</b>                           |  |
| <b>QUADRO 7 - AÇÕES E CRONOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO DO SGQ .....</b>          |  |
| <b>QUADRO 8 - MONITORAMENTO DOS OBJETIVOS, AÇÕES E INDICADORES DO SGQ</b> |  |

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- CIAC** – Centro de Instrução de Aviação Civil
- GSO** – Gestor de Segurança Operacional
- GTOF** – Gerência Técnica de Organizações de Formação
- IFR** – Regras de Voo por Instrumentos (*Flight Instrument Rules*)
- INV-A/H** – Instrutor de Voo – Avião/Helicóptero
- IS** – Instrução Suplementar
- ISD** – Metodologia de desenho instrucional sistematizada
- MIP** – Manual de Instruções e Procedimentos
- MLTE** – Aeronave Multimotora
- MNTE** – Aeronave Monomotora
- PC** – Piloto Comercial
- PI** – Programa de Instrução
- PLA** – Piloto de Linha Aérea
- PP** – Piloto Privado
- PQI** – Programa de Qualidade na Instrução
- RBAC** – Regulamento Brasileiro de Aviação Civil
- SGQ** – Sistema de Garantia da Qualidade
- MIP** – Manual de Instruções e Procedimentos
- PIC** – Programa de Instrução de Curso
- SOP** – Procedimentos Operacionais Padronizados (*Standard Operating Procedure*)
- MPO** – Manual dos Processos Organizacionais
- FNQ** – Fundação Nacional da Qualidade
- ISO** - *International Organization for Standardization* – **Tradução:** Organização Internacional de Normalização

## 1 APRESENTAÇÃO

Refletir sobre gestão da qualidade e traçar indicadores para medir o respectivo desempenho é uma tarefa difícil e complexa em qualquer tipo de organização e, especialmente, em uma instituição que trabalha com ensino/instrução para a formação de profissionais na área da aviação civil, pois esse tipo de instituição é por natureza complexa e arraigada em princípios tradicionais.

O conceito de qualidade é amplo e subjetivo. Segundo o Novo Dicionário da Língua Portuguesa, qualidade é conceituada como “propriedade, atributo, ou condição das coisas ou das pessoas, que as distingue das outras e lhes determina a natureza”. Normalmente, se sabe o que é **não** qualidade, mas tem-se dificuldade de definir o que é qualidade.

Segundo a NBR ISO 9001:2015, “a adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável”.

Conforme definido pela ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, na IS Nº 141-006/A (2019), a finalidade de um sistema de gestão da qualidade

é aumentar a conscientização do CIAC sobre seus deveres e comprometimento em atender às necessidades e expectativas de seus clientes e partes interessadas, alcançando a satisfação em suas atividades de treinamento. Essa satisfação é atingida garantindo-se que a instrução ministrada atinja os objetivos propostos e que todos os procedimentos do CIAC se mantenham de acordo com os requisitos estabelecidos no RBAC nº 141.

Ainda a ANAC, na IS acima referida, afirma que um sistema de gestão da qualidade tem por finalidade mapear, avaliar e melhorar processos e procedimentos relacionados com as atividades de ensino/instrução de um Centro de Instrução de Aviação Civil (CIAC).

A AEROTD é uma Escola de Aviação Civil que atua há mais de 20 anos no mercado, trabalhando com a formação de mecânicos, comissários e pilotos. Desde 2013 atua, também, no ensino superior com os cursos de Ciências Aeronáuticas e de Tecnologia em Transporte Aéreo.

Com a vigência da Portaria ANAC/SPL nº. 8.541, de 09 de julho de 2022, o CIAC AERO TD encontra-se devidamente homologado, como um Centro de Instrução da Aviação Civil - TIPO 1.

No escopo dos preparativos para se tornar um **CIAC-TIPO 1** encontra-se a necessidade de viabilização de um Sistema de Garantia da Qualidade. Considerando que a implantação e monitoramento da qualidade é um processo contínuo, sistemático e de mudança de paradigma na gestão institucional, o CIAC/AERO TD pretende implantar, gradativamente, os **PILARES** definidos pela ISO 9001, e referidos neste Manual.

Inicialmente, conforme recomendado pela IS Nº 141-006/A, a instituição pretende organizar e implantar os Pilares: **Liderança, Abordagem de Processos e Foco no Cliente**. À medida em que forem se consolidando tais pilares, a instituição partirá para a implantação dos demais, de forma a garantir a qualidade de todos os seus processos, principalmente daqueles relacionados com sua finalidade que é a **formação e treinamento de pessoal, com qualidade, para atuação no mercado de aviação civil**.

## **2 NORMAS DA ANAC SOBRE O MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE**

### **2.1 OBJETIVOS DO MANUAL DA QUALIDADE**

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 os processos de formação e treinamento de pessoal para a área de aviação civil atinjam 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 gerenciamento da qualidade. De acordo com a legislação aplicável o SGQ prevê o aumento da conscientização dos profissionais do CIAC sobre seus deveres e responsabilidades, bem como tenham comprometimento para atender às necessidades e expectativas de seus clientes (internos e externos) e stakeholders, com a finalidade de obter a satisfação de todos os envolvidos com os processos fins da instituição.

Essa satisfação é atingida com a concretização dos objetivos propostos, e 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 das ISs 141-006/A e 141-007/A emitidos pela ANAC.

Portanto, os **objetivos deste manual** consistem na aplicação de um Sistema de Gerenciamento da Qualidade, que possibilite:

- Melhorar os processos relacionados com as atividades de formação e treinamento de pessoal para o mercado da aviação civil, por meio da identificação, implantação e avaliação de processos e atividades relacionados com suas atividades de instrução/ensino.
- Verificar a adesão a padrões de qualidade e requisitos técnicos e regulatórios aplicáveis durante o desenvolvimento das atividades e procedimentos de instrução/ensino, por meio da verificação e controles estabelecidos em cada processo.
- Implementar a melhoria contínua da qualidade dos processos fins e meios inerentes às atividades de instrução/ensino e aprendizagem.

O CIAC/AERO TD compromete-se com a implementação da política da qualidade, objetivos, ações, normas, instruções e procedimentos definidos em seus Manual de Instrução e Procedimentos (MIP), Manual de Garantia da Qualidade (MGQ) e Programas de Instrução de Cursos (PICs), garantindo seu alinhamento com as normas, regulamentos e legislações dos órgãos reguladores aplicáveis às suas finalidades, sem gerar quaisquer conflitos entre si, se reservando o direito de refazer e/ou atualizar partes de seus manuais e programas, para garantir a assertividade no cumprimento das ações.

Assim, este manual apresenta a sua política e os respectivos objetivos da qualidade, bem como os demais documentos necessários para assegurar o planejamento, a execução, a avaliação e a melhoria dos processos e atividades referentes às atividades fins da instituição contemplando a “formação e treinamento de pessoal para o mercado da aviação civil”.

## 2.2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este Manual de Garantia da Qualidade (MGQ) estará sempre adequado às normas mais atualizadas emitidas pelos órgãos reguladores 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, conforme a seguir.

| <b>LISTA DE REGULAMENTOS APLICÁVEIS</b> |               |
|---|---------------|
| <b>MODELO</b>                           | <b>NÚMERO</b> |
| <b>RBAC</b>                             | <b>141</b>    |
| <b>RBAC</b>                             | <b>61</b>     |

| RBAC | 91      |
|------|---------|
| I.S  | 141-004 |
| I.S  | 141-005 |
| I.S  | 141-006 |
| I.S  | 141-007 |

### 2.3 ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO MGQ

Este Manual de Garantia da Qualidade (MGQ) é aplicável a todos os profissionais do CIAC/AERO TD que adotarão os procedimentos previstos no mesmo, na gestão e execução das práticas voltadas à formação, qualificação e treinamento do pessoal (alunos, professores e pessoal técnico-administrativo), de acordo com as legislações vigentes com vistas à garantia da qualidade. No entanto, a responsabilidade pela aplicação do SGQ aqui descrito e de responsabilidade do Gestor Responsável desta entidade, com auxílio direto do Gerente da Qualidade, que possui como obrigatoriedade primária a implementação do SGQ nesta entidade, de acordo com as finalidades deste CIAC.

### 2.4 DISPONIBILIDADE DO MANUAL

Este MGQ estará disponível para todos os envolvidos nas operações da entidade, incluindo os gestores, docentes/instrutores, corpo técnico-administrativo e discentes/alunos do CIAC/AERO TD por meio digital, tanto os colaboradores atuais, quanto os que vierem a ingressar na instituição, podendo ser impresso sempre que for necessário. O mesmo também pode ser solicitado à gestão da qualidade da instituição por meio do e-mail: [qualidade@aerotd.edu.br](mailto:qualidade@aerotd.edu.br)

Este manual e todos os demais estarão disponíveis, a todo momento, no sistema integrado informatizado da entidade, bem como uma via impressa na secretaria acadêmica e na Biblioteca da instituição.

### 2.5 PUBLICAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL

Este manual será distribuído para todos os envolvidos nas atividades do CIAC/AERO TD, especialmente as que se referem a formação, capacitação e treinamento – atividades finas da entidade, no formato digital, podendo ser impresso quando necessário, a todo e qualquer momento. Na sua forma impressa, haverá sempre uma via na secretaria, na biblioteca e nas

Coordenações de Cursos da instituição, e uma cópia digital será cedida a todos os gestores, docentes, pessoal técnico-administrativo, discentes e todos os envolvidos com as operações deste CIAC, sempre que:

- a) O manual for revisado;
- b) O manual for solicitado; e
- c) O manual for necessário no treinamento interno dos envolvidos.

Na ocorrência de alguma revisão deste manual, uma nova versão será disponibilizada no formato digital e será enviada a todos os e-mails cadastrados no banco interno 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;
- f) Após alterações no escopo do ensino/instrução fornecido;
- g) Após recomendação do SGQ do CIAC; e
- h) Após recomendação da ANAC.

## 2.6 METODOLOGIA DE REVISÃO

As alterações nos Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil (RBACs) e nas Instruções Suplementares (ISs) emitidas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e nos procedimentos da entidade, podem gerar a necessidade da revisão deste manual. O responsável pela atualização deste manual é o gestor responsável e sua equipe, devendo o mesmo assinar e datar a revisão na respectiva página de revisões, no início deste manual.

- a) O CIAC/AERO TD emitirá sempre um arquivo digital em *Portable Document Format* (PDF) deste manual a cada nova revisão anulando a última;
- b) 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;

- c) 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.
- d) A revisão do manual deverá ser encaminhada para a ANAC, em até 10 dias corridos, da referida alteração.

Todos os integrantes da estrutura organizacional do CIAC (gestores, coordenadores, pessoal técnico-administrativo, corpo docente e corpo discente) podem sugerir alterações que objetivem melhorias para este manual. Para apresentar sugestões de melhorias os membros da comunidade escolar devem proceder da seguinte forma:

- a) Encaminhar suas sugestões por e-mail para o Gerente de Qualidade ou enviar, diretamente, para o Gestor Responsável;
- b) De posse das sugestões o Gestor Responsável nomeia um grupo de estudos para sistematizar as sugestões e verificar o amparo legal e normativo das mesmas;
- c) Feito o estudo e atendidas as normas legais, as melhorias são inseridas no MGQ e no MIP e submetidas à aprovação do Gestor Responsável da instituição;
- d) Caso o GR ache necessário, convocará uma reunião para a análise do manual, composto por representantes de todos os segmentos da comunidade escolar e pelo Gerente de Qualidade, onde serão discutidas as propostas de alterações, levando em consideração os princípios da consistência, pertinência e legalidade;
- e) Se aprovadas as sugestões de alterações, a revisão será efetuada e registrada no formulário próprio, com a especificação da data de vigência.

As alterações propostas se aprovadas serão incorporadas ao MGQ e MIP. Após a revisão do manual, o Gestor Responsável (GR) deverá encaminhar uma cópia à ANAC, em até 10 dias corridos, antes da data prevista para sua entrada em vigor. Também, fará o encaminhamento de um **comunicado geral** para todos os membros da comunidade escolar, por meio digital e disponibilizará a nova versão, também no formato digital no site da instituição.

A entidade está ciente de que não é necessária aprovação prévia da ANAC, dos manuais revisados, para que a nova revisão entre em vigor, no entanto, caso a ANAC identifique alguma irregularidade e não conformidade com os regulamentos e práticas vigentes que prejudiquem a segurança das operações do CIAC, poderá solicitar uma nova revisão, sem que haja prejuízo ou sanções administrativas e legais cabíveis. Se a ANAC sugerir emendas a nova versão, o Gestor Responsável irá incluir todas as requeridas pela Agência de Aviação Civil, dentro do prazo estabelecido por ela, por meio de notificação formal.

## 3 CONTEXTO E FUNCIONAMENTO DO CIAC/AERO TD

### 3.1 EVOLUÇÃO DA AERO TD E O CIAC

O AERO TD - ESCOLA DE AVIAÇÃO CIVIL LTDA, localizada na Rua Marechal Guilherme nº127, Centro, na cidade de Florianópolis – Santa Catarina, constitui-se como uma entidade de personalidade jurídica de direito privado, com fins lucrativos, tendo sido constituída em 1997. Durante esses mais de 20 anos já ofertou os seguintes cursos: Comissário de Voo, Mecânico de Manutenção Aeronáutica (CEL, GMP e AVI) e Piloto Privado e Comercial de Avião e Helicóptero. A partir de 2004 obteve a aprovação, junto ao Conselho Estadual de Educação de Santa Catarina, do Curso Técnico de Mecânico de Manutenção de Aeronaves, com Habilitações em Célula, Aviônicos e Motopropulsor.

Já formou, nesses 20 anos, em seus cursos regulares, centenas de Mecânicos e Comissários de Voo, além de algumas dezenas de Pilotos (PP e PC), não só para o Estado de Santa Catarina, mas para todo o Brasil, por intermédio dos cursos presenciais e na modalidade EaD. Todos esses cursos seguem as normas regulamentadoras da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil e são por ela homologados.

A partir dessa experiência, a AERO TD optou pela atuação na educação superior, tendo obtido o credenciamento e a autorização de seu primeiro curso junto ao MEC – Ministério da Educação em 2012. Assim, a Faculdade de Tecnologia AEROTD, credenciada pelo MEC, passou a oferecer a partir de 2013 o Curso Superior de Tecnologia em Transporte Aéreo (Presencial), já tendo formado cinco turmas.

Transcorridos esse período de experiência na educação superior, e com uma experiência já consolidada em EaD através da oferta de cursos profissionalizantes na área da aviação civil, aprovados pela ANAC, a instituição obteve do Ministério da Educação - MEC, em 2018, o seu credenciamento para atuar na Educação a Distância e autorização para ofertar dois cursos superiores.

Com a aprovação do MEC, em 2019 implantou os cursos de Ciências Aeronáuticas e em Tecnologia em Transporte Aéreo (ambos em EaD). A partir de seu novo PDI, para o período de 2021 a 2025, a instituição objetiva solicitar ao MEC a autorização de novos cursos superiores (Bacharelado e Tecnologia), com a finalidade de ampliação de seu campo de atuação na educação superior, passando a operar na macro área de TRANSPORTE: aéreo, marítimo e

terrestre. Os cursos profissionalizantes ministrados pelo CIAC/AERO TD e homologados pela ANAC encontram-se no Quadro 4, neste Manual.

### 3.2 FILOSOFIA DO CIAC

A mudança no comportamento tradicional de gestão para um novo modo de pensar e agir na condução de empreendimentos educacionais não é somente uma tendência, mas uma realidade na transformação das organizações. Para que isso aconteça torna-se necessário desenvolver novas mentalidades de gestores e colaboradores, utilizando-se de soluções tecnológicas, novos modelos de gerenciamento, visão sistêmica e foco na qualidade dos produtos e serviços. A filosofia “**VOE10**” é a forma encontrada pelo CIAC/AERO TD para garantir a melhoria contínua da qualidade dos processos de formação de profissionais para o mercado de aviação civil. A filosofia assim definida está expressa na figura a seguir:



### 3.3 MISSÃO DO CIAC

Promover a formação de profissionais competentes, críticos e éticos para a área de transporte aéreo, comprometidos com o respeito humano, com o meio ambiente e com a segurança de voo.

### 3.4 VISÃO DO CIAC

Ser referência na formação de profissionais para o setor da aviação civil e ter o reconhecimento do mercado pela qualidade de seus produtos e serviços.

### 3.5 VALORES DO CIAC

Os valores que fundamentam a gestão do CIAC/AERO TD são: Respeito; Ética; Cordialidade/Empatia; Proatividade; Responsabilidade; Excelência dos serviços.

### 3.6 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE E RESPONSÁVEIS PELO CIAC/AERO TD

| <b>QUADRO 5 - IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE</b>   |   |
|---|---|
| <b>AERO TD - ESCOLA DE AVIAÇÃO CIVIL LTDA</b> |   |
| <b>CNPJ</b>                                   | 72.443.914/0001-38  |
| <b>TELEFONE</b>                               | (48)3223-5191   |
| <b>E-MAIL Gestor Responsável</b>              | Juan.henrique@aerotd.com.br   |
| <b>E-MAIL Gerente da Qualidade</b>            | qualidade@aerotd.edu.br   |
| <b>SITE NA INTERNET</b>                       | www.aerotd.com.br   |
| <b>LOCALIZAÇÃO</b>                            | Rua Marechal Guilherme, 127, Centro<br>Florianópolis – Santa Catarina |
| <b>QUADRO 6 - IDENTIFICAÇÃO DO PESSOAL</b>    |   |
| <b>GESTOR RESPONSÁVEL (GR)</b>                |   |
| Nome Completo:                                | <b>Juan Henrique Pereira Ibañez</b>                                   |
| CPF:  | 033.748.119-90  |
| Telefones:                                    | (48) 3223-5191  |
| E-mail:                                       | juan.henrique@aerotd.com.br   |
| Endereço:                                     | Rua Marechal Guilherme, 127-Centro – Florianópolis/SC                 |
| <b>GERENTE DA QUALIDADE (GQ)</b>              |   |
| Nome Completo:                                | <b>João Schorne de Amorim</b>   |
| CPF:  | 480.905.499-34  |
| Telefones:                                    | (48) 3223-5191  |
| E-mail:                                       | qualidade@aerotd.edu.br   |
| Endereço:                                     | Rua Marechal Guilherme, 127 – Centro – Florianópolis/SC               |

**OBS.:** Em caso de troca ou saída de alguma pessoa da administração requerida pela ANAC, será efetuada a revisão do MIP, do MGQ e dos manuais aplicáveis.

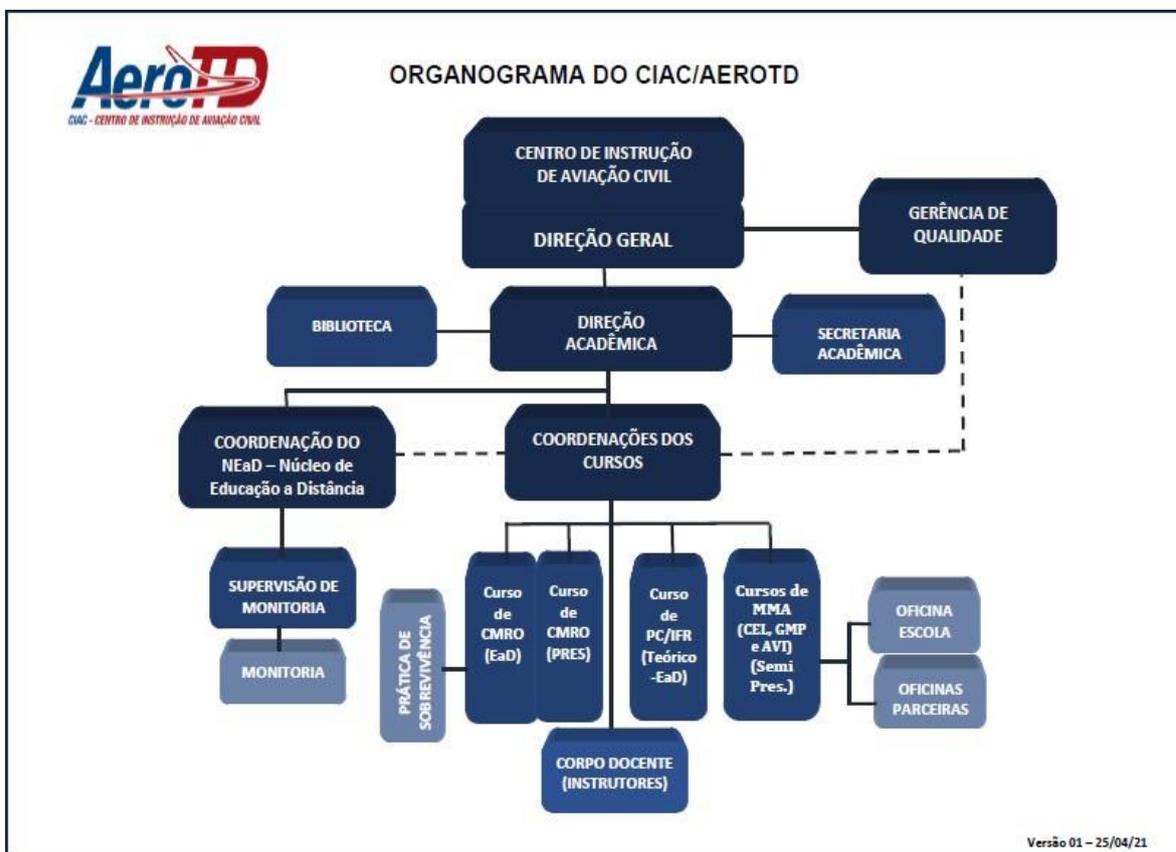
### 3.7 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO CIAC

O CIAC/AERO TD possui ciência e atende a todos os requisitos relacionados ao 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.

A seguir é apresentado o organograma do CIAC/AERO TD e é descrito, claramente, as competências, atribuições e responsabilidades de todos os profissionais (cargos) requeridos pelas normas da ANAC, para o gerenciamento do CIAC. **As competências, atribuições e responsabilidades dos demais cargos que fazem parte do organograma estão descritos no MIP – Manual de Instruções e Procedimentos.**

#### 3.7.1 ORGANOGRAMA DO CIAC/AERO TD

O CIAC/AERO TD conta com os profissionais adequados, estruturados em hierarquia e responsabilidades conforme organograma abaixo definido. No organograma estão identificados os cargos existentes na entidade, cujos cargos contam com profissionais habilitados conforme exigências da legislação. O organograma consta deste manual, conforme a seguir.



### 3.7.2 COMPETÊNCIAS, ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DO PESSOAL OBRIGATÓRIO NO CIAC

Conforme o Item 5.1.3 da I.S 141.006, o SGQ é a formulação e reunião de políticas, objetivos, processos, procedimentos e recursos requeridos e associados com a condução das atividades de formação, capacitação e treinamento do CIAC, que atinjam e mantenham os mais elevados padrões de qualidade e requisitos técnicos e regulatórios aplicáveis.

Portanto, todos os envolvidos com a instrução/ensino neste CIAC estão diretamente ligados ao Sistema de Garantia da Qualidade, no que tange a aplicação do mesmo, de acordo com este manual, de acordo com as instruções e normas definidas pelo pessoal da administração e da ANAC. A responsabilidade direta em divulgar e garantir que o SGQ seja aplicado é respectivamente do GR e do GQ deste 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 mandatário o cumprimento dos procedimentos e processos descritos neste manual.

#### 3.7.2.1 Do Gestor Responsável - GR

O gestor responsável assume o cargo mais alto e as maiores competências, atribuições e responsabilidades do CIAC. Sua responsabilidade geral é garantir no CIAC o estrito cumprimento da legislação, normas e obrigações perante os órgãos de regulação competentes, garantindo o desenvolvimento e a manutenção da qualidade na prestação dos serviços.

#### I- Prerrogativas do GR:

O gestor responsável pelo CIAC/AERO TD 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 e normas 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 do ensino/instrução oferecido no CIAC.
- e) Representar o CIAC junto aos órgãos reguladores;
- f) Exercer o poder disciplinar;
- g) Expedir diplomas e certificados dos cursos do CIAC;
- h) Gerenciar as funções da estrutura de pessoal da instituição;

- i) Cumprir e fazer cumprir as disposições do MIP, do Regimento Interno e da legislação e normas vigentes.
- j) Assegurar que o SGQ 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;
- k) Aprovar os manuais e programas constantes no RBAC 61 e na I.S 141.007;
- l) Enviar à ANAC os relatórios periódicos previstos nos parágrafos 141.27(g) e que são os relatórios periódicos a respeito do SGQ; e
- m) Selecionar, sempre, profissionais capacitados e com competência, especialmente o Gerente de Qualidade e os coordenadores dos cursos, zelando pela capacitação e treinamento do pessoal.

## **II- Competências e atribuições do Gestor Responsável**

São **competências básicas do Gestor Responsável pelo CIAC**: planejar, superintender, dirigir, coordenar, supervisionar e controlar todas as atividades administrativas, pedagógicas e disciplinares da Instituição; representar a instituição junto aos órgãos reguladores; exercer o poder disciplinar; expedir diplomas e certificados; definir e gerenciar a estrutura de pessoal da instituição; cumprir e fazer cumprir as disposições deste Manual (MIP), do MGQ, do Regimento Interno e da legislação vigente.

### **São atribuições e responsabilidades do Gestor Responsável do CIAC:**

- a) Definir a filosofia e valores da instituição, as políticas, diretrizes e objetivos estratégicos das áreas acadêmicas e administrativas, facilitando e integrando o trabalho e os esforços das equipes, para alcançar as finalidades da organização.
- b) Coordenar a elaboração e execução dos planos estratégicos e operacionais, em todas as áreas da instituição, visando assegurar o seu desenvolvimento, crescimento e continuidade.
- c) Identificar oportunidades, analisar a viabilidade e fazer recomendações sobre novos investimentos ou desenvolvimento de novos negócios, visando garantir um retorno adequado.
- d) Manter contatos com os *stakeholders* para identificar oportunidades de ampliação ou melhoria nos produtos/serviços prestados ou solução de eventuais problemas contratuais ou operacionais, visando manter a satisfação do cliente e projetar uma imagem positiva da instituição no mercado.

- e) Conduzir os processos de mudanças na instituição, visando conquistar o engajamento de todos os seus integrantes e garantir a consolidação de uma cultura organizacional orientada para a contínua busca da qualidade e de altos padrões de desempenho individual e coletivo.
- f) Manter contatos com outras instituições, entidades de classe e órgãos reguladores, visando a harmonizar esforços que se traduzam em benefícios para os clientes, o mercado e a comunidade em geral.
- g) Coordenar a elaboração e a execução do planejamento e do orçamento institucional.
- h) Gerenciar as atividades do marketing definindo estratégias e aprovando planos de ação de modo a garantir a realização dos objetivos estabelecidos.
- i) Solicitar estudos, analisar viabilidade e criticar projetos de novos cursos.
- j) Analisar, criticamente, relatórios e resultados financeiros para orientar o processo de tomada de decisão da área.
- k) Representar a instituição perante autoridades dos poderes públicos e privados e órgãos reguladores.
- l) Firmar convênios, contratos, acordos e protocolos de interesse técnico, científico e pedagógico para a instituição.
- m) Zelar pela qualidade dos serviços e processos institucionais.
- n) Cumprir e fazer cumprir as normas e legislações dos órgãos reguladores e deste manual.
- o) Garantir a ordem e a disciplina na instituição, observando a legislação e normas vigentes.
- p) Zelar pelo cumprimento de dispositivos legais, regimentais e normativos inerentes à natureza acadêmica e administrativa da instituição.

### **3.7.2.2 Do Gerente de Qualidade - GQ**

O gerente da qualidade do CIAC/AERO TD definido no quadro 7, será o responsável pela implementação do SGQ neste CIAC. O Gerente possui acesso direto ao Gestor Responsável, juntamente com os dados e informações da Sistema de Qualidade necessários para o exercício de suas responsabilidades.

#### **I- Prerrogativas do GQ:**

- 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;
- d) Assessorar o gestor responsável na elaboração dos relatórios previstos na seção 141.29 que são os relatórios periódicos a respeito do SGQ.

## II- Competências e Atribuições do Gerente da Qualidade

São **competências do Gerente da Qualidade do CIAC**: Planejar, coordenar a implantação e gerenciar o sistema de qualidade, visando contribuir para o aprimoramento dos processos, dos sistemas de informação, da qualidade dos produtos/serviços da instituição e avaliar/auditar o cumprimento das políticas, objetivos e metas estabelecidas no Manual da Gestão da Qualidade - SGQ em todas as áreas organizacionais do CIAC.

São **atribuições e responsabilidades do Gerente da Qualidade do CIAC**:

- a) Coordenar a implantação do MGQ e o desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade, buscando informações e feedback, junto aos setores da instituição, para a melhoria das metas, indicadores, ações e procedimentos implantados.
- b) Programar e executar o treinamento de todos os funcionários acerca das ações estabelecidas no Sistema de Gestão da Qualidade, visando a multiplicação dos conhecimentos e facilitar a implementação dos programas.
- c) Desenvolver material de apoio, tais como apostilas, cartilhas, cartazes, visando otimizar os treinamentos e a divulgação do programa de qualidade.
- d) Monitorar a atuação das várias áreas integrantes do CIAC, orientando-as quanto às recomendações feitas para correção das não-conformidades e na adoção de medidas preventivas e corretivas, a fim de obter a qualidade dos processos.
- e) Zelar pela organização do arquivo (físico e digital) da documentação do sistema da qualidade, elaborar fluxogramas visando a correta comunicação e registro das informações e manter controle sobre a distribuição e circulação dos documentos internamente.
- f) Coordenar e/ou executar a análise, elaboração e atualização de procedimentos internos referentes ao sistema da garantia de qualidade em atendimento as políticas, metas e indicadores integrantes do MGQ.
- g) Orientar no mapeamento dos processos, efetuando o acompanhamento e orientação dos responsáveis pelos setores na sua implantação, zelando pela observância das políticas de qualidade e diretrizes dos órgãos reguladores.
- h) Definir e monitorar índices estatísticos que indiquem tendências ou possibilidades que possam comprometer a garantia de qualidade dos processos da instituição.

- i) Coordenar e executar a divulgação da Política da Qualidade da instituição, bem como a realização de capacitações referentes ao sistema de garantia de qualidade orientando-os quanto às normas e procedimentos vigentes visando evitar-se não-conformidades.
- j) Elaborar mapas e quadros estatísticos que demonstre o desempenho de cada área acerca das metas e indicadores relativos à qualidade, para avaliação e controle do gestor responsável.
- k) Atuar como suporte à instituição na gestão de assuntos regulatórios que envolvam aspectos legais na execução de rotinas e procedimentos internos, referentes à área de qualidade.
- l) Participar, ativamente da implantação do MGQ, bem como pesquisar soluções para melhoria de qualidade dos processos, atividades e operações, objetivando a racionalização do trabalho e a redução de custos.
- m) Analisar os resultados da autoavaliação institucional e os relatórios da ouvidoria e de outros canais, avaliando os requisitos e as demandas dos clientes e certificar-se de que estes estejam satisfeitos.
- n) Revisar políticas, metas e normas vigentes sobre qualidade, assegurando que todos os padrões legais dos órgãos reguladores sejam atendidos.
- o) Monitorar a efetividade dos controles de qualidade dos processos e serviços do CIAC.
- p) Formalizar junto ao gestor responsável a necessidade de alocação de recursos demandados para implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ.
- q) Assessorar o gestor responsável na elaboração dos relatórios previstos na norma da ANAC, que são os relatórios periódicos a respeito do SGQ.
- r) Planejar, gerenciar e avaliar as etapas da auditoria da qualidade, tanto interna, quanto externa.
- s) Efetuar auditorias periódicas dos sistemas, processos e procedimentos relacionados com a qualidade, visando identificar e corrigir não conformidades, efetuando a emissão de relatos contendo ações preventivas ou corretivas para a solução das pendências.
- t) Executar outras atividades relacionadas com o cargo, a critério do gestor responsável.

### **3.7.2.3 Dos Coordenadores de Cursos**

Conforme estabelece a IS 141-007/A, publicada pela ANAC, para assumir a **coordenação de um curso** no CIAC, o profissional deve atender aos seguintes requisitos mínimos: Possuir licença, certificado e habilitação/formação inerentes ao objeto do curso, adicionado de 2 anos de experiência na função de instrutor no âmbito da aviação.

## **I- Competências e Atribuições dos Coordenadores de Cursos**

São **competências do Coordenador de Curso do CIAC**: Executar o planejamento, organização, execução, coordenação e controle dos processos, atividades e procedimentos, inerentes às funções administrativas e pedagógicas do curso, a fim de obter a formação de um profissional com qualidade e compatível com o mercado de trabalho.

São **atribuições do Coordenador de Curso do CIAC**:

- a) Orientar e incentivar os professores no desenvolvimento de planos, projetos e atividades de interesse do curso;
- b) Elaborar e aprovar, juntamente com a Direção Acadêmica, os planos de ensino das disciplinas, conforme normatização da ANAC, bem como o cronograma semestral de atividades do curso;
- c) sugerir medidas que visem ao desenvolvimento e aperfeiçoamento do Projeto Pedagógico do curso;
- d) Executar, avaliar e alterar, quando requerido pelos órgãos reguladores, o Projeto Pedagógico dos Cursos Profissionalizantes;
- e) Elaborar e implantar projetos que visem à melhoria do processo de ensino-aprendizagem e a concretização dos objetivos do curso e da instituição;
- f) Coordenar, em conjunto com o NEaD, a produção de material didático, pedagógico e instrucional, orientando e acompanhando o trabalho efetuado pelos professores conteudistas (especialistas);
- g) Acompanhar o progresso dos alunos durante a realização do curso;
- h) Pesquisar, contatar e concretizar parcerias com oficinas de manutenção aeronáutica para aulas práticas do curso de Mecânico e do curso de Comissário;
- i) Coordenar e supervisionar o desenvolvimento das instruções práticas dos alunos, conforme o Plano e Normas inerentes às atividades, acompanhando seus desempenhos e efetuando as melhorias necessárias para melhor aproveitamento profissional dos discentes;
- j) Coordenar as etapas de operacionalização e avaliação de cada módulo do curso, junto ao professor-formador e tutorias, em relação a parte técnica e pedagógica;
- k) Acompanhar e propor reestruturação da matriz curricular do curso garantindo a sua adequação às necessidades de formação definidas pelos órgãos reguladores;
- l) Gerenciar o plano de ações e o calendário anual de atividades do curso;
- m) Acompanhar e avaliar os planos e atividades do corpo docente;
- n) Sugerir medidas que visem ao desenvolvimento e aperfeiçoamento das atividades dos cursos profissionalizantes da instituição;
- o) Manifestar-se sobre assuntos pertinentes que lhe sejam submetidos pela Direção;

- p) Deliberar sobre transferências, aproveitamento de estudos, adaptação curricular e outras atividades escolares inerentes ao curso;
- q) Coordenar a elaboração de projetos de cursos de extensão, palestras e seminários;
- r) Encaminhar à Secretaria Acadêmica a listagem de professores para cadastro no sistema acadêmico e nas disciplinas que irão lecionar para que possam ter acesso ao Diário de Classe;
- s) Representar o curso perante autoridades e órgãos de educação e de regulação, quando necessário;
- t) Convocar e presidir as reuniões do corpo docente;
- u) Supervisionar a execução das atividades programadas, bem como a assiduidade dos professores;
- v) Apresentar, anualmente, à Diretoria, o relatório de suas atividades;
- w) Recrutar, selecionar, avaliar e indicar para a contratação ou dispensa o pessoal docente do curso;
- x) Participar do processo da autoavaliação institucional e do curso e das avaliações externas, utilizando-se dos resultados para melhoria do desempenho do curso;
- y) Supervisionar a inserção de dados no Sistema UNIMESTRE, por parte dos professores, verificando a atualização quanto aos registros de aulas, conteúdos ministrados, provas e frequências;
- z) Supervisionar a matrícula de alunos no curso, especialmente daqueles que passaram pro processo de aproveitamento de estudos e em situação de Complementação de Estudos;
- aa) Aplicar medidas socioeducativas, dentro de suas competências e conforme normas do Regimento da Instituição;
- bb) Participar, com direito a voz e voto, das reuniões do Conselho Superior da instituição;
- cc) Propor normas complementares ao do Regimento da Escola e sugestões de melhorias do MGQ e MIP;
- dd) Exercer outras atribuições previstas na legislação educacional e no regimento da instituição.

#### **3.7.2.4 Dos demais Cargos do Organograma**

As competências, atribuições e responsabilidades dos demais cargos que compõem o Organograma do CIAC/AERO TD estão descritos no MIP – Manual de Instruções e Procedimentos.

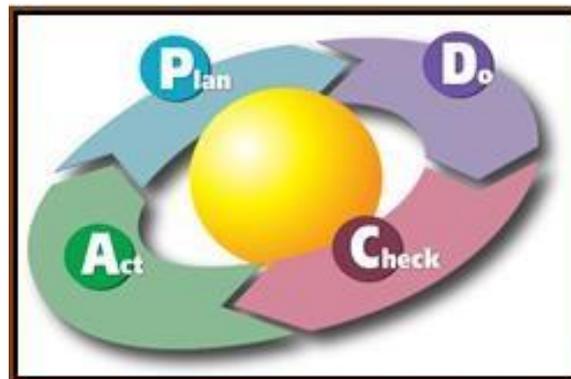
## 4 SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE

### 4.1 PILARES DA QUALIDADE

Este Manual está baseado nos princípios de gestão da qualidade, observando os PILARES descritos na NBR ISO 9000:2015, que são:

- Foco no Cliente;
- Liderança;
- Engajamento das Pessoas;
- Abordagem de Processos;
- Melhoria Contínua;
- Tomada de decisão baseada em evidências; e
- Gestão do Relacionamento.

Deming (2003), entende a qualidade como atendimento às necessidades atuais e futuras dos clientes. O autor sugere o ciclo PDCA (**PLAN-Planejamento**: definir objetivos, metas e métodos, treinar e educar; **Do-Desenvolvimento**: executar e coletar dados; **CHECK-Checagem ou controle**: verificar os resultados alcançados; e **Act - Ações corretivas**: atuar corretivamente). O ciclo PDCA é representado pela figura a seguir.



**Figura 03: Ciclo PDCA de Deming**  
Fonte: Deming (2003, p. 67)

A metodologia para trabalhar com o CICLO PDCA considera que na etapa de planejamento (**PLAN**) são estabelecidos os objetivos do SGQ e seus processos; na etapa de realização (**Do**) é implementado o que foi planejado; na etapa de checagem (**CHECK**) realiza-se o monitoramento dos processos e apresenta-se os resultados obtidos; e na etapa de ação (**ACT**) executam-se ações para melhoria do desempenho do sistema que retroalimentam o ciclo, reiniciando o planejamento.

Com esses fundamentos, o CIAC/AERO TD contemplará, inicialmente os **PILARES: Liderança, Abordagem de Processos e Foco no Cliente**, adotando a metodologia proposta pelo Ciclo PDCA e, à medida em que cada um destes pilares estiver funcionando a contento e os resultados forem sendo verificados na melhoria da qualidade da instituição, novos pilares serão implementados.

#### 4.1.1 LIDERANÇA

Nos Pilares da Qualidade, a Liderança transformadora, conforme definida pela FNQ-Fundação Nacional da Qualidade (2016, p. 14) tem por função:

Atuar de forma ética, inspiradora, exemplar e comprometida com a excelência, compreendendo os cenários e tendências prováveis do ambiente e dos possíveis efeitos sobre a organização e suas partes interessadas, no curto e longo prazos; mobilizando as pessoas em torno dos valores, princípios e objetivos da organização; explorando as potencialidades das culturas presentes; preparando líderes e pessoas; e interagindo com as partes interessadas.

Para tanto, na implantação da Gestão da Qualidade, a Liderança – exercida pelo Gestor Responsável (GR) pelo CIAC/AERO TD, evidencia que está comprometida com o desenvolvimento, com a implementação do SGQ e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante:

- a) zelo para que o SGQ esteja disponível e mantido com informação documentada;
- b) a garantia de que a informação esteja disponível, entendida e aplicada pelos colaboradores e pelas partes interessadas;
- c) a comunicação constante aos colaboradores da importância em atender aos requisitos dos clientes, como também aos requisitos regulamentares e estatutários;
- d) o estabelecimento e a aplicabilidade das Políticas da Qualidade;
- e) a garantia de que os processos e documentos estabelecidos estejam atualizados;
- f) a condução de análises críticas acerca dos objetivos, metas e ações do SGQ;
- g) a garantia da disponibilidade de recursos humanos, financeiros e tecnológicos;
- h) o comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do SGQ;
- i) o acompanhamento da execução, avaliação do SGQ e correção de desvios, a fim de garantir a eficácia da qualidade dos processos organizacionais.

Para a implementação dos princípios inerentes à Liderança em um processo de implantação da qualidade de uma organização, torna-se necessário a elaboração de um Plano de Ação, o que será desenvolvido pelo CIAC/AERO TD.

#### 4.1.2 ABORDAGEM DE PROCESSOS

Conforme definido pelos fundamentos da qualidade a **abordagem de processo** compreende a definição e a gestão sistemática de processos e suas interações para atingir os resultados esperados de acordo com a política da qualidade e com o direcionamento estratégico da organização.

Basicamente, a abordagem de processos está estruturada nas seguintes etapas:

- a) **Identificar todos os macros-processos e os processos fins e meios**, conforme a especificidade de cada tipo de organização.
- b) Mapear as **atividades chaves inerentes a cada processo**, pois é crucial ter claro quais são elas, para que seja possível ter uma visão melhor desse processo como um todo.
- c) Identificar as **entradas, o processamento e as saídas**: as entradas são materiais, informações e recursos que irão “alimentar” as tarefas a serem executadas, em cada uma das atividades; o processamento são as tarefas a serem executadas no meio da atividade; e as saídas são as tarefas a serem executadas para concluir cada atividade daquele processo. Cada saída de um processo pode ser a entrada de outro processo.
- d) Identificar **pessoas e conhecimentos necessários para executar cada processo** de sua organização. Quando encontrar falhas, criar um plano de desenvolvimento para corrigir essas questões como treinamentos e realização de cursos de capacitação das pessoas para executar essas atividades e tarefas inerentes aos processos.

O CIAC/AERO TD pretende iniciar o seu Plano de Garantia da Qualidade a partir da abordagem de processos pois entende que, para qualquer melhoria a ser implementada é preciso que a instituição tenha seus processos mapeados, implantados e gerenciados. A primeira etapa, com a consolidação do mapeamento dos processos de todos setores da instituição, deve ser concluída em até seis meses após a implantação do CIAC.

Após mapeados e aprovados os processos pelos responsáveis dos setores e pelo Gestor Responsável pela entidade, os mesmos serão organizados em Manuais, os quais serão publicados e farão parte dos documentos da instituição. A partir de sua publicação, os procedimentos tornam-se formais e devem ser seguidos por todo os segmentos de pessoal do CIAC/AERO TD.

O Manual dos Processos Organizacionais (MPO) servirá de base para que o Gerente da Qualidade possa monitorar o desempenho dos processos, em cada um dos setores, visando identificar não conformidades e sugerir melhorias para o alcance da qualidade na instituição.

#### 4.1.3 FOCO NO CLIENTE

A Norma ISO 9000:2015 tem como um de seus princípios o foco no cliente e o aumento de sua satisfação. Infere que a alta direção deve demonstrar comprometimento com este princípio e assegurar que seja mantido o aumento da satisfação de sua clientela, tanto externa, quanto interna.

Para verificar a satisfação do cliente, a organização deve efetuar a avaliação contínua e sistemática do serviço ou produto fornecido, analisando o atendimento dos requisitos e expectativas de seus clientes ao longo do ciclo de fornecimento.

Vários itens são apontados pela referida norma, enfatizando que a organização deve analisar e avaliar os dados e informações do grau de satisfação do cliente; a alta direção deve levar em consideração tendências relativas à satisfação do cliente; e deve realizar melhorias e implementar ações necessárias para aumentar a satisfação do cliente.

Para a IS 141-006/A, aprovada pela Portaria nº 2.000/SPO/ANAC de 1/07/2019, a qual estabelece o Guia para implementação e manutenção do SGQ em CIAC,

A finalidade do SGQ é aumentar a conscientização do CIAC sobre seus deveres e comprometimento em atender às necessidades e expectativas de seus clientes e partes interessadas, alcançando a satisfação em suas atividades de treinamento. Essa satisfação é atingida garantindo-se que a instrução ministrada atinja os objetivos propostos e que todos os procedimentos do CIAC se mantenham de acordo com os requisitos estabelecidos no RBAC nº 141.

Portanto, o Sistema de Garantia da qualidade, estabelecido pela ANAC “objetiva avaliar e melhorar processos e procedimentos relacionados com as atividades do CIAC por meio da identificação, prevenção, ou mesmo, minimização de questões relacionadas com suas atividades de instrução” de seus cursos, a fim de que que atinjam e mantenham os mais elevados padrões de qualidade e requisitos técnicos aplicáveis.

A ANAC (IS 141-006/A, 2019) ressalta que o escopo do SGQ deve abranger todas as atividades do CIAC aprovadas ou autorizadas pelo órgão regulador, assim como os processos e procedimentos associados a elas. Quaisquer modificações nas atividades devem desencadear a revisão do SGQ e sua adequação.

Desta forma fica claro de que os pilares da qualidade escolhidos pelo CIAC/AERO TD, para a implantação inicial, vêm ao encontro do preconizado pela ANAC, pois contempla a Liderança, a Abordagem de Processos e o Foco no Cliente. Em se considerando que o CIAC é uma instituição de ensino de formação profissional, a qualidade de seus produtos e serviços impactam diretamente na instrução e formação de seus alunos, se justificando a escolha inicial dos três Pilares.

Em relação ao pilar da qualidade “**Foco no Cliente**” é preciso levar em consideração alguns elementos, como: Identificação das necessidades e expectativas do cliente; Traduzir as expectativas e necessidades dos clientes em requisitos de desempenho; Estabelecer canais de relacionamento com os clientes internos e externos; Desenvolver uma comunicação adequada; Monitorar e avaliar a satisfação, fidelidade e insatisfação dos seus clientes; Construir e zelar pelo comprometimento da força de trabalho (gestores, instrutor/professor e pessoal técnico-administrativo); Construir indicadores para manutenção dos clientes.

Neste sentido, cabe ao Gestor Responsável pelo CIAC/AERO TD, demonstrando a sua liderança e comprometimento, assegurar que:

- a) Os requisitos do cliente (interno e externo) e os requisitos regulatórios pertinentes sejam compreendidos, assimilados e atendidos consistentemente;
- b) Os riscos que possam afetar a conformidade de serviço sejam acompanhados, analisados e corrigidos antes das ocorrências de não conformidades;
- c) A capacidade de aumento da satisfação do cliente seja determinada e abordada; e
- d) O foco no aumento da satisfação do cliente seja mantido com a análise efetiva dos procedimentos, aplicando as correções necessárias quando cabível.

Devido ao seu potencial efeito sobre a capacidade do CIAC/AERO TD prover consistentemente serviços que atendam aos requisitos dos clientes, somando-se aos requisitos reguladores aplicáveis, compreende-se que a necessidade principal do aluno é receber uma formação de qualidade, aprender e ter consciência do seu aprendizado para usufruto do desenvolvimento individual, bem como a sua preparação adequada para o mercado de trabalho. Para atender as necessidades, bem como atingir as expectativas do aluno, os envolvidos deverão:

Para alcançar a política e os objetivos da qualidade o Gestor Responsável pelo CIAC estabelece o cumprimento das diretrizes, normas, instruções e procedimentos definidos neste Manual de Garantia da Qualidade-MGQ, no MIP e Programas de Instrução dos cursos mantidos pela instituição.

Para tanto, disponibilizará os recursos necessários para a operacionalização do MGQ, orientará o gerente da qualidade, os coordenadores dos cursos e os demais gestores da instituição para o planejamento, organização, supervisão e avaliação dos objetivos, metas e ações aqui definidos, zelando pela melhoria contínua dos processos e procedimentos inerentes à formação e desenvolvimento de seus clientes internos e externos. Para tanto, adotará a prática da análise crítica dos resultados obtidos com os índices de satisfação dos clientes.

## 5 POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

O CIAC/AERO TD a partir de sua filosofia de gestão (**VOE-10**) e de seus valores define sua política da qualidade. Os valores definidos para este CIAC são:

- a) Respeito;
- b) Ética;
- c) Cordialidade/Empatia;
- d) Proatividade;
- e) Responsabilidade;
- f) Excelência nos serviços.

Este CIAC ao definir a política se compromete com a qualidade de seus produtos e serviços e com o atendimento de seus estudantes com base na filosofia e nos valores apresentados e esclarece que os mesmos servem como base para o desenvolvimento e definição da política de qualidade. Estes valores não devem ser confundidos com os Objetivos da Política de Qualidade deste CIAC, abaixo descritos.

Com base na filosofia e nos valores, a **POLÍTICA DA QUALIDADE** neste CIAC visa formalizar o compromisso da instituição em aplicá-la, sendo definida da seguinte forma:

**PRESTAR SERVIÇOS INERENTES À FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA ATUAÇÃO NO ÂMBITO DA AVIAÇÃO CIVIL, COM QUALIDADE, EM CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO AERONÁUTICA, COMPROMETIDA COM A MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS E COM A SATISFAÇÃO DOS SEUS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS.**

Para cumprir a política da qualidade definida, este CIAC formaliza e comprova seu compromisso registrando e avaliando sua conduta técnico-metodológica, formativa e operacional, utilizando-se de instrumentos e auditorias para monitorar o alcance seus objetivos, metas e ações.

Os objetivos da Política de Qualidade são embasados no **propósito da entidade**, na sua **filosofia de gestão**, na **estratégia** e no **posicionamento** da instituição, conforme descritos a seguir:

- a) **PROPÓSITO:** prestar serviços de qualidade na formação de profissionais para atuar no âmbito da aviação civil;
- b) **FILOSOFIA DE GESTÃO:** saber ver o cliente; ouvir as suas necessidades e expectativas, se colocar no lugar do outro e atender o cliente em suas demandas, resolvendo os problemas e as situações com rapidez e excelência, legitimando seus valores.
- c) **ESTRATÉGIA:** por meio da gestão dos processos; do aprimoramento de seus profissionais (docentes/instrutores e pessoal técnico-administrativo), buscando a melhoria contínua e o reconhecimento do mercado e dos órgãos reguladores pela qualidade de seus serviços e produtos.
- d) **POSICIONAMENTO:** este CIAC se posicionará com responsabilidade e transparência para atingir a satisfação do cliente, definindo metas e ações para sanar as **Não Conformidades** e buscar a melhoria dos níveis dos indicadores abaixo da média estabelecida, de forma a atingir a excelência na formação dos profissionais.

A Política da Qualidade do CIAC/AERO TD, para sua concretização, estabelece os seguintes **OBJETIVOS:**

- a) Atender as necessidades e expectativas dos clientes.
- b) Garantir a divulgação, monitoramento e implantação do SGQ e a realização das ações de melhorias.
- c) Ofertar ensino/instrução de qualidade.
- d) Capacitar os docentes para a utilização em metodologias ativas de aprendizagem, estratégias de ensino por competências e uso de recursos tecnológicos.
- e) Monitorar as melhorias obtidas na qualidade dos cursos com a implantação do SGQ
- f) Promover um ambiente de trabalho seguro, sustentável, colaborativo e eficaz na qualidade dos serviços prestados.

Para atingir tais objetivos, o Gestor Responsável pelo CIAC/AERO TD deve assegurar as condições necessárias para a implementação da política da qualidade, comprometendo-se:

- a) Assumir que a política é apropriada ao propósito, a filosofia, a estratégia, os valores e o posicionamento da instituição, garantindo os recursos necessários para sua implementação;
- b) Prover uma estrutura organizacional, física e tecnológica para o atingimento dos objetivos da qualidade;

- c) A monitorar a aplicação das normas e regulamentos definidos pela ANAC, zelando pela a satisfação dos requisitos aplicáveis;
- d) Garantir a divulgação, comunicação e compreensão da Política de Qualidade e seus objetivos por todos os segmentos da instituição; e
- e) Instituir na implantação do SGQ, junto a todos os seguimentos da estrutura do CIAC/AERO TD, o comprometimento com a melhoria contínua dos padrões de qualidade;
- f) A assegurar que a política da qualidade será documentada, conforme este MGQ e que será divulgada para todo o CIAC.

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

Finalizando e para contemplar o tópico 5.2.8.1, Elemento I da IS 141-006/A, publicada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), a **política da qualidade do CIAC/AERO TD** norteará os objetivos, metas e ações da instituição em relação aos seus processos finalísticos, especificamente, no que se refere a qualidade da instrução/formação de seus alunos, orientando as seguintes diretrizes:

- a) Orientar, guiar e influenciar a forma com que as atividades do CIAC/AEROTD são conduzidas por todos os profissionais;
- b) Assegurar que os objetivos da qualidade estão estabelecidos nas funções, níveis e processos pertinentes e necessários para o SGQ, sendo coerentes com a política da qualidade, levando em conta os requisitos aplicáveis, para a conformidade de produtos e serviços e para aumentar a satisfação do cliente.

## **6 ESCOPO DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE**

### **6.1 ABRANGÊNCIA DO SGQ**

Conforme definido no Item 4 deste Manual de Garantia da Qualidade (MGQ) o CIAC/AERO TD escolheu, dentre os sete Pilares da Qualidade (NBR ISO 9000:2015), os de **LIDERANÇA, ABORDAGEM DE PROCESSOS E FOCO NO CLIENTE**, a serem trabalhados nos dois primeiros anos de sua implantação; à medida em que cada um destes pilares estiver funcionando a contento e os resultados forem sendo verificados na melhoria da qualidade da instituição, novos pilares serão implementados.

- Portanto, referente ao alcance do SGQ, na sua implantação inicial, abrangerá as estratégias, instruções e procedimentos a serem adotados pela **LIDERANÇA**, garantindo que:
- a) o zelo para que o SGQ esteja disponível para todos os segmentos do CIAC, por meio físico e digital e seja mantido com informação atualizada e documentada;
  - b) a informação esteja disponível, entendida e aplicada pelos colaboradores e pelas partes interessadas;
  - c) a comunicação constante aos colaboradores da importância em atender aos requisitos dos clientes, como também aos requisitos técnicos e regulatórios;
  - d) o estabelecimento e a aplicabilidade da Política da Qualidade;
  - e) a garantia de que os processos e documentos estabelecidos estejam atualizados;
  - f) a condução de análises críticas acerca dos objetivos, metas e ações do SGQ;
  - g) a garantia da disponibilidade de recursos humanos, financeiros e tecnológicos;
  - h) o comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do SGQ;
  - i) o acompanhamento da execução, avaliação do SGQ e correção de desvios, a fim de garantir a eficácia da qualidade dos processos organizacionais.

O CIAC/AERO TD iniciará o seu Plano de Garantia da Qualidade a partir da **ABORDAGEM DE PROCESSOS**, pois entende que as melhorias a serem implementadas depende dos processos mapeados, implantados e gerenciados.

Assim, o Gestor Responsável define que a primeira etapa inerente aos **PROCESSOS FINS** (instrução/formação dos alunos; capacitação dos instrutores/professores; atividades e rotinas das Coordenações de Cursos) e dos **PROCESSOS MEIOS** (Secretaria Acadêmica; Núcleo de Educação a Distância; Biblioteca; Relacionamento com os clientes; e outros setores administrativos) deve ser concluída em até sete meses após a implantação do CIAC.

Para a execução dos trabalhos, o Gestor Responsável disponibilizará os recursos necessários para que o Gerente de Qualidade possa planejar e coordenar o **MAPEAMENTO, IMPLANTAÇÃO E MONITORAMENTO DOS PROCESSOS**, levando em conta as seguintes diretrizes:

- e) **Identificar todos os macros-processos e os processos fins e meios**, conforme a especificidade do CIAC/AERO TD.
- f) Mapear as **atividades chaves inerentes a cada processo**, pois é crucial ter claro quais são elas, para que seja possível ter uma visão melhor de cada processo como um todo.
- g) Identificar as **entradas, o processamento e as saídas**: as entradas são materiais, informações e recursos que irão “alimentar” as tarefas a serem executadas, em cada uma das atividades; o

processamento são as tarefas a serem executadas no meio da atividade; e as saídas são as tarefas a serem executadas para concluir cada atividade daquele processo. Considerar que cada saída de um processo consiste na entrada de outro processo.

- h) Identificar as **pessoas e conhecimentos necessários para executar cada processo** da instituição. Quando encontrar falhas, crie um plano de desenvolvimento para corrigir essas questões como treinamentos e realização de cursos de capacitação das pessoas para executar essas atividades e tarefas inerentes a cada processo.

Em relação ao pilar da qualidade “**FOCO NO CLIENTE**” é preciso que o CIAC/AERO TD observe, no mínimo, os seguintes elementos: Identificação das necessidades e expectativas do cliente (aluno, instrutor/professor e pessoal técnico-administrativo) no que se refere à qualidade de seus serviços; Traduzir as expectativas e necessidades dos clientes em requisitos de desempenho; Estabelecer canais de relacionamento com os clientes internos e externos; Desenvolver uma comunicação adequada; Monitorar e avaliar a satisfação, fidelidade e insatisfação dos seus clientes; Construir e zelar pelo comprometimento da força de trabalho (gestores, instrutor/professor e pessoal técnico-administrativo); Construir indicadores para mensuração da satisfação, do atendimento e da manutenção dos clientes.

Neste sentido, cabe ao Gestor Responsável pelo CIAC/AERO TD, demonstrando a sua liderança e comprometimento, assegurar que:

- a) Os requisitos do cliente (interno e externo) e os requisitos regulatórios pertinentes sejam compreendidos, assimilados e atendidos de maneira efetiva e consistente;
- b) Os riscos que possam afetar a conformidade de serviço sejam acompanhados, analisados e corrigidos antes das ocorrências de **não conformidades**;
- c) A capacidade de aumento da satisfação do cliente seja determinada e abordada; e
- d) O foco no aumento da satisfação do cliente seja mantido com a análise crítica e efetiva dos procedimentos, aplicando as correções necessárias quando cabível.

Pelo tipo de negócio desenvolvido há mais de 20 anos (EDUCAÇÃO) e seu propósito, o escopo do SGQ são os cursos ministrados e descritos no QUADRO 4 deste Manual, pelo CIAC/AERO TD, sendo que o SGQ será aplicado a todos os segmentos da instituição, de maneira eficiente, eficaz e correta, visando ampliar as oportunidades de carreira de seus ex-alunos, a partir de uma formação de qualidade.

### 6.1.1 LOCALIZAÇÃO DO CIAC E UNIDADES PARCEIRAS

Conforme quadro descritivo no **item 1 (1.1.)** deste Manual, o CIAC/AERO TD possui sede principal devidamente registrada e configurada, não possuindo uma segunda sede operacional ou nem mesmo um CIAC Satélite. No entanto, para a realização das **atividades presenciais das instruções práticas** dos cursos de Mecânico de Manutenção Aeronáutica e do Comissário de Voo (SEMIPRESENCIAL-EaD), o CIAC/AERO TD firmará convênios e parcerias com Escolas de Aviação Civil, Aeroclubes e Oficinas de Manutenção de Aeronaves em todo o País. Também, serão firmados contratos específicos com instituições de ensino para aplicação de avaliações e provas aos alunos.

Ressalta-se que nos contratos de parcerias para a realização das instruções práticas, o CIAC/AERO TD observará, na sua totalidade, se a parceira possui a devida homologação da ANAC, para a realização de cada atividade prática.

O CIAC é composto pelos devidos setores que compõem a sua estrutura organizacional definida no organograma apresentado neste Manual, sendo os mesmos, efetivamente auditados, periodicamente, conforme exigido pelos órgãos reguladores.

As competências, atribuições e responsabilidades de cada órgão integrante da estrutura organizacional do CIAC/AERO TD constam do Manual de Instruções e Procedimentos (**MIP**).

Sendo este MGQ aplicável a toda organização, para cumprir com o determinado, o CIAC/AERO TD cumprirá com os itens com foco nos objetivos tendo como base que:

- a) Os profissionais sempre divulgarão e apresentarão os cursos ofertados pela instituição de forma clara e transparente, deixando o cliente ciente da capacidade técnica, metodológica, tecnológica e operacional efetiva da instituição, de forma que o cliente tenha clareza do serviço que está contratando. Essa divulgação e apresentação é efetuada *on-line* ou por telefone, ou ainda material escrito aplicável.
- b) Os profissionais do CIAC/AERO TD possuirão sempre a determinação efetiva de suas competências, atribuições e responsabilidades no gerenciamento dos processos de cada setor da estrutura organizacional. Assim, o profissional, também, deve ter ciência de sua função na busca da qualidade dos serviços prestados e quais os passos deve seguir, podendo avaliar a sua condição de satisfação e a do seu cliente.

- c) Os colaboradores devem ter ciência dos cursos ofertados ao público do CIAC, suas especificidades e suas finalidades no mercado da aviação civil, assim como ter domínio dos respectivos processos, atividades, rotinas e procedimentos inerentes à sua área de atuação.

### 6.1.2 CRONOLOGIA PARA IMPLANTAÇÃO DO SGQ

A cronologia para implantação do Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ) leva em conta os objetivos, metas e ações definidos a partir da Política de Qualidade estabelecida neste Manual. Também, conforme definido neste Manual o CIAC/AERO TD adotará os PILARES DA QUALIDADE (ISO 9000:2015) para nortear os fundamentos teóricos e metodológicos do seu Programa de Qualidade.

Portanto, a cronologia está definida a partir das AÇÕES BÁSICAS previstas para a implantação inicial do SGQ, nos dois primeiros anos, contemplando os três Pilares escolhidos, sendo: LIDERANÇA, ABORDAGEM DE PROCESSOS E FOCO NO CLIENTE.

#### QUADRO 07 – AÇÕES E CRONOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO DO SGQ

| Pilares da Gestão da Qualidade | AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS   | Cronologia por Semestre |      |      |      |
|--------------------------------|---|-------------------------|------|------|------|
|                                |   | 1º S                    | 2º S | 3º S | 4º S |
| <b>LIDERANÇA</b>               | - Publicar o SGQ, físico e digital, para todos os setores da instituição, no site e em meio físico na Secretaria, Coordenação de Cursos e Biblioteca.   |                         |      |      |      |
|                                | - Realizar capacitação dos colaboradores acerca dos fundamentos e princípios da qualidade, da Política de Qualidade, seus objetivos e ações a serem desenvolvidas.  |                         |      |      |      |
|                                | - Divulgar os requisitos de atendimento dos requisitos técnicos e regulatórios, do atendimento às necessidades e expectativas dos clientes.   |                         |      |      |      |
|                                | - Garantir a disponibilidade de recursos humanos, financeiros e tecnológicos, constando do orçamento da instituição e estabelecendo os percentuais de atendimento de cada setor/área.   |                         |      |      |      |
|                                | - Estabelecer procedimentos para o acompanhamento da execução, avaliação e correção de desvios do SGQ. (Plano de Ação e Programa de Trabalho)   |                         |      |      |      |
|                                | - Elaborar e implantar um Programa de Formação Continuada dos instrutores/professores sobre Fundamentos, princípios e procedimentos da garantia da qualidade; Andragogia; metodologias ativas de ensino e aprendizagem; uso de Tecnologias para facilitar a aprendizagem, e outros temas pertinentes. |                         |      |      |      |
|                                | - Definir procedimentos para garantir que os processos e documentos estabelecidos neste Manual estejam escritos e atualizados   |                         |      |      |      |
|                                | - Realizar, bimestralmente, reuniões para realizar as análises críticas acerca dos objetivos, metas e ações do SGQ.   |                         |      |      |      |

| <b>ABORDAGEM DE PROCESSOS</b> | - Constituir uma Comissão, para sob a coordenação do Gerente de Qualidade, identificar os macros-processos e os processos fins e meios, do CIAC/AERO TD.  |  |  |  |  |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|
|                               | - Identificar pessoas (professores e pessoal técnico-administrativo), com conhecimento teórico e prático para constituir a Comissão de mapeamento e análise dos processos, juntamente com o Gerente da Qualidade.                   |  |  |  |  |
|                               | - Mapear as atividades chaves inerentes a cada processo.  |  |  |  |  |
|                               | - Efetuar o mapeamento dos processos e das atividades e rotinas e seus fluxogramas.   |  |  |  |  |
|                               | - Elaborar o Manual dos Processos Organizacionais (MPO), para que o Gerente da Qualidade possa monitorar o desempenho dos processos, em cada um dos setores.  |  |  |  |  |
|                               | - Efetuar a aprovação do MPO, pelo Gestor Responsável, em conjunto com o Gerente de Qualidade, Coordenadores de Cursos e Gerentes dos setores da instituição.   |  |  |  |  |
|                               | - Elaborar e implantar um Projeto de Capacitação dos coordenadores de cursos, gestores dos setores e professores para implantar e gerenciar os processos organizacionais.   |  |  |  |  |
| <b>FOCO NO CLIENTE</b>        | - Elaborar um Plano de Marketing de Relacionamento com o Cliente e de Endomarketing.  |  |  |  |  |
|                               | - Planejar e aplicar uma pesquisa para identificação das necessidades e expectativas do cliente (aluno, instrutor/professor e pessoal técnico-administrativo) no que se refere à qualidade dos serviços prestados pela instituição. |  |  |  |  |
|                               | - Traduzir as expectativas e necessidades dos clientes em requisitos de desempenho, estabelecendo indicadores e prazos para atingimento.  |  |  |  |  |
|                               | - Monitorar e avaliar os indicadores relativos à satisfação, fidelidade e insatisfação dos seus clientes, apresentando ações de fortalecimento ou correção do desempenho, conforme os resultados.                                   |  |  |  |  |
|                               | - Identificar os riscos que possam afetar a conformidade dos serviços prestados, acompanhando, analisando e corrigindo as não conformidades.  |  |  |  |  |
|                               | - Efetuar a análise crítica dos processos e procedimentos, por intermédio de reuniões mensais, identificando e aplicando as correções necessárias quando cabível.   |  |  |  |  |
|                               | - Revisar, semestralmente, o Plano de Marketing.  |  |  |  |  |

## 6.2 OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE

A operacionalização do SGQ ocorre a partir da colocação em prática das ações estabelecidas em cronograma, inerente a cada pilar da qualidade, zelando pela sua compatibilidade entre os objetivos e a Política da Qualidade.

O CIAC/AERO TD proverá análises críticas e auditorias internas sistemáticas, para que sejam aplicadas todas as medidas de controle e de implementação de melhorias contínuas, efetuando a revisão do SGQ sempre que se fizer necessário.

Também, se utilizará da Autoavaliação Institucional, para efetuar o monitoramento da qualidade dos cursos, da efetividade dos processos e da satisfação dos clientes, com a participação de todos os seguimentos da comunidade escolar.

Utilizando-se da autoavaliação institucional e de outras pesquisas o CIAC/AERO TD efetuará a verificação do alcance dos indicadores, utilizando-se da aplicação de questionários aos gestores, instrutores/professores, alunos e funcionários, a fim de identificar as condições de oferta dos cursos, a satisfação com a gestão institucional, o atingimento dos indicadores e requisitos regulatórios e as melhorias a serem implementadas. Para garantir o funcionamento adequado da instituição serão adotados alguns procedimentos básicos, tais como:

- a) Prover análise sistemática das competências instaladas de seus colaboradores pelo monitoramento da descrição de cargos e dos seus processos;
- b) Contratação de novos profissionais com base nas competências e atribuições a serem desenvolvidas e cumprindo com a legislação trabalhista e dos órgãos reguladores.
- c) Implantar o programa de capacitação, com eventos semestrais, visando o atendimento aos padrões de qualidade desejáveis, a revisão dos processos e a correção dos desvios em relação à possíveis insatisfações de clientes ocorridas no período.
- d) Verificar a cada 12 meses os valores, visão, missão, estratégias e políticas de qualidade.
- e) Adotar a análise e revisão periódica de todo o sistema de qualidade, dos seus Manuais (MGQ e MIP) e dos Programas de Instrução dos Cursos.

Assim, para especificar o cumprimento dos objetivos atrelados à Política de Qualidade e seus objetivos, o CIAC/AERO TD definiu um quadro contendo: Objetivo da Qualidade; Ações a serem desenvolvidas, Indicadores e respectivas métricas.

O quadro discriminativo encontra-se a seguir:

### QUADRO 08 – MONITORAMENTO DOS OBJETIVOS, AÇÕES E INDICADORES DO SGQ

| Objetivos da Qualidade   | Como (Ações)   | Indicadores  | Métricas   |
|--|--|--|--|
| <b>1) Atender as necessidades e expectativas dos clientes.</b>   | 1.1) Política da qualidade apropriada e documentada.   | 1.1.1) Criar e manter atualizado o SGQ, de acordo com as normativas ANAC.  | 100%   |
|  | 1.2) Garantir a satisfação dos clientes quanto aos serviços prestados, avaliando as condições de oferta por meio da Autoavaliação institucional (Pesquisa de satisfação ao cliente). | 1.2.1) Realizar pesquisa de satisfação do cliente, com análise crítica dos dados.<br>1.2.2) Apresentar e discutir com a Diretoria os resultados obtidos.<br>1.2.3) Atendimento dos elementos avaliados como “Muito satisfeito” e “satisfeito”. | 1.2.1) Semestralmente<br>1.2.2) 100% dos resultados<br>1.2.3) ≥ 80%  |
|  | 1.3) Ter curso ofertado de acordo com a expectativa do cliente.  | 1.3.1.) Avaliar as condições de oferta dos cursos pelos ingressantes, por meio da autoavaliação institucional.   | 1.3.1.) Semestralmente e ≥ 80% atendidas   |
|  | 1.4) Demonstrar organização dos serviços prestados aos alunos  | 1.4.1) Avaliar a qualidade dos serviços prestados aos alunos.  | 1.4.1) ≥ 80% atendida.   |
|  | 1.5) Satisfação com as aulas e atividades práticas dos cursos e da aprendizagem obtida.  | 1.5.1) Avaliar a qualidade do ensino/instrução.<br>1.5.2) Avaliar a qualidade dos docentes (instrutores/professores).<br>1.5.3) Avaliar o índice de aprovação nos cursos.<br>1.5.4) Avaliar o índice de abandono nos cursos.                   | 1.5.1) ≥ 80% de positividade<br>1.5.2) ≥ 80% da positividade.<br>1.5.3) ≥ 90% de aprovação.<br>1.5.4) ≥ 10% de abandono. |
|  | 1.6) Comunicação com o cliente interno e externo - Ouvidoria   | 1.6.1) Avaliar o número de demandas dos alunos, através da ouvidoria, com soluções apontadas.<br>1.6.2) Avaliar o número de demandas de clientes externos, através da ouvidoria, com respostas efetivas.                                       | 1.6.1) Mínimo de 90% respondidas em 07 dias úteis.<br>1.6.2) Mínimo de 90% respondidas em 03 dias úteis.                 |
| <b>2) Garantir a divulgação, monitoramento e implantação do SGQ e a realização das ações de melhorias.</b> | 2.1) Comunicar, discutir e possibilitar a compreensão do SGQ.  | 2.1.1) Providenciar a impressão e disponibilização do SGQ no site, para os gestores, professores, alunos e colaboradores da instituição.   | 2.1.1)<br>-Reunião bimestral: monitorar a compreensão da comunidade escolar.   |
|  | 2.2) Implantação e monitoramento das ações do SGQ, conforme cronograma.  | 2.2.1) Reunir os gestores para distribuir e monitorar os indicadores e ações de cada área em relação a Abordagem de Processos e Foco no Cliente.   | 2.2.1)<br>-Reunião bimestral.<br>- Atingimento de, no mínimo, 70% das ações do período.                                  |
|  | 2.3) Distribuir o Manual do SGQ para toda a instituição, por meio de treinamentos.   | 2.3.1) Treinar os funcionários sobre o MGQ.<br>2.3.2) Disponibilizar do MGQ, em modo físico, na secretaria, biblioteca e coordenações dos cursos, e enviar em modo virtual   | 2.3.1) 100% dos funcionários.<br>2.3.2) 100% dos professores/instrutores e alunos.<br>2.3.3) 100% dos                    |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   |   | para a comunidade escolar.<br>2.3.3) Capacitar o pessoal do CIAC em temas da gestão da qualidade.  | funcionários e professores/instrutores, anualmente.   |
|   | 2.4) Análise crítica dos dados e informações recebidas e publicação de relatório sobre as ações definidas no SGQ. | 2.5.1) Pesquisar os estágios de implantação das ações de melhorias e publicar relatório do concretizado.   | 2.5.1) Análise de 100% das pesquisas, trimestralmente.  |
| <b>3) Ofertar ensino/instrução de qualidade.</b>  | 3.1) Professores/Instrutores com formação acadêmica e experiência profissional na área do curso.                  | 3.1.1) Professores com titulação, mínima, em nível de nível de especialização.<br><br>3.1.2) Professores/instrutores com experiência profissional na área do curso.  | 3.1.1) 50% com especialização nos 2 primeiros anos;<br>3.1.2) 100 % com experiência profissional, de no mínimo 02 anos, na área do curso.                                 |
|   | 3.2) Qualidade da Prática pedagógica professores/Instrutores.   | 3.2.1) Avaliação da atuação dos professores nas aulas/instruções (conteúdos abordados, interação com os alunos, foco na aprendizagem do aluno, relação teoria/prática).<br>3.2.2) Índice de rotatividade de professores.   | 3.2.1) Média $\geq 80\%$ com avaliação muito boa e excelente.<br><br>3.2.2) Índice $\geq 80\%$ com mais de 02 anos de atuação no CIAC.                                    |
| <b>4) capacitar os docentes em metodologias e estratégias de ensino e uso de recursos tecnológicos.</b> | 4.1) Capacitação Continuada dos professores/ Instrutores.   | 4.1.1) Participação dos professores no Encontro Pedagógico.<br>4.1.2) Participação dos professores em eventos sobre Gestão da Qualidade.<br>4.1.3) Capacitação dos professores/instrutores em Didática e Metodologias Ativas de Ensino e Aprendizagem e Ensino por Competências. | 4.1.1) 100% dos professores, semestralmente.<br>4.1.2) $\geq 80\%$ dos professores no primeiro ano.<br>4.1.3) 70% dos professores capacitados até o final do segundo ano. |
|   | 4.2) Capacitação dos coordenadores de curso em indicadores de qualidade aplicáveis às coordenações de cursos.     | 4.2.1) Coordenadores capacitados em gerenciamento por indicadores de qualidade.<br>4.2.2) Coordenadores capacitados em metodologias ativas de aprendizagem.  | 4.2.1) 100% dos coordenadores, nos dois primeiros anos.<br>4.2.2) 100% dos coordenadores no primeiro ano.   |
|   | 4.3 Estruturação e implantação dos Planos de Instrução de Cursos aprovados para o CIAC.                           | 4.3.1) Instruir os professores para a implantação do Plano de Instrução de Curso aprovado pela ANAC.<br>4.3.2) Orientar os professores do curso para trabalhar com objetivos de aprendizagem e ensino por competências.  | 4.3.1) 100% dos cursos implantados.<br><br>4.3.2) Média $\geq 80\%$ no primeiro ano.  |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | 4.4) Planos das Unidades Didáticas dos cursos implantados conforme o Plano de Instrução Aprovado pela ANAC.         | 4.4.1) Orientar os professores para a implantação dos Planos das Unidades Didáticas (objetivos de aprendizagem, ensino por competências, ementário e bibliografia).<br>4.4.2) Reestruturar o material didático para a atualização dos conteúdos dos cursos, conforme o Plano de Instrução de Curso aprovado pela ANAC. | 4.4.1) 100% das disciplinas, no primeiro semestre.<br><br>4.4.2) 100% do material didático estruturado no primeiro ano do curso.  |
|  | 4.5) Disciplina de LIBRAS ofertada em todos os cursos da instituição.   | 4.5.1) Estruturar o Plano da unidade didática de LIBRAS para ofertar, de forma obrigatória, em todos os cursos da instituição.   | 4.5.1) 100% de todos os cursos até o final do 1º ano de implantação do CIAC.  |
| <b>5) Monitorar as melhorias obtidas na qualidade dos cursos com a implantação do SGQ.</b> | 5.1) Monitorar o desempenho dos alunos nos cursos.  | 5.1.1) Índice de alunos aprovados nos cursos em cada semestre.   | 5.1.1). 80% dos alunos aprovados com média 7,0 (sete) em todas as disciplinas do curso.   |
|  | 5.2) Monitorar a frequência dos alunos nas aulas presenciais; e a frequência nas aulas síncronas dos cursos em EaD. | 5.2.1) Índice de alunos com frequência de 75% ou mais, por disciplina, nos cursos presenciais.<br><br>5.2.2) Índice de alunos com participação das aulas síncronas nos cursos em EaD.  | 5.2.1) 100% dos alunos com 75% ou mais de frequência nos cursos presenciais.<br>5.2.2) 100% dos alunos com 75% ou mais de frequência nas aulas síncronas nos cursos em EaD. |
|  | 5.3) Monitorar o desempenho dos alunos nas atividades práticas dos cursos.  | 5.3.1) Índice de alunos aprovados nas atividades práticas nos cursos em cada semestre.   | 5.3.1). 90% dos alunos aprovados com conceito satisfatório (S) em todas as atividades práticas.   |
|  | 5.4) Qualidade do Material didático utilizado na parte teórica dos cursos semipresenciais.                          | 5.4.1) Índice de satisfação com a qualidade do Material Didático disponível no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem.   | 5.4.1) Média $\geq$ 80% dos alunos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”   |
|  | 5.5) Qualidade das Videoaulas utilizadas na parte teórica dos cursos semipresenciais.                               | 5.5.1) Índice de satisfação com a qualidade das videoaulas disponíveis no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem.  | 5.5.1) Média $\geq$ 80% dos alunos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”   |
|  | 5.6) Qualidade das Webs-aulas (síncronas) utilizadas na parte teórica dos cursos semipresenciais.                   | 5.6.1) Índice de satisfação com a qualidade das webs-aulas disponíveis no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem.  | 5.6.1) Média $\geq$ 80% dos alunos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”   |
|  | 5.7) Qualidade da metodologia de avaliação da aprendizagem utilizada nos cursos.                                    | 5.7.1) Índice de satisfação com a metodologia de avaliação da aprendizagem adotada nos cursos.   | 5.7.1) Média $\geq$ 80% dos alunos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”.  |
|  | 5.8) Qualidade dos atendimentos e orientações da TUTORIA dos cursos em EaD.   | 5.8.1) Índice de satisfação dos alunos com a atuação da TUTORIA (atendimentos; orientação da aprendizagem; solução de dúvidas; acompanhamento na execução das  | 5.7.1) Média $\geq$ 80% dos alunos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”.  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | atividades, etc.).   |   |
|  | 5.9) Qualidade dos atendimentos e orientações da MONITORIA dos cursos em EaD.  | 5.9.1) Índice de satisfação dos alunos com a atuação da MONITORIA (apoio administrativo; apoio presencial; atendimento de solução de problemas; saneamento de dúvidas; encaminhamentos para a solução de problemas, etc.).   | 5.9.1) Média $\geq$ 80% dos alunos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”.  |
|  | 5.10) Qualidade dos atendimentos e desempenho da coordenação dos cursos.   | 5.9.1) Índice de satisfação dos alunos com a atuação, desempenho, atendimento e solução de demandas por parte das Coordenações de Cursos.  | 5.9.1) Média $\geq$ 80% dos alunos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”.  |
| <b>6) Promover um ambiente de trabalho seguro, sustentável, colaborativo e eficaz na qualidade dos serviços prestados.</b> | 6.1) Sensibilizar a comunidade escolar sobre a exigência no cumprimento da legislação vigente sobre o tema Acessibilidade. | 6.1.1) Ter em cada ambiente informações e disponibilidade de equipamentos visíveis sobre acessibilidade.<br>6.1.2) Revisão do Manual sobre Acessibilidade e capacitação anual dos funcionários e professores sobre o tema acessibilidade.  | 6.1.1) 100% dos ambientes da instituição e no site.<br><br>6.1.2) 100% dos funcionários; 80% dos professores.   |
|  | 6.2) Estrutura física e tecnológica adequada (aulas e atividades técnicas e administrativas).                              | 6.2.1) Avaliar a satisfação dos clientes (internos e externos) quanto ao ambiente de estudo e trabalho do CIAC.<br>6.2.2) Avaliação da estrutura tecnológica de acesso ao AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem).  | 6.2.1) Média $\geq$ 80% dos alunos, professores e funcionários.<br><br>6.2.2) Média $\geq$ 80% dos alunos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”. |
|  | 6.3) Avaliação dos serviços prestados aos clientes (alunos, professores e funcionários), pelos setores do CIAC.            | 6.3.1) Qualidade dos serviços prestados pela biblioteca.<br>6.3.2) Qualidade dos serviços prestados pela Secretaria.<br>6.3.3) Qualidade dos serviços prestados pelo NEaD-Núcleo de Educação a Distância.<br>6.3.4) Qualidade dos serviços prestados pelo Financeiro.<br>6.3.5) Qualidade dos serviços prestados pelo Comercial. | 6.3.1; 6.3.2; 6.3.3;<br>6.3.4; 6.3.5):<br>Média $\geq$ 80% dos alunos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”.                                     |
|  | 6.4) Avaliação da sustentabilidade financeira da instituição (Receita X Despesas).   | 6.4.1) Índice de inadimplência.<br>6.4.2) Índice de trancamento.<br>6.4.3) Índice de crescimento semestral (novos alunos).<br>6.4.4) Índice de endividamento.  | 6.4.1) Média $\leq$ 10%.<br>6.4.2) Média $\leq$ 15%.<br>6.4.3) Média $\geq$ 15%.<br>6.4.4) Média $\leq$ 3%.   |
|  | 6.5) Formalização das parcerias com empresas do setor de transporte aéreo para ampliação do número de alunos.              | 6.5.1) Contratos firmados, semestralmente.   | 6.5.1) Mínimo de 02 contratos por semestre.   |



Isso será possível com o monitoramento da política e dos objetivos da qualidade; medição, análise, implantação e melhorias dos processos; monitoramento, avaliação e controle das ações definidas para garantir a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, como forma de garantir a adoção dos fundamentos da qualidade e a adoção do SGQ.

## 7 AUDITORIA DA QUALIDADE

As auditorias internas do CIAC/AERO TD terão como objetivo contribuir para a melhoria do sistema de gestão da qualidade e o seu desempenho. Assim, as atividades de auditorias internas serão coordenadas pelo Gerente de Qualidade, contando com uma comissão específica e qualificada para a realização do trabalho, podendo ser constituída por pessoal do seu quadro funcional ou terceirizado.

A instituição, por intermédio do Gestor Responsável, assegura que todos os resultados de auditorias são relatados aos envolvidos, que as correções e ações corretivas apropriadas são executadas, e que não 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 GR, auditorias poderão ser realizadas em intervalos menores e/ou diferentes dos que acima previsto.

### 7.1 PROCEDIMENTOS PARA AUDITORIA DA QUALIDADE

Auditar é observar, medir, analisar e aplicar correções às NÃO conformidades identificadas, com foco na política e objetivos da qualidade e no sistema de garantia da qualidade. A instituição funciona como um organismo vivo, onde cada cargo possui determinadas atribuições e responsabilidades e cada setor possui procedimentos definidos, mas todos os processos são interconectados.

Sendo assim, durante o funcionamento da instituição podem ser identificadas falhas as ações dos profissionais responsáveis ao desempenhar determinado serviço/atividade; nas rotinas, fluxos e procedimentos dos processos definidos para cada setor; nas atribuições ou no cumprimento das mesmas por parte de cada profissional; e/ou na má divulgação da política e objetivos do SGQ.

Para cada falha ou não conformidade encontrada, haverá sempre uma ação corretiva a ser efetuada, que deverá ser aplicada pelo GQ e pelo GR. O Gerente da Qualidade com a autorização do GR será o coordenador do planejamento, organização 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.

Para proceder com um programa efetivo de Auditoria Interna da qualidade, o CIAC/AERO TD deve planejar e implementar as etapas de:

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

Essas etapas são efetuadas através de levantamentos de dados/informações e análise dos resultados obtidos, utilizando-se de questionários. Nesse questionário (**ANEXO 2**), a integridade das análises será monitorada, tendo em vista que somente será aceita por *e-mail* o questionário de satisfação, e que o auditor especificamente, será acompanhado por um designado pelo GR, garantindo a integridade da análise.

A discussão dos resultados, a identificação das correções e a aplicação das melhorias será efetuada no CIAC/AERO TD em tempo hábil, para eliminar as não conformidades (NC) identificadas nos processos em análises.

## **7.2 OPERACIONALIZAÇÃO E CALENDÁRIO DAS AUDITORIAS**

A Auditoria Interna será sempre aplicada no CIAC conforme as normas e regulamentos dos órgãos reguladores, 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 uma atividade, fluxo, rotina ou procedimento ou na sequência de um processo. Portanto, conforme especificado neste SGQ, o CIAC pretende atuar com um roteiro da periodicidade dos processos específicos de auditoria.

### **7.2.1 AUDITORIA GERAL DO SGQ – EFETUADA A CADA 12 MESES**

A Auditoria Geral prevista para o SGQ observará os seguintes procedimentos:

- a) Apresentação do cronograma da auditoria anual até o final do primeiro mês do ano corrente, contendo prazos bem definidos para cada etapa da auditoria.
- b) 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.
- c) No prazo máximo de 1 mês após o término da auditoria interna será divulgado o relatório final da auditoria para todos os envolvidos.
- d) Após 10 dias de divulgação do relatório, as NÃO conformidades (NC) deverão ser apresentadas em reunião final e deverão ser aplicadas as ações de correções.
- e) Após 30 dias aplicadas às correções, o Gerente de Qualidade reanalisará, no sentido de identificar, se as NC foram sanadas, nos respectivos processos e setores.

#### 7.2.2 PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DAS AUDITORIAS

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

- a) Designar os auditores internos, que comporão a comissão de auditoria, para cada item da auditoria, com antecedência em relação ao início do ciclo de auditorias internas;
- b) Estabelecer o cronograma de auditorias internas, detalhando os processos a serem auditados, periodicidade, requisitos da norma, auditores e período da auditoria;
- c) Comunicar a todos os envolvidos sobre as auditorias internas a serem realizadas; de acordo com as contingências, a programação pode ser ajustada, sob a autorização do representante da GR.

As auditorias internas são executadas por pessoal independente, daquele que tem responsabilidade direta pelo processo ou atividade que está sendo auditada, cabendo ao GR assegurar essa independência. Os auditores devem ter competência e qualificações comprovadas através de treinamento. Também, a critério do GR, a auditoria pode ser realizada por auditores externos da qualidade, avaliados, aprovados e monitorados de acordo com os critérios da qualificação inerentes à função. Também, as auditorias devem levar em consideração a documentação válida, atualizada e pertinente do Sistema de Gestão da Qualidade.

Ao **planejar e realizar as auditorias internas** o Gerente de Qualidade deve observar as seguintes determinações e procedimentos prévios:

- a) 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;
- b) 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;
- c) Na reunião inicial da auditoria serão informados os objetivos e o escopo da auditoria, além dos critérios a serem adotados, bem como os processos, atividades ou rotinas a serem auditados.

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

- a) As observações (OBS) são tratadas de acordo com os critérios dos responsáveis pelas áreas auditadas;
- b) As NC são tratadas de acordo com a determinação do GR e do GQ, em determinações claras e objetivas.
- c) O pessoal auditado, responsável pela área, tem um prazo máximo determinado no registro “**Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva**”, para definir as ações corretivas referentes às não conformidades encontradas durante a auditoria, assim como os respectivos prazos para implementação das mesmas;
- d) Cabe ao GR julgar a adequação dos prazos informados e, se necessário, solicitar a revisão dos mesmos.

Os resultados de auditorias internas da qualidade são partes integrantes das informações necessárias às atividades de análise crítica a serem efetuadas pela alta direção, de acordo com o MGQ do CIAC/AERO TD.

### 7.2.3 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DA AUDITORIA

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

Cabe ao AUDITOR INTERNO na realização do trabalho de auditoria:

- a) Preparar as atividades e rotinas da sua auditoria de processos de acordo com requisito das normas e requisitos regulatórios e técnicos;
- b) Comunicar ao auditado sobre o agendamento de sua auditoria;

- c) Preparar o plano de auditoria, descrevendo os horários, setores e requisitos;
- d) Preparar sua lista de verificação baseado nos documentos do SGQ;
- e) Preparar um relatório de auditoria interna após a auditoria;
- f) Entregar o relatório da auditoria, dentro do prazo estabelecido, ao GQ.

Para assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria, os auditores internos não auditam seu próprio trabalho. A reunião de abertura dará início à realização da auditoria deve estar estruturada da seguinte maneira:

- a) Apresentação dos membros da(s) setores (es) auditado(s) e da equipe auditora;
- b) Confirmação do plano de auditoria;
- c) Assinatura da lista de presença.

Os SETORES A SEREM AUDITADOS devem garantir a execução dos seguintes procedimentos:

- a) Manterá a disposição da equipe auditora um dos seus representantes, conhecedor dos processos e procedimentos operacionais e administrativos que envolvem as atividades do setor;
- b) Facilitará o acesso da equipe auditora aos meios, dados e informações pertinentes à realização da auditoria;
- c) Elaborará após a auditoria, se necessário, uma resposta ao relatório de auditoria, contendo o plano de ações corretivas às NÃO conformidades.

Anualmente, será divulgada uma programação de auditorias que poderá ser alterada pelo Gerente da Qualidade ou pelo GR, para se adequar aos objetivos da organização. Essas alterações devem ser encaminhadas aos setores, devendo o GQ elaborar, para cada auditoria, um plano de trabalho.

De acordo com as atribuições de cada responsável pelo setor a ser auditado, tem o direito de ser informado dos procedimentos da auditoria. Os auditores internos irão efetuar a coleta de informações e verificação das mesmas, além de registrá-las, utilizando-se dos seguintes instrumentos:

- a) Preenchimento de formulário específico;
- b) Coleta de cópia dos arquivos dos setores e organização dos mesmos em formato de pasta lógica sequencial;
- c) Entrevista com os responsáveis, podendo ser gravada em meio eletrônico;
- d) Observação dos processos e atividades, bem como a preservação da documentação pertinente.

Uma reunião, apresentando os resultados obtidos e as NÃO conformidades encontradas, bem como os itens que devem ser sanados com ações futuras. Ao final da auditoria o Relatório

será efetuado descrevendo todo o processo desde o planejamento, o objetivo, o desenvolvimento e a lista de verificação utilizada por cada auditor.

***No Relatório de Auditoria deverão constar as não-conformidades identificadas e suas evidências; e na Lista de Verificação, as evidências das conformidades.***

#### 7.2.4 RELATÓRIOS DAS AUDITORIAS

Os registros aplicáveis à auditoria estão listados abaixo:

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

### 7.3 REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE

Contemplando o elemento IV da IS 141-006/A, o processo de revisão e análise crítica da alta direção do CIAC/AERO TD deve assegurar que as medidas preventivas e corretivas apropriadas devam 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 da instituição visando às oportunidades de melhoria contínua do SGQ.

A política da qualidade, os objetivos, as metas e ações, bem como o propósito, a filosofia e os valores institucionais e a eficácia do sistema da qualidade serão analisados pela diretoria do CIAC/AERO TD e formalizados na reunião de análise crítica do sistema de gestão da qualidade.

As reuniões de análise crítica são conduzidas pelo GR que conta com a participação dos coordenadores de cursos e gestores dos setores 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, ou sempre que a alta direção julgar necessária.

As REUNIÕES DE ANÁLISE CRÍTICA têm como base a verificação dos relatórios de retroalimentação da qualidade e considera:

- a) A identificação e registro de discrepâncias, não-conformidades e evidências necessárias para substanciar tais resultados das conclusões das auditorias;
- b) A criação ou recomendação de soluções às discrepâncias e/ou não-conformidades resultantes das conclusões das auditorias por meio de métodos de reportes estabelecidos;
- c) A verificação da implementação das soluções considerando-se os prazos estabelecidos;
- d) O reporte direto à(s) área(s) envolvida(s) relatando as ações decorrentes das conclusões da auditoria 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 que garanta a identificação, o registro e o tratamento das propostas de melhorias;
- g) A verificação da eficácia das ações corretivas, preventivas ou de melhorias decorrentes das auditorias de maneira documentada e rastreável, considerando-se inclusive os prazos; e
- h) A revisão e melhoria contínua das políticas, objetivos, processos e procedimentos do SGQ por meio da utilização das informações e registros disponíveis.

Os RESULTADOS obtidos com a análise crítica dos relatórios das auditorias, feita pela alta direção e sua equipe, deve orientar o CIAC para:

- a) Dimensionamento da situação das ações provenientes de análises crítica anteriores;
- b) Mudanças em questões externas e internas pertinentes para o SGQ;
- c) Informação sobre o desempenho e eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- d) Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas;
- e) Atingimento e extensão sobre quais objetivos da qualidade forem alcançados;
- f) Desempenho dos processos e a conformidade de produtos e serviços ofertados;
- g) As NÃO conformidades e ações corretivas;
- h) Os resultados de monitoramento e medição;
- i) A percepção da qualidade dos provedores externos;
- j) A adequação, suficiência e aplicabilidade dos recursos;
- k) A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- l) As oportunidades de melhorias;
- m) As possíveis mudanças e ajustes no sistema de gestão da qualidade; e
- n) As melhorias da qualidade nos processos de formação dos alunos.

## 7.4 REGISTROS DAS AUDITORIAS

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 do CIAC.

Portanto, como exemplo, se a primeira auditoria do ano de 2021 fosse efetuada no mês de agosto e se for ainda uma auditoria geral, seria arquivada como: 2021/08/01/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 instituição efetuará o *backup* dos mesmos a cada 6 meses.

Os dados levantados pelo SGQ são armazenados por 5 anos, e os relatórios periódicos são enviados à ANAC a cada 12 meses e, assim, 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, verificadas as informações pelo GQ ou 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 PIs.

---

## ANEXO 1 – PROCEDIMENTOS DE MELHORIAS – NÃO CONFORMIDADES

### 1. Objetivo

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 pelos gerentes das áreas auditadas.

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

A responsabilidade pela avaliação e análise crítica da 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 GR junto do GQ. A análise crítica da eficácia, das ações desenvolvidas é responsabilidade do Gestor Responsável (GR).

As não conformidades, verificadas ou potenciais, incluindo-se aqui as reclamações de clientes, deverão ter registro no Relatório da Auditoria listando as NCs, as 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 Preventiva, e Ação Corretiva.

## 6. Documentação de Referência

NBR ISO 9001:2015; RBAC 141; I.S 141.006; I.S 141.007; MGQ do CIAC/AEROTD.

## ANEXO 2 - CHECK LIST DA AUDITORIA INTERNA

| ITEM A AVALIAR   | Resultado? |     |     | Observações |
|--|------------|-----|-----|-------------|
|  | Sim        | Não | NSA |             |
| <b>Sistema de Gestão da Qualidade - Geral</b>  |            |     |     |             |
| Todos os envolvidos na execução da atividade do CIAC reconhecem a importância da existência do SGQ?          |            |     |     |             |
| O SGQ está definido e difundido por toda a instituição?  |            |     |     |             |
| Os objetivos, metas e ações do SGQ estão definidos?  |            |     |     |             |
| Todos os funcionários receberam treinamento do SGQ ao ingressar na instituição?                              |            |     |     |             |
| Todos os professores/instrutores receberam treinamento do SGQ ao ingressar na instituição?                   |            |     |     |             |
| Todos os alunos receberam esclarecimento sobre do SGQ ao ingressar na instituição?                           |            |     |     |             |
| No treinamento do SGC a política de qualidade está evidenciada em algum registro de treinamento?             |            |     |     |             |
| O MGQ está distribuído para os funcionários, docentes e discentes, conforme procedimento indicado no Manual? |            |     |     |             |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| Na distribuição física (cópia impressa), conforme descrito no MGQ, todos os documentos estão protegidos de alteração e garantido a autenticidade, com carimbo de "cópia controlada"? |  |  |  |  |
| Na distribuição, via meio eletrônico, todos os documentos estão disponibilizados em formato que impossibilite alterações pelos usuários (PDF)?                                       |  |  |  |  |
| Certificou-se que o MGQ distribuído está com a revisão/versão vigente e não existem cópias obsoletas com os funcionários/docentes e discentes?                                       |  |  |  |  |
| Todos os funcionários, docentes e discentes tem ciência do e-mail da qualidade para apresentar sugestões/melhorias?  |  |  |  |  |
| Todos os funcionários da Instituição conhecem os documentos relacionados com a SGQ (MGQ, MIP e os PICs)?   |  |  |  |  |
| O MGQ está constituído de acordo com a exigência dos órgãos reguladores? (escopo, política, objetivos, ações e procedimentos)?   |  |  |  |  |
| <b>Política da Qualidade - Geral</b>   |  |  |  |  |
| A política da qualidade é considerada adequada para o propósito e a filosofia da instituição?  |  |  |  |  |
| A política de qualidade está definida e difundida por toda a instituição?  |  |  |  |  |
| Todos os funcionários receberam treinamento sobre a política e objetivos da qualidade ao ingressar na instituição?   |  |  |  |  |
| Todos os professores/instrutores receberam treinamento sobre a política e objetivos da qualidade ao ingressar na instituição?  |  |  |  |  |
| Todos os alunos receberam esclarecimentos sobre a política e objetivos da qualidade ao ingressar na instituição?   |  |  |  |  |
| O treinamento sobre a política de qualidade está evidenciado em algum registro de treinamento?   |  |  |  |  |
| A política da qualidade inclui comprometimento com a o atendimento aos requisitos do cliente e melhoria contínua?  |  |  |  |  |
| A política da qualidade é analisada continuamente para que seja adequada?  |  |  |  |  |
| <b>Responsabilidades da Gestão/ Alta Direção</b>   |  |  |  |  |
| O Gestor Responsável comunica a todos os setores sobre a importância de atender aos requisitos do cliente (legais e regulatórios)?   |  |  |  |  |
| A política e objetivos da qualidade foi estabelecida pelo Gestor Responsável?  |  |  |  |  |
| O gestor responsável deflagra, sistematicamente, ações para atingir os objetivos do MGQ?   |  |  |  |  |
| O Gestor Responsável comunica, sistematicamente, a importância da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, como forma de fomentar a melhoria                         |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| contínua?   |  |  |  |  |
| A responsabilidade pelo zelo e distribuição do MGQ está definida para o GQ?   |  |  |  |  |
| O organograma e as atribuições e responsabilidades de cada membro da instituição é divulgado para todos os funcionários, docentes e discentes?                              |  |  |  |  |
| Alta direção ou Gestor Responsável disponibiliza os recursos necessários para a eficaz operação do SGQ?   |  |  |  |  |
| Existe reuniões de análise crítica dos relatórios com o GR (auditorias e autoavaliação institucional), para discussão dos resultados e propostas de melhorias?              |  |  |  |  |
| <b>Autoavaliação Institucional</b>  |  |  |  |  |
| Realizou a Autoavaliação institucional semestral com os docentes e discentes?   |  |  |  |  |
| Todos os resultados da Autoavaliação Institucional foram tabulados e transformados em indicadores de desempenho?  |  |  |  |  |
| A Autoavaliação Institucional foi respondida por uma parcela significativa de alunos?   |  |  |  |  |
| Os resultados da Autoavaliação Institucional foram divulgados à toda a comunidade escolar?  |  |  |  |  |
| Para os casos onde a autoavaliação ficou abaixo do índice determinado, foi implementado ações corretivas?   |  |  |  |  |
| Existe relatório de não-conformidades preenchido?   |  |  |  |  |
| Os relatórios de não-conformidades estão, devidamente, respondidos e levados ao conhecimento do GR da Instituição?  |  |  |  |  |
| Existe relatoria de ações preventivas?  |  |  |  |  |
| As ações preventivas estão sendo analisadas, implementadas e avaliadas?   |  |  |  |  |
| A satisfação dos clientes quanto aos serviços prestados pela CIAC, foi analisada por meio das respostas da autoavaliação institucional (Pesquisa de satisfação ao cliente)? |  |  |  |  |
| Os cursos são ofertados de acordo com a necessidade do cliente? Foi analisada por meio das respostas da autoavaliação institucional?  |  |  |  |  |
| A organização dos serviços prestados aos alunos foi considerada adequada? Foi analisada por meio das respostas da autoavaliação institucional?                              |  |  |  |  |
| Existe metodologias e ferramentas adequadas para averiguar a satisfação do cliente?   |  |  |  |  |
| Alguma ação é implementada, de forma imediata, quando é percebida/identificada a insatisfação do cliente?   |  |  |  |  |
| <b>Auditoria Interna</b>  |  |  |  |  |
| O plano de auditoria e cronograma estão definidos e divulgados antecipadamente?   |  |  |  |  |
| Os processos relacionados à formação e capacitação dos alunos estão, adequadamente, mapeados e aprovados?   |  |  |  |  |
| Os processos que estão sendo auditados e certificados são de conhecimento de todos do setor e da instituição?   |  |  |  |  |
| O auditor foi nomeado com antecedência?   |  |  |  |  |
| Alguma ação é implementada quando a auditoria detecta   |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| alguma NÃO conformidade?  |  |  |  |  |
| As ações corretivas propostas pela auditoria interna são acatadas e implementadas?  |  |  |  |  |
| <b>Requisitos Legais</b>  |  |  |  |  |
| O CIAC está, devidamente, cadastrado e todos os cursos homologados pela ANAC?   |  |  |  |  |
| Existem procedimentos desenhados para o cumprimento dos requisitos técnicos e regulatórios do CIAC?   |  |  |  |  |
| Os setores conhecem os documentos legais que geram a execução/prestação dos serviços do CIAC?   |  |  |  |  |
| As disciplinas ministradas em cada curso estão de acordo com o plano de instrução de curso (PIC) homologado?  |  |  |  |  |
| A ouvidoria cadastra, classifica, analisa e efetua os encaminhamentos e monitora as soluções às demandas dos alunos, professores e clientes externos? |  |  |  |  |
| Os atendimentos da ouvidoria classificados como reclamação são tratados e respondidos em tempo hábil?   |  |  |  |  |
| <b>Capacitação e Treinamentos</b>   |  |  |  |  |
| O CIAC aplica capacitação ou treinamentos para a execução das atividades essenciais dos setores?  |  |  |  |  |
| Os professores são capacitados sobre a metodologia de ensino (objetivos de aprendizagem) definida no Plano de Instrução de Curso?                     |  |  |  |  |
| Os professores são capacitados para trabalhar em suas aulas e atividades com “Ensino por Competências”?   |  |  |  |  |
| Os Coordenadores são preparados para gerenciar seus cursos, considerando os fundamentos, a filosofia e a política e objetivos da qualidade?           |  |  |  |  |
| Os coordenadores de curso são contratados mediante a titulação, experiência e certificação exigidas?  |  |  |  |  |
| As capacitações e treinamentos são registrados e arquivados?  |  |  |  |  |
| Os funcionários são contratados de acordo com o perfil do cargo/função e a descrição de cargos da atividade a ser desenvolvida?                       |  |  |  |  |
| Os professores/instrutores são contratados de acordo com o perfil definido no SGQ (experiência e titulação)?  |  |  |  |  |
| A documentação dos professores/instrutores é arquivada em pastas específicas?   |  |  |  |  |
| A documentação dos coordenadores de curso é arquivada em pastas específicas?  |  |  |  |  |
| Todos os professores participam do Encontro Pedagógico semestral?   |  |  |  |  |
| <b>Qualidade do Corpo Docente</b>   |  |  |  |  |
| Índice de professores/instrutores com graduação e especialização na área da(s) disciplina(s) em que atua é compatível com o objetivo da qualidade?    |  |  |  |  |
| Todos os professores contratados apresentam certificação requerida para aulas/instruções práticas de acordo com as normas dos órgãos reguladores?     |  |  |  |  |
| A atuação dos professores (ministração das aulas teóricas e/ou práticas) é acompanhada pela Coordenação?  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| O índice de rotatividade de professores/instrutores está de acordo com o planejado?  |  |  |  |  |
| O índice de assiduidade de professores está de acordo com o planejado?   |  |  |  |  |
| Os professores/instrutores têm conhecimento do perfil do curso onde atuam?   |  |  |  |  |
| Os planos de ensino de cada disciplina observam o perfil do curso, os objetivos de aprendizagem e a bibliografia definidos nos PICs? |  |  |  |  |
| Os planos de disciplinas os critérios de avaliação e as métricas de aprovação dos alunos e é observado pelo professor?               |  |  |  |  |
| A taxa de aprovação dos alunos em cada curso está de acordo com o planejado?   |  |  |  |  |
| A estrutura e acesso ao AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) são considerados adequados?   |  |  |  |  |
| A instituição apresenta laboratório de informática adequada ao uso de cada curso?  |  |  |  |  |
| A qualidade dos materiais didáticos disponíveis ao aluno é considerada adequada?   |  |  |  |  |
| A atuação do professor-tutor (conteúdos abordados, solução de dúvidas e atendimento aos alunos) é considerado adequado?              |  |  |  |  |
| A interação entre os professores/tutores e o aluno é considerada adequada?   |  |  |  |  |
| A qualidade das atividades e das provas on-line está adequada?   |  |  |  |  |
| O atendimento prestado pela monitoria na solução de dúvidas e atendimento às demandas dos alunos é considerada adequada?             |  |  |  |  |
| <b>OUTRAS OBSERVAÇÕES:</b>   |  |  |  |  |



GERÊNCIA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÕES DE FORMAÇÃO  
GTOF/GCOI/SPL

FOP 412

Nº 125/2023

ACEITAÇÃO DE MATERIAL TÉCNICO

DESTINATÁRIO

Nome da organização:

CNPJ:

AERO TD ESCOLA DE AVIACAO CIVIL LTDA

72.443.914/0001-38

Em atenção a:

Cargo:

JUAN HENRIQUE PEREIRA IBANEZ

Gestor Responsável

Processo ANAC: 00065.051618/2022-05

Nº SEI do Manual aceito: 8463291

DESCRIÇÃO DO MATERIAL

MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE - MGQ

REVISÃO - IDENTIFICAÇÃO E VIGÊNCIA

Número da revisão

001

Data da revisão

08/02/2023

Em vigor a partir de<sup>3</sup>

24/02/2023

OBSERVAÇÕES E RESTRIÇÕES

1. Deve ser mantida uma cópia deste FOP, anexada a cada cópia do *Manual* correspondente, conforme estabelecido no item 5.1.7.7 da IS 141-004A.
2. O material foi aceito tendo em vista as características específicas de operação do CIAC destinatário deste FOP. Portanto, seu uso é de natureza exclusiva.
3. Conforme RBAC 141, caso o CIAC não especifique a data de entrada em vigor, será considerada a data de protocolo do material acrescida de 10 dias corridos.

PARECER

O MATERIAL TÉCNICO APRESENTADO DEMONSTROU ATENDIMENTO ÀS NORMAS EM VIGOR E ESTÁ, PORTANTO, ACEITO PELA ANAC.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro de Oliva Freire, Coordenador(a) de Certificação de Organizações de Formação**, em 08/05/2023, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **8578301** e o código CRC **B86A25B3**.

