

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CIDASC	MSQ – 001
		Data de emissão: 20/12/2012
	Manual do Sistema de Gestão da Qualidade CIDASC	Versão: 1.0
		Resp.: Núcleo Pró-Gestão
		Página: 1 de 20

1. Introdução

Para viabilizar a implantação do modelo de gestão por resultados a CIDASC criou o Programa de Reestruturação da Gestão – Pro-Gestão que tem como objetivo geral dotar a CIDASC de instrumentos essenciais para melhorar a gestão das pessoas, dos processos e das ações que desenvolve.

1.1 Histórico

A CIDASC – Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina, empresa de Economia Mista, criada em 28/02/1979 pela Lei nº 5.516 e fundada em 27/11/1979, transformada em empresa pública em 06/09/2005.

A CIDASC é vinculada à Secretaria de Estado da Agricultura e Pesca, inicialmente tendo como propósito de fornecer insumos e bens de produção, prestar ações no sentido de amparar os mecanismos de abastecimento de produtos agrícolas, executar serviços de classificação de produtos de origem vegetal, promover outras ações de interesse do desenvolvimento agrícola e administrar o Fundo de Estímulo à Produtividade e o Fundo Agropecuário.

Desde sua criação, a CIDASC assumiu programas vinculados a Secretaria da Agricultura, tais como a Classificação Vegetal de Santa Catarina (CLAVESC), Coordenação de Defesa Sanitária Animal (CODESA), Coordenação de Legitimação e Cadastramento de Terras Devolutas (COLECATE) e Campanha de Combate à Febre Aftosa em Santa Catarina (CAFASC), que se constituíram as primeiras áreas de negócio da empresa. Durante a década de 80 desenvolveu vários programas ligados ao abastecimento, fomento à produção e engenharia rural, assim como a incorporação de diversos servidores de órgãos extintos, como a Empresa de Eletrificação Rural de Santa Catarina S.A. (ERUSC) e Reflorestadora Santa Catarina S.A. (REFLORESC), além da incorporação total da Companhia Catarinense de Armazenamento (COCAR).

Nos últimos anos, o serviço de defesa agropecuária vem ganhando importância no estado, pois permite o fortalecimento da agricultura, pecuária e das agroindústrias através de mecanismos de manutenção e promoção da sanidade de plantas e animais, da qualidade dos insumos utilizados na agricultura e pecuária e da identidade higiênico-sanitária e tecnológica dos produtos agropecuários destinados aos consumidores.

1.2 Missão e visão da CIDASC

Em setembro de 2007, com o advento do Programa de Reestruturação Organizacional da CIDASC - PROCIDASC, foi iniciado o processo de Planejamento Estratégico Participativo - PEP, sendo estabelecidas a missão e a visão da organização. O PEP foi iniciado em 22 de outubro de 2007 e concluído em 28 de novembro de 2007, e contou com a participação voluntária de 601 colaboradores da CIDASC, mais entrevistas com 234 lideranças técnicas, empresariais, políticas e institucionais de todas as regiões de Santa Catarina. Dentre as entregas realizadas, constam a visão e a missão.

1.2.1 Visão da CIDASC

A visão de futuro da CIDASC, homologada em 28 de novembro de 2007:

“Ser reconhecida como referência e excelência em sanidade agropecuária.”

1.2.2 Missão da CIDASC

A visão de futuro da CIDASC, homologada em 28 de novembro de 2007:

“Executar ações de sanidade animal e vegetal, preservar a saúde pública, promover o agronegócio e o desenvolvimento sustentável de Santa Catarina.”

ORGANOGRAMA

A CIDASC está estruturada da seguinte maneira:

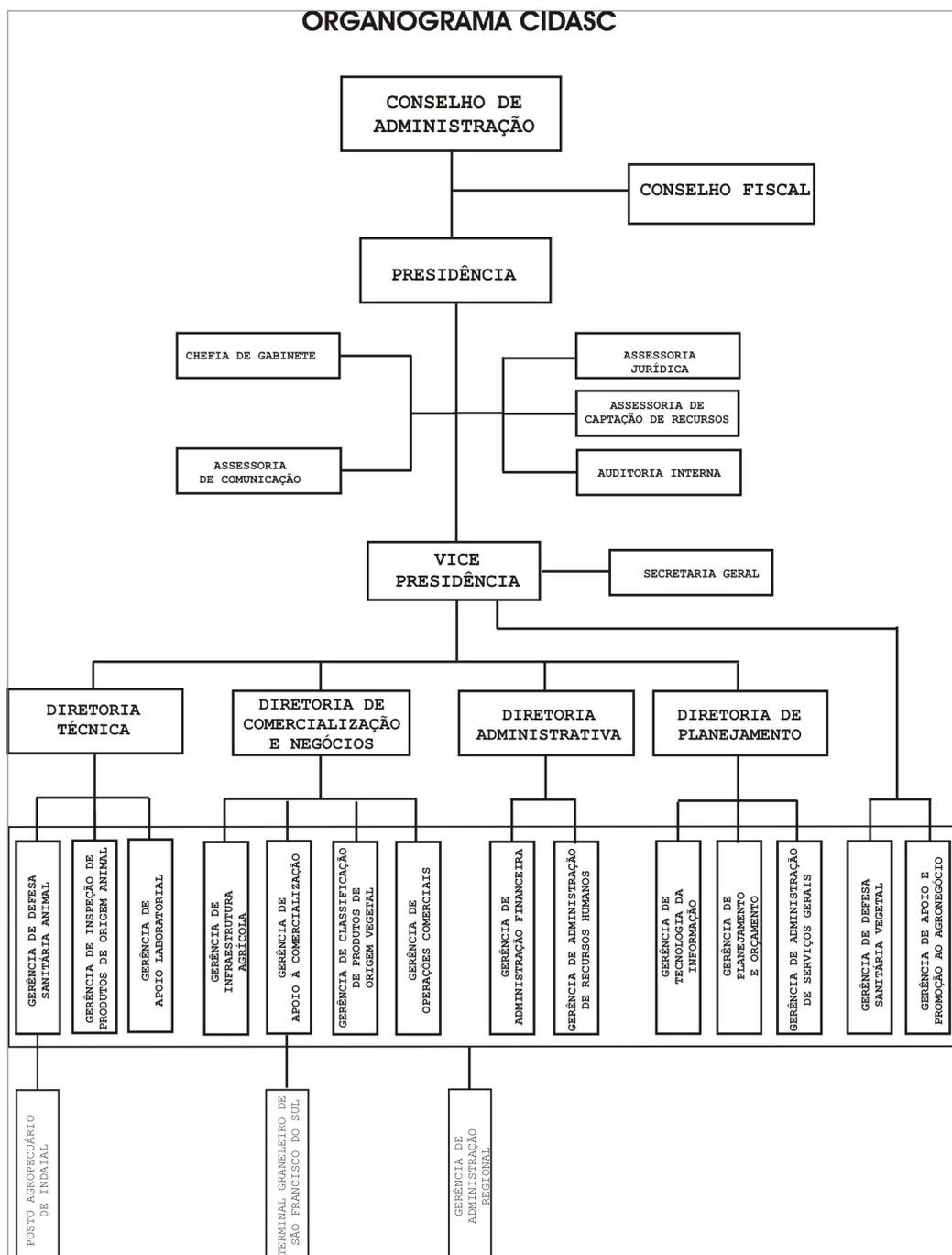


Figura 1. Organograma da CIDASC.

1. Escopo

1.1 Generalidades

Este Manual do Sistema da Qualidade apresenta as Políticas, os Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade da CIDASC e faz referência aos seus Procedimentos Gerenciais e Formulários Funcionais.

O Sistema de Gestão da Qualidade desenvolvido e implementado na CIDASC se aplicam a estrutura de Macroprocessos, conforme quadro 1.

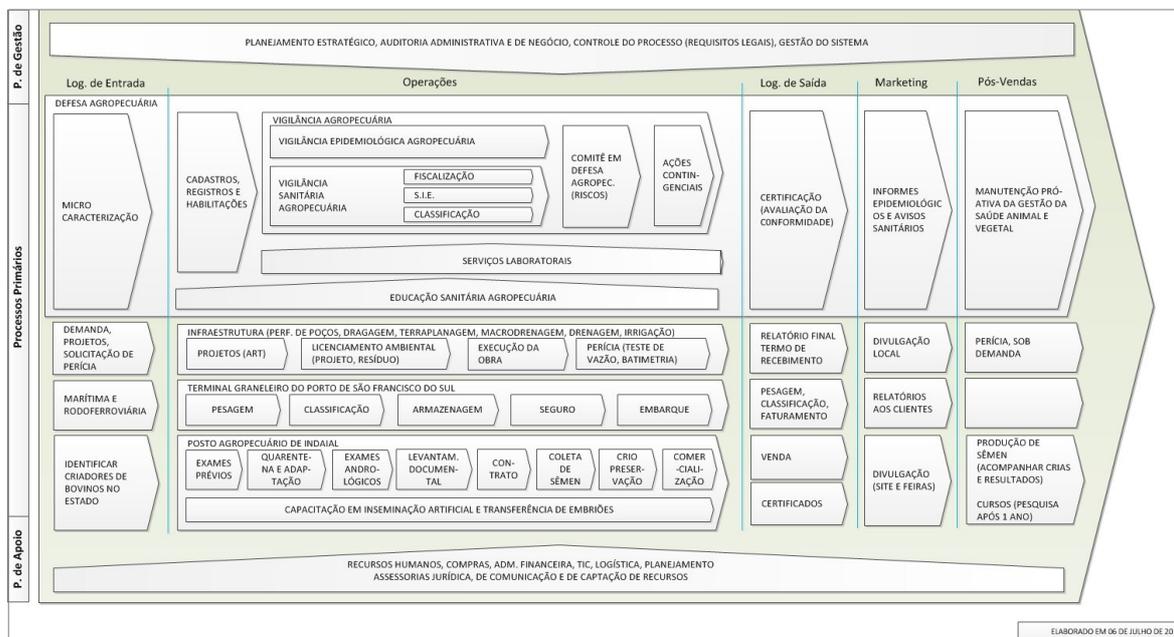


Figura 2. Estruturação dos macroprocessos da CIDASC.

Os macroprocessos identificados na CIDASC foram organizados de acordo com a cadeia de valor de Porter (PORTER, 1985) e com as quatro linhas de negócio que a CIDASC desempenha compondo os processos primários (defesa agropecuária, infraestrutura, Terminal Graneleiro do Porto de São Francisco do Sul e Posto Agropecuário de Indaial):

- **Defesa Agropecuária:** O serviço de defesa agropecuária tem por objetivo promover a sanidade e bem-estar das populações animais e vegetais, seus produtos e subprodutos, a idoneidade dos insumos agropecuários, garantir aspectos higiênico-sanitários de segurança alimentar e preservar o meio ambiente.
- **Microcaracterização:** Contempla a identificação de todos os entes envolvidos no agronegócio, com importância para a defesa agropecuária, e a identificação de entidades e estruturas necessárias para a execução de ações do serviço.
- **Cadastros, registros e habilitações:** O macroprocesso Cadastros Registro e Habilitações tem como objetivo analisar (deferir ou indeferir), cadastrar, registrar e/ou habilitar entes, entidades e produtos envolvidos no sistema do serviço de defesa agropecuária, de acordo com os atos oficiais e análises de riscos realizados.
- **Vigilância Epidemiológica:** O macroprocesso Vigilância Epidemiológica tem como objetivo proporcionar o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde das populações animais e a sanidade das populações vegetais, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das pragas e doenças. *Referência: CORTES, 1993; NIMF 5, 2010; Lei 8080, 1990.*
- **Vigilância Sanitária:** O objetivo do macroprocesso Vigilância Sanitária é assegurar a idoneidade dos rebanhos animais e populações vegetais e dos insumos e serviços utilizados na agropecuária, bem como a identidade e a segurança higiênico-sanitária e tecnológica dos produtos finais destinados aos consumidores.
- **Comitê Estratégico em Defesa Agropecuária:** O objetivo do comitê é analisar e gerenciar os riscos e os processos de tomada de decisão para ações da defesa agropecuária. *Fonte: CORTES, 1993.*

- **Ações Contingenciais:** O macroprocesso ações contingenciais tem como objetivo adotar procedimentos técnicos e administrativos, estruturados de forma a propiciar respostas rápidas e eficientes em situações emergenciais. *Fonte: MORAES, 010.*
- **Educação Sanitária Agropecuária:** A educação sanitária agropecuária visa disseminar, construir e apropriar conhecimentos por parte dos participantes das diversas etapas das cadeias produtivas associadas às atividades agropecuárias e pela população em geral, relacionados com a saúde animal, sanidade vegetal e idoneidade dos produtos, subprodutos e insumos agropecuários. *Fonte: De acordo com a Instrução Normativa 28, de 15 de maio de 2008, do MAPA.*
- **Fiscalização:** Fiscalização sobre processos, estabelecimentos, insumos e produtos agropecuários.
- **Serviços Laboratoriais:** Prestação de serviços laboratoriais, tanto para terceiros como para o serviço de Defesa Agropecuária.
- **Certificação (avaliação da conformidade):** Através da emissão de certificados sanitários, fitossanitários e de identidade, visa garantir a origem, a identidade, a conformidade e a idoneidade dos insumos, processos e produtos certificados e dar credibilidade ao serviço de defesa agropecuária.
- *Fonte:* Baseado no Art. 62 do Decreto Federal 5.741, de 30 de março de 2006.
- **Informes epidemiológicos, avisos sanitários e outros:** Este macroprocesso tem como objetivo emitir comunicados técnicos específicos com vistas a informar sobre a situação sanitária e epidemiológica de uma dada área geográfica, em dado momento, com propósito de dar subsídios a tomada de decisão.
- **Manutenção pró-ativa da gestão da saúde agropecuária:** Este macroprocesso busca antecipar-se a situações que podem gerar risco ao sistema do serviço de defesa agropecuária através de informação e orientação.
- **Infraestrutura Agrícola e Pesqueira:** Perfuração de poços, dragagem, terraplanagem, macrodrenagem, drenagem, irrigação.
- **Terminal Graneleiro do Porto de São Francisco do Sul:** Armazena farelo e óleo de soja, além de trigo, milho, cevada e lúpulo, principalmente para exportação.
- **Posto Agropecuário de Indaial:** Realiza coleta, industrialização e comercialização de sêmen, treinamento de inseminadores artificiais e promove assistência técnica em melhoramento animal.

Além dos processos primários foram identificados os processos de gestão e de apoio:

- **Gestão do sistema:** Gerenciamento da defesa agropecuária utilizando para isso de planos de trabalho, supervisões e a melhoria contínua.
- **Controle do processo:** São processos que analisam e buscam promover melhorias e adaptações da legislação vigente, através de elaboração de minutas de leis, decretos e ação pró-ativa junto aos organismos legisladores.
- **Auditoria do sistema:** Processo de verificação do sistema.
- **RH, Compras, financeiro, TI, Jurídico e Contabilidade:** São processos identificados como de apoio.

Os Procedimentos Gerenciais e os Formulários Funcionais, monitoram, medem e analisam os processos descritos, e ainda definem as ações necessárias para atingir os resultados esperados e dão base para a adoção da gestão voltada para a melhoria contínua.

1.2 Aplicação

Todos os requisitos desta norma são aplicáveis a CIDASC.

2. Referência normativa

Os documentos a seguir foram utilizados como referência durante o desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade:

- ABNT NBR ISO 9000:2005, *Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário;*

- ABNT NBR ISO 9001:2008, *Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos*;
- ABNT NBR ISO 9004:2010, *Sistema de Gestão da Qualidade – Diretrizes para melhoria de desempenho*;
- Ciclo CAPD, disponível no site <http://www.ciclocapd.com.br>.

3. Termos e definições

Para efeitos do sistema de gestão da qualidade da CIDASC, aplicam-se os termos e definições constantes da NBR ABNT ISO 9000:2005 e no POPFUN-010 Glossário do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os termos e definições referentes as áreas vegetal, encontra-se descrito no POPFUN-003 Glossário da Defesa Agropecuária.

4. Sistema de gestão da qualidade

4.1 Requisitos Gerais

A CIDASC deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão da qualidade e melhorar continuamente a sua eficácia, devendo para isto:

- ☞ Determinar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação em toda a CIDASC;
- Ⓢ Determinar a sequência e a interação desses processos;
- Ⓜ Determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- ⚖ Assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento dos processos;
- Ⓜ Monitorar, medir onde aplicável e analisar os processos; e
- ✕ Implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos.

É importante salientar que esses processos devem ser gerenciados pela CIDASC de acordo com os requisitos deste manual.

Quando a CIDASC optar por terceirizar algum processo que afete a conformidade do produto ou serviço em relação aos requisitos, a CIDASC deve assegurar o controle desses processos. O tipo e a extensão do controle a ser aplicado a esses processos terceirizados devem ser definidos dentro do sistema de gestão da qualidade.

4.2 Requisitos de documentação

4.2.1 Generalidades

A documentação do sistema de gestão da qualidade inclui os seguintes documentos:

- ☞ Manual da Qualidade;
- Ⓢ Procedimentos documentados requeridos pela norma NBR ISO 9001:2010;
- Ⓜ Documentos, incluindo registros, necessários para a CIDASC assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos.

4.2.2 Manual da Qualidade

É um documento que deve incluir o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo detalhes e justificativas para quaisquer exclusões, todos os Procedimentos Gerenciais documentados e estabelecidos, ou referências a eles, e a descrição da interação entre os processos do sistema de gestão da qualidade.

4.2.3 Controle de Documentos

Os documentos requeridos pelo sistema de gestão da qualidade devem ser controlados, e para isto, o POPFUN-009 Controle de Documentos e Registros estabelece e define os controles necessários para:

- a) Aprovar documentos quanto à sua adequação, antes da sua emissão;
- b) Analisar criticamente e atualizar, quando necessário, e reprovar documentos, quando necessário;
- c) Assegurar que alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas;
- d) Assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- e) Assegurar que documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- f) Assegurar que os documentos de origem externa determinados pela CIDASC como necessários para o planejamento e operação do sistema de gestão da qualidade sejam identificados e que sua distribuição seja controlada; e
- g) Evitar o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que estes forem retidos por qualquer propósito.

4.2.4 Controle de Registros

Deve ser mantido para prover evidências da conformidade com requisitos da operação eficaz do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os registros devem ser mantidos legíveis, identificáveis e recuperáveis. Para esse requisito, o POPFUN-009 Controle de Documentos e Registros documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para:

- a) Identificação: como são identificados: códigos, siglas, etc;
- b) Armazenamento: em que locais devem ser guardados: pastas suspensas, em que departamentos, salas, etc.. Se por meio eletrônico, em quais arquivos, etc;
- c) Proteção: definir quais pessoas poderão ter acesso, tanto para consulta como para efetuar registro;
- d) Recuperação: definir quais funções ou pessoas poderão ter conhecimento dos registros, bem como a maneira de reproduzi-los/reavê-los;
- e) Tempo de retenção: por quanto tempo devem ser guardados, seja para fins legais como de garantia, etc;
- f) Descarte: o que deve ser feito após o tempo de retenção: destruídos, arquivo morto, etc.

5. Responsabilidade da direção

5.1 Comprometimento da direção

A CIDASC define e mantém um sistema da qualidade documentado que, de forma integrada aos recursos humanos e tecnológicos existentes, visa assegurar que seus serviços junto às empresas, clientes e comunidade, estejam coerentes com a sua missão e estejam de acordo com os princípios da prática legal, contábil, fiscal, tributária e pessoal.

O Sistema da Qualidade, descrito neste Manual, estabelece e documenta todas as atividades que possuem participação na qualidade dos seus serviços, bem como os responsáveis por sua elaboração, verificação, aprovação e implementação das atividades. A sua abrangência é total, participando a gestão da qualidade de todas as etapas que compõe o serviço, desde a identificação da necessidade do cliente, até o atendimento de suas expectativas de forma desejada e com expectativas inesperadas com adição de valor.

A Diretoria da CIDASC deve fornecer evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do sistema de gestão da qualidade, e com a melhoria contínua de sua eficácia:

- a) Comunicando à organização da importância de atender aos requisitos dos clientes, como também aos requisitos estatutários e regulamentares;
- b) Estabelecendo a política da qualidade;
- c) Assegurando que os objetivos da qualidade são estabelecidos;
- d) Conduzindo as análises críticas pela Direção; e

e) Assegurando a disponibilidade de recursos.

5.2 Foco no Cliente

O ciclo da qualidade na figura 1, torna claro que os serviços oferecidos pela CIDASC, estão direcionados para a melhoria contínua e para o atendimento das reais necessidades e expectativas de seus clientes, respeitando suas particularidades.

Por cliente entende-se que possa ser qualquer pessoa ou entidade afetada pelo fato de qualquer produto, serviço ou processo gerado ou mantido pela CIDASC, podendo ser:

- ☞ Compradores;
- ☞ Usuários;
- ☞ Funcionários;
- ☞ Acionistas;
- ☞ Comunidade;
- ☞ Meio ambiente;
- ☞ Clientes dos clientes;
- ☞ Clientes potenciais;
- ☞ Fornecedores.

5.3 Política da Qualidade

A Diretoria deve assegurar que a política de qualidade:

- ☞ Seja apropriada ao propósito da CIDASC;
- ☞ Inclua um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficiência do sistema de gestão da qualidade;
- ☞ Proveja uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade;
- ☞ Seja comunicada e entendida por toda CIDASC; e
- ☞ Seja analisada criticamente para a continuidade de sua adequação.

5.3.1 Qualidade

O conceito de qualidade adotado pela CIDASC é o definido por Jenkins (1971), "a qualidade é o grau de ajuste de um produto ou serviço à demanda que pretende satisfazer". Neste conceito aparecem as várias abordagens, só que com conotações práticas mais precisas.

Fala-se em grau - e com isso observa-se uma base objetiva de análise, quantificável e, tanto quanto possível, precisa;

Fala-se em produto ou serviço - onde, em última análise, deve ser obtida a qualidade, através do desempenho satisfatório do todo e das partes, ou seja, das características;

Fala-se em demanda - não no sentido de certo número de clientes, mas de um público-alvo potencial a quem se deseja atender;

Busca-se satisfazer, ou seja, pretende-se produzir um produto ou serviço de aceitação ampla;

Fala-se em ajuste, dando à qualidade uma conotação relativa. E por relativo entende-se que existem duas coisas que são analisadas conjuntamente - uma "em relação" à outra. Assim de um lado está o produto e de outro lado o consumidor. A qualidade funciona como elo entre eles. E por ajuste entende-se exatamente a adequação das partes:

- ☞ De um lado, o consumidor, com suas necessidades e conveniências;
- ☞ De outro, a empresa, com sua capacidade de desempenho e suas estratégias de mercado.

David A. Garvin, em 1984, publicou um artigo intitulado "O que significa realmente 'qualidade do produto?', propondo cinco abordagens básicas, como, transcendental, centrada no produto ou

serviço, centrada no valor, centrada na fabricação, e centrada no usuário, mostrando que o conceito sofre modificações simultâneas às atividades de concepção, projeto, fabricação e comercialização do produto ou serviço.

5.3.2 Princípios da qualidade

A Qualidade está baseada em 10 (dez) princípios:

- 📁 ① Satisfação total dos clientes;
- 📁 ① Gerência participativa;
- 📁 ① Desenvolvimento do ser humano;
- 📁 ① Constância de propósitos;
- 📁 ① Aperfeiçoamento contínuo;
- 📁 ① Gerência de processos;
- 📁 ① Delegação;
- 📁 ① Disseminação de informações;
- 📁 ① Garantia da qualidade, e
- 📁 ① Não aceitação de erros.

A CIDASC quer prover condições satisfatórias para manter e desenvolver o mercado em que atua, superando as expectativas de todos os seus clientes. Para isso, mantém, uma política de educação permanente de seu quadro funcional, de forma a promover a melhoria contínua da qualidade de vida de todos os envolvidos.

5.4 Planejamento

5.4.1 Esquema Geral

O Planejamento da Qualidade pode ser representado conforme o Ciclo CAPD (controle – *control*, ação – *action*, planejamento - *plan*, execução - *do*), uma variante do Ciclo PDCA, explicitada no site www.ciclocapd.com.br, e a sua utilização visa o cumprimento aos requisitos do Sistema da Qualidade. O PLQ – 001 – Planejamento da Qualidade descreve o planejamento, operação, verificação e melhoria do processo.

Pode ser utilizado na implantação de novos produtos ou serviços como também no controle de processos já implantados.

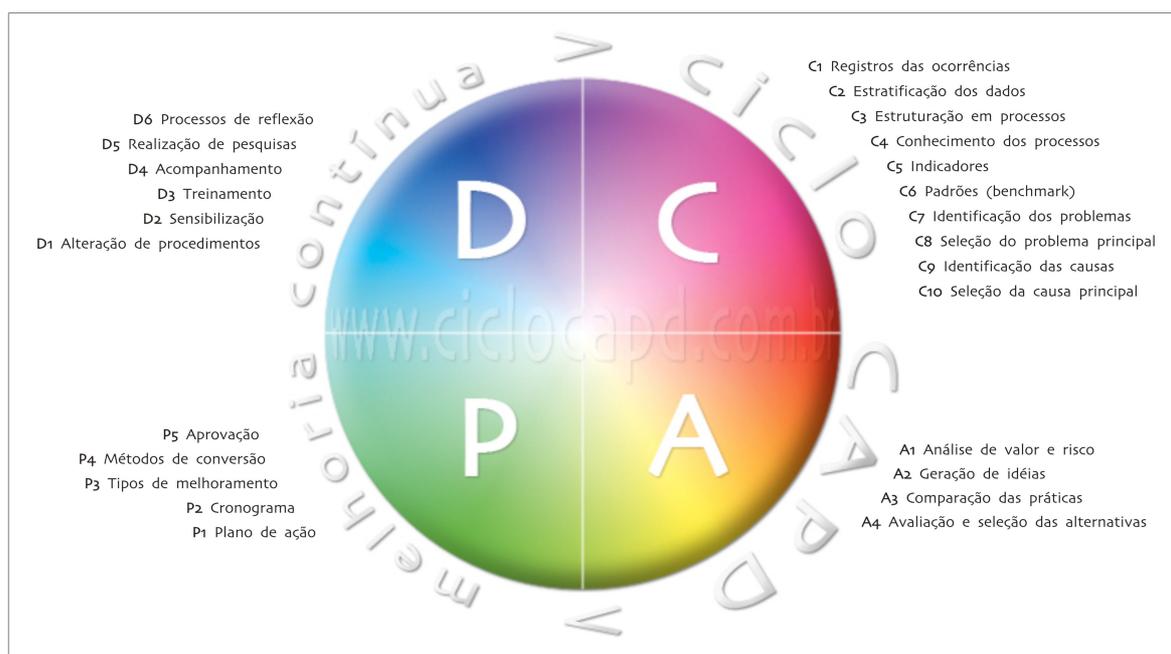


Figura 3. O ciclo CAPD (ANDUJAR, 2010).

Fonte: www.ciclocapd.com.br (publicação autorizada).

5.4.2 Estrutura da Documentação

A estrutura da documentação na figura 4 (quatro), formaliza a padronização e torna disponível todo o Sistema da Qualidade da CIDASC, conforme o nível.

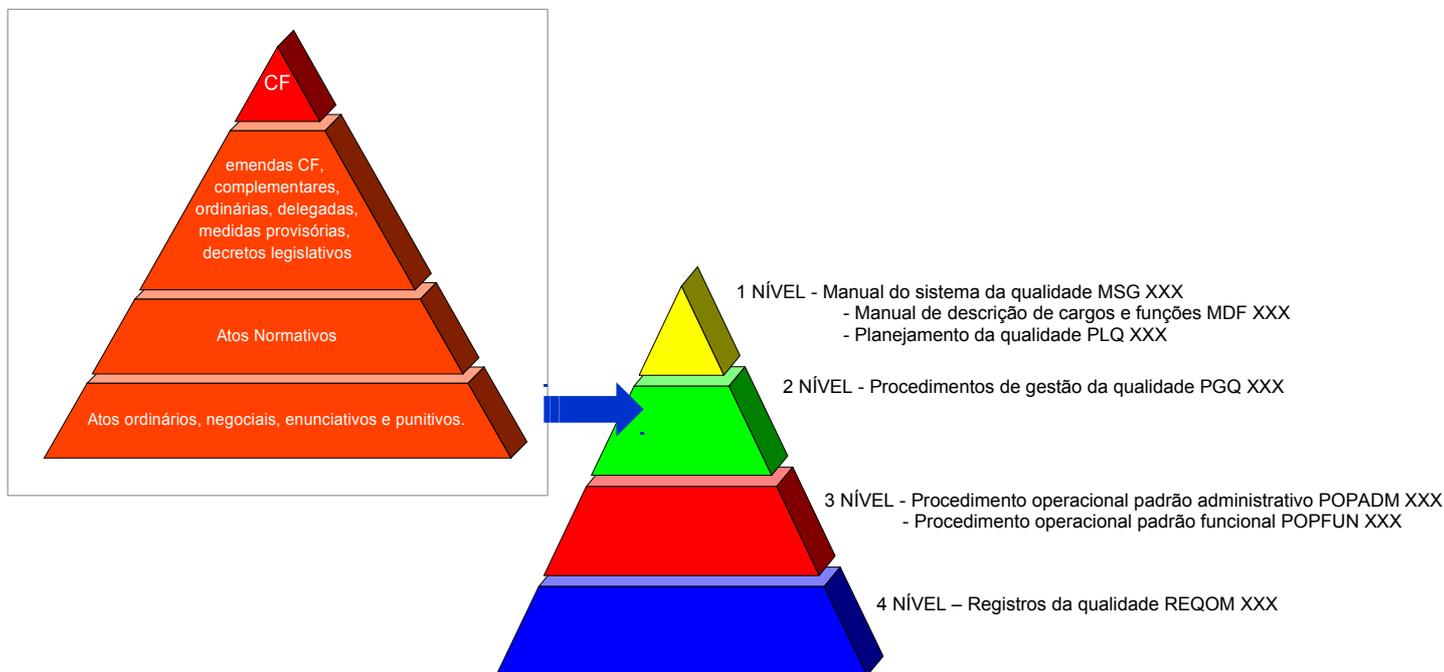


Figura 4. Estrutura da documentação.

A documentação do sistema da qualidade, dentro da sistematização hierárquica dos atos administrativos, encontra-se no mesmo nível dos atos ordinários, atos negociais, atos enunciativos e atos punitivos, conforme tabela 01 abaixo.

Os Atos Normativos, estão um nível acima dos demais atos administrativos como representado na pirâmide 01 da figura 04, e também encontram-se elencados na tabela 01.

Atos Administrativos		
Atos Normativos	Decretos	independente ou autônomo regulamentar ou de execução
	Regulamentos	explica os decretos
	Instrução Normativa	para execução das leis, decretos e regulamentos
	regimentos	atuação interna
	resoluções	ato inferior ao regulamento e ao regimento - atuação interna ou externa
	deliberações	inferior ao regulamento e ao regimento
Atos Ordinários (Âmbito interno das)	Instruções	são ordens escritas a respeito da forma de execução de determinado serviço
	Circulares	Ordem de serviço a determinada pessoa
	Avisos	assuntos afetos a hierarquia máxima da empresa

<i>repartições)</i>	Portarias	atos internos, expedem determinações gerais ou específicas e/ou designam servidores para cargos secundários
	Ordens de Serviço	pequenas contratações ou determinações designadas a responsáveis por obras ou serviços
	Ofícios	servem para comunicação interna e externa nas administrações - caráter oficial
	despachos	decisões das autoridades executivas
Atos Negociais	licença	não se confunde com a autorização, nem com a admissão, nem com a permissão
	autorização	torna possível ao pretendente a realização de certa atividade
	permissão	concede ao permissionário o cumprimento integral da permissão originária
	Aprovação	verificação da legalidade. Prévio ou subsequente. Não só atos jurídicos, mas coisas materiais (p. Ex.:obras) podem ser aprovados.
	visto	controle de outro ato.
	homologação	controle e exame de outro ato anterior
	dispensa	ato que exime o particular do cumprimento de determinada obrigação
	renúncia	ato que extingue unilateralmente um crédito ou um direito próprio
	protocolo administrativo	ato negocial pelo qual o poder público acerta com o particular a realização de determinada atividade.
Atos enunciativos	certidões	são cópias fiéis e autenticadas de atos ou fatos, fornecido pelo poder público em qualquer de suas instâncias
	atestados	comprovação de um fato ou situação de que tenha conhecimento por seus órgãos competentes
	pareceres	são manifestações de órgãos técnicos sobre assuntos submetidos à sua consideração
	parecer normativo	é aquele que ao ser aprovado pela autoridade competente é convertido em norma de procedimentos internos
	parecer técnico	é o que provém de órgão ou agente especializado na matéria
	apostilas	equivale a uma averbação. São atos declaratórios de uma situação anterior criada por lei
Atos Punitivos	multa	as multas administrativas não se confundem com as multas criminais, é de natureza objetiva e se torna independente de culpa ou dolo
	interdição de atividade	deve ser precedida de processo regular e do respectivo auto, que possibilite defesa do interessado.
	destruição de coisas	ato típico de polícia administrativa. Dispensa processo prévio, mas exige auto de apreensão e de destruição.

Tabela 01. Atos Administrativos - Estruturação hierárquica. Conforme: MEIRELLES, H.L. Direito Administrativo Brasileiro. 24ª edição. Malheiros Editores. São Paulo, SP. 1999. 749p.

5.4.2.1 Documentação de primeiro nível

- MSQ – Manual do Sistema da Qualidade: Torna claro os procedimentos e a política da qualidade da CIDASC, mostrando a sua estrutura relacionada a documentação e relaciona os procedimentos da gestão da qualidade.
- MDF – Manual de Descrição de Cargos e Funções: Determina as responsabilidades, autoridades, conhecimentos, habilidades e atitudes, requeridas do profissional para o desempenho das funções do sistema da qualidade da CIDASC.
- PLQ – Planejamento da Qualidade: Determina os critérios e responsabilidades a serem empregadas para o planejamento da qualidade de novos serviços, para garantir que os requisitos do Sistema da Qualidade sejam atendidos e possibilitar a garantia de qualidade nos serviços prestados ao cliente pela CIDASC.

5.4.2.2 Documentação de segundo nível

- PGQ – Procedimentos de Gestão da Qualidade: Determina a utilização da NBR-ISO 9002/2000, como modelo para a Garantia da Qualidade em Produção, Instalação e Serviços Associados, pela CIDASC.

5.4.2.3 Documentação de terceiro nível

- POPFUN – Procedimentos Operacionais Padrão Funcionais: Determina a metodologia básica e necessária para a operacionalização das práticas e técnicas relativas às atividades da CIDASC.
- POPADM – Procedimentos Operacionais Padrão Administrativos: Determina a metodologia básica para a operacionalização das práticas administrativas relativas às atividades da CIDASC.

5.4.2.4 Documentação de quarto nível

- REQ – Registros da Qualidade: Determina como devem ser registradas as ocorrências e o acompanhamento das atividades e o seu gerenciamento pela CIDASC.

5.4.3 Planejamento do sistema de gestão da qualidade

A Diretoria da CIDASC deve assegurar que:

- α) O planejamento do sistema de gestão da qualidade seja realizado de forma a satisfazer os requisitos citados, bem como os objetivos a qualidade; e
- β) A integridade do sistema de gestão da qualidade seja mantida quando mudanças no sistema de gestão da qualidade são planejadas e implementadas.

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação

5.5.1 Responsabilidade e autoridade

A Diretoria da CIDASC deve assegurar que a responsabilidade e a autoridade sejam definidas e comunicadas em toda a CIDASC.

5.5.2 Representante da direção

A Diretoria da CIDASC deve indicar um membro da administração da organização que, independentemente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para:

- a) Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) Implantar este Sistema da Qualidade e mantê-lo de acordo com as suas características; e
- c) Cuidar pelo controle da estruturação da documentação.

5.5.3 Do Diretor de Planejamento

Aprovar o Planejamento Geral da Qualidade.

5.5.4 Do Comitê Técnico/ Legal

Definir e implementar o Planejamento Geral da Qualidade.

5.6 Análise Crítica da Direção

5.6.1 Generalidades

A Diretoria da CIDASC deve analisar criticamente o sistema de gestão da qualidade da organização, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia. Essa análise

crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, incluindo a política da qualidade e os objetivos da qualidade.

Devem ser mantidos registros das análises críticas pela direção.

5.6.2 Entradas para a análise crítica

As entradas para a análise crítica pela direção devem incluir informações sobre:

- a) Resultados de auditorias;
- b) Realimentação de cliente;
- c) Desempenho de processo e conformidade de produto;
- d) Situação das ações preventivas e corretivas;
- e) Ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores pela direção;
- f) Mudanças que possam afetar o sistema de gestão da qualidade; e
- g) Recomendações para melhoria.

5.6.3 Saídas da análise crítica

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- ☞① Melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade e de seus processos;
- Ω① Melhoria do produto ou serviço em relação aos requisitos do cliente; e
- ⌘① Necessidade de recursos.

6. Gestão de recursos

6.1 Provisão de recursos

A CIDASC deve determinar e prover recursos necessários para:

- a) Implementar e manter o sistema de gestão da qualidade e melhorar continuamente sua eficácia;
- b) Aumentar a satisfação de clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

As pessoas que executam atividades que afetam a qualidade do produto ou serviço devem ser competentes, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados.

6.2.2 Competência, treinamento e conscientização

A CIDASC deve:

- a) Determinar as competências necessárias para as pessoas que executam trabalhos que afetam a qualidade do produto ou serviço;
- b) Fornecer treinamento ou tomar outras ações para satisfazer essas necessidades de competência;
- c) Avaliar a eficácia das ações executadas;
- d) Assegurar que o seu pessoal está consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade;
- e) Manter registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência.

6.3 Infra-estrutura

A CIDASC deve determinar, prover e manter a infra-estrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do produto. A infra-estrutura inclui, quando aplicável:

- a) Edifícios, espaço de trabalho e instalações associadas;
- b) Equipamentos de processo (tanto materiais e equipamentos quanto programas de computador);
- c) Serviços de apoio (tais como transportes, comunicação e informação).

6.4 Ambiente de trabalho

A CIDASC deve determinar e gerenciar as condições do ambiente de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos do produto ou serviço.

7. Realização do produto ou serviço

7.1 Planejamento da realização do produto ou serviço

A CIDASC deve planejar e desenvolver os processos necessários para a realização do produto ou serviço. O planejamento da realização do produto ou serviço deve ser consistente com os requisitos de outros processos do sistema de gestão da qualidade.

Ao planejar a realização do produto ou serviço, a CIDASC deve determinar, quando apropriado:

- α) Os objetivos da qualidade e requisitos para o produto ou serviço;
- β) A necessidade de estabelecer processos e documentos e prover recursos específicos para o produto ou serviço;
- χ) A verificação, validação, monitoramento, medição, inspeção e atividades de ensaio requeridos, específicos para o produto ou serviço, bem como os critérios para aceitação do produto ou serviço;
- δ) Os registros necessários para fornecer evidência de que os processos de realização e o produto ou serviço resultante atendem aos requisitos.

A saída deste planejamento deve ser em forma adequada ao método de operação da CIDASC.

7.2 Processos relacionados a clientes

7.2.1 Determinação de requisitos relacionados ao produto ou serviço

A CIDASC deve determinar:

- a) Os requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para entrega e para atividades de pós-entrega;
- b) Os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou pretendido, onde conhecido;
- c) Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto ou serviço; e
- d) Quaisquer requisitos adicionais considerados necessários pela CIDASC.

7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto ou serviço

A CIDASC deve analisar criticamente os requisitos relacionados ao produto ou serviço. Esta análise crítica deve ser realizada antes da organização assumir o compromisso de fornecer um produto ou serviço para o cliente (por exemplo, apresentação de propostas, aceitação de contratos ou pedidos, aceitação de alterações em contratos ou pedidos) e deve assegurar que:

- ⊕ Os requisitos do produto ou serviço estejam definidos;
- ⊕ Os requisitos de contrato ou de pedido que difiram daqueles previamente manifestados estejam resolvidos; e
- ⊕ A CIDASC tenha a capacidade para atender aos requisitos definidos.

Devem ser mantidos registros dos resultados da análise crítica e das ações resultantes da análise crítica.

Quando o cliente não fornecer uma declaração documentada dos requisitos, a CIDASC deve confirmar os requisitos do cliente antes da aceitação.

Quando os requisitos do produto ou serviço forem alterados, a CIDASC deve assegurar que os documentos pertinentes sejam revisados e que o pessoal pertinente seja conscientizado sobre os requisitos alterados.

7.2.3 Comunicação com o cliente

A CIDASC deve determinar e implementar providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a:

- a) Informações sobre o produto ou serviço;
- b) Tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas; e
- c) Realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

7.3 Projeto e desenvolvimento

7.3.1 Planejamento de projeto e desenvolvimento

A CIDASC deve planejar e controlar o projeto de desenvolvimento de produto ou serviço.

Durante o planejamento do projeto de desenvolvimento, a CIDASC deve determinar:

- a) Os estágios do projeto de desenvolvimento;
- b) A análise crítica, verificação e validação que sejam apropriadas para cada estágio do projeto de desenvolvimento; e
- c) As responsabilidades e a autoridade para projeto e desenvolvimento.

A CIDASC deve gerenciar interfaces entre os diferentes grupos envolvidos no projeto e desenvolvimento, para assegurar a comunicação eficaz e a designação clara de responsabilidades.

As saídas do planejamento devem ser atualizadas apropriadamente, na medida em que o projeto e o desenvolvimento progredirem.

7.3.2 Entradas de projeto e desenvolvimento

As entradas relativas a requisitos de produto ou serviço devem ser determinadas e registros devem ser mantidos. Essas entradas devem incluir:

- ☞ ① Requisitos de funcionamento e de desempenho;
- Ω ① Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;
- ∩ ① Onde aplicável, informações originadas de projetos anteriores semelhantes; e
- ⊕ ① Outros requisitos essenciais para projeto e desenvolvimento.

As entradas devem ser analisadas criticamente quanto à suficiência. Requisitos devem ser completos, sem ambiguidades e não conflitantes entre si.

7.3.3 Saídas de projeto e desenvolvimento

As saídas de projeto e desenvolvimento devem ser apresentadas em uma forma adequada para a verificação em relação às entradas de projeto e desenvolvimento, e devem ser aprovadas antes de serem liberadas.

As saídas de projeto e desenvolvimento devem:

- α) Atender aos requisitos de entrada para projeto e desenvolvimento;
- β) Fornecer informações apropriadas para aquisição, produção e prestação de serviço;
- χ) Conter ou referenciar critérios de aceitação do produto ou serviço; e
- δ) Especificar as características do produto ou serviço que são essenciais para seu uso seguro e adequado.

7.3.4 Análise crítica de projeto e desenvolvimento

Análises críticas sistemáticas de projeto e desenvolvimento devem ser realizadas, em fases apropriadas, de acordo com disposições planejadas para:

- ⊕ Avaliar a capacidade dos resultados do projeto de desenvolvimento em atender aos requisitos; e
- ⊕ Identificar qualquer problema e propor as ações necessárias.

Entre os participantes dessas análises críticas devem estar incluídos representantes de funções envolvidas com o(s) estágio(s) do projeto e desenvolvimento que está(ão) sendo analisado(s) criticamente. Devem ser mantidos registros dos resultados das análises críticas e de quaisquer ações necessárias.

7.3.5 Verificação de projeto e desenvolvimento

A verificação deve ser executada conforme disposições planejadas, para assegurar que as saídas do projeto e desenvolvimento estejam atendendo aos requisitos de entrada do projeto e desenvolvimento. Devem ser mantidos registros dos resultados da verificação e de quaisquer ações necessárias.

7.3.6 Validação de projeto e desenvolvimento

A validação de projeto e desenvolvimento deve ser executada conforme disposições planejadas, para assegurar que o produto ou serviço resultante seja capaz de atender aos requisitos para aplicação especificada ou uso pretendido, onde conhecido. Onde for aplicável, a validação deve ser concluída antes da entrega ou implementação do produto ou serviço. Devem ser mantidos registros dos resultados de validação e de quaisquer ações necessárias.

7.3.7 Controle de alterações de projeto e desenvolvimento

As alterações de projeto e desenvolvimento devem ser identificadas e registros devem ser mantidos. As alterações devem ser analisadas criticamente, verificadas e validadas, como apropriado, e aprovadas antes da sua implementação. A análise crítica das alterações de projeto e desenvolvimento deve incluir a avaliação do efeito das alterações em partes componentes e no produto ou serviço já entregue. Devem ser mantidos registros dos resultados da análise crítica de alterações e de quaisquer ações necessárias.

7.4 Aquisição

7.4.1 Processo de aquisição

A CIDASC deve assegurar que o produto ou serviço adquirido está conforme com os requisitos especificados de aquisição. O tipo e a extensão do controle aplicados ao fornecedor e ao produto ou serviço adquirido devem depender do efeito do produto ou serviço adquirido na realização subsequente do produto ou serviço ou no produto ou serviço final.

7.4.2 Informações de aquisição

As informações de aquisição devem descrever o produto ou serviço a ser adquirido e incluir, onde apropriado:

- a) Requisitos para aprovação de produto, procedimentos, processos e equipamento;
- b) Requisitos para a qualificação de pessoal; e
- c) Requisitos do sistema de gestão da qualidade.

A CIDASC deve assegurar a adequação dos requisitos de aquisição especificados antes da sua comunicação ao fornecedor.

7.4.3 Verificação do produto ou serviço adquirido

A CIDASC deve estabelecer e implementar a inspeção ou outras atividades necessárias para assegurar que o produto ou serviço adquirido atenda aos requisitos de aquisição especificados.

Quando a CIDASC ou seu cliente pretender executar a verificação nas instalações do fornecedor, a organização deve declarar, nas informações de aquisição, as providências de verificação pretendidas e o método de liberação de produto ou serviço.

7.5 Produção e prestação de serviço

7.5.1 Controle de produção e prestação de serviço

A CIDASC deve planejar e realizar a produção e a prestação de serviço sob condições controladas. Condições controladas devem incluir, quando aplicável:

- a) A disponibilidade de informações que descrevam as características do produto ou serviço;
- b) A disponibilidade de instruções de trabalho, quando necessárias;
- c) O uso de equipamento adequado;
- d) A disponibilidade e uso de equipamento de monitoramento e medição;
- e) A implementação de monitoramento e medição; e
- f) A implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega do produto ou serviço.

7.5.2 Validação dos processos de produção e prestação de serviço

A CIDASC deve validar quaisquer processos de produção e prestação de serviço onde a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição subsequente e, como consequência, deficiências tornam-se aparentes somente depois que o produto estiver em uso ou o serviço tiver sido entregue.

A validação deve demonstrar a capacidade desses processos de alcançar os resultados planejados.

A CIDASC deve estabelecer providências para esses processos, incluindo, quando aplicável:

- a) Critérios definidos para análise crítica e aprovação dos processos;
- b) Aprovação de equipamento e qualificação de pessoal;
- c) Uso de métodos e procedimentos específicos;
- d) Requisitos para registros; e
- e) Revalidação.

7.5.3 Identificação e rastreabilidade

Quando apropriado, a CIDASC deve identificar o produto pelos meios adequados ao longo da realização do produto.

A CIDASC deve identificar a situação do produto ou serviço no que se refere aos requisitos de monitoramento e de medição ao longo da realização do produto ou serviço.

Quando a rastreabilidade for um requisito, a CIDASC deve controlar a identificação unívoca do produto ou serviço e manter registros.

7.5.4 Propriedade do cliente

A CIDASC deve ter cuidados com a propriedade do cliente enquanto estiver sob o controle da CIDASC ou sendo usada por ela. A CIDASC deve identificar, verificar, proteger e salvaguardar a propriedade do cliente fornecida para uso ou incorporação no produto. Se qualquer propriedade do cliente for perdida, danificada ou considerada inadequada para uso, a CIDASC deve informar ao cliente este fato e manter registros.

7.5.5 Preservação do produto

A CIDASC deve preservar o produto durante o processamento interno e entrega no destino pretendido, a fim de manter a conformidade com os requisitos. Quando aplicável, a preservação deve incluir identificação, manuseio, embalagem, armazenamento e proteção. A preservação também deve ser aplicada às partes integrantes de um produto.

7.6 Controle de equipamento de monitoramento e medição

A CIDASC deve determinar o monitoramento e a medição a serem realizados e o equipamento de monitoramento e medição necessário para fornecer evidências da conformidade do produto ou serviço com os requisitos determinados.

A CIDASC deve estabelecer processos para assegurar que o monitoramento e a medição possam ser realizados e sejam executados de maneira consistente com os requisitos de monitoramento e medição.

Quando necessário para assegurar resultados válidos, o equipamento de medição deve:

- ☞ Ser calibrado ou verificado, ou ambos, a intervalos especificados, ou antes do uso, contra padrões de medição rastreáveis e padrões de medição internacionais ou nacionais; quando este padrão não existir, a base usada para calibração ou verificação deve ser registrada;
- Ⓜ Ser ajustado ou reajustado, quando necessário;
- Ⓜ Ter identificação para determinar sua situação de calibração;
- Ⓜ Ser protegido contra ajustes que invalidariam o resultado da medição; e
- Ⓜ Ser protegido contra dano e deterioração durante o manuseio, manutenção e armazenamento.

Adicionalmente, a CIDASC deve avaliar e registrar a validade dos resultados de medições anteriores quando constatar que o equipamento não está conforme com os requisitos. A CIDASC deve tomar ação apropriada no equipamento e em qualquer produto afetado.

Registros dos resultados de calibração e verificação devem ser mantidos.

Quando programa de computador for usado no monitoramento e medição de requisitos especificados, deve ser confirmada a sua capacidade para atender à aplicação pretendida. Isto deve ser feito antes do uso inicial e reconfirmado, se necessário.

8. Medição análise e melhoria

8.1 Generalidades

A CIDASC deve planejar e implementar os processos necessários de monitoramento, medição, análise e melhoria para:

- α) Demonstrar a conformidade aos requisitos do produto ou serviço;
- β) Assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade; e
- χ) Melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Isto deve incluir a determinação dos métodos aplicáveis, incluindo técnicas estatísticas, e a extensão de seu uso.

8.2 Monitoramento e medição

8.2.1 Satisfação do cliente

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a CIDASC deve monitorar informações relativas à percepção do cliente sobre se a CIDASC atendeu aos requisitos do cliente. Os métodos para obtenção e uso dessas informações devem ser determinados.

8.2.2 Auditoria interna

A CIDASC deve executar auditorias internas a intervalos planejados para determinar se o sistema de gestão da qualidade:

- ☞ Está conforme com as disposições planejadas, com os requisitos deste Manual e com os requisitos do sistema de gestão da qualidade estabelecidos pela CIDASC; e
- ☞ Está mantido e implementado eficazmente.

Um programa de auditoria deve ser planejado, levando em consideração a situação e a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores. Os critérios da auditoria, escopo, frequência e métodos devem ser definidos. A seleção dos auditores e a execução das auditorias devem assegurar objetividade e imparcialidade do processo de auditoria. Os auditores não devem auditar o seu próprio trabalho.

Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir as responsabilidades e os requisitos para planejamento e execução de auditorias, estabelecimento de registros e relato de resultados.

Registros das auditorias e seus resultados devem ser mantidos.

A administração responsável pela área que está sendo auditada deve assegurar que quaisquer correções e ações corretivas necessárias sejam executadas, em tempo hábil, para eliminar não conformidades detectadas e suas causas. As atividades de acompanhamento devem incluir a verificação das ações executadas e o relato dos resultados de verificação.

8.2.3 Monitoramento e medição de processos

A CIDASC deve aplicar métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos do sistema de gestão da qualidade. Esses métodos devem demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não forem alcançados, correções e ações corretivas devem ser executadas, como apropriado.

8.2.4 Monitoramento e medição de produto ou serviço

A CIDASC deve monitorar e medir as características do produto ou serviço para verificar se os requisitos do produto ou serviço foram atendidos. Isto deve ser realizado em estágios apropriados do processo de realização do produto ou serviço, de acordo com as providências planejadas. Evidência de conformidade com os critérios de aceitação deve ser mantida.

Registros devem indicar a(s) pessoa(s) autorizada(s) a liberar o produto para entrega ao cliente.

A liberação do produto e a entrega do serviço ao cliente não devem prosseguir até que todas as providências planejadas tenham sido satisfatoriamente concluídas, a menos que aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo cliente.

8.3 Controle de produto ou serviço não conforme

A CIDASC deve assegurar que produtos ou serviços que não estejam conformes com os requisitos do produto ou serviço sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não pretendidos. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles e as responsabilidades e a autoridade relacionadas para lidar com produto ou serviço não conforme.

Onde aplicável, a CIDASC deve tratar os produtos ou serviços não conformes por uma ou mais das seguintes formas:

- a) Execução de ações para eliminar a não-conformidade detectada;
- b) Autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente e, onde aplicável, pelo cliente;
- c) Execução de ação para impedir o seu uso pretendido ou aplicação originais;
- d) Execução de ação apropriada aos efeitos, ou efeitos potenciais, da não-conformidade quando o produto ou serviço não conforme for identificado após entrega ou início do uso do produto ou serviço.

Quando o produto ou serviço não conforme for corrigido, este deve ser submetido à reavaliação para demonstrar a conformidade com os requisitos.

Devem ser mantidos registros sobre a natureza das não-conformidades e quaisquer ações subsequentes executadas, incluindo concessões obtidas.

8.4 Análise de dados

A CIDASC deve determinar, coletar e analisar dados apropriados para demonstrar a adequação e a eficácia do sistema de gestão da qualidade e para avaliar onde melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade pode ser feita. Isto deve incluir dados gerados como resultado do monitoramento e da medição e de outras fontes pertinentes.

A análise de dados deve fornecer informações relativas a:

- a) Satisfação de cliente;
- b) Conformidade com os requisitos do produto ou serviço;
- c) Características e tendências dos processos e produtos, incluindo oportunidades para ação preventiva; e
- d) Fornecedores.

8.5 Melhoria

8.5.1 Melhoria contínua

A CIDASC deve continuamente melhorar a eficácia do sistema de gestão da qualidade por meio do uso da política da qualidade, objetivos da qualidade, resultado de auditorias, análise de dados, ações corretivas e preventivas e análise crítica pela direção.

8.5.2 Ação corretiva

A CIDASC deve executar ações para eliminar as causas de não-conformidades, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não-conformidades detectadas.

Um procedimento documentado deve ser estabelecido definindo os requisitos para:

- ☞ Análise crítica de não-conformidades (incluindo reclamações de clientes);
- ☞ Determinação das causas de não-conformidades;
- ☞ Avaliação da necessidade de ações para assegurar que não-conformidades não ocorram novamente;
- ☞ Determinação e implementação de ações necessárias;

- ℓ ① Registro dos resultados de ações executadas; e
- ⌘ ① Análise crítica da eficácia da ação corretiva executada.

8.5.3 Ação preventiva

A CIDASC deve definir ações para eliminar as causas de não-conformidades potenciais, de forma a evitar sua ocorrência. As ações preventivas devem ser apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais.

Um procedimento documentado deve ser estabelecido definindo os requisitos para:

- a) Determinação de não-conformidades potenciais e de suas causas;
- b) Avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não conformidades;
- c) Determinação e implementação de ações necessárias;
- d) Registros de resultados de ações executadas; e
- e) Análise crítica da eficácia da ação preventiva executada.