



---

# MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE - MGQ

REVISÃO 02 DE 14 DE SETEMBRO DE 2022



# 1. PARTE GERAL

---

A UNIEDUC EAD visa à expansão da oferta de educação técnica de qualidade, atuando no desenvolvimento local a partir da oferta de cursos voltados para os arranjos produtivos, culturais, sociais, ambientais e educacionais da região. A instituição busca constituir-se como referência na oferta de Educação Profissional e Tecnológica na modalidade de Educação à Distância, oferecendo, para isso, cursos de excelente qualidade, que atendam as demandas da sociedade.

## 1.1 ÂMBITO

Este manual aplica-se a todos os setores da escola.

## 1.2 RESPONSABILIDADE

São responsáveis pelo cumprimento deste manual todos os integrantes da UNIEDUC EAD.

## 1.3 REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Este Manual tem como referência os seguintes documentos normativos:

- ▶ NBR ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade Fundamentos e Vocabulário;
- ▶ NBR ISO 9001:2015- Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- ▶ NBR ISO 19011:2012 – Diretrizes para auditoria de Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiental;
- ▶ NBR ISO 31000:2018 – Gestão de Riscos – Diretrizes;

## 1.4. DEFINIÇÕES DA QUALIDADE

**A) Ação corretiva** - Ações para eliminar as causas de não conformidades detectadas ou outra situação não desejada;

**B) Ação preventiva** - Ações para eliminar as causas de não conformidades potenciais, de forma a evitar sua ocorrência. Devem ser apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais;

**C) Alta Direção** - Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível;

**D) Ambiente de trabalho** - Conjunto de condições sob as quais um trabalho é realizado;

**E) Cliente / Usuário** - Pessoa que recebe um produto/serviço;

**F) Competência** - Capacidade demonstrada para aplicar conhecimentos e habilidades;

**G) Eficácia** - Extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados são alcançados;

**H) Eficiência** - Relação entre o resultado alcançado e os recursos usados;

**I) Implementar / implantar** - Ato de efetivar a concepção de alguma coisa;

**J) Infraestrutura** - Sistema de instalações, equipamentos e serviços necessários para a operação de uma organização;

**K) Auditoria / Inspeção Sistêmica** - Processo sistemático, documentado e independente para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios da auditoria são atendidos;

**L) Informação documentada** - Informação que se requer que seja controlada e mantida por uma organização e o meio no qual ela está contida;

**M) Insumo** - Tudo aquilo que entra no processo (entrada), em contraposição ao produto (saída), que é o que sai;

**n) Manual da Garantia da Qualidade** - Documento que define e regula um SGQ;

- O) Melhoria contínua** - Atividade recorrente para aumentar a capacidade de atender requisitos;
- P) Monitorar** - Observar, supervisionar, manter sob revisão, medir ou testar a intervalos estabelecidos, especialmente para fins de regulação ou controle;
- Q) Política da Qualidade** - Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Alta Direção;
- R) Processo** - Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utiliza recursos para transformar insumos (entradas) em produtos (saídas);
- S) Rastreabilidade** - Capacidade de conhecer o histórico, a utilização e a localização de um item ou lote por meio de registros;
- T) Requisito** - Necessidade ou expectativa expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória;
- U) Risco** – Efeito da incerteza;
- V) Produto** - Resultado de um processo.

## 1.5 IDENTIFICAÇÃO DA ESCOLA

CNPJ	39.775.998/0001-31
TELEFONE	16 3014.7712
E-MAIL	unieducead@unieducead.com.br
SITE NA INTERNET	www.unieducead.com.br
LOCALIZAÇÃO	Rua dos Libaneses, 345 – HUB 03 – Jardim Santa Lúcia – Araraquara / SP – CEP 14800-165

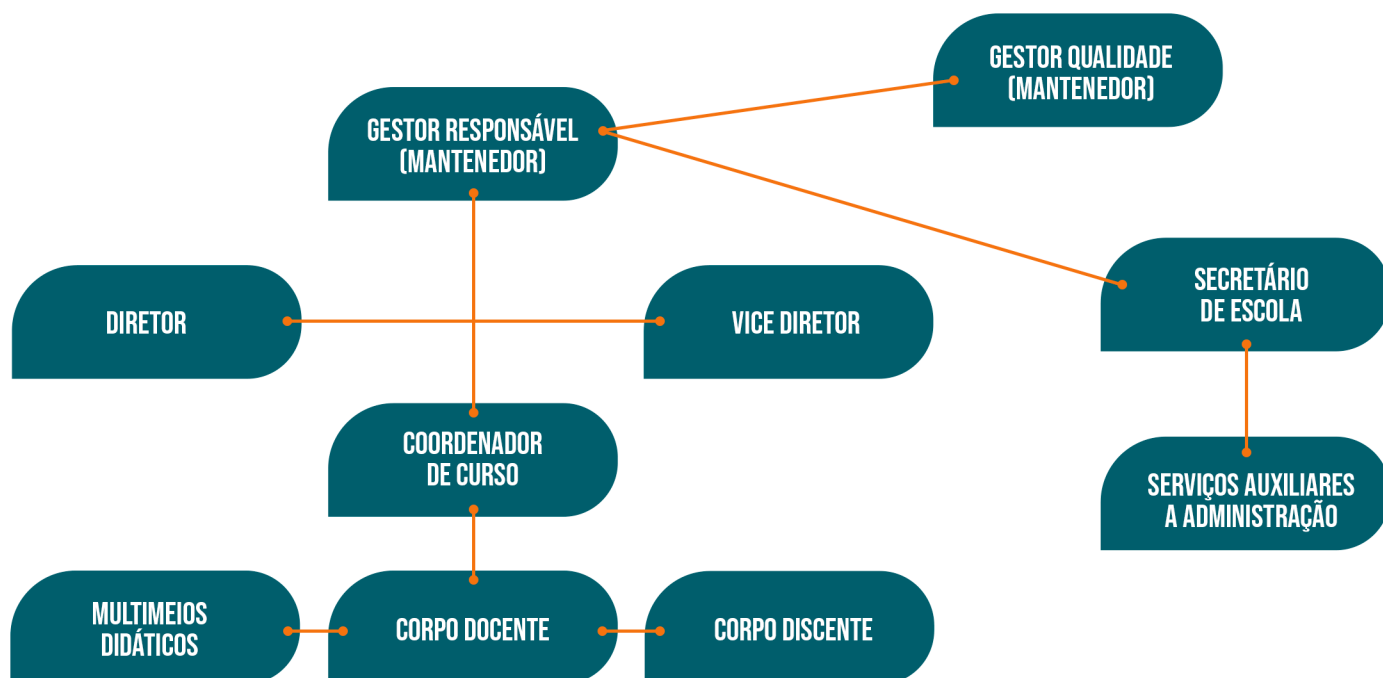
## 1.6 IDENTIFICAÇÃO DA ESCOLA

GESTOR RESPONSÁVEL	
Nome	Eduardo Franco Witzel
CPF	221.657.138-54
Telefone	16 3014.7712
Email	unieducead@unieducead.com.br

GERENTE DA QUALIDADE (GQ)	
Nome	Eduardo Franco Witzel
CPF	221.657.138-54
Telefone	16 3014.7712
Email	unieducead@unieducead.com.br



## 1.7 ORGANOGRAMA



## 2. ELEMENTO I. POLÍTICA DA QUALIDADE

### 2.1. ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO

A UNIEDUC EAD, através da análise de fatores externos e internos que incorrem na execução dos processos educacionais desenvolvidos pela entidade, bem como do monitoramento e análise de informações colhidas através dos procedimentos adotados, determina os parâmetros a serem atingidos e direciona assim seu planejamento de gestão com a finalidade de alcançar resultados pretendidos de acordo com o seu Sistema de Gestão da Qualidade. Para isto, serão levados em consideração a Política, o Objetivo, a Visão, a Missão e os Valores. Como segue:



## 2.2. MISSÃO

Atuar no campo da Educação, tendo em vista o aprimoramento dos conhecimentos de nossos alunos e a inserção destes no âmbito acadêmico e profissional de forma a agregar valores e princípios dentro das necessidades da sociedade, de modo que nossos alunos se tornem cidadãos conscientes e preparados para os desafios de sua vida profissional.

## 2.3. VISÃO

Alcançar o objetivo de propiciar ao aluno um ensino diferenciado que vai além conhecimento técnico proporcionando uma educação construtora e crítica levando a escola a ser uma empresa que acolhe, transmite conhecimento e compartilha com os alunos a construção de uma sociedade igualitária.

## 2.4. VALORES

Como escola nossos valores se expressam em promover uma cultura de liberdade e que esteja atenta à diversidade de todos os membros da comunidade educativa. Queremos ser uma Escola que contribua para a autonomização intelectual dos jovens e adultos, através de:

- ▶ Acolhimento e respeito
- ▶ Colaboração e solidariedade
- ▶ Criatividade e inovação
- ▶ Sustentabilidade
- ▶ Profissionalismo e disciplina
- ▶ Conquista da formulação de pensamento autônomo e crítico
- ▶ Aprendizagem contínua

## 2.5. POLITICA DE QUALIDADE

Busca contínua de melhoria e excelência na aquisição de competências relevantes para o exercício profissional e na formação integral do ser humano, promovendo a cidadania e o exercício de uma profissão, tendo em vista a satisfação das expectativas dos nossos alunos.



Para tal, todos os colaboradores e direção da UNIEDUC EAD, compromete-se a:

- Promover uma sólida formação de base especializada que permita aos seus diplomados enfrentar com sucesso os desafios do mercado profissional.
- Cumprir com requisitos e melhorar continuamente o seu Sistema de Gestão da Qualidade.
- Assegurar a conformidade com os dispositivos legais e institucionais.
- Promoção da comunicação interna e disponibilização de informação relevante para todos os setores da escola.
- Implementar, rever e comunicar a política e os Objetivos da Qualidade a toda a instituição, para que todos possam envolver, responsabilizar e cumprir com os compromissos que ela estabelece.
- Assegurar a formação e motivação dos seus colaboradores com vista a perseguir a excelência do seu desempenho e a qualidade da aquisição das competências.
- Proporcionar a empresa e a toda a comunidade escolar um bom ambiente educacional.
- Avaliar continuamente os resultados como fonte de informações e melhorias
- Assegurar a contínua melhoria da gestão administrativa, financeira e operacional e educacional da entidade.
- Investir em equipamentos e recursos humanos de forma a adaptar-se às mudanças tecnológicas.
- Fomento de parcerias de colaboração com outras empresas e entidades de ensino, visando o desenvolvimento da atividade da escola.



## 2.6. ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS

Devido ao seu efeito ou potencial efeito sobre a capacidade da UNIEDUC EAD prover consistentemente serviços que atendam aos requisitos do cliente, somando-se aos requisitos regulamentares aplicáveis, ficam determinados:

**A) As partes interessadas:** colaboradores e alta direção da escola e pessoas físicas e jurídicas que necessitam de capacitação, treinamento ou aperfeiçoamento para si ou para seus colaboradores.

**B) Os requisitos das partes interessadas:**

ambiente corporativo que visa agregar valores aos colaboradores dando suporte a execução da missão da escola, bem como o atendimento a demanda de qualificação profissional para si ou para a empresa que integra, com vistas a melhoria da execução de suas funções.

A UNIEDUC EAD monitora e analisa criticamente as informações sobre as partes interessadas e seus requisitos pertinentes, quando necessário.

## 2.7. DESENVOLVENDO A POLÍTICA DA QUALIDADE

A Alta Direção assegura que a Política da Qualidade:

- A)** é apropriada ao propósito e ao contexto da **UNIEDUC EAD**;
- B)** provê uma estrutura para o estabelecimento dos Objetivos da Qualidade;
- C)** inclui um comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis;
- D)** inclui um comprometimento com a melhoria contínua do **SGQ**.

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



## 2.8. COMUNICANDO A POLÍTICA DA QUALIDADE

A Alta Direção assegura que a Política da Qualidade está documentada e que se encontra afixada em quadros distribuídos no interior do prédio e no site da escola, e entendida por todo efetivo.

## 2.9. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

As responsabilidades e autoridades organizacionais são definidas no Manual de Procedimentos Internos (MPI), e o fluxo de subordinação e coordenação poderá ser observado em seu organograma.

A Alta Direção da UNIEDUC EAD poderá ser exercida pelo substituto, Gestor(a) Responsável Substituto, na ausência do Gestor(a) Responsável.

## 2.10. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS

A UNIEDUC EAD estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo seus processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2015, sendo atribuídas as seguintes responsabilidades, além das estabelecidas no Regimento Interno:

- A)** Alta Direção: GESTÃO DE RECURSOS;
- B)** Direção Pedagógica: GESTÃO DE PROCESSOS EDUCACIONAIS;
- C)** Direção de Qualidade: GESTÃO DA QUALIDADE.

Quando optar por adquirir de provedores externos algum processo que afete a conformidade do serviço em relação aos requisitos, a UNIEDUC EAD assegura o controle desses processos.

As ações referentes à obtenção dos resultados planejados e à melhoria contínua dos processos estão definidas ou referidas passo a passo nas seções subsequentes deste manual.

## 2.11. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

A Alta Direção, para fins do SGQ, refere-se ao Gestor(a) Responsável, e na sua ausência ao seu substituto legal.

## 2.12. GENERALIDADES

A Alta Direção evidencia sua liderança e comprometimento com relação ao Sistema de Gestão da Qualidade:

- Responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do SGQ;
- Assegurando que a Política da Qualidade e os Objetivos da Qualidade estão estabelecidos para o SGQ e que são compatíveis com o contexto e a direção estratégica da UNIEDUC EAD;
- Assegurando a integração dos requisitos do SGQ nos processos educacionais desenvolvidos pela UNIEDUC EAD e conseqüentemente na produção dos Relatórios;
- Promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;
- Assegurando que os recursos necessários para o SGQ estejam disponíveis;
- Comunicando a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do SGQ;
- Assegurando que o SGQ alcance seus resultados pretendidos;
- Engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do SGQ, contribuindo para as atividades que visem atingir os Objetivos da Qualidade; Promovendo melhoria;
- Apoiando outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.



## 2.13. FOCO NO CLIENTE

A Alta Direção evidencia a liderança e comprometimento, assegurando que:

- Os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares pertinentes são determinados, entendidos e atendidos consistentemente;
- Os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de serviço e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente são determinados e abordados;
- Foco no aumento da satisfação do cliente é mantido.

## 2.14. AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

A UNIEDUC EAD assegura que ao planejar o **SGQ** foram consideradas as questões referidas em **4.1** e os requisitos referidos em **4.2** deste manual, e que foram determinados os riscos e oportunidades que precisam ser abordados para que o SGQ alcance seus resultados pretendidos, aumente os efeitos desejáveis, alcance melhorias e previna ou reduza os efeitos indesejáveis. Tais questões são abordadas e analisadas criticamente utilizando-se a ferramenta chamada de Análise SWOT, sendo esta uma das metodologias clássicas da administração.

*NOTA: SWOT é a sigla em inglês para Forças (Strengths), Fraquezas (Weakness), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats).*

## 2.15. OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS

A UNIEDUC EAD assegura que os Objetivos da Qualidade estão estabelecidos nas funções, níveis e processos pertinentes necessários para o SGQ, sendo coerentes com a Política da Qualidade, levam em conta os requisitos aplicáveis, pertinentes para a conformidade de produtos e serviços e para aumentar a satisfação do cliente, mensuráveis, monitorados, atualizados como apropriados e estão expostos para o efetivo no prédio e no site da escola. Ao planejar como alcançar seus objetivos da qualidade a Alta Direção determinou:

- O que será feito: através de coleta de dados e por análise dos dados, referentes aos processos educacionais desenvolvidos, realizada em nosso ambiente virtual de aprendizagem;
- Quais recursos serão requeridos: recursos materiais e humanos;
- Quem será responsável: Gestor Responsável e Diretora Pedagógica;
- Quando será concluído: dentro de um prazo médio menor que 240 dias a partir da implementação deste sistema, para o primeiro objetivo e continuamente para o segundo objetivo da qualidade; e
- Como os resultados serão avaliados: em reunião crítica da Alta Direção, através da análise dos índices de satisfação do cliente.

## 2.15. OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS

Quando se fizer necessários efetuar mudanças no SGQ da UNIEDUC EAD, as mesmas serão efetuadas de forma planejada e sistemática, levando-se em conta o disposto no item 4.4, para tal serão levado em consideração:

- O propósito das mudanças e suas potenciais consequências;
- A disponibilidade de recursos;
- A integridade do SGQ;
- A alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades.



Sempre que for determinada a necessidade de mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade, a Alta Direção convocará uma reunião de análise crítica extraordinária para uma reavaliação do planejamento do SGQ.

## **2.17. RECURSOS**

Anualmente, a UNIEDUC EAD define os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ, considerando as capacidades e restrições de recursos internos existentes e o que precisa ser obtido por provedores externos. Após aprovação das ações necessárias para obter estes recursos a Alta Direção faz gestão para o aporte de verbas. Quaisquer alterações ou necessidades pontuais de recursos são analisadas pela Alta Direção.

## **2.18. PESSOAS**

A Alta Direção assegura que as pessoas necessárias para a implementação eficaz do SGQ e para a operação e controle de seus processos são qualificadas e suficientes, e que realizará gestão para que novas pessoas sejam treinadas e qualificadas, bem como para a aquisição de recursos humanos, quando por algum motivo houver quantidade julgada insuficiente.

## **2.19. INFRAESTRUTURA**

A UNIEDUC EAD determina, provê e mantém a infraestrutura necessária para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço. Esta infraestrutura compreende salas, estações de trabalho, ferramentas, materiais, sistemas e equipamentos adequados, tecnologia da informação e telefonia, fixa e móvel.

## **2.20. AMBIENTE PARA A OPERAÇÃO DOS PROCESSOS**

Um ambiente de trabalho adequado para a operação dos processos e para alcançar a conformidade do produto/serviço, requer a combinação de fatores humanos e físicos, para isso a UNIEDUC EAD determina, provê e mantém os aspectos sociais, psicológicos e físicos. Quanto aos fatores humanos é realizada uma pesquisa de satisfação, pelo menos uma vez por ano, com os colaboradores, para avaliar o índice de satisfação.

## **2.21. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL**

O conhecimento necessário para a operação dos processos e para alcançar a conformidade de serviço está definido no MPI da escola. Na abordagem de necessidades e tendências de mudanças, a UNIEDUC EAD considerará seu conhecimento no momento, e determinará como adquirir qualquer conhecimento adicional necessário, bem como suas atualizações requeridas.

O conhecimento organizacional visa salvaguardar a instituição quanto à perda de conhecimento por meio da rotatividade de pessoas e por falha em capturar e compartilhar informação, e visa encorajar a instituição a adquirir novos conhecimentos para alcançar esses objetivos. Para tanto são utilizados fontes internas (propriedade intelectual, lições adquiridas de falhas e de projetos bem-sucedidos, etc.) e fontes externas (normas, conferências, compilação de conhecimentos de clientes ou provedores externos, etc).

## **2.22. COMPETÊNCIA ORGANIZACIONAL**

A UNIEDUC EAD determina a competência necessária de pessoas que realizam trabalho sob o seu controle que afete o desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, com base em educação, treinamento ou experiência apropriada. Quando aplicável, toma as ações para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações tomadas.



## 2.23. CONSCIENTIZAÇÃO

A UNIEDUC EAD assegura que seu efetivo está consciente:

- Da Política da Qualidade;
- Dos Objetivos da Qualidade pertinentes;
- Da sua contribuição para a eficácia do SGQ, incluindo os benefícios de desempenho melhorado;
- Das implicações de não estar conforme com os requisitos do SGQ.

## 2.24. COMUNICAÇÃO

A UNIEDUC EAD determina que as comunicações internas e externas pertinentes ao SGQ, serão feitas por intermédio do Gestor(a) Responsável, utilizando-se do meio de comunicação apropriado, e que inclua sobre o que comunicar, quando comunicar, com quem se comunicar, como comunicar e quem comunicar, tais como palestras, reuniões, divulgação em quadro de avisos e sites da internet.

## 2.25. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL

A UNIEDUC EAD planeja, implementa e controla seus processos necessários para atender aos requisitos para a provisão de produtos e serviços e para implementar as ações do planejamento ao:

- Determinar os requisitos do cliente para o produto e serviço;
- Estabelecer critérios para os processos e a aceitação de produtos e serviços;
- Determinar os recursos necessários para alcançar conformidade com os requisitos do serviço;
- Implementar controles de processo de acordo com critérios;
- Determinar e conservar informação documentada na extensão necessária para ter a confiança de que os processos foram conduzidos como planejado e de demonstrar a conformidade do serviço com seus requisitos.

A UNIEDUC EAD controla as mudanças planejadas e analisa criticamente as consequências de mudanças não intencionais, tomando ações para mitigar quaisquer efeitos adversos. Caso haja processo terceirizado, estes serão controlados.

## **2.26. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE**

A UNIEDUC EAD determina e toma providências eficazes para se comunicar com o cliente em relação a:

- A)** Prover informação relativa a produtos e serviços;
- B)** Lidar com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças;
- C)** Obter retroalimentação do cliente relativa ao produto ou serviço, incluindo reclamações;
- D)** Lidar ou controlar propriedade do cliente;
- E)** Estabelecer requisitos específicos para ações de evasão, quando pertinente.

## **2.27. DETERMINAÇÃO DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTO E SERVIÇOS**

A UNIEDUC EAD assegura que os requisitos para os produtos e serviços oferecidos ao cliente estão definidos e incluem todos os requisitos regulamentares aplicáveis ao escopo e aqueles considerados necessários, bem como para atender aos pleitos dos serviços oferecidos, de acordo com a necessidade do cliente. Os requisitos apresentados pelo cliente, por meio dos canais de comunicação existentes, são analisados pelo Gestor Responsável da UNIEDUC EAD e pelo Diretor Pedagógico para a implementação de melhorias nos processos educacionais.

## **2.28. ANÁLISE CRÍTICA DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTOS E SERVIÇOS**

A UNIEDUC EAD assegura que tem a capacidade de atender aos requisitos do produto e serviço oferecido ao cliente. A UNIEDUC EAD assegura que realizou análise crítica, para garantir que tem capacidade de atender aos requisitos para fornecer os Relatórios referentes aos processos educacionais.

## **2.29. MUDANÇAS NOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS**

A UNIEDUC EAD assegura que informação documentada pertinente seja emendada, e que pessoas relacionadas sejam alertadas dos requisitos alterados, ou seja, sempre que qualquer requisito do cliente for alterado o efetivo será alertado.

# **3. ELEMENTO II. ESCOPO DO SGQ**

---

## **3.1. DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da UNIEDUC EAD está aplicado em todos os setores, no entanto o escopo da certificação são os procedimentos desenvolvidos nos processos educacionais de nível profissionalizante e técnico, nas modalidades presenciais e à distância, em diversas áreas do conhecimento.

## **3.2. CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ**

A certificação do SGQ da UNIEDUC EAD como um todo, e especificamente os processos educacionais que esta desenvolve, está de acordo com os requisitos das seções 4 a 10 da Norma NBR ISO 9001:2015.



### 3.2. CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ

O escopo do SGQ da UNIEDUC EAD são os procedimentos desenvolvidos nos processos educacionais de nível profissionalizante e técnico, nas modalidades presenciais e à distância, em diversas áreas do conhecimento.

### 3.4. FINALIDADE

Definir, implementar e regular o Sistema de Gestão da Qualidade da UNIEDUC EAD.

### 3.5. PROPÓSITO

Aumentar a satisfação do cliente por meio da efetiva aplicação do SGQ, incluindo processos para melhoria contínua do sistema e a garantia da conformidade com requisitos regulamentares aplicáveis.

### 3.6. INSTALAÇÕES FÍSICAS

As instalações físicas da escolar compoem-se em um prédio com as seguintes instalações:

ESPECIFICAÇÃO	QUANT	CAPACIDADE DE ALUNOS
SECRETARIA	01	05
TUTORIA	01	02
ARQUIVO	01	-
CTIC	01	-
SALA DE ESTUDOS	01	03
LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	01	05
LABORATÓRIO MULTIMEIOS	01	12
LABORATÓRIO DE ATIVIDADES COLETIVAS	01	06
SALA DE AULA	01	15
SANITÁRIO MASCULINO	01	01
SANITÁRIO FEMININO	01	01
SANITÁRIO PNE	01	01
COPA	01	04
ALMOXARIFADO	01	-
LABORATÓRIO 01	01	09
LABORATÓRIO 02	01	09
SUPORTE LABORATÓRIO	01	01
PÁTIO DESCOBERTO	01	12

### 3.7. SETORES AUDITADOS

Visando a maior eficiência do SGQ da UNIEDUC EAD, os setores que integrarão o processo de auditoria interna serão:

- A) Setor pedagógico
- B) Setor administrativo

### 3.8. PROCESSOS E PROCEDIMENTOS AUDITADOS

Para que possamos estabelecer os processos e procedimentos a serem realizados na execução do SGQ da UNIEDUC EAD faz-se mister definir o que entende-se por processo e procedimento.

Processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam entradas em saídas, ou seja, processo é uma sequência de atividades que transformam entradas (informações, materiais, instruções ou matérias-primas) em saídas (produtos, serviços ou decisões).

Procedimento é a maneira de agir, o método para executar algo. É uma forma específica de executar uma atividade ou processo, que pode ser documentada ou não. Assim, enquanto o processo deixa claro “o que” fazer, o procedimento instrui o “como fazer”.

É no procedimento que você determinará o método que colocará o processo em prática, ou seja, determinar as etapas da execução, criar check lists, definir em que momento cada pessoa deve realizar cada atividade e quais recursos devem ser utilizados para que haja a entrega do produto ou serviço de acordo com o esperado.

Definido os termos, os seguintes processos e seus respectivos procedimentos que integrarão o sistema de auditoria dentro dos setores estão definidos abaixo:

## **A) SETOR PEDAGÓGICO:**

### **Secretaria**

- 1) Matrícula dos alunos
- 2) Atendimento de solicitações de alunos
- 3) Registros de prontuários de alunos
- 4) Registros de prontuários de classes
- 5) Certificação de alunos

### **Direção**

- 1) Calendário escolar
- 2) Grade curricular
- 3) Plano de cursos
- 4) Plano de gestão escolar
- 5) Plano pedagógico

## **B) SETOR ADMINISTRATIVO**

### **Arquivos**

- 1) Arquivo alunos
- 2) Arquivo financeiro
- 3) Arquivo recursos humanos
- 4) Arquivo administrativo

### **Financeiro**

- 1) Registro de contas a pagar
- 2) Registro de contas a receber
- 3) Cobrança regular, extrajudicial e judicial
- 5) Planejamento de mídias
- 6) Ações de mídias
- 7) Ações de promoção
- 8) Registro de feedback
- 9) Adequação, necessidade e recrutamento de recursos humanos
- 10) Adequação e necessidade de recursos materiais e financeiros
- 11) Planejamento custos e preços
- 12) Adequabilidade de normas regulamentares
- 13) Planejamento de Mercado
- 14) Gestão empresarial
- 15) Gestão da qualidade

Para todos os processos acima listados, o responsável do setor elaborará com os demais colaboradores os devidos check lists dos procedimentos adotados.



### **3.9. CICLO CALENDÁRIO PERIÓDICO DE ATIVIDADES DE QUALIDADE**

As atividades de qualidade adotadas pela UNIEDUC EAD, no que concerne a execução de seu SGQ serão formadas por treinamento dos colaboradores com foco no cliente e treinamento dos colaboradores com foco na elaboração e análise de registros, estabelecido conforme o calendário abaixo:

#### **A) Treinamento de colaboradores**

- Atendimento ao cliente
- Formulação de comunicações escritas ao cliente

#### **B) Treinamento para elaboração e análise de registros**

- Como elaborar relatórios (redação)
- Como estabelecer e analisar indicadores

Outros treinamentos de acordo com a necessidade da escolar poderão ser ofertados e o calendário anual de atividades será confeccionado no mês de Janeiro do corrente ano.

### **3.10. PROCESSOS EDUCACIONAIS OFERECIDOS PELA ESCOLA**

Os processos educacionais referem-se a cursos técnicos ministrados pela entidade, bem como outros cursos sob demanda que podem ser ofertados pela unidade escolar, mediante necessidade do cliente.

## 4. ELEMENTO III. PROGRAMA DE AUDITORIA INDEPENDENTE DA QUALIDADE

---

### 4.1. MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

O SGQ da UNIEDUC EAD visa que as auditorias independentes sejam caracterizadas pela confiança em princípios como:

- › **Conduta ética:** O fundamento do profissionalismo (Confiança, integridade, descrição e confidencialidade são essenciais para auditar);
- › **Apresentação Justa:** a obrigação de reportar com veracidade e exatidão. A conclusão de uma auditoria reflete verdadeiramente e com precisão as atividades da auditoria;
- › **Devido cuidado profissional:** Cuidado necessário considerando a importância da atividade e a confiança depositada;
- › **Independência:** Auditores devem ser independentes da atividade a ser auditada e são livres de conflito de interesse e tendência;
- › **Abordagem baseada em evidência:** Evidência de Auditoria é Verificável;

Com base nestes princípios, todas as auditorias independentes realizadas no escopo do SGQ da UNIEDUC EAD, terão seus resultados monitorados com a finalidade de verificar-se:

- › O atendimento dos objetivos dos processos educacionais dentro da política de qualidade da escolar;
- › A integridade do processo de avaliação desenvolvido nos processos educacionais;
- › O cumprimento e a idoneidade dos processos e procedimentos desenvolvidos pela escola;

## 4.2. ESCOPO E CALENDÁRIO DAS AUDITORIAS

Serão auditados os setores da UNIEDUC EAD, no que concerne a execução de seus processos e procedimentos, bem como as instalações físicas comuns da escolar, no que concerne a sua organização, limpeza e conservação.

As auditorias independentes da qualidade ocorrerão semestralmente, de acordo com calendário anual de atividades a ser confeccionado no mês de Janeiro do corrente ano. Esta definição de periodicidade das auditorias independentes permite a revisão e flexibilidade para consideração de auditorias intercorrentes bem como o acompanhamento de não conformidades identificadas como resultado das mesmas.

## 4.3. PLANEJAMENTO E PREPARAÇÃO DAS AUDITORIAS

O processo de execução das auditorias independentes seguirá as seguintes etapas:

- ▶ Planejamento
- ▶ Auditoria
- ▶ Finalização

### A) Planejamento

- ▶ Definição da equipe de auditoria e estabelecimento de líder da equipe;
- ▶ Identificação do objetivo de cada auditoria;
- ▶ Identificação do escopo da auditoria, ou seja, onde se quer verificar a existência de não-conformidades;
- ▶ Definição da estratégia da auditoria, ou seja, como ela será realizada;
- ▶ Definição de um cronograma de auditoria;
- ▶ Auditorias devem ter um cronograma atualizado e sendo executadas com frequência. Um cronograma de auditoria é conhecido pelos membros do projeto.



## **B) Auditoria**

- › Será conduzida pelo líder da equipe e este realizará no primeiro momento o briefing da auditoria;
- › No briefing, o líder identifica os critérios de auditoria (processo, templates e informações pertinentes) e:
  - › Realiza uma preparação no material;
  - › Cria ou seleciona um checklist para que sirva de guia durante a execução da auditoria;
  - › Apresenta-se formalmente aos auditados, descrevendo os objetivos da auditoria;
  - › Deve apresentar qual o objetivo da auditoria, qual o papel dos auditados e como será realizada a auditoria;
  - › Deve esclarecer que todas as informações são confidenciais;
- › A auditoria usa o checklist para guiar na identificação das informações necessárias;
- › A auditoria deve questionar o entrevistado com base no que foi estudado e no checklist;
- › O auditor anota todas as informações pertinentes à auditoria que posteriormente vai utilizar para identificar nãoconformidades;
- › Além das não-conformidades, o auditor deve ser capaz de identificar oportunidades de melhoria, bem como boas práticas;
- › Solicitar evidências das informações que estão sendo afirmadas (podem ser apresentadas na hora ou é dado um limite para que sejam entregues ao auditor);
- › Pedir sugestões aos auditados;

## **C) Finalização**

- ▶ Com base nas informações coletadas na auditoria, bem como evidências coletadas, o auditor deve verificar junto aos processos, procedimentos e padrões da organização, se são caracterizadas não conformidades, se identificou-se oportunidades de melhoria e boas práticas;
- ▶ Tendo relacionado às não-conformidades, oportunidades de melhoria e boas práticas, o auditor deve verificar sua coerência com os auditados;
- ▶ Realizar debriefing explicitando as recomendações e ações de acompanhamento;

## **D) Conclusão**

- ▶ O auditor deve criar um relatório contendo as informações da auditoria e um relatório para cada não-conformidade encontrada;
- ▶ Após o relatório finalizado, o mesmo deve ser apresentado, para que todos fiquem cientes do resultado da auditoria;
- ▶ As não-conformidades devem ser acompanhadas até o seu fechamento;
- ▶ Caso as datas não sejam cumpridas, deve ser utilizado um critério de escalação, até que a não-conformidade seja finalizada;
- ▶ O relatório de auditoria deve ser arquivado física e digitalmente, com controle de versão, pelo prazo de cinco anos.

## **4.4. CONSERVAÇÃO DOS REGISTROS DA AUDITORIA INDEPENDENTE DA QUALIDADE**

Fica estabelecido que todos os relatórios das auditorias independente da qualidade e os relatórios de não conformidade serão arquivados na forma física e digital pelo prazo de 05 (cinco) anos, em arquivo específico da qualidade no setor de arquivos e na rede interna.

## **5. ELEMENTO IV – REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE POR PARTE DA ALTA DIREÇÃO**

### **5.1. MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E EFICÁCIA**

O monitoramento, a avaliação do desempenho e a eficácia dos processos educacionais são feitos semestralmente, através de pesquisa de qualidade que denomina-se “*AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL*” através dos valores atribuídos pelo cliente. Esta pesquisa é realizada em nosso Ambiente Virtual de Aprendizagem. O Diretor Pedagógico e o Gestor Responsável analisam e avaliam o desempenho para aplicar as medidas necessárias e apropriadas. Esta avaliação resultará em indicadores de desempenho.

### **5.2. AUDITORIA INTERNA (AUDITORIA INDEPENDENTE)**

As auditorias internas terão como objetivo contribuir para a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade e o seu desempenho, verificando a conformidade dos processos do escopo da UNIEDUC EAD com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015.

As atividades de auditoria serão executadas por pessoal interno e que não tenham envolvimento direto com a área auditada. As auditorias internas são programadas e gerenciadas pelo Gestor de Qualidade, sendo realizadas na área de abrangência do escopo do SGQ.

Extraordinariamente, em razão de auditorias anteriores ou outras situações pertinentes ao SGQ julgadas necessárias pelo Gestor de Qualidade, auditorias poderão ser realizadas em intervalos menores e/ou diferentes do previsto neste manual.



A UNIEDUC EAD assegura que todos os resultados de auditorias são relatados a Alta Direção, que as correções e ações corretivas apropriadas são executadas adequadamente e que retém informações documentadas do programa de auditoria e dos resultados. Os relatórios finais das auditorias internas deverão ser emitido em até um mês calendário depois da realização das auditorias.

### **5.3. SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

A UNIEDUC EAD monitora a satisfação do cliente no grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas. O monitoramento da satisfação do cliente é feito através pesquisa de qualidade realizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem e demonstrados através dos Indicadores da Qualidade, que servirão como retroalimentação para a melhoria dos processos. As informações provenientes dos indicadores de desempenho são analisadas pelo Diretor Pedagógico e o Gestor Responsável, a fim de avaliar o grau de satisfação do cliente.

### **5.4. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO**

A Alta Direção faz a análise crítica para assegurar a contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento da UNIEDUC EAD, visando à oportunidade de melhoria do SGQ. As análises crítica pela Alta Direção serão realizadas, anualmente, através de reunião no ultimo mês do ano, e sempre que a Alta Direção julgar necessária. A reunião da Alta Direção para análise crítica gerará Ata de Reunião para acompanhamento da análise realizada e o relatório anual de qualidade para divulgação de dados e ações pertinentes.

## 5.5. ENTRADAS DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

A análise crítica feita pela Alta Direção será planejada e realizada levando em consideração:

- ▶ **A)** A situação de ações provenientes de análises crítica anteriores;
- ▶ **B)** Mudanças em questões externas e internas pertinentes para o SGQ;
- ▶ **C)** Informação sobre o desempenho da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo tendências relativas a:
  - ▶ **1)** Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
  - ▶ **2)** Extensão na qual os Objetivos da Qualidade forem alcançados;
  - ▶ **3)** Desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
  - ▶ **4)** Não conformidades e ações corretivas;
  - ▶ **5)** Resultados de monitoramento e medição;
  - ▶ **6)** Resultados de auditoria;
  - ▶ **7)** Desempenho de provedores externos.
- ▶ **D)** A suficiência de recursos;
- ▶ **E)** A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- ▶ **F)** Oportunidades para melhoria.

## 5.6. SAÍDAS DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

As saídas da análise crítica realizada pela Alta Direção conterão decisões e ações relacionadas com:

- ▶ **A)** Oportunidades para melhoria;
- ▶ **B)** Qualquer necessidade de mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade;
- ▶ **C)** Necessidade de recurso.

## 5.7. MELHORIA

A UNIEDUC EAD determina e seleciona oportunidades para melhoria e implementação de quaisquer ações necessárias para atender a requisitos do cliente e aumentar a satisfação do cliente. Essas oportunidades e ações necessárias incluem:

- ▶ **A)** Melhorar produtos e serviços para atender a requisitos assim como para abordar futuras necessidades e expectativas;
- ▶ **B)** Corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
- ▶ **C)** Melhorar o desempenho e a eficácia do SGQ.

Ao ser identificada uma não conformidade, ou seja, ao verificar-se que um requisito não está sendo atendido, incluindo os provenientes de reclamações, a UNIEDUC EAD fará o tratamento da mesma, através da análise conjunta pelo Diretor Pedagógico e Gestor Responsável, e assim, quando necessário, determinará a ação corretiva cabível. Este procedimento será registrado no Relatório de Não Conformidade.

Este relatório de não conformidade será divulgado a todos os setores da empresa e no que concerne a aplicação da ação corretiva necessária, será concedido prazo ao setor responsável para implementação da respectiva ação.

A UNIEDUC EAD melhora continuamente a adequação, suficiência e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade por meio do uso da Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, resultado de auditorias, acompanhamento de atividades in loco pelo Gestor Responsável, análise e avaliação de dados, ações corretivas, quando implementadas, e análise crítica pela Alta Direção. Essas ações tem como objetivos determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria contínua, a fim de melhorar serviços, bem como atender a requisitos e abordar futuras necessidades e expectativas, buscando aumentar a satisfação do cliente. Estes procedimentos gerarão o plano de ação de melhorias. Este plano será executado pelo Gestor de Qualidade periodicamente, duas vezes ao ano, nos meses de Janeiro e Julho.

A UNIEDUC EAD, na busca pela melhoria contínua e aumento de sua capacidade técnica utiliza o Formulário de Sugestão de Ação de Melhoria, disponibilizado aos alunos para preenchimento, em “caixa de sugestão” disponibilizada na secretaria da escola, com intuito de implantar melhorias com foco no cliente.

Estes formulários serão recolhidos bimestralmente e gerarão um relatório bimestral de sugestão de ação de melhoria, que será analisado semestralmente, nas reuniões semestrais de planejamento de ação de melhorias e servirão de base para o plano de ação de melhoria.



## **5.6. SAÍDAS DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO**

O SGQ da UNIEDUC EAD possui as informações documentadas requeridas pela NBR ISO 9001:2015 como sendo necessárias para a eficácia do SGQ. Informação documentada poderá estar em qualquer formato ou meio e pode ser proveniente de qualquer fonte. O controle da integridade dos documentos do SGQ armazenados em rede interna é feito por intermédio de acesso restrito dos colaboradores.

A UNIEDUC EAD assegura que as informações descritas neste manual, são mantidas atualizadas, em formato digital, e no formato impresso (papel), e que será sempre analisado criticamente quanto à necessidade de mudanças. A informação documentada requerida pelo SGQ e pela NBR ISO 9001:2015 é controlada para assegurar que esteja disponível e adequada para uso, onde e quando for necessária, estando protegida, suficientemente, contra uso impróprio.

## **5.6. SAÍDAS DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO**

Os dados do SGQ da UNIEDUC EAD serão armazenados na escolar, na forma física, em arquivo próprio para o setor de qualidade, em sala própria, devidamente identificado e rastreável. Também serão armazenados os dados na forma digital, em servidor de rede e diretório próprio para o setor de qualidade. Proteção dos dados do SGQ da UNIEDUC EAD será feita através de acesso controlado por parte dos colaboradores, por meio de acesso físico restrito ou senha.

Como os dados são arquivados em dois ambientes distintos, forma física e digital, a recuperação dos dados se torna mais eficaz, sendo a forma digital um backup da forma física. Para maior segurança no que concerne a recuperação dos dados, ainda é realizado um backup em nuvem da forma digital.

## 6.2. IDENTIFICAÇÃO E RETENÇÃO DOS DADOS DO SGQ

Os dados do SGQ da UNIEDUC EAD serão identificados, coletados e demonstrados através de:

- **A)** Pesquisas de qualidade realizadas periodicamente com os alunos;
- **B)** Auditorias internas e externas;
- **C)** Relatório de não conformidades;
- **D)** Reuniões internas;
- **E)** Análise de indicadores de desempenho;
- **F)** Outras formas não especificadas mas que deem margem a identificação de dados.

Todos os dados identificados serão demonstrados fisicamente, através de atas, relatórios, planejamentos, dentre outras formas de registro. Estes dados e demonstrações de dados serão retidos na escola, na forma física e digital, e serão evidência da implementação do SGQ. Nenhum dado identificado, coletado e demonstrado do SGQ poderá ser descartado.

Através da identificação dos dados por meios das ferramentas acima elencadas a escolar apresenta um sistema de informação essencial que permite a análise e determinação da causa raiz de condições a fim de determinar as áreas onde pode ocorrer falhas ou o não cumprimento de requisitos para que sejam tomadas as ações necessárias, constituindo-se assim o plano de ação de melhorias.

### **6.3. DISPOSIÇÃO DOS DADOS DO SGQ**

Os dados do SGQ da UNIEDUC EAD estarão disponíveis no site da escola, na aba “QUALIDADE”, no que concerne a política de qualidade, o manual de controle de qualidade e o relatório anual de qualidade, divulgado no mês de janeiro do ano subsequente ao ano analisado. Estes dados também estarão disponíveis nas instalações físicas da escola, na recepção da escola.

Todos os dados devem ser disponibilizados para os órgãos reguladores sempre que solicitados, bem como devem ser mantidos arquivados na escolar pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) meses. Anualmente, no mês de Janeiro, será enviado a ANAC, via Sistema SEI, o relatório anual de auditoria independente de qualidade, pelo Gestor Responsável, de acordo com modelo disponível no Sistema, cuja finalidade é o acompanhamento das atividades desenvolvidas pelo SGQ da UNIEDUC EAD.



Caso ainda tenha ficado alguma dúvida por favor **envie para o e-mail ou whatsapp.**

 [unieducead@unieducead.com.br](mailto:unieducead@unieducead.com.br)

 (16) 9 9636-7268

**Atenciosamente;**  
Equipe Unieduc EaD.