

OBJETIVOS

Este Manual especifica o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Capitania dos Portos do Ceará (CPCE), que visa buscar a satisfação dos seus clientes, mediante o atendimento de excelência às suas necessidades, em estrita concordância com as normas vigentes, comprometendo-se com o atendimento aos requisitos e à melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

ESCOPO

“O escopo do SGQ para a certificação do Sistema do Ensino Profissional Marítimo da CPCE é qualificar os aquaviários e portuários e controlar a habilitação dos aquaviários em conformidade com as Normas da Autoridade Marítima para o Ensino Profissional Marítimo”.

EXCLUSÕES APLICÁVEIS

Os seguintes itens da norma não são aplicáveis a Capitania e foram excluídos:

a) Item 7.3 - O processo do Ensino Profissional Marítimo não contempla as atividades de projeto e desenvolvimento; e

b) Item 7.5.2 - O processo do Ensino Profissional Marítimo no âmbito da Capitania dos Portos não valida o serviço oferecido (curso) por quanto que esta etapa do processo é de competência da Diretoria de Portos e Costas, responsável pelo planejamento, montagem, alterações e as avaliações dos cursos, cabendo a Capitania o fornecimento dos subsídios para a execução desta etapa.

c) Item 7.6 - O processo do Ensino Profissional Marítimo não possui dispositivos de medição e monitoramento em virtude da natureza adimensional do seu produto, a formação de mão de obra, mediante a aplicação de ensino profissional, voltado para as atividades aquaviárias e portuárias.

1. APRESENTAÇÃO DA CAPITANIA DOS PORTOS DO CEARÁ

1.1 - VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida dentro dos próximos cinco anos, na área do Comando do 3º Distrito Naval, como destaque nas áreas correlatas à sua missão, dada a sua proximidade marítima da Europa e Estados Unidos da América.

1.2 - MISSÃO

A Capitania dos Portos do Ceará é uma Organização Militar subordinada ao Comando do Terceiro Distrito Naval, cujo propósito é contribuir para a orientação, coordenação e controle das atividades relativas à Marinha Mercante e Organizações correlatas, no que se refere à segurança da navegação, defesa nacional, salvaguarda da vida humana no mar, e prevenção da poluição hídrica.

1.3 - ATRIBUIÇÕES

Para o desempenho das suas atribuições possui três Departamentos: Ensino Profissional Marítimo (EPM), Segurança do Tráfego Aquaviário (SSTA) e Apoio. Cabendo a esses departamentos, resumidamente, as seguintes tarefas:

Ao Departamento de Ensino Profissional Marítimo (CP-10) cabe:

- Cumprir a política adotada para o Ensino Profissional Marítimo, aplicando as normas para a habilitação dos aquaviários e portuários; e

CÓPIA AUTORIZADA

- Formar, habilitar, cadastrar e emitir documentos relativos à qualificação do pessoal que exerce atividades profissionais nos portos, nas plataformas e a bordo de embarcações.

Ao Departamento de Segurança do Tráfego Aquaviário (CP-20) cabe:

- Aplicar as normas relativas à Segurança do Tráfego Aquaviário (STA), realizar vistorias e perícias de sua competência, cadastramento e verificação da segurança da operação de embarcações nacionais e estrangeiras, clubes, marinas e entidades desportivas náuticas;

- Aplicar as normas relativas ao controle da poluição causada por embarcações, plataformas e suas instalações de apoio;

- Aplicar as normas para a execução e controle de procedimentos para pesquisa, exploração, remoção e demolição de coisas e bens afundados submersos, encalhados e perdidos e, para obra, sobre e sob as águas sob jurisdição nacional; e

- Realizar os exames e controlar a habilitação do pessoal amador envolvido em atividades náuticas de esporte e recreio.

Ao Departamento de Apoio (CP-30) cabe:

- Supervisionar os assuntos relativos ao apoio administrativo necessário às atividades da CPCE.

O perfil da CPCE apresenta um detalhamento das características da Capitania.

2. PRODUTOS E REFERÊNCIAS:

2.1 - PRODUTOS DO EPM:

- Cursos do Programa de Ensino Profissional Marítimo para Aquaviários;
- Cursos do Programa de Ensino Profissional Marítimo; e
- Habilitação e controle de habilitação de Aquaviários.

2.2 - PRODUTOS NÃO COBERTOS PELO ESCOPO DA CERTIFICAÇÃO:

Venda de cartas náuticas, impressos e publicações.

2.3 - REFERÊNCIAS NORMATIVAS

O Sistema de Gestão da Qualidade do Departamento de Ensino Profissional Marítimo da Capitania dos Portos do Ceará está baseado nas seguintes normas:

- NORMAM-13 - Normas da Autoridade Marítima para Aquaviários;
- NEPM/Aquaviários - Normas do Ensino Profissional Marítimo para Aquaviários;
- NEPM/Portuários - Normas do Ensino Profissional Marítimo para Portuários;
- PREPOM/Aquaviários - Programa do Ensino Profissional Marítimo para Aquaviários;
- PREPOM/Portuários - Programa do Ensino Profissional Marítimo para Portuários;
- NBR ISO 9000-2005 - Fundamentos e Vocabulário;
- NBR ISO 9001-2008 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos; e
- GP 01 BR - Procedimentos para Certificação de Sistemas de Gerenciamento da Qualidade.

3. ORGANOGRAMA DA CAPITANIA:

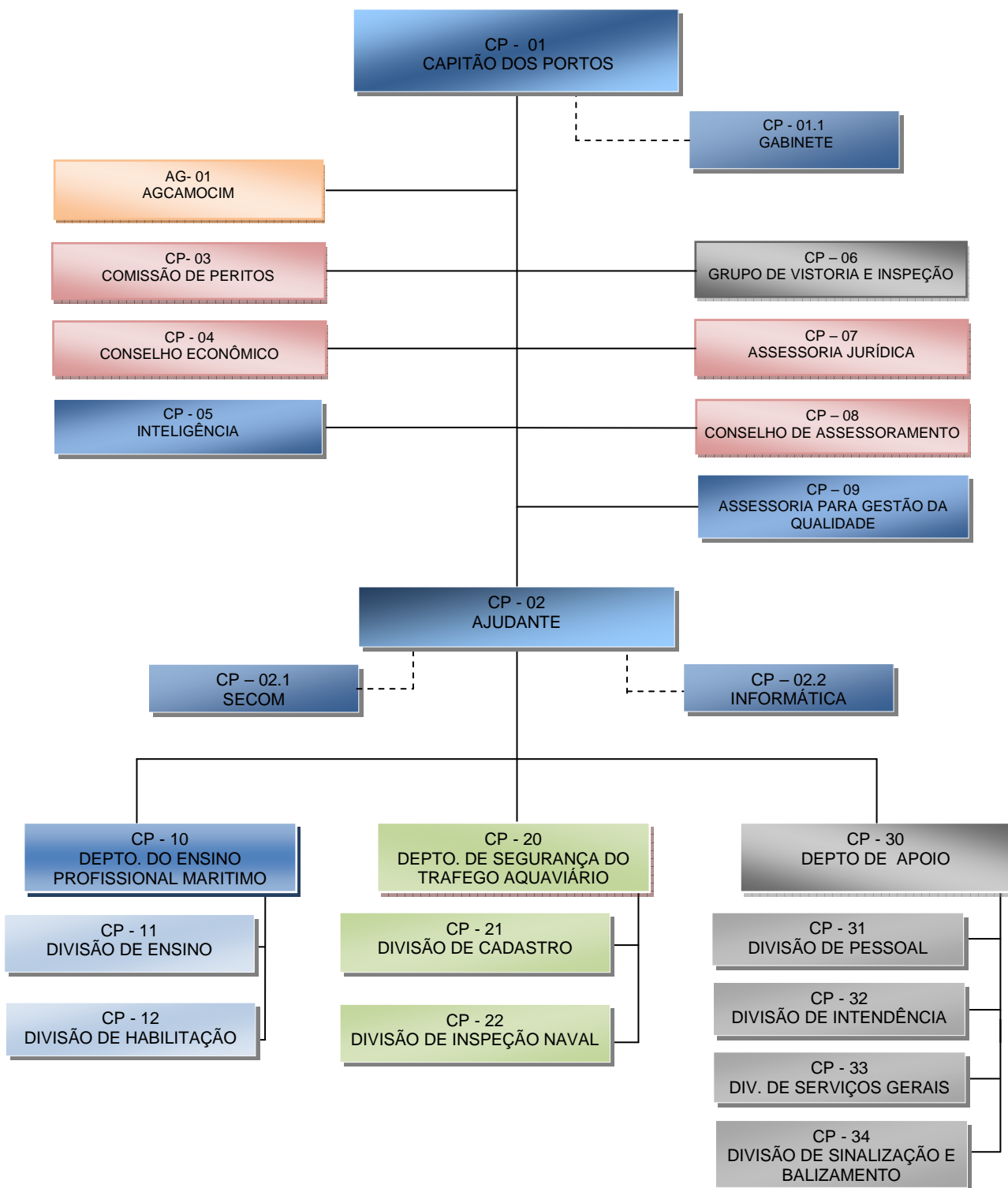


Figura 1 - Organograma da Capitania dos Portos do Ceará

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 - REQUISITOS GERAIS

O SGQ da Capitania foi estabelecido, documentado e implementado, sendo mantido e melhorado continuamente de acordo com os requisitos estabelecidos na NBR ISO 9001.

A Capitania mapeia os processos necessários para o SGQ e sua aplicação, determina a sequência e interação entre eles, os critérios e métodos para assegurar que suas operações e seus controles sejam eficazes, assegura, ainda, a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos. Também monitora, mede e analisa esses processos, implementando ações para atingir os resultados planejados e a sua melhoria contínua. A Figura 2 apresenta o diagrama esquemático da interação entre os processos do Ensino Profissional Marítimo da Capitania.

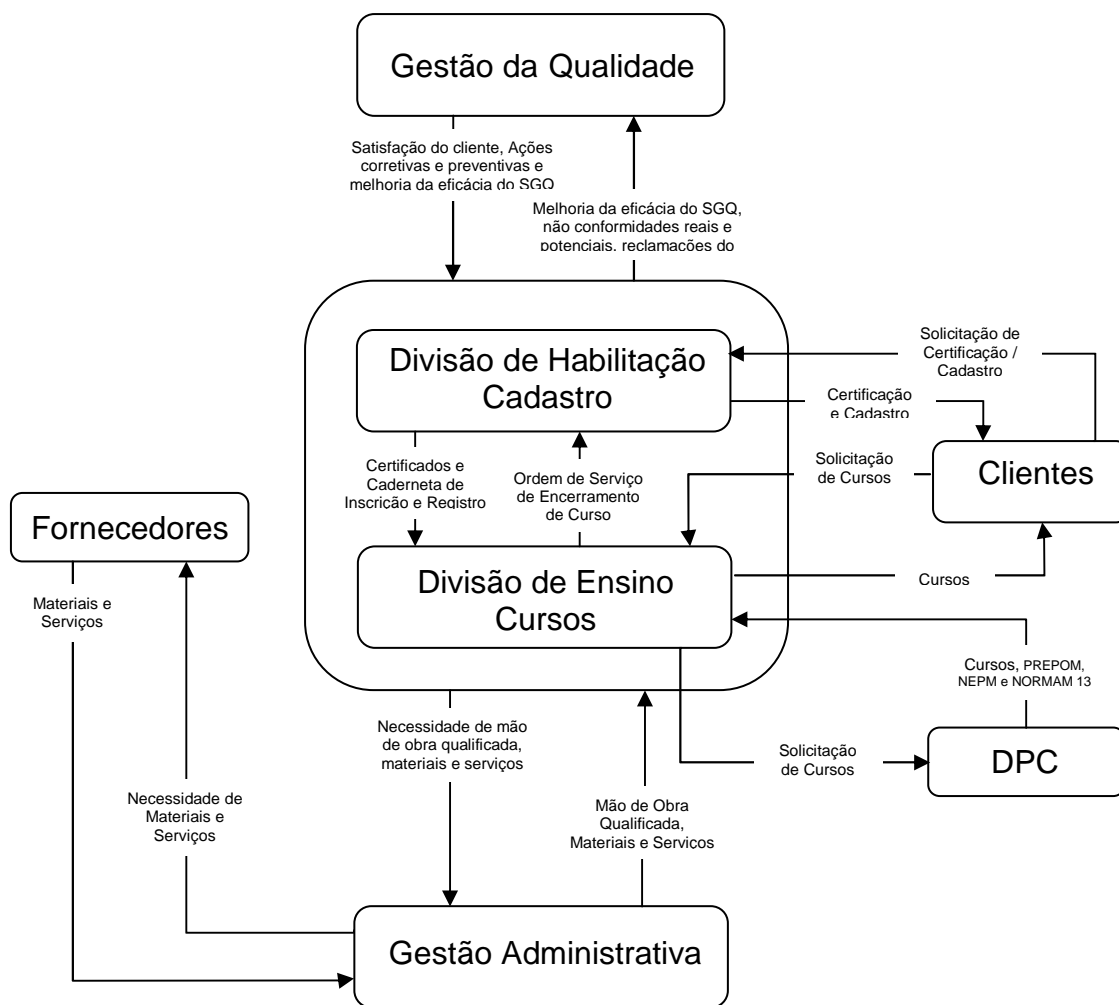


Figura 2 – Mapeamento da Interação entre os Processos do EPM

4.2 - REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO

Os documentos aplicáveis ao SGQ da Capitania são:

- 1 - A declaração da Política da Qualidade, descrita neste manual;
- 2 - Os Objetivos da Qualidade, descrita neste manual;
- 3 - Este Manual da Qualidade;
- 4 - Os procedimentos requeridos pela norma NBR ISO 9001, a saber:
 - a. PG001/10 – Controle de Documentação e de Registros;
 - b. PG002/10 – Auditoria interna do SGQ;
 - c. PG003/10 – Tratamento de Não-Conformidades;
 - d. PG004/10 – Tratamento de Ação Corretiva ou Ação Preventiva;
 - e. PG005/10 – Análise Crítica do SGQ;
 - f. PG006/10 – Relacionamento com o cliente; e
 - g. PG007/10 – Monitoramento de Fornecedores.
- 5 - Demais documentos necessários para planejamento, operação e controle dos processos; e
- 6 - Os registros requeridos pela norma NBR ISO 9001 e os registros requeridos pelos processos.

O procedimento documentado que descreve a sistemática de controle de documentos e controle de registros é o **PG001/10 – Controle de Documentação e de Registros**.

A documentação do SGQ está estruturada em quatro níveis de informação (Figura 3), versando sobre o modo de operação sistema.

A documentação do SGQ abrange todas as informações necessárias para que a Política da Qualidade tenha a efetividade necessária.

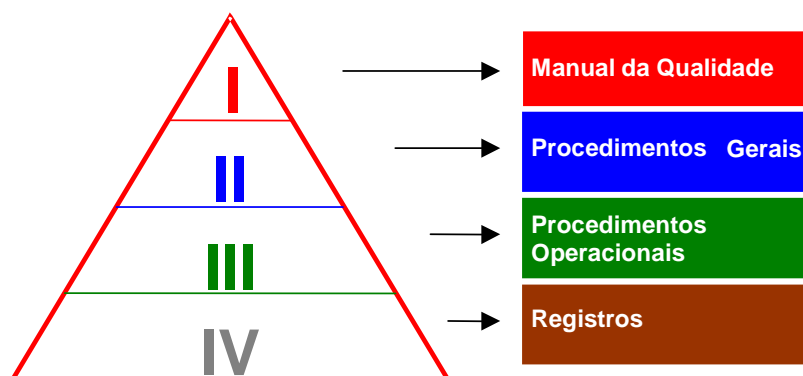


Figura 3 - Níveis de Informação da documentação do SGQ

5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

5.1 - COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

A Direção da Capitania demonstra o seu comprometimento com o desenvolvimento, implementação e melhoria contínua da eficácia do seu SGQ através da comunicação contínua para toda a Capitania sobre a importância em atender os requisitos do usuário, pelo estabelecimento da Política e Objetivos da Qualidade, conduzindo análises críticas do SGQ e disponibilizando recursos necessários para cada um dos processos.

5.2 - FOCO NO CLIENTE

A Direção assegura a determinação e o controle do atendimento aos requisitos dos produtos com o objetivo de ampliar a satisfação dos clientes através da realização de atividades como:

1. Comunicação e conscientização de todos os colaboradores;
2. Identificação e análise crítica dos requisitos do cliente;
3. Monitoramento e medição do nível de satisfação dos clientes;
4. Análise do resultado do monitoramento e medição do nível de satisfação dos clientes e tomada de ações de melhoria com o objetivo de melhorar a satisfação dos mesmos; e
5. Análise das reclamações de clientes e a tomada de ações de melhoria com o objetivo de melhorar a satisfação dos mesmos.

5.3 - POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade da CPCE é:

“Buscar a satisfação dos seus clientes, mediante o atendimento de excelência às suas necessidades, em estrita concordância com as normas vigentes, comprometendo-se com o atendimento aos requisitos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade”.

Cabe à Direção assegurar que a Política da Qualidade atenda aos propósitos da Capitania, sua aprovação é feita concomitantemente com a deste Manual.

5.4 - PLANEJAMENTO

5.4.1. Objetivos da Qualidade

Os objetivos da qualidade foram estabelecidos pela Direção com base na Política da Qualidade da Capitania.

- 1) Ministrando cursos do Ensino Profissional Marítimo que apresentem níveis de qualidade superior às expectativas dos usuários;
- 2) Controlar a habilitação dos aquaviários propiciando atendimento que apresente elevado nível de qualidade;
- 3) Assegurar a satisfação do pessoal no ambiente de trabalho e investir na capacitação profissional; e
- 4) Planejar e executar atividades visando a melhoria dos processos, avaliando-os, continuamente, com base na medição de indicadores apropriados.

Esses objetivos são acompanhados com relação ao seu atendimento, através de indicadores que estão formalizados no sistema SGQ.

Definidos os indicadores da qualidade, e quando houver conhecimento da situação de desempenho atual, são estabelecidas metas para cada indicador buscando a melhoria de desempenho no processo avaliado. As metas devem especificar de forma objetiva os resultados a serem atendidos.

Quando não houver conhecimento da situação de desempenho atual, que não permita o estabelecimento de metas, um período será definido para o levantamento de dados e avaliação da situação para, após isso, serem definidas as metas para o indicador.

5.4.2. Monitoramento e Análise Crítica dos Objetivos da Qualidade.

Para o acompanhamento dos objetivos da qualidade indicadores apropriados estabelecerão metas de desempenho a serem alcançadas. Sempre que estas metas forem

atingidas, de forma consistente, deverão ser definidas novas metas que apontem para melhoria no desempenho dos processos. Essa sistemática evidencia o comprometimento da Direção com a melhoria contínua dos processos e da eficácia do SGQ.

Os responsáveis pelas áreas e a Assessoria para Gestão da Qualidade devem monitorar o desempenho dos indicadores sob sua responsabilidade, comparar com as metas estabelecidas para o período e avaliar a necessidade de ações corretivas / preventivas, de modo a subsidiar as análises críticas.

5.4.3. Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade

O SGQ foi planejado através da identificação dos processos necessários para a realização das atividades realizadas pela Capitania e também pelas interações de cada um dos processos com os demais processos existentes.

Os recursos são disponibilizados de acordo com a necessidade e expectativa de resultado de cada processo, tais como espaço de trabalho, incluindo os equipamentos, software, capacitação de pessoal, motivação dos colaboradores e ambiente de trabalho onde é buscado prevalecer o espírito de equipe, cooperação mútua entre colaboradores e comando, além da transparência.

5.5 - RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.5.1. Representante da Direção

O Capitão dos Portos indica, como sendo o seu representante para todos os assuntos relativos ao SGQ, o **Assessor para Gestão da Qualidade**. Ele tem a responsabilidade e autoridade para assegurar que todos os processos estão estabelecidos, implementados e mantidos, relatar à alta Direção o desempenho do SGQ e quaisquer necessidades de melhoria e também para assegurar que todos os colaboradores estão conscientes sobre os requisitos do usuário.

5.5.2. Comunicação interna

Através de canais de comunicação apropriados a Direção da Capitania mantém seus colaboradores informados sobre a eficácia do SGQ. Informações como resultados de indicadores, resultado de auditorias, pesquisa de satisfação dos usuários, atendimento de metas e objetivos são comunicadas, continuamente, a todos os colaboradores. Suas metas e desempenhos individuais são comunicados de forma clara e objetiva com seus superiores hierárquicos, painéis espalhados pelas instalações da Capitania, estabelecendo assim, um canal de multiplicação simples e prático.

Os canais de comunicação são: Plano-do-Dia, Ordens de Parada, e-mail e Intranet.

5.5.3. Responsabilidade e autoridade

As responsabilidades e autoridades estão definidas através de descrições de cargo e são comunicadas para as pessoas durante o seu processo de integração na Capitania.

Durante a implantação dos processos, as pessoas neles envolvidas foram comunicadas, por meio de palestras, cartazes e leitura das normas e regulamentos, sobre as suas responsabilidades e autoridades e de como elas podem contribuir para o atendimento aos requisitos e objetivos da qualidade.

Durante o processo de auditoria interna a adequação das atribuições e responsabilidades é verificada e, quando necessário, o processo de comunicação das mesmas é reforçado.

O quadro abaixo sintetiza as responsabilidades, as linhas de autoridade e as inter-relações das áreas da Capitania que influem na gestão da qualidade do SGQ.

MATRIZ DAS RESPONSABILIDADES

	Capitão dos Portos CP-01	Ajudante CP-02	Encarregado da Seção de Informática CP-02.2	Assessoria da Gestão da Qualidade CP-09	Chefe do Departamento de Ensino Profissional Marítimo CP-10	Encarregado da Divisão de Ensino CP-11	Encarregado da Divisão de Habilitação CP-12	Encarregado da Divisão de Pessoal – CP-31 / Adestramento	Encarregado da Divisão de Intendência CP-32 / Munciciamento	Encarregado da Seção de Relacionamento com o Cliente CP-09.1
--	--------------------------	----------------	---	---	---	--	---	--	---	--

4.0 Sistemas de Gestão da Qualidade

4.1 Requisitos Gerais	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
4.2 Requisitos Gerais de Documentação	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

5.0 Responsabilidades da Direção

5.1 Comprometimentos da Direção	•	•		•	•					
5.2 Foco no Cliente	•	•		•	•					•
5.3 Políticas da Qualidade	•	•		•	•					
5.4 Planejamento	•	•		•	•					
5.5 Responsabilidades, Autoridade e Comunicação	•	•		•	•					
5.6 Análises Crítica pela Direção	•	•		•	•		•	•	•	

6.0 Gestões de Recursos

6.1 Provisões de Recursos	•	•			•			•		
6.2 Recursos Humanos	•	•			•			•		
6.3 Infra-Estrutura	•	•	•		•			•	•	
6.4 Ambientes de Trabalho	•	•		•	•			•	•	

7.0 Realizações do Produto

7.1 Planejamentos da Realização do Produto				•	•	•	•			•
7.2 Processos Relacionados a Clientes	•			•	•	•	•			•
7.3 Projeto e Desenvolvimento	Não se aplica									
7.4 Aquisição					•				•	
7.5 Produção e Fornecimento de Serviço					•	•	•			
7.6 Controles de Dispositivos de Medição e Monitoramento	Não se aplica									

8.0 Medições, Análise e Melhoria

8.1 Generalidades	•		•		•	•	•			
8.2 Medição e Monitoramento	•		•		•	•	•			•
8.3 Controles de Produto não Conforme			•			•	•			
8.4 Análises de Dados	•	•		•	•	•	•	•	•	•
8.5 Melhorias	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

5.6 - ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

Pelo menos semestralmente, a Direção se reúne com o Comitê da Qualidade para realizar a análise crítica do sistema de gestão. Esta análise compreende em avaliar oportunidades de melhoria no sistema de gestão, eventual mudança na política e objetivos da qualidade, através de informações sobre:

1. Resultados das auditorias interna e externa;
2. Realimentação do usuário;
3. Desempenho do processo e conformidade do produto;
4. Situação das ações corretivas e preventivas;
5. Acompanhamento de ações determinadas em análises críticas anteriores;
6. Mudanças que possam afetar o SGQ;
7. Recomendações para melhorias;
8. Indicadores dos Objetivos da Qualidade; e
9. Mudanças que possam alterar o SGQ.

A análise crítica pode ser realizada de forma parcial, em intervalos menores, de acordo com a verificação da necessidade que a área envolvida identificar. O documento que contém a análise crítica é o Relatório de Análise Crítica (RAC).

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1 - PROVISÃO DE RECURSOS

A identificação da necessidade de recursos é feita constantemente pelos gestores de cada processo. O Capitão dos Portos é responsável em prover esses recursos. Os recursos incluem a capacitação dos colaboradores, infra-estrutura necessária para realização dos processos, ambiente de trabalho saudável, desenvolvimento de fornecedores que estejam comprometidos com a missão e visão da Capitania e quaisquer outros que venham a ser identificados.

6.2 - RECURSOS HUMANOS

Todo o pessoal que executa atividades que afetam a qualidade dos serviços da Capitania é competente para realizar suas atividades diárias. Caso alguma competência que tenha sido determinada não seja atendida, a Capitania realiza definir as ações ou treinamentos para que o colaborador seja capacitado. Além disso, a criação de planos de carreira demonstra o compromisso que a Capitania tem em estar a cada dia fornecendo recursos para que seus colaboradores estejam atualizados e capacitados para o melhor desempenho de suas funções.

6.3 - INFRA-ESTRUTURA

Espaço de trabalho adequado a rede lógica e o sistema de telefonia são alguns dos recursos de infra-estrutura proporcionados pela Capitania para a realização do serviço. Dois importantes recursos na infra-estrutura são as salas de aula e os equipamentos necessários para que bons cursos possam ser ministrados.

Os gestores dos processos são os responsáveis por identificar a necessidade de novos recursos e a Direção é responsável por aprová-los.

Recursos humanos internos são mantidos para manutenção da infra-estrutura de rede, telefonia, itens de conforto, manutenção de equipamentos (hardware e software) e desenvolvimento de sistemas de comunicação.

6.4 - AMBIENTE DE TRABALHO

Condições climáticas, iluminação, limpeza das áreas, ergonomia, são alguns dos fatores ambientais considerados pela Capitania como sendo necessários para alcançar a conformidade dos serviços.

Além deles, o espírito de equipe, companheirismo e transparência são fatores determinantes para que todos os colaboradores se sintam à vontade para sugerir melhorias e apontar necessidades de correções.

7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1 - PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO

No planejamento de realização dos serviços a Capitania determina os requisitos para:

- a) Os Objetivos da Qualidade e requisitos para os produtos e serviços;
- b) A necessidade de se estabelecer processos, documentos e de se prover recursos específicos para os serviços;
- c) As atividades de verificação e avaliação para os serviços; e
- d) Os registros necessários para prover evidência de que os processos de realização do serviço atendem aos requisitos.

As saídas destes planejamentos estão formatadas de forma adequada aos métodos de operação da Capitania.

7.2 - PROCESSOS RELACIONADOS A USUÁRIOS

O Departamento de Ensino Profissional Marítimo da Capitania é responsável por determinar quais são as demandas declaradas pelo cliente.

Após a determinação da demanda é feita uma avaliação da capacidade em atendê-la. Essa avaliação é realizada antes da emissão de proposta anual de cursos ou então da eventual proposta de cursos EXTRA-PREPOM.

Os meios de comunicação da Capitania com seus usuários foram determinados de forma a atingir a maior eficácia possível, através de site, visitas e atendimento telefônico.

As reclamações, opiniões ou sugestões dos usuários serão tratadas diretamente pelo Chefe do Departamento de Ensino Profissional Marítimo que ficará responsável por levar o assunto para deliberação, pelo Comitê da Qualidade, de acordo com a amplitude que a resolução requeira. Ficando responsável também pelo retorno do contato, com o usuário, informando as ações decorrentes da sua reclamação/opinião/sugestão.

7.3 - PROJETO E DESENVOLVIMENTO

O processo do Ensino Profissional Marítimo não contempla as atividades de projeto e desenvolvimento.

7.4 - AQUISIÇÃO

Através da identificação da necessidade de aquisição de equipamentos ou serviços, a Divisão de Intendência realiza a aquisição através de fornecedores conforme legislação em vigor.

Os critérios para seleção, avaliação e reavaliação dos fornecedores são estabelecidos.

As informações de aquisição descrevem o produto ou serviço que está sendo adquirido, de acordo com a legislação em vigor.

Os produtos ou serviços são verificados pela Divisão de Intendência quando do recebimento para comparação com os requisitos da aquisição.

7.5 - PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS

O planejamento da realização dos serviços é feito sob condições controladas, através da disponibilização de informações sobre os serviços a serem executados, utilização de equipamentos adequados, indicadores de monitoramento (quando aplicável) e implementação de liberação, entrega e atividades pós-entrega.

Os serviços oferecidos seguem as diretrizes emanadas pela Diretoria Técnica Especializada, (Diretoria de Portos e Costas) instância superior da estrutura administrativa da Marinha, responsável pelo planejamento e controle do produto ficando também responsável pela validação a partir de subsídios sistematicamente encaminhados.

Quando algum material do usuário estiver sob o controle da Capitania ou sendo utilizado por ela, este material é identificado, verificado, protegido e salvaguardado. Caso ocorra perda, dano ou alguma situação que o produto se torne inadequado para uso, é mantido registro e o usuário é informado.

7.6 - CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

O processo do Ensino Profissional Marítimo não comporta dispositivos de medição e monitoramento.

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIAS

8.1 - GENERALIDADES

A Capitania monitora, mede, analisa e toma ações de melhoria para demonstrar a conformidade do produto, a conformidade do seu SGQ e melhora continuamente a eficácia do seu SGQ.

Para isso, monitora a satisfação dos seus clientes por meio de pesquisas de avaliação da satisfação, realiza auditorias internas da qualidade, mede e monitora seus processos através de indicadores, controla os produtos não-conformes, realiza análise dos dados levantados, realiza ações corretivas e preventivas.

8.2 - MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

Como uma das medições de desempenho do SGQ, a informação da percepção do sobre o atendimento aos seus requisitos é utilizada pela Capitania. Além disso, as auditorias internas, realizadas periodicamente, demonstram a conformidade do SGQ em relação aos requisitos do sistema de gestão, estabelecidos pela Capitania.

Desvios encontrados durante o processo de auditorias são transformados em ações corretivas e/ou preventivas. Quando as ações são finalizadas são realizados acompanhamentos.

Os processos são monitorados através de indicadores e seus acompanhamentos são feitos pelos gestores das áreas (Departamentos e Divisões). Quando as metas são atendidas, novas metas podem ser estabelecidas, como forma de evidenciar o comprometimento com a melhoria contínua.

8.3 - CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME

Produtos não-conformes são identificados e controlados de forma a evitar que sejam entregues ao cliente de maneira não intencional.

Quando algum produto que não esteja conforme é identificado, ações de correção são realizadas.

8.4 - ANÁLISE DE DADOS

A Capitania determina, coleta e analisa os dados necessários para demonstrar a adequação e eficácia do seu SGQ e onde podem ser realizados processos de melhoria contínua.

Isto inclui os dados gerados na avaliação e em outras fontes aplicáveis.

A análise de dados fornece informações relacionadas à:

- Satisfação dos usuários;
- Conformidade com os requisitos dos produtos e serviços profissionais; e
- Fornecedores.

8.4.1. Coleta de Dados

8.4.1.1 - Análise da satisfação / percepção dos clientes

Os resultados obtidos a partir do monitoramento da satisfação / percepção dos clientes da Capitania devem ser coletados pela Assessoria para Gestão da Qualidade.

8.4.1.2 - Não conformidades em produtos/serviços

O monitoramento das não-conformidades identificadas na Capitania deve ter os resultados obtidos, coletados pela Assessoria para Gestão da Qualidade para a verificação da existência de desvios sistêmicos.

Os resultados obtidos a partir do monitoramento dos principais processos da Capitania são coletados periodicamente e compilados, pela Assessoria para Gestão da Qualidade, de acordo com a frequência de cada indicador.

A apresentação dos indicadores deve ser feita pela Assessoria para Gestão da Qualidade, em forma de tabelas ou gráficos indicando o nome ou sigla do indicador, período de referência, unidade de medida, meta e observações pertinentes aos dados.

8.4.1.3 - Desempenho dos fornecedores

Os resultados obtidos a partir do monitoramento do desempenho dos fornecedores da Capitania devem ser coletados, trimestralmente, pela Assessoria para Gestão da Qualidade, junto ao responsável pela Divisão de Intendência.

8.4.1.4 - Análise dos dados e planos de ações

A Assessoria para Gestão da Qualidade, juntamente com as demais áreas, é responsável pela análise dos dados apresentados através da comparação com as metas e os prazos estabelecidos, bem como na elaboração do plano de ação através da emissão do Relatório elaborado ao final das reuniões de análise crítica.

8.4.1.5 - Divulgação dos dados

A Assessoria para Gestão da Qualidade prepara a apresentação dos dados para divulgação, em forma de tabelas e gráficos, bem como do plano de ação, quando aplicável, a fim de tornar evidente a eficácia do SGQ. A divulgação é feita em quadro de avisos.

8.5 - MELHORIAS

8.5.1. Melhoria Contínua

A Capitania busca, constantemente, a melhoria contínua da eficácia do SGQ.

Esta melhoria é realizada a partir do cumprimento de Objetivos da Qualidade, indicadores de processos e suas respectivas metas. A partir do monitoramento e avaliação destes objetivos e por meio dos indicadores, os processos de melhoria são

iniciados visando identificar e eliminar as causas que levam ao não atendimento de valores ou metas planejadas.

A partir de fontes de informação como auditorias internas e externas, análise de dados, análises críticas pela Direção, são iniciadas ações de melhorias visando identificar e tratar as causas de desvios do SGQ.

8.5.2. Ações Corretivas

As ações corretivas identificadas ao longo da realização dos processos, das auditorias internas e externas, das reclamações de clientes, do não atendimento às metas estabelecidas para os indicadores, do desempenho de fornecedores, ou de outras situações que se façam necessárias, são registradas e tratadas através da utilização do Relatório de Ações Corretivas (RA).

8.5.3. Ações Preventivas

Da mesma forma que as ações corretivas, as ações preventivas também são registradas e tratadas no Relatório de Ações Preventivas (RA).