



ESCOLA DE COMANDO E ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA
COORDENADORIA ACADÊMICA
CURSO AVANÇADO DE COMANDO E ESTADO-MAIOR

ÁLISSON SEEWALD, Maj Av

**A Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e a Estrutura Documental do Quinto
Esquadrão de Transporte Aéreo: Avaliação Inicial de Conformidade em Benefício
do Poder Aeroespacial**

Rio de Janeiro
2021

ESCOLA DE COMANDO E ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA
COORDENADORIA ACADÊMICA
CURSO AVANÇADO DE COMANDO E ESTADO-MAIOR

ÁLISSON SEEWALD, Maj Av

A Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e a Estrutura Documental do Quinto Esquadrão de Transporte: Avaliação Inicial de Conformidade em Benefício do Poder Aeroespacial

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Avançado de Comando e Estado-Maior da Escola de Comando e Estado-Maior da Aeronáutica.
Linha de Pesquisa: Poder Aeroespacial.
Orientador: Rodrigo Eloy dos Santos.

Rio de Janeiro
2021

RESUMO

A presente pesquisa objetivou analisar em que medida os requisitos aplicáveis de um Sistema de Gestão da Qualidade, baseado nos capítulos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, estão previstos pelos documentos internos ostensivos que regulam a estrutura de funcionamento do Quinto Esquadrão de Transporte Aéreo (5ºETA). Para isso, inicialmente, foram identificados os documentos internos, representados pelo Regimento Interno, pelas Normas Padrão de Ação e pelo Plano de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos. Na sequência, por meio de uma pesquisa documental, foram identificados os requisitos não aplicáveis da Norma ao 5º ETA, sendo aqueles que discorriam sobre terceirização de serviços, equipamentos de medição e projeto e desenvolvimento de serviços. Uma terceira ação metodológica identificou e analisou quais requisitos aplicáveis da Norma encontravam previsão nos documentos do 5º ETA. Por fim, quantificados os requisitos aplicáveis da Norma e quantificados os requisitos previstos pelos documentos, chegou-se à 18,77% de previsão de cumprimento dos requisitos aplicáveis da Norma pelos documentos internos ostensivos do 5º ETA, número que permitiu a inferência de que os documentos do 5º ETA não possuem a previsão completa de um sistema de gestão da qualidade, baseado na norma ABNT NBR ISO 9001:2015, respondendo ao problema de pesquisa.

Palavras-chave: Requisitos; ABNT NBR ISO 9001:2015; Documentos; 5º ETA.

ABSTRACT

The present research aimed to analyze to what extent the applicable requirements of a Quality Management System based on the chapters of the ABNT NBR ISO 9001:2015 standard, are provided for by the ostensible internal documents that regulate the structure of operation of the Quinto Esquadrão de Transporte Aéreo (5^o ETA). For this, the internal documents were initially identified, represented by the Internal Regulation, the Standard Action Rules and the Aeronautical Accident Prevention Plan. Subsequently, through a documentary research, the non-applicable requirements of the Norm to the 5^o ETA were identified, which were related to outsourcing of services, measurement equipment and design and development of services. A third methodological action identified and analyzed which applicable requirements of the Standard were foreseen in the documents of the 5^o ETA. Finally, after quantifying the applicable requirements of the Standard and quantifying the requirements provided for in the documents, it was reached an 18.77% forecast of compliance with the applicable requirements of the Standard by the ostensible internal documents of the 5^o ETA, a number that allowed the inference that the documents of the 5th ETA do not have a complete forecast of a quality management system, based on the ABNT NBR ISO 9001:2015 standard, answering the research problem.

Keywords: Requirements; ABNT NBR ISO 9001:2015; Documents; 5^o ETA.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Requisitos aplicáveis do capítulo 4 previstos e não previstos pelos documentos do 5º ETA.....	19
Figura 2 - Requisitos aplicáveis do capítulo 5 previstos e não previstos pelos documentos do 5º ETA.....	20
Figura 3 - Requisitos aplicáveis do capítulo 7 previstos e não previstos pelos documentos do 5º ETA.....	23
Figura 4 - Requisitos aplicáveis do capítulo 8 previstos e não previstos pelos documentos do 5º ETA.....	27
Figura 5 - Requisitos aplicáveis do capítulo 9 previstos e não previstos pelos documentos do 5º ETA.....	28
Figura 6 - Requisitos aplicáveis do capítulo 10 previstos e não previstos pelos documentos do 5º ETA.....	28
Figura 7 - Requisitos aplicáveis da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 previstos e não previstos pelos documentos do 5º ETA.....	29

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Documentos Internos do 5ºETA.....	15
Quadro 2 - Quadro Comparativo Requisitos Aplicáveis x Documentos Internos do 5º ETA.....	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS*

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

COMPREP – Comando de Preparo

GAP-CO – Grupamento de Apoio de Canoas

ISO – International Organization for Standardization

NBR – Norma Brasileira

n.p. – Não paginado

NPA – Norma Padrão de Ação

PDCA – Plan, do, check, act

PPAA – Plano de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos

5° ETA – Quinto Esquadrão de Transporte Aéreo

RICA 21-77 – Regimento Interno do 5° ETA

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	METODOLOGIA	10
3	REFERENCIAL TEÓRICO	12
4	APRESENTAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS	15
5	CONCLUSÃO	31
	REFERÊNCIAS.....	34
	APENDICE A - QUADRO COMPARATIVO REQUISITOS APLICÁVEIS X DOCUMENTOS INTERNOS DO 5º ETA	35

1 INTRODUÇÃO

Atualmente tanto os resultados como a forma de execução dos serviços públicos são rotineiramente divulgados pelos veículos de comunicação. Em consequência dessa divulgação, o setor público está constantemente sob a vigília da sociedade, seu cliente.

Ao refletir sobre as exigências dos clientes, Carpinetti; Gerolamo discorrem:

Os requisitos dos clientes são variados e amplos, dependendo do setor e do mercado de atuação da empresa, mas, de um modo geral, correspondem a uma combinação de: qualidade do produto ou serviço, prazo de entrega, pontualidade na entrega, boa reputação, bom atendimento, adequação ambiental e outros fatores. (CARPINETTI; GEROLAMO, 2019, n.p.)

Para tais autores, os sistemas de gestão da qualidade, baseados na Norma ABNT NBR ISO 9001:2015¹, são o caminho para o cumprimento dessas exigências, uma vez que possuem eficiência reconhecida mundialmente e ampla aceitação. Nas palavras de CARPINETTI; GEROLOMO (2019, n.p.) “segundo pesquisa feita pela ISO (*International Organization for Standardization*) em dezembro de 2014 existiam 1.138.155 certificados ISO 9001, distribuídos por países dos cinco continentes.”

Embora o fato da gestão da qualidade estar atrelada aos conhecimentos da área de administração, seus benefícios não podem ser considerados de forma restrita ao setor administrativo. Como exemplo, o capítulo 8 da Norma ISO 9001:2015 trata profundamente dos requisitos voltados à operação, à prática. Tais requisitos estão ligados diretamente aos processos afetos aos serviços e produtos fornecidos pela organização. Assim, a gestão da qualidade pode contribuir para a organização da estrutura do poder aeroespacial, em especial para a estrutura do Quinto Esquadrão de Transporte Aéreo (5° ETA), que está voltada para o emprego e também para o próprio preparo. Entretanto, o passo inicial para aproveitar os benefícios da gestão da qualidade é analisar como encontra-se a previsão dos

¹ De acordo com Samed; Banks (2017, p.6):

A leitura da sigla ABNT NBR ISO 9001:2015 deve ser feita do seguinte modo:

- ABNT – Traduzida e divulgada pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);
- NBR – Validade em todo território brasileiro;
- ISO – Escrita pela *International Organization for Standardization*;
- 9001 – Código referente à Norma;
- 2015 – Ano de publicação da versão. (Samed; Banks, 2017 p.6)

requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 pelos documentos do 5° ETA.

Essa inquietação motivou a pesquisa pelo tema exposto e propiciou a formulação do seguinte problema de pesquisa: Em que medida os requisitos aplicáveis de um Sistema de Gestão da Qualidade, baseado nos capítulos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, estão previstos pelos documentos internos ostensivos que regulam a estrutura de funcionamento do 5° ETA?

Assim, o objetivo geral da pesquisa é: analisar em que medida os requisitos aplicáveis de um Sistema de Gestão da Qualidade baseado nos capítulos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 estão previstos pelos documentos internos ostensivos que regulam a estrutura de funcionamento do 5° ETA. Atingir tal objetivo torna-se relevante pois é o ponto de início para o estabelecimento de um sistema de gestão da qualidade com todos os seus benefícios. Em especial, o benefício do aprimoramento da estrutura organizacional do poder aeroespacial, por meio da implantação desse sistema no 5° ETA ou nos órgãos de comando superiores, elementos incontestes do poder aeroespacial, além da possibilidade da extensão para os demais esquadrões de transporte aéreo em função das similaridades encontradas em suas missões.

Para atingir-se o objetivo geral, a presente pesquisa identificou, em primeiro lugar, quais os documentos internos ostensivos do 5° ETA regem sua estrutura de funcionamento, como objetivo específico. Em segundo lugar, também como objetivo específico, identificou quais os requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 não são aplicáveis ao 5° ETA. Por fim, a pesquisa identificou, por meio de análise, os requisitos aplicáveis da Norma previstos pelos documentos internos ostensivos do 5° ETA.

Cabe salientar que, embora o termo gestão da qualidade seja amplamente referenciado no trabalho, o foco da pesquisa está voltado ao 5° ETA, como elemento indivisível do poder aeroespacial e de sua estrutura e, dessa forma, servindo aos níveis superiores como base para uma análise de suas próprias organizações, seja nas condições de altas direções, seja nas condições de principais clientes.

2 METODOLOGIA

A metodologia buscou atingir os objetivos específicos, além descrever o modo como os dados foram levantados e analisados durante todo o percurso metodológico.

Inicialmente, com o fito de atingir o objetivo específico número 1, por meio de uma pesquisa documental, foram identificados, dentre os documentos que possuem ingerência sobre o 5º ETA, apenas os documentos internos ostensivos que regem a estrutura de funcionamento do 5º ETA.

Após tal pesquisa, uma leitura e uma análise comparativa e qualitativa dos documentos e da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 apontou quais requisitos não são aplicáveis ao 5º ETA. Para isso levou-se em consideração que a não observância desses requisitos não afeta, de alguma maneira, a capacidade do 5º ETA em fornecer seus serviços e produtos. Atingiu-se assim o objetivo específico número dois, ao elencar os requisitos não aplicáveis ao 5ºETA.

Nova verificação comparativa e qualitativa relacionou itens dos documentos internos aos requisitos aplicáveis da norma. Tal procedimento foi registrado no Apêndice A. As análises que justificaram o cumprimento de cada requisito foram expostas e foi atingido o objetivo específico número 3, ao identificar-se quais requisitos aplicáveis da norma possuem previsão nos documentos internos ostensivos do 5º ETA. Também foram expostas as análises em relação ao cumprimento de cada capítulo da norma, de forma a possibilitar o entendimento adicional quanto ao panorama do 5º ETA em relação a cada núcleo temático, esclarecidos no referencial teórico.

Por fim, foi feita a análise da relação percentual entre o número de requisitos previstos pelos documentos e o número total de requisitos aplicáveis da norma, chegando à resposta ao problema de pesquisa. Na sequência o objetivo geral foi atingido, analisando-se a resposta ao problema de pesquisa, por meio do cotejamento dos resultados com o referencial teórico, apresentado no próximo capítulo. Essa análise foi feita de forma geral (para toda a Norma) e de forma pormenorizada, analisando os resultados para cada capítulos individualmente.

A escolha do referencial teórico, em especial a obra “Gestão da Qualidade ISO 9001:2015”, que balizou as comparações qualitativas, deveu-se à atualidade da obra, editada em 2019, e à sua amplitude, concentrando conhecimentos acerca da gestão da qualidade acumulados ao longo da história e abarcando outros teóricos reconhecidos, como Deming e Juran, também referenciados no texto.

A pesquisa analisou todo o universo dos documentos internos ostensivos do 5ºETA. A limitação da pesquisa está no fato da pesquisa restringir-se aos documentos internos do 5º ETA, não analisando eventuais documentos de outros

órgão que, eventualmente poderiam prever o cumprimento de algum requisito da norma.

A métrica de análise levou em consideração que, para obter-se a certificação na norma ISO 9001:2015, o sistema não pode apresentar não-conformidades ou precisa corrigi-las antes da certificação, ou seja, deve atingir a percentagem de 100% de conformidade com itens aplicáveis ao sistema de gestão da qualidade em questão.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de qualidade sofreu modificações desde meados do século XX até os dias atuais. Quanto às principais linhas de pensamento na gestão da qualidade Junior et al (2012, p.30) traz o seguinte:

Juran e Deming foram os dois principais responsáveis pelo movimento da qualidade no Japão. Os japoneses os consideram como os inspiradores do milagre industrial de seu país, iniciado na década de 1950. Os norte-americanos só lhes deram o devido valor nos anos 1980. (JUNIOR et al, 2012, p. 30)

Quanto a Deming, Junior et al (2012, p.30) atribui a seguinte contribuição para a qualidade:

As ideias de Deming nortearam o conhecimento a respeito da qualidade. Uma das principais é a constância de propósitos, que serve como um agente libertador do poder de motivação, criando, em todos os colaboradores, satisfação, orgulho e felicidade no trabalho e no aprendizado. Os atributos de liderança, obtenção do conhecimento, aplicação de metodologias estatísticas, compreensão e utilização das fontes de variação e perpetuação do ciclo de melhoria contínua da qualidade estão no âmago da filosofia de Deming. (JUNIOR et al, 2012, p. 30)

Além da ideia principal de qualidade, Deming (1990, p.18) criou os 14 pontos para a qualidade total:

Ponto 1: criar uma constância de propósitos de aperfeiçoamento do produto e do serviço (...); *ponto 2:* adotar a nova filosofia. (...); *ponto 3:* (...) Eliminar a necessidade da inspeção em massa, priorizando a internalização da qualidade do produto; *ponto 4:* (...) Insistir na ideia de um único fornecedor para cada item, desenvolvendo relacionamentos duradouros, calcados na qualidade e na confiança; *ponto 5:* aperfeiçoar constante e continuamente todo o processo de planejamento, produção e serviço, com o objetivo de aumentar a qualidade e a produtividade (...); *ponto 6:* fornecer treinamento no local de trabalho; *ponto 7:* adotar e estabelecer liderança. O objetivo da liderança é ajudar as pessoas a realizar um trabalho melhor. (...); *ponto 8:* eliminar o medo; *ponto 9:* quebrar barreiras entre departamentos. (...); *ponto 10:* eliminar slogans, exortações e metas dirigidas aos empregados; *ponto 11:* eliminar padrões artificiais (cotas numéricas) para o chão de fábrica, a administração por objetivos (APO) e a administração por meio de números e metas numéricas; *ponto 12:* (...) A atenção dos supervisores deve se voltar para a qualidade e não para números. (...) *ponto 13:* estabelecer um programa rigoroso de educação e auto aperfeiçoamento para todo o pessoal; *ponto 14:*

colocar todos da empresa para trabalhar de modo a realizar a transformação(...). (DEMING, 1990, p.18)

Esses 14 pontos sintetizam o caminho para a obtenção da qualidade total e sua influência pode ser percebida por meio do alinhamento conceitual com muitos capítulos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, tratados mais adiante.

Em complemento às ideias de Deming, segundo Juran (2009) apud Junior et al (2012, p. 32) “a qualidade passa necessariamente por três itens principais: planejamento, controle e melhoria”. Acrescentando-se à essa tríade o item “execução”, pode-se perceber a constituição do Ciclo PDCA que conforme Junior et al (2012) foi criado por Shewhart e disseminado por Deming.

Dessa forma, procurou-se por autores atuais que sintetizassem esses conhecimentos ligando-os à Norma ABNT NBR ISO 9001:2015. Essas características foram encontradas na obra de Carpinetti; Gerolamo, que, por fim, assim resumiram o conceito de qualidade a ser utilizado no presente trabalho:

[...] percebe-se que a qualidade deveria estar associada não apenas ao grau de perfeição técnica, mas também ao grau de adequação aos requisitos do cliente. Qualidade passou então a ser conceituada como satisfação do cliente quanto à adequação do produto ao uso. (CARPINETTI; GEROLAMO, 2019, n.p.)

A norma ABNT NBR ISO 9001:2015 alinha-se com os pensamentos acima expostos ao definir qualidade como “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos” (NBR ISO, 2015).

Tal alinhamento se completa ao analisar-se os requisitos da referida Norma para Sistemas de Gestão da Qualidade, nos quais ficam explícitos os principais pontos abordados pelos teóricos já citados. Conforme Carpinetti; Gerolamo (2019), nos capítulos 4 a 10 da Norma são encontrados os requisitos para Sistemas de Gestão da Qualidade, sendo esses requisitos as bases para a presente pesquisa.

O capítulo 4 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, de acordo com Carpinetti; Gerolamo (2019), ao tratar do contexto da organização, traz requisitos de planejamento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Esses requisitos são voltados para os objetivos estratégicos ao exigirem a determinação de todas as questões internas e externas que afetem os produtos ou serviços, a determinação das partes interessadas e seus requisitos, a determinação do escopo do SGQ e a determinação dos processos necessários para a execução dos serviços ou entrega dos produtos. Como pode-se perceber, nesse capítulo, a norma exige o autoconhecimento organizacional e suas relações com o mundo

externo.

O capítulo 5 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, de acordo com Carpinetti; Gerolamo (2019), versa sobre liderança e revela os requisitos reunidos em três grupos. No primeiro são elencadas as condições para que a liderança mostre seu comprometimento com o SGQ. No segundo, é exigido por parte da liderança o foco constante no cliente e, no terceiro, é exigida liderança na determinação dos papéis organizacionais, responsabilidades e autoridades.

O capítulo 6 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, de acordo com Carpinetti; Gerolamo (2019), ao tratar do planejamento do SGQ, elenca as condições para que a organização aborde riscos e oportunidades, estabeleça os objetivos da qualidade e execute o planejamento das mudanças em seu SGQ.

No capítulo 7 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, de acordo com Carpinetti; Gerolamo (2019, n.p.), “a ISO 9001:2015 considera vários elementos de suporte, de natureza mais objetiva, como infraestrutura material e documentação, e outros, de natureza mais subjetiva, como conhecimento organizacional e conscientização.”

No capítulo 8 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, de acordo com Carpinetti; Gerolamo (2019, n.p.):

A cláusula 8 da ISO 9001:2015 apresenta requisitos relacionados às operações de produção. Nessa cláusula, a ISO 9001:2015 apresenta os requisitos das várias etapas ou processos de negócio das operações de produção, como planejamento das operações, análise de requisitos de produtos e serviços, projeto, aquisição, produção e entrega. (CARPINETTI; GEROLAMO, 2019, n.p.)

É o capítulo que traz as exigências diretamente ligadas aos produtos e serviços e que apresenta a maior quantidade de requisitos.

O capítulo 9 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, de acordo com Carpinetti; Gerolamo (2019), traz os requisitos para a avaliação dos produtos e serviços e também para a avaliação do próprio SGQ. Dentro do ciclo PDCA representa o “checar” do SGQ.

Por fim, o capítulo 10 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, de acordo com Carpinetti; Gerolamo (2019), mostra os quesitos para que haja a melhoria do SGQ. Dentro do ciclo PDCA representa o “agir” para a melhoria do SGQ.

Cabe ressaltar que, quanto a aplicabilidade dos requisitos da Norma, a organização pode considerar que determinados requisitos não são aplicáveis ao seu contexto, entretanto deve certificar-se que o não cumprimento dos mesmos não interfere na sua capacidade de fornecer o produto ou serviço.

Assim, os autores e as teorias apresentadas serviram de base para as comparações que resultaram na resposta às questões norteadoras e cumprimento dos objetivos específicos, bem como para a análise que atingiu o objetivos geral.

4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com o objetivo de reunir os dados para a resposta ao problema de pesquisa e atingimento do objetivo geral, foram apresentados os dados e analisados os resultados, inicialmente, em relação aos objetivos específicos para, por fim, apresentar os dados e analisá-los em resposta ao problema de pesquisa.

Por meio da leitura e análise dos documentos utilizados pelo 5º ETA identificou-se, dentre os mesmos, aqueles cuja proposição ou aprovação tinham origem interna à organização. Tais documentos foram relacionados no quadro 1 e representam a resposta para primeira questão norteadora.

Quadro 1: Documentos Internos do 5º ETA.

Documento	Sigla/Número	Assunto
Regimento Interno do 5º ETA	RICA 21-77	Dispõe sobre a finalidade do 5º ETA, sua organização, competências dos setores e atribuições dos chefes
Norma Padrão de Ação	NPA/ETA5/01	Versa sobre as atividades da Seção de Apoio Administrativo do 5º ETA
Norma Padrão de Ação	NPA/ETA5/02	Versa sobre as atividades da Seção de Operações do 5º ETA
Norma Padrão de Ação	NPA/ETA5/03	Versa sobre as atividades da Seção Aeromédica do 5º ETA
Norma Padrão de Ação	NPA/ETA5/04	Versa sobre as atividades da Seção de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos do 5º ETA
Norma Padrão de Ação	NPA/ETA5/05	Versa sobre as atividades da Escala de Voo dos Tripulantes do 5º ETA
Programa de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	PPAA – 5º ETA	Estabelece a Política de Segurança de Voo do 5º ETA

Fonte: O autor.

Assim, atingiu-se o objetivo específico número 1, ao identificar-se quais são os documentos internos ostensivos que regulam a estrutura de funcionamento do 5º ETA. Durante a distinção documental verificou-se ainda a existência de documentos de origem externa ao 5º ETA, com ingerência sobre os processos internos do mesmo. Tais documentos, como a Instrução do Comando da Aeronáutica (ICA 55-87), que versa sobre o Programa de Atividades Operacionais do Comando de Preparo (COMPREP) e a Norma de Preparo do COMPREP (NOPREP/POR/02), que versa sobre a Organização e Funcionamento do Conselho Operacional e de Instrução, trazem, além de requisitos do cliente, procedimentos afetos à produção do serviço,

gerindo diretamente o preparo e emprego do 5° ETA, tendo prioridade sobre a Alta Direção do mesmo nos assuntos tratados. Entretanto, não foram consideradas na pesquisa em função da delimitação explícita no problema, permanecendo apenas os sete documentos citados acima para as análises subsequentes.

Com o fito de atingir-se o objetivo específico número dois, por meio da leitura dos documentos identificados para o objetivo específico número um, identificou-se os requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 não aplicáveis à realidade documental interna do 5° ETA, gerando as seguintes considerações:

1) O subitem 7.1.5.2 traz os requisitos que tratam sobre equipamentos de medição. Tais requisitos não são aplicáveis ao 5° ETA uma vez que tais equipamentos não são requeridos em seus serviços de preparo e emprego dos meios. Equipamentos de medição que exigem calibração são exigidos nos procedimentos de manutenção de aeronaves, os quais não são realizados pelo 5° ETA;

2) O subitem 8.1 revela um requisito que prevê o controle de processos terceirizados. Não se aplica ao 5° ETA, uma vez que os serviços de preparo e emprego (missão precípua) não possuem a previsão de terceirização em nenhuma legislação interna do 5° ETA;

3) O subitem 8.3 traz 36 requisitos que dizem respeito ao projeto e desenvolvimento de produtos e serviços. Não são aplicáveis ao 5° ETA uma vez que o mesmo, conforme RICA 21-77 (2019, p. 7), Art. 1°, “executa seus serviços conforme diretrizes, planos e ordens dos Comandos Superiores” e, portanto, não possui ingerência sobre o desenvolvimento de novos produtos ou serviços; e

4) O subitem 8.4.1, letra “b”, trata do requisito acerca de produtos e serviços providos externamente e entregues diretamente ao cliente. Não se aplica ao 5° ETA uma vez que os serviços de preparo e emprego não possuem previsão de terceirização, conforme mencionado anteriormente.

Dessa forma, foi atingido o objetivo específico número dois, ao identificar-se os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 não aplicáveis ao 5° ETA, com as devidas justificativas pelas quais o seu não cumprimentos não afetam a capacidade de fornecer serviços. Tendo em vista a identificação de requisitos não aplicáveis, o número de requisitos totais, os quais devem ser cumpridos para a conformidade de um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na Norma ISO 9001:2015, foi reduzido em relação ao original. O Apêndice A foi construído apenas com os requisitos aplicáveis da norma e indica, ao seu final, um total de 261 requisitos.

Com a finalidade atingir o objetivo específico número três, os documentos internos ostensivos do 5ºETA foram analisados, destacando-se os itens que preveem o cumprimento dos requisitos aplicáveis da norma. Tal relação consta no Apêndice A, gerando as seguintes considerações:

1) Relativas à previsão de cumprimento dos requisitos do capítulo 4 da norma, o qual traz requisitos de planejamento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial teórico:

a) O Artigo 1º do RICA 21-77 (2019) estabelece a finalidade e, portanto, os serviços do 5º ETA, a saber o preparo e o emprego de seus meios. Tal artigo também define a observância desses procedimento às Ações de Força Aérea e ao determinado pelos Comandos Superiores por meio de diretrizes, normas e ordens que, por sua vez, estabelecem as questões externas a serem observadas pelo 5º ETA. Os Artigos 10º, 11º, 12º, 13º e 14º, ao atribuírem as competências aos chefes de setor, elencam também as questões internas a serem observadas pelo 5º ETA. Dessa forma, considera-se previsto o cumprimento do requisito aplicável nº 1 (Apêndice A) da norma, que impõe que a organização determine questões internas e externas que afetem seu propósito e direcionamento estratégico;

b) O Artigo 15º do RICA 21-77 (2019) determina as partes interessadas nos serviços prestados pelo 5º ETA e seus requisitos, ao determinar os órgãos e seus documentos, prevendo assim o cumprimento dos requisitos aplicáveis nº 3 e nº 4 (Apêndice A);

c) O Artigo 4º do RICA 21-77 (2019, p.7), item VII, traz a definição de processo como uma “sequência lógica e coordenada de atividades e tarefas, das quais resultam produtos e serviços rotineiros, necessários ao alcance dos objetivos setoriais e à consecução da missão da Organização”. As NPA do 5º ETA elencam várias atividades e tarefas e as organizam em sequências lógicas por meio de fluxogramas, constantes em seus anexos. Dessa forma, tais documentos prevêm o cumprimento dos requisitos aplicáveis nº 14 e nº 15 (Apêndice A), pois determinam os processos e suas aplicações, bem como estabelecem as entradas e saídas claramente por meio dos fluxogramas;

d) O RICA 21-77 (2019), por meio dos Artigos nº 15, nº 16, nº 17, nº 18 e nº 19, determina os chefes das seções do 5º ETA (autoridades) bem como suas atribuições (responsabilidades), prevendo o cumprimento do requisito aplicável nº 19 (Apêndice

A) da norma, o qual solicita a atribuição de autoridades e responsabilidades para os processos;

e) O Artigo nº 10 do RICA 21-77 (2019), atribui as competências ao Comando do 5º ETA. Resumidamente impõe a gestão das atividades relacionadas ao preparo dos seus meios, das atividades relacionadas ao emprego dos seus meios, das atividades operacionais, administrativas e logísticas que lhe couberem de acordo com as diretrizes, planos, ordens emanadas dos órgãos superiores e dos órgãos centrais dos Sistemas do COMAER. O artigo nº 4, item VI da RICA 21-77 (2019, p. 7) define gestão como:

“[...] conjunto de processos que envolve, resumidamente, o estabelecimento de planos e projetos para o alcance dos objetivos setoriais e à consecução da missão da Organização (P – planejar), a execução desses planos, programas e projetos e o desenvolvimento dos processos (D – executar), a verificação dos resultados obtidos na execução e a comparação dos mesmos com as metas estabelecidas no planejamento (C – controlar) e a adoção de ações corretivas, visando a melhoria dos processos.” (RICA 21-77, 2019, p. 7)

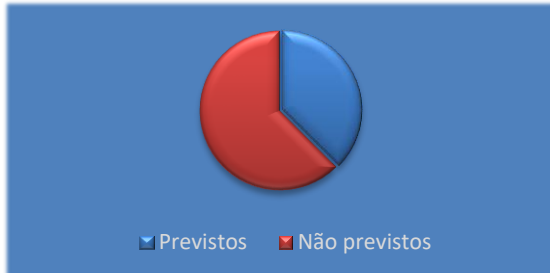
Assim, esse conjunto prescritivo prevê que os processos sejam avaliados e que sejam implementadas mudanças, caso necessário, para assegurar que os processos alcancem resultados pretendidos (as metas citadas), prevendo dessa forma o requisitos aplicáveis nº 21 e nº 22 (Apêndice A) da norma, pois os mesmos tratam justamente de avaliar e implementar mudanças necessárias bem como da melhoria dos processos;

f) A análise feita na letra “e” anterior, aliada ao Artigo nº 21 do RICA 21-77 (2019) que impõe que deverão ser emitidas normas específicas, descrevendo os processos, as atividades, as tarefas e os produtos de cada Seção e célula da estrutura do 5º ETA, revela a previsão de cumprimento dos requisitos aplicáveis nº 23 e nº 24 (Apêndice A), que versam sobre o dever de manter informação documentada para apoiar a operação de processos, bem como reter informação para ter confiança em que processos são realizados conforme o planejado. Tendo em vista que, sem essa necessidade de manter e reter informação documentada, o 5º ETA não poderia cumprir as atividades de gestão conforme analisado na letra “e”, em especial a verificação do cumprimento de metas; e

g) Para os demais requisitos previstos para o capítulo 4 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 não foram encontrados itens nos documentos internos ostensivos do 5º ETA que prevessem seus cumprimentos.

Assim sendo, conforme referencial teórico, pode-se afirmar que o item 4 da norma encontra-se previsto de forma parcial pela documentação analisada, por meio de 9 requisitos previstos de um total de 24 passíveis de serem aplicados ao 5º ETA, chegando assim a um percentual de 37,5% de previsão de conformidade da norma, para o capítulo 4. A figura 1 representa o resultado obtido.

Figura 1 – Requisitos aplicáveis do capítulo 4 previstos e não previstos pelos documentos do 5º ETA.



Fonte: O autor.

Os dados analisados revelaram ainda que existem outros documentos, na forma de diretrizes, normas e ordens emanadas de órgãos superiores, os quais não foram analisados em função da delimitação prevista pelo problema de pesquisa. Tal revelação mostra uma condição peculiar do 5º ETA, ao expor uma divisão da ingerência de suas atividades entre sua Alta Direção e outros órgãos que atuam também como os clientes da Organização.

Outra revelação foi a previsão do Ciclo PDCA, pelo RICA 21-77, que, conforme referencial teórico, constitui um dos pilares na constituição de um sistema de gestão da qualidade.

2) Relativas à previsão de cumprimento dos requisitos do capítulo 5 da norma, o qual trata sobre liderança de acordo com o referencial teórico:

a) O RICA 21-77 (2019), em seus artigos 10º e 15º, deixa claro que as atividades de gestão relacionadas ao preparo e emprego dos meios, bem como as demais atividades e processos administrativos, devem estar de acordo com as Ações de Força Aérea, os planos, as diretrizes e as ordens emanadas dos órgãos superiores, de onde infere-se serem esses os requisitos dos clientes para o cumprimento da missão do 5º ETA. Além disso, os artigos mencionados determinam o planejamento, a execução, o controle e o ajuste e, dessa forma, preveem o cumprimento do requisito aplicável nº 35 (Apêndice A), que exigem a determinação, o entendimento e o atendimento aos requisitos do cliente. Em adição, o subitem 2.2.2, letra “d”, da NPA/ETA5/02 (2020), prevê o contato com os clientes antes dos voos para eventuais ajustes nos requisitos;

b) O foco no aumento da satisfação do cliente é previsto pelos Artigos 10° e 4°, item VI, do RICA 21-77 (2019), uma vez que as atividades de gestão baseadas no ciclo PDCA, visam a melhoria contínua dos processos, e, assim há previsão para o cumprimento do requisito aplicável nº 37 (Apêndice A) da norma;

c) Ao estabelecer diretrizes para o provimento dos cargos e funções e suas competências, o RICA 21-77 (2019), em seus artigos 15°, 16°, 17°, 18°, 19° e 20°, prevê que as responsabilidades sejam atribuídas, comunicadas e entendidas, como o determinado pelo requisito aplicável nº 45 (Apêndice A).

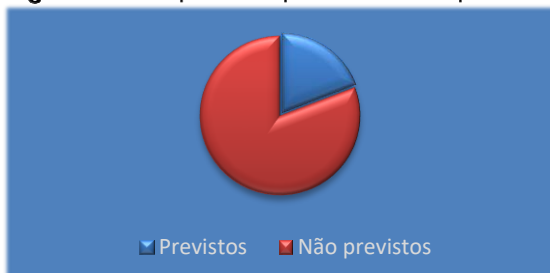
d) O Artigo 20° do RICA 21-77 (2019), que estabelece as diretrizes dos cargos e funções, aliado às NPA, que determinam as entradas e saídas dos processos em seus fluxogramas, prevê que a alta direção atribua responsabilidade e autoridade para assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas, conforme o exigido pelo requisito aplicável nº 47 (Apêndice A);

e) Ao determinar as competências dos setores, por meio dos Artigos 10° ao 14°, o RICA 21-77 (2019) também expõe a necessidade de manter o foco no cliente, por meio de seus requisitos representados em diretrizes, normas e ordens, buscando a melhoria contínua explícita no Art. 4, item VI, da RICA 21-77 (2019). Assim, existe a previsão de cumprimento do requisito aplicável nº 49 (Apêndice A) da norma; e

f) Para os demais requisitos previstos para o capítulo 5 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 não foram encontrados itens nos documentos internos ostensivos do 5° ETA que prevejam seus cumprimentos.

Assim, conforme referencial teórico, pode-se afirmar que o item 5 da norma encontra-se previsto de forma parcial pela documentação analisada, por meio de 5 requisitos previstos de um total de 26 passíveis de serem aplicados ao 5° ETA, chegando assim a um percentual de 19,2% de previsão de conformidade da norma, para o capítulo 5. A figura 2 representa o resultado obtido.

Figura 2 – Requisitos aplicáveis do capítulo 5 previstos e não previstos pelos documentos do 5° ETA.



Fonte: O autor.

Parte do baixo percentual encontrado encontra justificativa na ausência de um sistema de gestão da qualidade previsto na estrutura regimental do 5º ETA, tornando impossível que 10 requisitos aplicáveis ligados ao comprometimento da alta direção com o sistema de gestão da qualidade estejam previstos. Além disso, a simples ausência de uma política de qualidade, impossibilita o cumprimento de outros 7 requisitos do capítulo 5. Como pontos positivos, infere-se a previsibilidade do foco nos clientes da Organização e da atribuição de autoridades e responsabilidades pelos processos.

3) Relativas à previsão de cumprimento dos requisitos do capítulo 6 da norma, que trata do planejamento do SGQ de acordo com o referencial teórico:

a) Não foram encontradas, nos documentos que responderam à primeira questão norteadora, elementos que prevejam o cumprimento dos requisitos previstos no capítulo 6 da norma. Embora o título do capítulo seja “Planejamento”, o mesmo versa basicamente sobre gestão de riscos, determinação de objetivos da qualidade e planejamento de mudanças. A gestão de risco prevista pelo Programa de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (PPAA) não pode ser considerado para efeito de cumprimento dos requisitos da norma, pois visa a prevenção de acidentes, e não engloba todos os processos previstos nas demais documentações. Assim, nenhum dos 27 requisitos aplicáveis da norma para o capítulo 6 encontram previsão nos documentos internos, configurando um percentual de 0%.

4) Relativas à previsão de cumprimento dos requisitos do capítulo 7 da norma, que trata da infraestrutura material e documentação, entre outras, de acordo com o referencial teórico:

a) O RICA 21-77 (2019) em seu artigo 14º confere à Seção de Apoio Administrativo a competência para a gestão de todas as atividades de apoio administrativo, incluindo as atividades afetas à infraestrutura, descritas no subitem 2.2.3 da NPA/ETA5/01 (2020, p. 2), letra “b”: “fiscalizar e providenciar a manutenção das instalações do Esquadrão para a permanência de boas condições de conservação e higiene”. Assim, os requisitos aplicáveis nº 82 e nº 83 (Apêndice A), ao tratarem de infraestrutura e ambiente, respectivamente, encontram previsão nos documentos do 5º ETA;

b) O RICA 21-77 (2019), no Art. 1º, determina que o preparo e o emprego dos meios do 5º ETA devem cumprir as Ações de Força Aérea bem como as atividades atribuídas conforme diretrizes, planos e ordens superiores. O Art. 21º impõe a emissão

de normas específicas, descrevendo os processos, as atividades, as tarefas e os produtos de cada Seção e Célula do 5° ETA. Tal imposição se concretiza nas NPA analisadas e, desse modo, há previsão para o cumprimento do requisito aplicável nº 88 (Apêndice A), que diz que a organização deve determinar o conhecimento necessário para seus processos;

c) A previsão das normas específicas, comentadas no item anterior e materializadas pelas NPA, denotam a previsão do cumprimento do requisito aplicável nº 89 (Apêndice A), que diz que o conhecimento necessário deve ser mantido e estar disponível;

d) O RICA 21-77 (2019), em seus artigos 10°, 11°, 12°, 13°, 14°, 15°, 16°, 17°, 18° e 19°, estabelece as competências de todos os chefes do 5° ETA e de suas seções. O Artigo 20° estabelece a experiência profissional necessária para assunção das funções. Em complemento, a NPA/ETA5/02 (2020), subitem 2.2.4, letra “a” e “j”, determina que os planos de emprego e preparo devem seguir a ICA 55-87. Assim o requisito aplicável nº 91 (Apêndice A), que pede que as competências sejam determinadas pela organização, e o requisito aplicável nº 92 (Apêndice A), que pede que a organização assegure tais competências com base em educação, treinamento ou experiência, encontram previsão na documentação. Cabe ressaltar que a ICA 55-87 (2019) define o Programa de Atividades Operacionais do COMPREP e, conseqüentemente, possui ingerência sobre as atividades de preparo e emprego do 5°ETA. Entretanto não foi analisada em função da delimitação constante no problema de pesquisa;

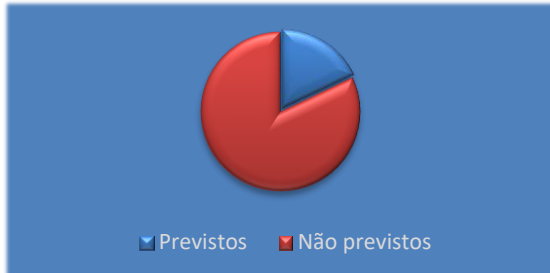
e) A NPA/ETA5/02 (2020), subitem 2.2.4, letra “j”, prevê a aplicação do plano de instrução e emprego e, na letra “c”, prevê a elaboração e confecção de avaliações relativas às instruções aéreas e terrestres. Assim, existe a previsão documental para o cumprimento do requisito aplicável nº 93 (Apêndice A), que exige que a organização, onde aplicável, tome ações para adquirir as competências bem como avalie tais ações;

f) Para os demais requisitos previstos para o capítulo 7 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 não foram encontrados itens nos documentos internos ostensivos do 5° ETA que prevejam seus cumprimentos.

Assim, conforme referencial teórico, pode-se afirmar que o capítulo 7 da norma encontra-se previsto de forma parcial pela documentação analisada, por meio de 7 requisitos previstos de um total de 39 passíveis de serem aplicados ao 5° ETA,

chegando assim a um percentual de 17,94% de previsão de conformidade da norma, para o capítulo 7. A figura 3 representa o resultado obtido.

Figura 3 – Requisitos aplicáveis do capítulo 7 previstos e não previstos pelos documentos do 5° ETA.



Fonte: O autor.

Parte do baixo percentual pode ser explicado pela ausência de descrição de procedimentos de controle de informação documentada, embora o 5° ETA possua setor responsável pelo controle documental. Por outro lado, os requisitos relativos a competências e conhecimento organizacional apresentaram uma previsibilidade superior, ambos com uma previsibilidade nas normas de 75% dos requisitos aplicáveis.

5) Relativas à previsão de cumprimento dos requisitos do capítulo 8 da norma, que trata das exigências diretamente ligadas aos produtos e serviços de acordo com o referencial teórico:

a) O Art. 1° da RICA 21-77 (2019) determina os requisitos externos para o preparo e o emprego do 5° ETA ao impor a observância de diretrizes, normas e ordens dos órgãos superiores. As NPA determinam uma série de requisitos internos para os processos mapeados em seus anexos. Dessa forma, há previsão para o cumprimento do requisito aplicável n° 117 (Apêndice A), que solicita que a organização determine os requisitos para produtos e serviços;

b) Por meio das NPA, ao tratarem das atividades das Seções, são definidos os critérios para os processos mapeados nos anexos. Portanto, há a previsão para o cumprimento do requisito aplicável n° 118 (Apêndice A), que impõe a determinação de critérios para os processos;

c) O requisito aplicável n° 121 (Apêndice A), que versa sobre a implementação de controles conforme critérios, encontra previsão de cumprimento pelo Artigo 10° do RICA 21-77 (2019), que traz as atividades de gestão do comando do 5° ETA. O Art. 10° é complementado pelo Art. 4°, o qual inclui, nas atividades de gestão, o controle das atividades estabelecidas no planejamento;

d) O requisito aplicável n° 123 (Apêndice A) exige que a organização demonstre a conformidade dos serviços com os requisitos. Esse requisito encontra previsão na

NPA/ETA5/02 (2020), pelo subitem 2.2.3 letra “h”, que prevê que os resultados dos serviços sejam preenchidos em relatórios aos órgãos superiores, bem como pelo subitem 2.2.4, letra “c”, que prevê a elaboração e confecção de avaliações relativas às instruções aéreas e terrestres;

e) O requisito aplicável nº 126 (Apêndice A) exige que a comunicação com o cliente contemple informações sobre produtos ou serviços. Tal comunicação é exigida de modo cumprir o artigo 1º do RICA 21-77 (2019), que exige o preparo e emprego conforme diretrizes, planos e ordens dos órgãos superiores (clientes). Além disso, a NPA/ETA5/02 (2020), subitem 2.2.2, letra “d” exige a comunicação com o cliente antes de cada voo com o fito de esclarecer as questões operacionais. Por fim, a NPA/ETA5/02 (2020), subitem 2.2.3, letras “f” e “h”, impõe a necessidade de envio de relatórios aos clientes a respeito das missões realizadas;

f) O RICA 21-77 (2019), em seus artigos 1º e 10º, define a necessidade do cumprimento de diretrizes, planos e ordens emanadas de órgãos superiores para a gestão de todos os processos do 5º ETA, sendo, portando, os requisitos externos determinados. Dessa forma, há a previsão para o cumprimento do requisito aplicável nº 131 (Apêndice A), que exige que os requisitos estatutários e regulamentares sejam definidos;

g) O requisito aplicável nº 132 (Apêndice A) impõe que sejam definidos os requisitos considerados necessários pela própria organização. Sendo assim, há a previsão desse requisito no momento que o RICA 21-77 (2019), em seu artigo 21º, impõe a emissão de normas específicas que devem descrever os processos, as atividades, e os produtos de cada Seção e Célula da estrutura do 5º ETA, ou seja, os requisitos internos da organização;

h) O requisito aplicável nº 145 (Apêndice A) exige que a organização assegure que processos, produtos ou serviços providos externamente estejam de acordo com requisitos. O requisito nº 146 (Apêndice A) impõe que sejam estipulados controles para esses processos, produtos ou serviços. O requisito nº 152 acrescenta a necessidade de controle das saídas resultantes. O requisito nº 155 determina a necessidade de determinação de uma atividade de verificação de cumprimento dos requisitos pelo provedor externo. Prevendo esses requisitos, a NPA/ETA5/01 (2020), subitem 2.2.3, letras “d”, “e” e “h”, exige que sejam controlados, junto ao Grupamento de Apoio de Canoas (GAP-CO), os pedidos de Empenho, que contém os requisitos para produtos e serviços providos externamente, bem como exige que as Comissões de Fiscalização

e Recebimento fiscalizem o acordado no Empenho e o apresentado pela empresa executora;

i) O requisito aplicável nº 156 (Apêndice A) determina que a organização assegure a suficiência de requisitos antes de sua comunicação ao provedor externo. A NPA/ETA5/01 (2020), subitem 2.2.3, letra “d”, prevê essa ação ao determinar que a célula de Gestão Patrimonial confeccione e controle, junto ao GAP-CO, os pedidos de empenho;

j) A NPA/ETA5/01 (2020), subitem 2.2.3, letra “d”, descrita no item anterior, prevê o cumprimento do requisito aplicável nº 157, uma vez que o mesmo determina que a organização comunique os requisitos para o provedor, o que é feito por meio dos Empenhos já mencionados;

l) A NPA/ETA5/01 (2020), subitem 2.2.3, letra “e”, determina que as comissões de Fiscalização e Recebimento comparem os empenhos com as entregas das empresas executoras, dessa forma prevê o cumprimento do requisito aplicável nº 162 (Apêndice A), o qual prevê que interações como essa com o provedor externo sejam determinadas;

m) O requisito aplicável nº 165 (Apêndice A), prevê a provisão de serviços sob condições controladas, tal requisito é previsto pela NPA/ETA5/02 (2020), subitem 2.2.3 e 2.2.4 que, ao definir as competências da Célula de Controle de Instrução e Atividades Operacionais e da Célula de Acompanhamento e Desempenho Operacional, estabelecem controles durante as atividades de emprego e preparo do 5º ETA;

n) As características dos serviços, bem como os resultados a serem alcançados (requisitos aplicáveis nº 166 e nº 167, respectivamente) encontram previsão no RICA 21-77 (2019), em seu artigo 1º, ao definir a observância dos planos, ordens e diretrizes de órgãos superiores para o cumprimento das atividades de preparo e emprego. Em complemento, as NPA definem uma série de requisitos internos para a execução de suas atividades;

o) A NPA/ETA5/02, subitem 2.2.2, letra “c”, impõe que a Célula de Programação de Instrução e Atividades Operacionais acompanhe e monitore a execução das missões aéreas do Esquadrão. Além disso, as letras “a”, “b”, “c”, “d” e “m”, do subitem 2.2.4, estabelecem atividades de controle baseadas na análise das fichas de voo. Assim, esse conjunto prevê as atividades de monitoramento e análise em estágios apropriados, conforme o requisito aplicável nº 169 (Apêndice A);

p) O requisito aplicável n° 170 (Apêndice A), que impõe a utilização de infraestrutura e ambientes adequados, tem seu cumprimento previsto pela NPA/ETA5/01 (2020), subitem 2.2.3, letra “b”, a qual determina o cuidado com as instalações;

q) O RICA 21-77 (2019), em seus artigos 10°, 11°, 12°, 13°, 14°, 15°, 16°, 17°, 18° e 19°, estabelece as competências de todos os chefes do 5° ETA e de suas seções. O Artigo 20° estabelece a experiência profissional necessária para assunção das funções. Em complemento, a NPA/ETA5/02 (2020), subitem 2.2.4, letra “a” e “j”, determina que os planos de emprego e preparo devem seguir a ICA 55-87. Assim o requisito aplicável n° 171 (Apêndice A), que pede que pessoas competentes sejam designadas, encontra previsão documental;

r) O requisito aplicável n° 172 (Apêndice A), que pede a validação e revalidação periódica das capacidades de alcançar os objetivos, encontra previsão na NPA/ETA5/02, subitem 2.2.4, letra “c”, a qual impõe a elaboração e confecção de avaliações relativas às instruções aéreas e terrestres;

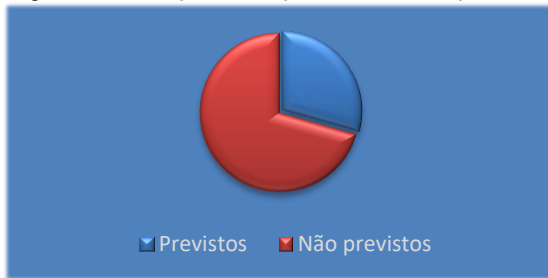
t) O requisito aplicável n° 173, que determina a implementação de ações para evitar o erro humano, encontra previsão nas atividades de gestão da segurança de voo, previstas pelo art. 11° do RICA 21-77 (2019), complementadas pelo PPAA – 5° ETA que define ações como vistorias de segurança de voo, relatórios de prevenção, entre outras;

u) Os requisitos aplicáveis n° 175 e n° 176 (Apêndice A), determinam que a organização estabeleça meios para identificar saídas e identifique a situação das saídas em relação aos requisitos, respectivamente. Tais requisitos possuem previsão, pois a NPA/ETA5/02, subitem 2.2.1 letra “b”, subitem 2.2.3, letras “c”, “f”, “h” e subitem 2.2.4, letras “d”, “l” “m”, trazem a previsão de relatórios e fichas de avaliação de voo com essa finalidade; e

v) Para os demais requisitos previstos para o capítulo 8 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, não foram encontrados itens nos documentos internos ostensivos do 5° ETA que prevejam seus cumprimentos.

Assim, conforme referencial teórico, pode-se afirmar que o item 8 da norma encontra-se previsto de forma parcial pela documentação analisada, por meio de 25 requisitos previstos de um total de 85 requisitos passíveis de serem aplicados ao 5° ETA, chegando assim a um percentual de 29,4% de previsão de conformidade da norma, para o capítulo 8. A figura 4 representa o resultado obtido.

Figura 4 – Requisitos aplicáveis do capítulo 8 previstos e não previstos pelos documentos do 5° ETA.



Fonte: O autor.

Parte da ausência de previsibilidade de requisitos deve-se ao fato dos documentos não estabelecerem procedimentos de análise crítica, atividades pós-entrega, controle de mudanças, liberação de serviços e controle de saídas não conformes. Por outro lado, o controle de produção e de provisão de serviços possui 8 requisitos previstos em um total de 10 aplicáveis ao 5° ETA.

6) Relativas à previsão de cumprimento dos requisitos do capítulo 9 da norma, que trata da avaliação de produtos, serviços e do próprio SGQ de acordo com o referencial teórico:

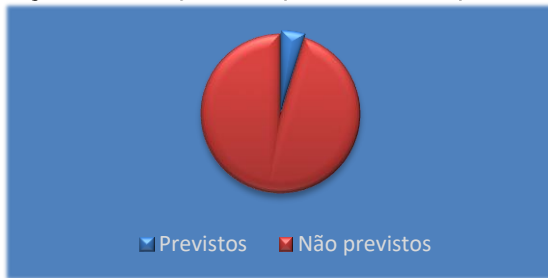
a) O requisito aplicável n° 202 determina que a organização determine o que precisa ser monitorado, essa previsão se encontra na NPA/ETA5/02, subitem 2.2.4 letras “c”, que define que o 5° ETA deve elaborar e confeccionar avaliações relativas às instruções aéreas e terrestres;

b) A NPA/ETA5/02, subitem 2.2.4, letra “d” prevê a análise das fichas de voo, ação que cumpre o requisito aplicável n° 210, o qual solicita que se analise e avalie dados provenientes de monitoramento ou medição;

c) Para os demais requisitos previstos para o capítulo 9 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, não foram encontrados itens nos documentos internos ostensivos do 5° ETA que prevejam seus cumprimentos.

Assim, conforme referencial teórico, pode-se afirmar que o item 9 da norma encontra-se previsto de forma parcial pela documentação analisada, por meio de 2 requisitos previstos de um total de 41 passíveis de serem aplicados ao 5° ETA, chegando, assim, a um percentual de 4,8% de previsão de conformidade da norma, para o capítulo 9. A figura 5 representa o resultado obtido.

Figura 5 – Requisitos aplicáveis do capítulo 9 previstos e não previstos pelos documentos do 5° ETA.



Fonte: O autor.

Tal percentual deveu-se em parte à ausência de previsão documental para auditorias internas e análises críticas.

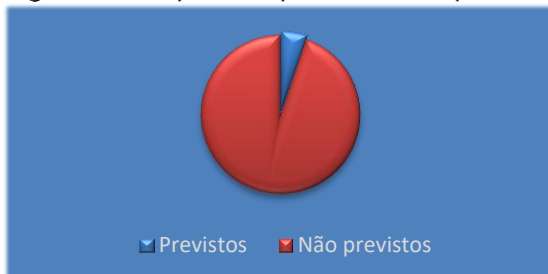
Relativas à previsão de cumprimento dos requisitos do capítulo 10 da norma, o qual versa sobre melhoria de acordo com o referencial teórico:

a) O artigo 4°, item VI, do RICA 21-77 (2019), conforme já descrito anteriormente, prevê a melhoria contínua dos processos, por meio da aplicação do ciclo PDCA nas atividades de gestão. Assim, o requisito aplicável n° 260, que versa sobre a necessidade de melhorar continuamente a adequação, a suficiência e a eficácia do sistema de gestão da qualidade encontrou previsão documental;

b) Para os demais requisitos previstos para o capítulo 10 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, não foram encontrados itens nos documentos internos ostensivos do 5° ETA que prevejam seus cumprimentos.

Assim, conforme referencial teórico, pode-se afirmar que o item 10 da norma encontra-se previsto de forma parcial pela documentação analisada, por meio de 1 requisito previsto de um total de 19 requisitos passíveis de serem aplicados ao 5° ETA, chegando, assim, a um percentual de 5,2 % de previsão de conformidade da norma, para o capítulo 10. A figura 6 representa resultado obtido.

Figura 6 – Requisitos aplicáveis do capítulo 10 previstos e não previstos pelos documentos do 5° ETA.



Fonte: O autor.

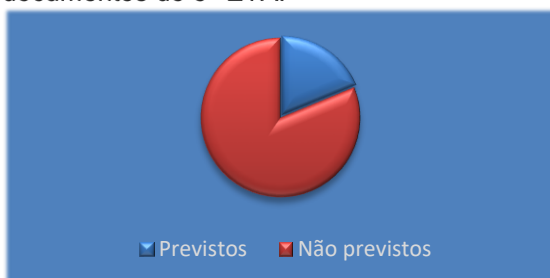
Tal percentual deveu-se em parte à ausência de previsibilidade na documentação para os procedimentos relativos a não-conformidades e ações corretivas, que representam um total de 13 dos 19 itens aplicáveis.

Dessa forma, atingiu-se o objetivo específico número 3, identificando-se, entre os requisitos aplicáveis da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, quais são previstos pelos documentos internos ostensivos que regulam a estrutura de funcionamento do 5º ETA, apresentando-se também as justificativas para tal.

Assim, ao atingir-se os objetivos específicos, foi possível quantificar 261 requisitos aplicáveis à realidade do 5ºETA, número encontrado ao final do Apêndice A. Desses 261 itens, 49 apresentaram previsibilidade documental. Portanto, o 5º ETA, por meio de seus documentos internos ostensivos, apresenta a previsibilidade de cumprimento de 18,77 % dos requisitos aplicáveis da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, resultado que responde ao problema de pesquisa, ao determinar em que medida os requisitos de um Sistema de Gestão da Qualidade, baseado na norma ABNT NBR ISO 9001:2015, estão previstos pelos documentos internos ostensivos que regulam a estrutura de funcionamento do 5º ETA.

A análise desse resultado expõe que apenas tais documentos não atingem a previsão de 100% dos requisitos demandados para um sistema de gestão da qualidade baseado na referida norma e atinge o objetivo geral da pesquisa. A figura 7 representa o resultado. À luz do referencial teórico, qualidade pode ser simplificada como o sendo cumprimento dos requisitos do cliente. Por sua vez, a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 traz os requisitos para sistemas de gestão da qualidade que, em última instância, garantirão que os requisitos do cliente sejam cumpridos. Dessa forma, pode-se inferir que a estrutura documental interna ostensiva do 5º ETA não prevê o cumprimento de todos os requisitos da norma, não sendo possível garantir, nessa delimitação, que os requisitos de seus clientes sejam cumpridos para os serviços do Esquadrão de preparo e emprego, conforme o exposto no referencial teórico.

Figura 7 – Requisitos aplicáveis da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 previstos e não previstos pelos documentos do 5º ETA.



Fonte: O autor.

Respondido o problema de pesquisa e atingido o objetivo geral, a pesquisa ainda possibilitou uma análise pormenorizada, representada pela resposta ao

problema de pesquisa dividida pelos capítulos da norma, mostrando detalhes do caminho que o 5º ETA necessita percorrer para garantir o provimento com qualidade, no contexto da presente pesquisa, de seus serviços de preparo e emprego.

Nesse sentido, quanto ao autoconhecimento organizacional e quanto ao conhecimento exterior, representados pelos requisitos do capítulo 4 e comentados no referencial teórico, há carência de previsão documental principalmente quanto ao escopo do SGQ. Tal carência pode impedir que sejam delimitadas as áreas de aplicação do sistema de gestão da qualidade e conseqüentemente regulada sua esfera de atuação. Esse fato também é contrário ao ponto 9 de Deming, citado no referencial teórico, uma vez que dificulta a integração das diferentes áreas na ausência de um SGQ como elo de junção entre os mesmos.

Quanto ao capítulo 5, embora haja previsão documental do foco no cliente e da atribuição de autoridades e responsabilidades, a ausência de um SGQ pode impedir que a liderança possa demonstrar seu comprometimento com o sistema. Dessa forma, a Alta Direção do 5º ETA deixa de determinar uma política da qualidade que mostre os rumos da organização para seus membros e demais partes interessadas. Essa condição é contrária ao ponto 7 de Deming, uma vez que a liderança deixa de ajudar as pessoas em seu trabalho ao não apontar os citados rumos da organização.

Não foi encontrada previsão documental para análises de riscos e determinação dos objetivos da qualidade, conforme prevê o capítulo 6. Isso revela que o 5º ETA não possuiu meios de identificar os perigos afetos aos seus processos, quantificar ou mitigar suas conseqüências, algo que pode comprometer sua capacidade em prestar os serviços. A ausência de objetivos da qualidade, por sua vez, pode impedir o acompanhamento do progresso do SGQ, inviabilizando o estabelecimento de indicadores e metas e, em última instância, prejudicando a melhoria contínua dos serviços prestados. Esses fatos também são contrários ao ponto 8 de Deming, pois sem uma gestão de risco que possa antecipar-se aos problemas, as incertezas não são diminuídas, fazendo com que a presença do medo seja constante na organização.

Quanto à estrutura material e documental, conforme capítulo 7 da norma, foi evidenciado que o 5ºETA não possui uma previsão de procedimentos de controle de informação documentada. A falta de controle de informação documentada pode gerar solução de continuidade de atividades e processos, uma vez que não se pode

garantir que informação correta esteja disponível para quem for necessário, na operação dos processos da organização. Tal fato prejudica a execução do ciclo PDCA, citado no referencial teórico, pois uma eventual falta de informação documentada apropriada impede qualquer uma das quatro ações: planejar, executar, verificar e agir.

As deficiências de previsão do capítulo 8 quanto à ausência de análise crítica, atividades pós-entrega, controle de mudanças, liberação de serviços e controle de saídas não conformes podem ser prejudiciais pois permitem a entrega de serviços ao cliente sem verificação e que não atendam aos requisitos. Essa condição é contrária ao ponto 5 de Deming, ao dificultar o aperfeiçoamento constante dos serviços prestados.

A ausência de previsão auditorias internas e análises críticas, previstas pelo capítulo 9, podem trazer como efeito negativo a impossibilidade de verificar-se o correto andamento dos processos. Contraria-se o ponto 3 de Deming, pois não internaliza-se a qualidade do serviço.

Por fim, há ausência de previsão documental de procedimentos de correções e ações corretivas, conforme capítulo 10. Tal fato pode impedir que um serviço não conforme deixe de ocorrer no futuro. Dessa forma, deixa-se de cumprir o ponto 1 de Deming, ao não se criar uma constância de propósito de aperfeiçoamento do serviço.

5 CONCLUSÃO

A introdução do presente trabalho descreveu o contexto no qual a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 está inserida como marco para a certificação de sistemas de gestão da qualidade. Fato que instigou o objetivo da pesquisa de analisar em que medida os requisitos aplicáveis de um Sistema de Gestão da Qualidade, baseado nos capítulos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, estão previstos pelos documentos internos ostensivos que regulam a estrutura de funcionamento do 5º ETA.

O referencial teórico apresentado expôs o conceito de qualidade atualizado e incorporando sua evolução histórica. Tal conceito foi relacionado ao apresentado pela Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, mostrando-se o alinhamento entre ambos no que tange a definição de qualidade como o cumprimento aos requisitos. Uma vez que a Norma visa um sistema de gestão da qualidade que garanta o cumprimento dos requisitos, o referencial teórico apresentou os principais temas tratados em seus

capítulos, com o fito de subsidiar as análises posteriores, no momento da comparação com os documentos internos do 5º ETA.

A metodologia do trabalho procurou atender à três objetivos específicos, reunindo-se as condições para a resposta ao problema de pesquisa.

Ao atingir-se o objetivo específico número um, foram identificados os documentos internos ostensivos do 5º ETA. Assim, o Regimento Interno, as NPA e o PPAA foram analisados, de modo a subsidiar o atingimento dos demais objetivos específicos.

A realidade do 5º ETA, exposta em tais documentos permitiu identificar os requisitos não aplicáveis da Norma, essencialmente àqueles que discorriam sobre equipamentos de medição, terceirização e projeto e desenvolvimento de serviços. Tais requisitos foram excluídos para o atingimento do objetivo específico número três, onde os requisitos aplicáveis da norma foram confrontados com as previsões documentais.

O resultado dessa confrontação foi analisado individualmente em relação aos capítulos da norma e propiciou algumas constatações, destacando-se as principais: existem outros documentos externos que possuem ingerência sobre os serviços do 5º ETA, mas que não foram analisados em função da delimitação da pesquisa; o ciclo PDCA é previsto pelo Regimento Interno do 5º ETA; não há a previsão de um sistema de gestão da qualidade e, dessa forma, não há previsão de comprometimento da Alta Direção nem o estabelecimento de objetivos da qualidade; há previsão do foco no cliente bem como atribuição de autoridades e responsabilidades; não há a previsão de gestão de risco de forma a abarcar todos os aspectos da organização; ausência de previsibilidade de procedimentos de controle documental; não há previsão de procedimentos de análise crítica, atividades pós-entrega, controle de mudanças, procedimentos de liberação de serviços e controle de saídas não conformes; não há previsão de auditorias internas e; não há previsão de procedimentos em caso de não-conformidades e ações corretivas.

Essas constatações revelaram que o 5º ETA, por meio exclusivamente de seus documentos internos, não possui a previsão de cumprimento completa dos requisitos da Norma. Entretanto, com o fito de uma análise mais acurada para o atingimento do objetivo geral já exposto, os itens aplicáveis da norma foram quantificados, restando a contagem de 261 requisitos. Foram identificados 49 desses requisitos com o cumprimento previstos pelos documentos do 5º ETA, perfazendo uma quantificação de 18,77% de itens previstos e respondendo ao problema de pesquisa. A análise final

do resultado indica que, para o conceito de qualidade, exposto pelo referencial teórico, utilizando-se a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 como marco referencial, dentro da delimitação documental, o 5º ETA não possui a previsibilidade de um sistema de gestão da qualidade, baseado na Norma, que possa garantir o cumprimento dos requisitos de seus clientes. A análise pormenorizada ainda apontou uma série de possíveis consequências em virtude da falta de previsibilidade de cumprimento dos requisitos da norma.

Esse resultado é de grande valia para a Força Aérea, pois permite que se possa analisar os demais elementos da estrutura do Poder Aéreo, de modo a identificar se os requisitos faltantes encontram-se previstos ou não nos órgãos superiores ao 5ºETA, e, eventualmente, possibilitar que uma marco referencial aceito mundialmente, como a Norma ISO 9001:2015, possa assegurar a qualidade dos produtos e serviços.

Nesse sentido, de acordo com os resultados obtidos e com a delimitação do trabalho, vislumbra-se que a presente pesquisa possa encontrar uma continuação por meio da análise da estrutura documental dos demais órgão constitutivos do Comando da Aeronáutica, os quais eventualmente possam atender aos requisitos da Norma.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT ISO 9001:2015: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

BANKS, Isabela dos Santos; SAMED, Marcia Marcondes Altimari. **Análise dos Requisitos da Norma ABNT ISO 9001:2015 em Relação à Norma ABNT ISO 9001:2008**. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 37, 2017, Joinville, SC. Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Joinville: ABEPRO, 2017, p. 1-17. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_239_386_34446.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2021.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. **NPA/ETA5/01**. Atividades da Seção de Apoio Administrativo do 5º ETA. Canoas, RS, 2020.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. **NPA/ETA5/02**. Atividades da Seção de Operação do 5º ETA. Canoas, RS, 2020.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. **NPA/ETA5/03**. Atividades da Seção Aeromédica do 5º ETA. Canoas, RS, 2020.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. **NPA/ETA5/04**. Atividades da Seção de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos do 5º ETA. Canoas, RS, 2020.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. **NPA/ETA5/05**. Atividades de Escala de Voo do 5º ETA. Canoas, RS, 2020.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. **Portaria nº 193/COMPREP, de 12 de junho de 2019**. Aprova a reedição do Regimento Interno do Quinto Esquadrão De Transporte Aéreo (RICA 21-77) – Brasília, DF, 2019.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. **Portaria nº 1.225/GC3, de 10 de novembro de 2020**. Aprova a reedição da Doutrina Básica da Força Aérea Brasileira (DCA 1-1) – volume 2. Brasília, DF, 2020.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro, Cleber Cristiano; GEROLAMO, Mateur Cecílio. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2015**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2019. Não paginado.

DEMING, W. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

JUNIOR, Isnard Marshall et al. **Gestão da qualidade e processos**. 1. Ed. São Paulo: FGV, 2012.

JURAN, J. M. Juran's quality control handbook. 4. Ed. Nova York: McGraw-Hill, 1988. In JUNIOR, Isnard Marshall et al. **Gestão da qualidade e processos**. 1. Ed. São Paulo: FGV, 2012.

**APENDICE A - QUADRO COMPARATIVO REQUISITOS APLICÁVEIS X
DOCUMENTOS INTERNOS DO 5º ETA**

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	4. – CONTEXTO E ORGANIZAÇÃO	
	4.1 – ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO	
01	a) A organização determina questões externas e internas que sejam pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico e que afetem sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos de seu sistema de gestão da qualidade?	RICA 21-77/Art. 1º, 4º (VI), 6º, 10º, 11º, 12º, 13º e 14º
02	b) A organização monitora e analisa criticamente informações sobre estas questões externas e internas?	
	4.2 - ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS	
	Devido ao seu efeito ou potencial efeito sobre a capacidade da organização para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, a organização determina:	
03	a) as partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade?	RICA 21-77/Art. 15º (I, II e III)
04	b) os requisitos dessas partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade?	RICA 21-77/Art. 15º (I, II e III)
05	A organização monitora e analisa criticamente informações sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes?	
	4.3 – DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
06	A organização determina os limites e aplicabilidade do sistema de gestão da qualidade para estabelecer o seu escopo?	
	Ao determinar esse escopo, a organização considera:	
07	a) as questões externas e internas referidas em 4.1?	
08	b) os requisitos das partes interessadas pertinentes referidos em 4.2?	
09	c) os produtos e serviços da organização?	
10	A organização aplica todos os requisitos desta Norma, se eles forem aplicáveis no escopo determinado do seu sistema de gestão da qualidade?	
11	O escopo do sistema de gestão da qualidade da organização está disponível e é mantido como informação documentada?	
12	O escopo declara os tipos de produtos e serviços cobertos e provê justificativa para qualquer requisito desta norma que a organização determina que não seja aplicável ao escopo de	

² Adaptados da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	seu sistema de gestão da qualidade?	
	4.4 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS	
13	A organização estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente um sistema de gestão da qualidade, incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos desta Norma?	
14	A organização determina os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação na organização?	RICA 21-77/ Art. 4º (VII) NPA/ETA5/01 / Anexos A, B e C NPA/ETA5/02 / Anexos A, B, C, D e E NPA/ETA5/03 / Anexos A, B e C NPA/ETA5/04 / Anexos A, B, C, D, E, F e H. NPA/ETA5/05 / Anexo A
15	A organização determina as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos?	NPA/ETA5/01 / Anexos A, B e C NPA/ETA5/02 / Anexos A, B, C, D e E NPA/ETA5/03 / Anexos A, B e C NPA/ETA5/04 / Anexos A, B, C, D, E, F e H. NPA/ETA5/05 / Anexo A
16	A organização determina sequência e interação desses processos?	
17	A organização determina e aplica os critérios e métodos (incluindo monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados necessários para assegurar a operação e o controle eficaz desses processos?	
18	A organização determina os recursos necessários para esses processos e assegura a sua disponibilidade?	
19	Atribui as responsabilidades e autoridades para esses	RICA 21-77 / Art. 15º,

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	processos?	16º, 17º, 18º e 19.
20	Aborda os riscos e oportunidades conforme determinados de acordo com os requisitos de 6.1?	
21	Avalia esses processos e implementa quaisquer mudanças necessárias para assegurar que esses processos alcancem seus resultados pretendidos?	RICA 21-77 / Art. 4º (VI), 10º
22	Melhora os processos e o sistema de gestão da qualidade?	RICA 21-77 / Art. 4º (VI), 10º
	Na extensão necessária, a organização:	
23	Mantém informação documentada para apoiar a operação de seus processos?	RICA 21-77 / Art. 21
24	Retém informação documentada para ter confiança em que os processos são realizados conforme planejado?	RICA 21-77 / Art. 21
	5 – LIDERANÇA	
	5.1 – LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO	
	5.1.1 – GENERALIDADES	
	A Alta Direção demonstra liderança e comprometimento com relação ao sistema de gestão da qualidade:	
25	a) responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do sistema de gestão da qualidade?	
26	b) assegurando que a política da qualidade e os objetivos da qualidade são estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e que são compatíveis com o contexto e a direção estratégica da organização?	
27	c) assegurando a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização?	
28	d) promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco?	
29	e) assegurando que os recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade estejam disponíveis?	
30	f) comunicando a importância de uma gestão de qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade?	
31	g) assegurando que o sistema de gestão da qualidade alcance seus resultados pretendidos?	
32	h) engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuírem para a eficácia do sistema de gestão da qualidade?	
33	i) promovendo melhoria?	
34	j) apoiando outros papéis pertinentes da gestão e demonstra como sua liderança se aplica as áreas sob sua responsabilidade?	
	5.1.2 – FOCO NO CLIENTE	
	A Alta Direção demonstra liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente, assegurando que:	
35	a) os requisitos do cliente e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes são determinados, entendidos e atendidos consistentemente?	RICA 21-77 Art . 10º e 15º NPA/ETA5/02 Item

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
		2.2.2, letra “d”.
36	b) os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente são determinados e abordados?	
37	c) o foco no aumento da satisfação do cliente seja mantido?	RICA 21-77 Art . 4° (VI) e 10°
	5.2 – POLÍTICA	
	5.2.1 – DESENVOLVENDO A POLITICA DA QUALIDADE	
	A Alta Direção estabelece, implementa e mantém uma política da qualidade que:	
38	a) seja apropriada ao propósito e ao contexto da organização e apoia seu direcionamento estratégico?	
39	b) proveja uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade?	
40	c) inclua um comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis?	
41	d) inclua um comprometimento com a melhoria continua do sistema de gestão da qualidade?	
	5.2.2 – COMUNICANDO A POLITICA DA QUALIDADE	
	A política da qualidade:	
42	a) está disponível e é mantida como informação documentada?	
43	b) é comunicada, entendida e aplicada na organização?	
44	c) está disponível para partes interessadas pertinentes, como apropriado?	
	5.3 – PAPEIS RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS	
45	A Alta Direção assegura que as responsabilidades e autoridades para papeis pertinentes sejam atribuídas, comunicadas e entendidas na organização?	RICA 21-77 / Art. 15°, 16°, 17°, 18°, 19° e 20°
	A alta direção atribui a responsabilidade e autoridade para:	
46	a) assegurar que o sistema de gestão da qualidade está conforme com os requisitos desta norma?	
47	b) assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas?	RICA 21-77, Art. 20° NPA/ETA5/01 NPA/ETA5/02 NPA/ETA5/03 NPA/ETA5/04 NPA/ETA5/05
48	c) relatar o desempenho do sistema de gestão da qualidade e as oportunidades para melhoria (ver 10.1) em particular para a Alta Direção?	
49	d) assegurar a promoção do foco no cliente na organização?	RICA 21-77 Art. 4° (VI), 10° ao 14°
50	e) assegurar que a integridade do sistema de gestão da	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	qualidade é mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no sistema de gestão da qualidade?	
	6 – PLANEJAMENTO	
	6.1 – AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES	
	Ao planejar o sistema de gestão da qualidade, a organização considera as questões referidas em 4.1 e os requisitos referidos em 4.2, e determina os riscos e oportunidades que precisam ser abordadas para:	
51	a) assegurar que o sistema de gestão da qualidade possa alcançar seus resultados pretendidos?	
52	b) aumentar efeitos desejáveis?	
53	c) prevenir, ou reduzir efeitos indesejáveis?	
54	d) alcançar melhoria?	
	A organização planeja:	
55	a) ações para abordar riscos e oportunidades	
56	b) como integrar e implementar as ações nos processos do seu sistema de gestão da qualidade?	
57	c) como avaliar a eficácia dessas ações?	
58	Ações tomadas para abordar riscos e oportunidades são apropriadas ao impacto potencial sobre a conformidade de produtos e serviços?	
	6.2 – OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS	
59	A organização estabelece objetivos da qualidade nas funções, níveis e processos pertinentes necessários para o sistema de gestão da qualidade?	
	Os objetivos da qualidade:	
60	a) são coerentes com a política da qualidade?	
61	b) são mensuráveis?	
62	c) levam em conta requisitos aplicáveis?	
63	d) são pertinentes para a conformidade de produtos e serviços e para aumentar a satisfação do cliente?	
64	e) são monitorados?	
65	f) são comunicados?	
66	g) são atualizados como apropriado?	
67	A organização mantém informação documentada sobre os objetivos da qualidade?	
	Ao planejar como alcançar seus objetivos da qualidade, a organização determina:	
68	a) o que será feito?	
69	b) quais recursos serão requeridos?	
70	c) quem será responsável?	
71	d) quando isso será concluído?	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
72	e) como os resultados serão avaliados?	
	6.3 – Planejamento de mudanças	
73	Quando a organização determina a necessidade de mudança no sistema de gestão da qualidade, as mudanças são realizadas de uma maneira planejada e sistemática (ver 4.4)?	
	A organização considera:	
74	a) o propósito das mudanças e suas potenciais consequências?	
75	b) a integridade do sistema de gestão da qualidade?	
76	c) a disponibilidade de recursos?	
77	d) a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades?	
	7 – APOIO	
	7.1 – RECURSOS	
	7.1.1 GENERALIDADES	
78	A organização determina e provém os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade?	
	A organização considera:	
79	a) as capacidades e restrições de recursos internos existentes?	
80	b) o que precisa ser obtido de provedores externos?	
	7.1.2 – PESSOAS	
81	A organização determina e provê as pessoas necessárias para sua implementação eficaz do seu sistema de gestão da qualidade e para a operação e controle de seus processos?	
	7.1.3 - INFRAESTRUTURA	
82	A organização determina, provê e mantém a infraestrutura necessária para a operação dos seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços?	RICA 21-77 / Art 14º e 19º NPA/ETA5/01 / Item 2.2.3, letra “b”
	7.1.4 – AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS	
83	A organização determina, prove e mantém um ambiente necessário para a operação de seus processos e pra alcançar a conformidade de produtos e serviços?	RICA 21-77 / Art 14º e 19º NPA/ETA5/01 / Item 2.2.3, letra “b”
	7.1.5 – RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	
	7.1.5.1 – GENERALIDADES	
84	A organização determina e provê os recursos necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis quando monitoramento ou medição for usado para verificar a conformidade de produtos e serviços com requisitos?	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	A organização assegura que os recursos providos:	
85	a) são adequados para o tipo específico de atividades de monitoramento e medição assumidas?	
86	b) São mantidos para assegurar que esteja continuamente apropriado aos seus propósitos?	
87	A organização retém informação documentada apropriada como evidência de que os recursos de monitoramento e medição sejam apropriados para seus propósitos?	
	7.1.6 – CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	
88	A organização determina o conhecimento necessário para a operação de seus processos para alcançar a conformidade de produtos e serviços?	RICA 21-77 / Art. 10°, 13°, 21° NPA/ETA5/01 / Anexos A, B e C NPA/ETA5/02 / Anexos A, B, C, D e E NPA/ETA5/03 / Anexos A, B e C NPA/ETA5/04 / Anexos A, B, C, D, E, F e H. NPA/ETA5/05 / Anexo A
89	Esse conhecimento é mantido e está disponível na extensão necessária?	RICA 21-77 / Art. 21 NPA/ETA5/01 / Anexos A, B e C NPA/ETA5/02 / Anexos A, B, C, D e E NPA/ETA5/03 / Anexos A, B e C NPA/ETA5/04 / Anexos A, B, C, D, E, F e H. NPA/ETA5/05 / Anexo A
90	Esse conhecimento é mantido e está disponível na extensão necessária?	
	7.2 – COMPETÊNCIA	
	A organização:	
91	a) determina a competência necessária de pessoas(s) que realize(m) trabalho sob o seu controle que afete o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade?	RICA 21-77 / Art. 10°, 11°, 12°, 13°, 14°, 15°, 16°, 17°, 18° e 19° NPA/ETA5/02 / Item

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
		2.2.4, letras "a" e "j"
92	b) assegura que essas pessoas sejam competentes, com base em educação, treinamento ou experiência apropriados?	RICA 21-77 / Art. 10º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º, 16º, 17º, 18º e 19º NPA/ETA5/02 / Item 2.2.4, letras "a" e "j"
93	c) onde aplicável, toma ações para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações tomadas?	NPA/ETA5/02 / Item 2.2.4, letras "c" e "j"
94	d) retém informação documentada, apropriada como evidência de competência?	
	7.3 – CONSCIENTIZAÇÃO	
	A organização assegura que pessoas que realizem trabalho sob o controle da organização estejam conscientes:	
95	a) da política da qualidade?	
96	b) dos objetivos da qualidade pertinentes?	
97	c) da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo os benefícios de desempenho melhorado?	
98	d) das implicações de não estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade?	
	7.4 – COMUNICAÇÃO	
	A organização determina as comunicações internas e externas pertinentes para o sistema de gestão da qualidade, incluindo:	
99	a) sobre o que comunicar?	
100	b) quando comunicar?	
101	c) com quem se comunicar?	
102	d) como comunicar?	
103	e) quem comunica?	
	7.5 – INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	
	7.5.1 – GENERALIDADES	
	O sistema de gestão da qualidade da organização inclui:	
104	a) informação documentada requerida por esta norma?	
105	b) informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do sistema de gestão da qualidade?	
	7.5.2 – CRIANDO E ATUALIZANDO	
	Ao criar e atualizar informação documentada, a organização assegura apropriado (a):	
106	a) identificação e descrição (por exemplo, um título, data, autor e número de referência)?	
107	b) formato (por exemplo, um título, data, autor, ou número de referência)?	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
108	c) análise crítica e aprovação quanto à adequação e suficiência?	
	7.5.3 – CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	
	A informação documentada requerida pelo sistema de gestão da qualidade e por esta norma é controlada para assegurar que:	
109	a) ela esteja disponível e adequada para uso, onde e qual ela for necessária?	
110	b) ela esteja protegida suficientemente (para exemplo, contra perda de confidencialidade, uso impróprio ou perda de integridade)?	
	Para o controle de informação documentada, a organização aborda as seguintes atividades, como aplicável:	
111	a) distribuição, acesso, recuperação e uso?	
112	b) armazenamento e preservação, incluindo preservação de legibilidade?	
113	c) Controle de alteração (por exemplo, controle de versão)?	
114	d) Retenção e disposição?	
115	A informação documentada de origem externa determinada pela organização como necessária para o planejamento e operação do sistema de gestão da qualidade é identificada, como apropriado e controlada?	
116	A informação documentada retida como evidencia de conformidade é protegida contra alterações não intencionais?	
	8 – OPERAÇÃO	
	8.1 – PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	
	A organização planeja, implementa e controla os processos (ver 4.4) necessários para atender aos requisitos para a provisão de produtos e serviços e para implementar as ações determinadas na seção 6 ao:	
117	a) determinar os requisitos para os produtos e serviços?	RICA 21-77 / Art. 4º (VI), 10º NPA/ETA05/01 / Todos os itens NPA/ETA05/02 / Todos os itens NPA/ETA05/03 / Todos os itens NPA/ETA05/04 / Todos os itens NPA/ETA05/05 / Todos os itens
	b) estabelecer critérios para:	
118	1 - os processos?	NPA/ETA05/01 /

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
		Todos os itens NPA/ETA05/02 / Todos os itens NPA/ETA05/03 / Todos os itens NPA/ETA05/04 / Todos os itens NPA/ETA05/05 / Todos os itens
119	2 - a aceitação de produtos e serviços?	
120	c) determinar os recursos necessários para alcançar conformidade com os requisitos do produto e serviço?	
121	d) implementar controle de processos de acordo com critérios?	RICA 21-77 / Art. 4º (VI), 10º
	e) determinar e conserva informação documentada na extensão necessária para:	
122	1 - ter confiança em que os processos foram conduzidos como planejados?	
123	2 - demonstrar a conformidade de produtos e serviços com seus requisitos?	NPA/ETA5/02 /Subitem 2.2.3, letra "h", Subitem 2.2.4, letra "c"
124	A saída desse planejamento é adequada para as operações da organização?	
125	A organização controla mudanças planejadas e analisa criticamente as consequências de mudanças não intencionais, tomando ações para mitigar quaisquer efeitos adversos, como necessário?	
	8.2 – REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	
	8.2.1 – COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	
	A comunicação com o cliente:	
126	a) provê informação relativa a produtos e serviços?	RICA 21-77 / Art. 1º NPA/ETA5/02/ Item 2.2.2, letra "d"
127	b) lida com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças?	
128	c) obtém retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente?	
129	d) lida ou controla propriedade do cliente?	
130	e) estabelece requisitos específicos para ações de contingência, quando pertinentes?	
	8.2.2 – DETERMINAÇÃO DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTOS E SERVIÇOS	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	Ao determinar os requisitos para os produtos e serviços a serem oferecidos para clientes, a organização assegura que:	
	a) os requisitos para produtos são definidos, incluindo:	
131	1 - quaisquer requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis?	RICA 21-77 / Art. 1º, 10º
132	2 - aqueles considerados necessários pela organização?	RICA 21-77 / Art. 21º
133	a) atende aos pleitos para os produtos e serviços que oferece?	
	8.2.3 – ANÁLISE CRÍTICA DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTOS E SERVIÇOS	
134	A organização assegura que ela tenha a capacidade de atender aos requisitos para produtos e serviços a serem oferecidos a clientes?	
	A organização conduz uma análise crítica antes de se comprometer a fornecer produtos e serviços a um cliente para incluir:	
135	a) requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para atividades de entrega e pós-entrega?	
136	b) requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou pretendido, quando conhecido?	
137	c) requisitos especificados pela organização?	
138	d) requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis a produtos e serviços?	
139	e) requisitos de contrato ou pedido diferentes daqueles previamente expressos?	
140	A organização assegura que requisitos de contrato ou pedido divergentes daqueles previamente definidos sejam resolvidos?	
141	Os requisitos do cliente são confirmados pela organização antes da aceitação, quando o cliente não provém uma declaração documentada de seus requisitos?	
	A organização retém informação documentada, como aplicável, sobre:	
142	a) o resultado da análise crítica?	
143	b) quaisquer novos requisitos para os produtos e serviços?	
	8.2.4 – MUDANÇAS NOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	
144	A organização assegura que informação documentada pertinente seja emendada, e que pessoas pertinentes sejam alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para produtos e serviços forem mudados?	
	8.4 – CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE	
	8.4.1 – GENERALIDADES	
145	A organização assegura que processos, produtos e serviços providos externamente estejam conformes com requisitos?	NPA/ETA5/01 / Item 2.2.3, letras “d”, “e” e “h”
	A organização determina os controles a serem aplicados para os processos, produtos e serviços providos	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	externamente quando:	
146	a) produtos e serviços de provedores externos forem destinados a incorporação nos produtos e serviços da própria organização?	NPA/ETA5/01 / Item 2.2.3, letras “d”, “e” e “h”
147	c) um processo, ou parte de um processo, foi provido por um provedor externo com um resultado de uma decisão da organização?	
148	A organização determina e aplica critérios para avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos, baseados na sua capacidade de prover processos ou produtos e serviços de acordo com requisitos?	
149	A organização retém informação documentada dessas atividades e de quaisquer ações necessárias decorrente das avaliações?	
	8.4.2 – TIPO E EXENSÃO DE CONTROLE	
150	A organização assegura que processos, produtos e serviços providos externamente não afetem adversamente a capacidade de organização de entregar consistentemente produtos e serviços conformes para seus clientes?	
	A organização:	
151	a) assegura que processos providos externamente permaneçam sob o controle do seu sistema de gestão da qualidade?	
152	b) define tanto os controles que ela pretende aplicar a um provedor externo como aqueles que ela pretende aplicar as saídas resultantes?	NPA/ETA5/01 / Item 2.2.3, letras “d”, “e” e “h”
	c) leva em consideração:	
153	1 - o impacto potencial dos processos, produtos e serviços providos externamente sobre a capacidade da organização de atender consistentemente aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares?	
154	2 - a eficácia dos controles aplicados pelo provedor externo?	
155	d) determina a verificação, ou outra atividade, necessária para assegurar que os processos, produtos e serviços providos externamente atendam a requisitos?	NPA/ETA5/01 / Item 2.2.3, letras “d”, “e” e “h”
	8.4.3 – INFORMAÇÃO PARA PROVEDORES EXTERNOS	
156	A organização assegura a suficiência de requisitos antes de sua comunicação para o provedor externo?	NPA/ETA5/01 / Item 2.2.1, letra “d”
	A organização comunica para provedores externos seus requisitos para:	
157	a) os processos, produtos e serviços a serem providos?	NPA/ETA5/01 / Item 2.2.3, letra “d”
	b) a aprovação de:	
158	1 - produtos e serviços?	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
159	2 - métodos, processos e serviços?	
160	3 - liberação de produtos e serviços?	
161	c) competência, incluindo qualquer qualificação de pessoas requeridas?	
162	d) as interações do provedor externo com a organização?	NPA/ETA5/01 / Item 2.2.3, letra "e"
163	e) controle e monitoramento do desempenho do provedor externo a ser aplicado pela organização?	
164	f) atividades de verificação ou validação que a organização, ou seus clientes, pretendam desempenhar nas instalações do provedor externo?	
	8.5 – PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO	
	8.5.1 – CONTROLE DE PRODUÇÃO E DE PROVISÃO DE SERVIÇO	
165	A organização implementa produção e provisão de serviço sob condições controladas? Condições controladas incluem, como aplicável:	NPA/ETA5/02 / Subitem 2.2.3 e 2.2.4
	a) a disponibilidade de informação documentada que define:	
166	1- as características dos produtos produzidos, dos serviços a providos ou das atividades desempenhadas?	RICA 21-77 / Art. 1º NPA/ETA05/01 / Todos os itens NPA/ETA05/02 / Todos os itens NPA/ETA05/03 / Todos os itens NPA/ETA05/04 / Todos os itens NPA/ETA05/05 / Todos os itens
167	2 - os resultados a serem alcançados?	RICA 21-77 / Art. 1º
168	b) a disponibilidade e uso de recursos de monitoramento e medição adequados?	
169	c) a implementação de atividades de monitoramento e medição em estágios apropriados para verificar que critérios para controle de processos ou saídas e critérios de aceitação para produtos e serviços foram atendidos?	NPA/ETA5/02 / Item 2.2.2, letra "c" NPA/ETA5/02 / Item 2.2.4, letras "a", "b", "c", "d" e "m"
170	d) o uso de infraestrutura e ambientes adequados para a operação dos processos?	NPA/ETA5/01 / Item 2.2.3, letra "b"
171	e) a designação de pessoas competentes, incluindo qualquer qualificação requerida?	RICA 21-77 / Art. 10º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º,

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
		16º, 17º, 18º, 19º e 20º NPA/ETA5/02 / Item 2.2.4, letras “a” e “j”
172	f) a validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequente?	NPA/ETA5/02 / Item 2.2.4, letra “c”
173	g) a implementação de ações para prevenir erro humano?	RICA 21-77 / Art. 11º PPPA – 5º ETA
174	h) a implementação de atividades de liberação entrega e pós-entrega?	
	8.5.2 – IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE	
175	A organização usa meios adequados para identificar saídas quando isso for necessário assegurar a conformidades de produtos e serviços?	NPA/ETA5/02 /Item 2.2.1 letra “b”, Item 2.2.3, letra “c”, “f”, “h”, Item 2.2.4, letras “d”, “l” “m”
176	A organização identifica a situação das saídas com relação aos requisitos de monitoramento e medição ao longo da produção e provisão de serviço?	NPA/ETA5/02 /Item 2.2.1 letra “b”, Item 2.2.3, letra “c”, “f”, “h”, Item 2.2.4, letras “d”, “l” “m”
177	A organização controla a identificação única das saídas quando a rastreabilidade for um requisito e retém a informação documentada necessária para possibilitar a rastreabilidade?	
	8.5.3 – PROPRIEDADE PERTENCENTE A CLIENTES OU PROVEDORES EXTERNOS	
178	A organização toma cuidado com propriedade pertencente a clientes ou provedores externo enquanto estiver sobre o controle da organização ou sendo usada pela organização?	
179	A organização identifica, verifica, protege e salvaguarda propriedade de clientes ou provedores externos providos para uso ou incorporação nos produtos e serviços?	
180	Quando a propriedade de um cliente ou provedor externo é perdida, danificada ou de outra maneira constatada inadequada para uso, a organização relata isto para o cliente ou provedor externo e retém informação documentada sobre o que ocorreu?	
	8.5.4 – PRESERVAÇÃO	
181	A organização preserva as saídas durante produção e provisão de serviços na extensão necessária para assegurar conformidade com requisitos?	
	8.5.5 – ATIVIDADES PÓS-ENTREGA	
182	A organização atende aos requisitos para atividades pós-	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	entrega associadas com os produtos e serviços?	
	Na determinação da extensão das atividades pós-entrega requeridas, a organização considera:	
183	a) os requisitos estatutários e regulamentares?	
184	b) as consequências indesejáveis potenciais associadas com seus produtos e serviços?	
185	c) a natureza, uso e tempo de vida pretendido de seus produtos e serviços?	
186	d) requisitos do cliente?	
187	e) retroalimentação do cliente?	
	8.5.6 – CONTROLE DE MUDANÇAS	
188	A organização analisa criticamente e controla mudanças para produção ou provisão de serviços na extensão necessária para assegurar continuamente conformidade com requisitos?	
189	A organização retém informação documentada, que descreva os resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrente de análise crítica?	
	8.6 – LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	
190	A organização implementa arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto e de serviço foram atendidos?	
191	A organização retém informação documentada sobre a liberação de produtos e serviços?	
	A informação documentada inclui:	
192	a) evidencia de conformidade com os critérios de aceitação?	
193	b) rastreabilidade a(s) pessoa(s) que autoriza(m) a liberação?	
	8.7 – CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES	
194	A organização assegura que saídas que não estejam conformes com seus requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir o uso ou entrega não pretendido?	
195	A organização toma ações apropriadas baseadas na natureza da não conformidade e em seus efeitos sobre a conformidade de produtos e serviços? Isso também se aplica aos produtos e serviços não conformes detectados após a entrega de produto, durante ou depois da provisão de serviços.	
196	A organização lida com saídas não conformes de um ou mais dos seguintes modos:	
	a) correção?	
	b) segregação, contenção, retorno, ou suspensão de provisão de produtos e serviços?	
	c) informação ao cliente?	
	d) obtenção de autorização para aceitação sob concessão?	
197	A conformidade com os requisitos é verificada quando saídas não conformes forem corrigidas?	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	A organização retém informação documentada que:	
198	a) descreva a não conformidade;	
199	b) descreva as ações tomadas;	
200	c) descreva as concessões obtidas	
201	d) identifique autoridade que decide a ação com relação a não conformidade?	
	9 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	
	9.1 – MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	
	9.1.1 – GENERALIDADES	
	A organização determina:	
202	a) o que precisa ser monitorado e medido?	NPA/ETA5/02 / Item 2.2.4, letra “c”
203	b) os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados validos?	
204	c) quando o monitoramento e a medição são realizados?	
205	d) quando os resultados de monitoramento e medição são analisados e avaliados?	
206	A organização avalia o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade?	
207	A organização retém informação documentada apropriada como evidencia dos resultados?	
	9.1.2 – SATISFAÇÃO DO CLIENTE	
208	A organização monitora a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas?	
209	A organização determina os métodos para obter monitorar e analisar criticamente essa informação?	
	9.1.3 – ANÁLISE E AVALIAÇÃO	
210	A organização analisa e avalia dados e informação apropriados provenientes de monitoramento e medição?	NPA/ETA5/02 / Item 2.2.4, letra “d”
	Os resultados de análises são usados para avaliar:	
211	a) conformidade de produtos e serviços?	
212	b) o grau de satisfação de cliente?	
213	c) o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade?	
214	d) se o planejamento foi implementado eficazmente?	
215	e) a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades?	
216	f) o desempenho de provedores externos?	
217	g) a necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade?	
	9.2 – AUDITORIA INTERNA	
	A organização conduz auditorias internas a intervalos planejados para prover informação sobre se o sistema de	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	gestão da qualidade:	
	a) está conforme com:	
218	1 - Os requisitos da própria organização para o seu sistema de gestão da qualidade?	
219	2 - Os requisitos desta norma?	
220	b) Está implementado e mantido eficazmente?	
	A organização:	
221	a) planeja, estabelece, implementa e mantém um programa de auditoria, incluindo a frequência, métodos, responsabilidades, requisitos para planejar e para relatar o que levar em consideração a importância dos processos concernentes, mudanças que afetam a organização e os resultados de auditorias anteriores?	
222	b) define os critérios de auditoria e o escopo para cada auditoria?	
223	c) selecionar auditores e conduzir auditorias para assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria?	
224	d) executa correção e ações corretivas apropriadas sem demora indevida?	
225	e) retém informação documentada como evidencia de implementação do programa de auditoria e dos resultados de auditoria?	
	9.3 – ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO	
	9.3.1 – GENERALIDADES	
226	A Alta Direção analisa criticamente o sistema de gestão da qualidade da organização, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da organização?	
	A análise crítica pela direção é planejada e realizada levando em consideração:	
227	a) a situação de ações provenientes de análises crítica anteriores pela direção?	
228	b) mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade?	
	c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:	
229	1 - satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes?	
230	2 - extensão na qual os objetivos de qualidade foram alcançados?	
231	3 - desempenho de processos e conformidade de produtos e serviços?	
232	4 - não conformidades e ações corretivas?	
233	5 - resultados de monitoramento e medição?	
234	6 - resultados de auditoria?	
235	7 - desempenho de provedores externos?	
236	d) a suficiência de recursos?	
237	e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
	oportunidades (ver 6.1)?	
238	f) oportunidades para melhoria?	
	9.3.3 – SAÍDAS DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO	
	As saídas da análise crítica pela direção incluem decisões e ações relacionadas com:	
239	a) oportunidade para melhoria?	
240	b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade?	
241	c) necessidade de recurso?	
242	A organização retém informação documentada como evidência dos resultados de análises crítica pela direção?	
	10 – MELHORIA	
	10.1 – GENERALIDADES	
243	A organização determina e seleciona oportunidades para melhoria e implementa quaisquer ações necessárias para atender a requisitos do cliente e aumentar a satisfação do cliente?	
	Essas incluem:	
244	a) melhorar produtos e serviços para atender a requisitos assim como abordar futuras necessidades e expectativas?	
245	b) corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis?	
246	c) melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade?	
	10.2 – NÃO CONFORMIDADES E AÇÃO CORRETIVA	
	Ao ocorrer uma não conformidade, incluindo as provenientes de reclamações a organização:	
247	a) reage a não conformidade e, como aplicável:	
248	1 - toma ação para controlá-la e corrigi-la?	
249	2 - lida com as consequências?	
	b) avalia a necessidade de ação para eliminar a(s) causa(s) da não conformidade, a fim de que ela não se repita ou ocorra em outro lugar:	
250	1 - analisando criticamente e analisando não conformidade?	
251	2 - determinando as causas da não conformidade?	
252	3 - determinando se não conformidades similares existem, ou se poderiam potencialmente ocorrer?	
253	c) implementa qualquer ação necessária?	
254	d) analisa criticamente a eficácia de qualquer ação corretiva tomada?	
255	e) atualiza riscos e oportunidades determinados durante o planejamento, se necessário?	
256	f) realiza mudanças no sistema da gestão da qualidade, se necessário?	
257	Ações corretivas são apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas?	
	A organização retém informação documentada como evidência:	

Nº	REQUISITOS EM FORMA DE QUESTIONAMENTOS ²	DOCUMENTO / ITEM DE CUMPRIMENTO DO REQUISITO
258	a) da natureza das não conformidades e quaisquer ações subsequente tomadas?	
259	b) dos resultados de qualquer ação corretiva?	
	10.3 – MELHORIA CONTÍNUA	
260	A organização melhora continuamente a adequação, suficiência e eficácia o sistema de gestão da qualidade?	RICA 21-77 / Art. 4º (VI), e Art. 10º
261	A organização considera os resultados de análise e avaliação e as saídas de análise critica pela direção para determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria continua?	

Fonte: O Autor (requisitos adaptados da norma ABNT NBR ISO 9001:2015).