

#### DIAGRAMA DE PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade Versão:01 Data: 19/10/2020

# NORMAS APLICÁVEIS

- ISO 9001:2015;
- ISO 19011:2018; DCA 800-1/2020;
- MCA 800-7/2020;
- ICA 800-3/2020;
- ICA 800-5/2020; e
- PCA 351-3/2012.

#### **INDICADORES DO PROCESSO**

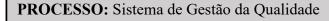
- Índice de Desempenho de Progresso (IDP); e
- Índice de Satisfação do Cliente (ISC).





#### **ENTRADAS**

- Auditorias;
- Análise Crítica;
- Documentação;
- FNC;
- RAC;
- Planejamento do SGO;
- Monitoramento da Satisfação do Cliente;
- Monitoramento dos Processos; e
- Relatório Mensal do Programa Estratégico do DECEA.



RESPONSÁVEL: ALTA DIREÇÃO

**DESCRIÇÃO:** Desenvolvido para recepção das informações do Sistema, prover os principais recursos para a manutenção do mesmo e verificar a eficácia dos processos.



#### **SAÍDAS**

- Relatório de Auditoria:
- Ata de Análise Crítica;
- Documentação revisada;
- RAC controladas e/ou fechadas;
- Capacitação;
- Recursos;
- Melhorias implementadas.



## **MATERIAIS/FERRAMENTAS**

- Computador;
- Enlace telefônico;
- Impressora;
- E-mail: e
- Sistemas.

## PESSOAS/COMPETÊNCIA

Militares e/ ou civis que possuem curso/experiências na interpretação da ISO 9001 e Auditor de Sistema de Gestão.





# INDICADOR DO PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade Versão:01 Data:19/10/2020

Título do Indicador	Índice de Desempenho de Progresso (IDP)				
Descrição do Indicador	Visão geral da execução do projeto da implementação do SGQ.				
Objetivo da Mensuração	Assegurar que as tarefas do TAP estão sendo executadas conforme planejado.				
Fonte	Objetivos da Qualidade				
Periodicidade	Mensal	Resp. Mensuração	DECEA		
Meta	0,85				
Fórmula (Métrica) %	IDP = PEFR / PEFP				
Identificação das Variáveis	PEFR: Percentual da execução física real; PEFP: Percentual da execução física planejada.				
Gerência Recebedora do Resultado	DECEA/AIN4				
Grau de Avaliação	Em atraso: IDP $< 0.85$ Conforme Planejado: $0.85 \le \text{IDP} \le 1.15$ Adiantado: IDP $> 1.15$				
Fonte dos Dados	Sistema SIGA (Sistema Integrado de Gerenciamento Administrativo)				



## INDICADOR DO PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da O	Qualidade	Versão:01	Data:19/10/2020

Título do Indicador	Índice de Satisfação do Cliente (ISC)				
Descrição do Indicador	Nível de satisfação dos clientes em relação ao processo de Observação Meteorológica à Superfície.				
Objetivo da Mensuração	Assegurar que os requisitos do cliente estão sendo atendidos.				
Fonte	Objetivos da Qualidade				
Periodicidade	Anual	Resp. Mensuração	DECEA, DONA, COSTA DO SOL e INFRAMÉRICA		
Meta	75%				
Fórmula (Métrica) %	$ISC = [(TO + TB) / QPR] \times 100$				
Identificação das Variáveis	TO: Total de Graus "ÓTIMO"; TB: Total de Graus "BOM"; QPR: Total Pesquisas respondidas.				
Gerência Recebedora do Resultado	DECEA/AIN4				
Grau de Avaliação	PÉSSIMO RUIM REGULAR Satisfatório: ISC ≥ 75% BOM ÓTIMO				
Fonte dos Dados	Formulário de Pesquisa de Satisfação				