

 <p>DPADI – Diretoria de Planejamento, Administração e Desenvolvimento Institucional</p>	<p>Código PE-ADESGQ-0</p>	<p>Emitido por: Equipe de Qualidade da Assessoria de Processos</p>
		<p>Aprovado por: Assessor de Processos</p>
<p>Padrão de Execução</p>	<p>Título: Avaliação do Desempenho e da Eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade</p>	



1. Objetivo e campo de aplicação:

Este padrão tem como objetivo fixar as condições para a análise e avaliação do desempenho e da eficácia do sistema de gestão da qualidade da DPADI, visando promover sua melhoria contínua.

2. Documentos de referência:

NBR ISO 9001/2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

3. Definições e siglas:

COPPE – Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-graduação e Pesquisa de Engenharia

DPADI – Diretoria de Planejamento, Administração e Desenvolvimento Institucional

COPPE Q – Assessoria de Gestão da Qualidade da COPPE

PG-CSA – Padrão de Execução de Certificação Self-Audit

PG-PEM – Padrão Gerencial de Metodologia do Planejamento Estratégico

4. Procedimento:

4.1. A DPADI considera apropriado analisar e avaliar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade através dos seguintes dados e informações, provenientes de monitoramento e medição:

- 4.1.1. Grau de satisfação do cliente;
- 4.1.2. Conformidade de processos, produtos e serviços;
- 4.1.3. Desempenho de provedores externos;
- 4.1.4. Eficácia de implementação do planejamento estratégico;
- 4.1.5. Necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade.

4.2. Esses dados são utilizados para verificar a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e para avaliar: a necessidade de melhorias, a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades e a conformidade de produtos e serviços.

4.3. O método de obtenção, monitoramento e análise crítica do grau de satisfação dos clientes está definido no padrão de execução PE-TRS.

4.4. O método de monitoramento e inspeção das características dos processos escopo do sistema de gestão da qualidade está definido no padrão de execução PE-IE.

4.5. O método para monitoramento e análise do desempenho de provedores externos está definido no padrão de execução do processo finalístico do sistema de gestão da DPADI.

4.6. O método para avaliar a eficácia de implementação do planejamento estratégico está definido no padrão gerencial PG-PEM.

4.7. A avaliação do desempenho do sistema de gestão da qualidade utiliza a metodologia de Avaliação de Resultados do Sistema de Gestão aplicada pela COPPE Q, constante no padrão de execução de Certificação Self-Audit da COPPE Q – PG-CSA.

4.8. Os indicadores com obrigatoriedade de levantamento de resultados para melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade são: satisfação do cliente; conformidade de processos, produtos e serviços (número de produtos não conforme, indicadores dos processos finalísticos e seus produtos); desempenho de provedores externos (avaliação dos provedores externos críticos, e número de aquisições conformes entregues); eficácia de implementação do planejamento estratégico (percentual de alcance das metas da qualidade por ano); necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade (número de não conformidades e oportunidades de melhorias por auditoria e por tipo de auditoria; percentual de planos de ações corretivas de eficácia comprovada por ano; número de análises críticas pela direção realizadas por ano).

4.9. Todos os resultados dos indicadores estarão refletindo o nível de maturidade do sistema de gestão no que se refere ao desempenho e eficácia do sistema de gestão, que será verificado pela equipe auditora em auditoria interna de Self-Audit da COPPEQ.

5. Fluxogramas:

Não Aplicável.

6. Registros SGQ e/ou Anexos:

Não Aplicável.

7. Histórico:

Data	Código	Sumário
22/02/2016	00	-Documento aprovado pela primeira vez