

MODELO – MGQ

MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

MODELO

aerowiki.mgc-ti.net

aeroWIKI Escola de Aviação Civil - LTDA
Rua Brasil, 1 – Hangar 01 - São José- Aeroporto Brasil - Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20000-00
Telefones: (21)9999-9999 e (21)99999-9999
aerowiki.mgc-ti.net
e-mail: contato@aerowiki.com.br



DICAS PARA UTILIZAÇÃO DESTE MODELO

- a) Dados da escola são fictícios (razão social, endereço, telefones, etc).
- b) Não há nenhum tipo de vínculo deste modelo a ANAC, e sua adoção não representa qualquer compromisso de aceite pela ANAC.
- c) O desenvolvedor deste modelo se exime de qualquer responsabilidade pela sua adoção.
- d) O modelo segue a ordem de tópicos/seções conforme consta DO Apêndice A da IS 141-006A, e abrange o mínimo exigido, salvo melhor juízo, para aceite pela ANAC. O CIAC deve complementar tal modelo com informações específicas que achem cabíveis.
- e) O modelo assume tratar-se de um CIAC tipo 2 ou 3, ou seja, que deva contar um SGSO, logo um MGSO e um GSO. Para CIACs tipo 1 tais itens são dispensáveis.
- f) Notar a menção a escola fictícia, sempre grifada em **azul/negrito**.
- g) Recomenda-se que o manual seja revisado pelo suporte técnico e jurídico do CIAC.

TODAS AS PÁGINA DEVERÃO SER RUBRICADAS PELO GESTOR RESPONSÁVEL, COM EXCEÇÃO DA ULTIMA, QUE DEVERÁ SER ASSINADA.



aeroWIKI Escola de Aviação Civil

MGQ

MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

REVISÃO 00, de 02/05/2019

aeroWIKI Escola de Aviação Civil - LTDA
Rua Brasil, 1 – Hangar 01 - São José- Aeroporto Brasil - Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20000-00
Telefones: (21)9999-9999 e (21)99999-9999
aerowiki.mgc-ti.net
e-mail:contato@aerowiki.com.br



Sumário

TERMO DE APROVAÇÃO DO MGQ E DE DESIGNAÇÃO DO GERENTE DE QUALIDADE	2
TERMO DE RESPONSABILIDADE DO GERENTE DA QUALIDADE (GQ)	3
1 – INTRODUÇÃO	4
1.1 – OBJETIVOS DO MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE	4
1.2 – IDENTIFICAÇÃO DO CIAC	4
1.3 – PESSOAL DE ADMINISTRAÇÃO	5
1.4 – ORGANOGRAMA	5
2 – POLÍTICA DA QUALIDADE	6
3 – ESCOPO DO SGQ	7
3.1 – ALCANCE	7
3.2 – ITENS AUDITADOS	7
3.2.1 – PROCEDIMENTOS DE MATRÍCULA	7
3.2.2 – INSTRUÇÕES TEÓRICAS	8
3.2.3 – INSTRUÇÕES PRÁTICAS (CURSO DE COMISSÁRIO DE VOO)	8
3.3 – CALENDÁRIO DE ATIVIDADES	9
3.4 – CURSOS OFERECIDOS	9
4 – PROGRAMA DE AUDITORIA DA QUALIDADE	10
4.1 – PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA	11
4.1.1 – PROCEDIMENTOS GERAIS	11
4.1.2 – PROCEDIMENTOS DE MATRÍCULA	11
4.1.3 – PROCEDIMENTOS RELATIVOS AS INSTRUÇÕES TEÓRICAS	11
4.1.4 – PROCEDIMENTOS RELATIVOS AS INSTRUÇÕES PRÁTICAS	12
4.1.5 – CORPO DOCENTE	12
4.1.6 – REQUISITOS DOCUMENTAIS	12
4.2 – RELATÓRIOS E REGISTROS DE NÃO CONFORMIDADES	12
4.3 – FORMALIZAÇÃO DA AUDITORIA	13
5 – REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE POR PARTE DA ALTA DIREÇÃO	14
6 – REGISTROS DO SGQ	16
7 – EXECUÇÃO DOS CURSOS	17



TERMO DE APROVAÇÃO DO MGQ E DE DESIGNAÇÃO DO GERENTE DE QUALIDADE

Eu, JONH JOE, na qualidade de Gestor(a) Responsável pela(o) **aeroWIKI Escola de Aviação Civil - LTDA**, aprovo o presente Manual de Garantia da Qualidade (MGQ), Revisão nº 00, desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos na seção 141.29 do RBAC 141.

2

Considera-se 02/05/2019 como data de entrada em vigor deste MGQ e sua validade é indeterminada a partir desta aprovação, devendo as atualizações serem comunicadas à ANAC com antecedência necessária à sua aceitação, antes de sua incorporação às atividades da(o) **aeroWIKI Escola de Aviação Civil - LTDA**, em conformidade ao estabelecido na seção 141.29(d) do RBAC 141.

Para assumir a função de Gerente da Qualidade, designo o(a) Sr(a). MARIA DO CÉU, o(a) qual, a partir desta aprovação, será responsável individualmente e ponto focal para a implantação e condução do SGQ de nossa empresa em acordo com este manual. Declaro que o mesmo possui qualificação necessária para assumir o cargo.

Rio de Janeiro, 02 de maio de 2019.

JONH JOE

Gestor(a) Responsável



aeroWIKI Escola de Aviação Civil

TERMO DE RESPONSABILIDADE DO GERENTE DA QUALIDADE (GQ)

Eu, MARIA DO CÉU na qualidade de Gerente da Qualidade pela(o) **aeroWIKI Escola de Aviação Civil - LTDA**, declaro que:

- 1) Tenho acesso direto ao Gestor Responsável; e
- 2) Tenho acesso aos dados e informações necessários ao exercício de minhas responsabilidades.
- 3) Comprometo-me a cumprir com minhas responsabilidades no exercício da minha função conforme seções 141.29; 141.61(o) do RBAC 141 e IS 141-006.

Rio de Janeiro, 02 de maio de 2019.

MARIA DO CÉU

Gerente da Qualidade



aeroWIKI Escola de Aviação Civil

1 – INTRODUÇÃO

1.1 – OBJETIVOS DO MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

O Manual de Garantia da Qualidade, doravante denominado MGQ, tem como objetivo descrever o Sistema de Controle da Qualidade (SCQ) da **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA**.

O MGQ estabelece os processos adotados pela **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** com vistas a garantir a implementação de melhorias contínuas na qualidade de seus procedimentos, em linhas gerais: no ciclo de aprendizado dos alunos, na qualidade da instrução fornecida, neste caso, entre outros, através de capacitação constante de nosso corpo docente, e nos processos administrativos de suporte.

Serão analisados indicadores e dados que serão empregados na análise dos processos de ensino e administrativos da **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA**, análise esta que permitirá, quando aplicável, a adoção de medidas corretivas e de ajustes que garantam o aprimoramento da qualidade.

1.2 – IDENTIFICAÇÃO DO CIAC

aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA	
CNPJ	99.999.999/9999-99
Autorização ANAC	(ato normativo da ANAC com data)
Telefone	(99) 9999-9999 e (99) 9999-9999
e-mail	contato@aerowiki.com.br
Site	aerowiki.mgc-ti.net
Localização	Rua Brasil, 1 – Hangar 01 São José- Aeroporto Brasil Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20000-00
CIAC Satélite	(apenas para CIAC com satélites (filiais))



aeroWIKI Escola de Aviação Civil

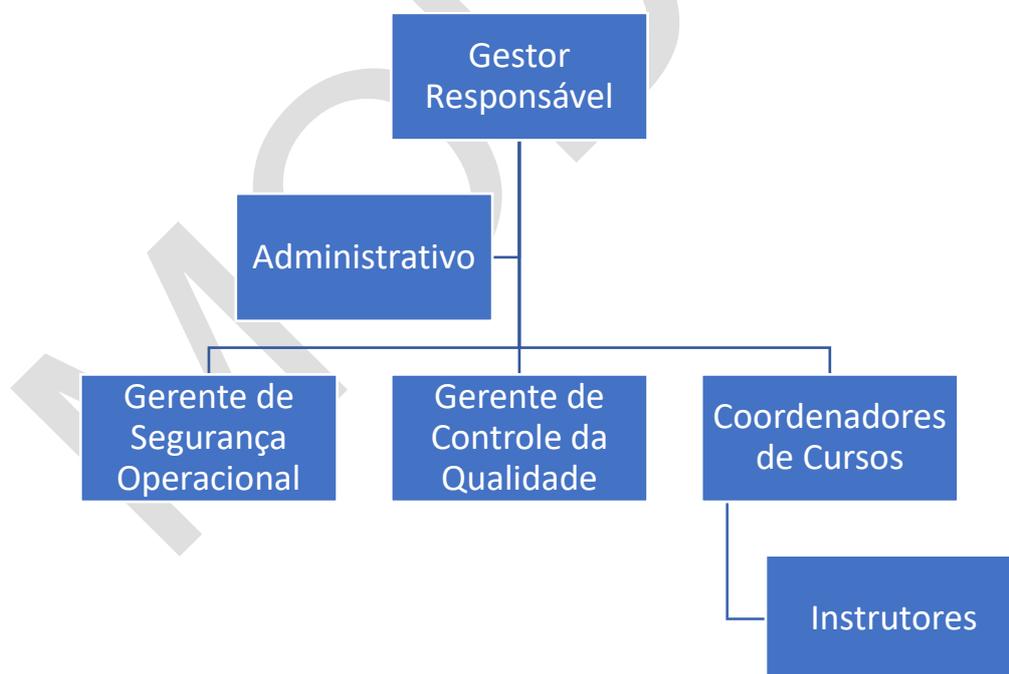
1.3 – PESSOAL DE ADMINISTRAÇÃO

Gestor Responsável	
Nome	Jonh Doe
CPF	999.999.999-99
Telefone/Celular	(99) 9999-9999 e (99) 9999-9999
e-mail	contato@aerowiki.com.br

5

Gerente da Qualidade (GQ)	
Nome	Maria do Céu
CPF	999.999.999-99
Telefone/Celular	(99) 9999-9999 e (99) 9999-9999
e-mail	contato@aerowiki.com.br

1.4 – ORGANOGRAMA





2 – POLÍTICA DA QUALIDADE

O corpo diretivo da **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** definiu suas intenções em relação ao tema Qualidade, levando em consideração a visão do futuro da Empresa, sua vocação e seus valores, definindo assim a sua Política:

A **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA**, empresa atuante na área de instrução de aviação civil, na formação de aeronautas (pilotos e comissários de voo) e mecânicos de manutenção aeronáutica, com atuação em instrução teórica e prática, visa a prestação de um serviço educacional de excelência e compromete-se a:

6

1. Fornecer serviços confiáveis e de qualidade vislumbrando as necessidades do mercado a fim de satisfazer a seus clientes;
2. Trabalhar para melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços de ensino e instrução;
3. Capacitar, de forma contínua, seus colaboradores e instrutores, buscando maior qualidade técnica para a execução de seus serviços e/ou instruções;
4. Atender a todos os requisitos e compromissos assumidos com seus clientes;
5. Manter a estrutura necessária (recursos humanos e materiais) para implementação desta política de qualidade; e
6. Dar a devida publicidade e acesso ao SGQ, seus objetivos e metas, e a este MGQ, com vistas a garantir o entendimento e aplicação desta política e procedimentos por toda a empresa.



3 – ESCOPO DO SGQ

3.1 – ALCANCE

Em busca da melhoria contínua dos serviços oferecidos, o SGQ tem como alcance todos os cursos oferecidos e homologados pela ANAC, bem como atividades em nossa sede e áreas para treinamento (fora da sede), tais como, os locais para treinamento prático dos comissários, ou oficinas que porventura a **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** venha efetuar o treinamento prático de cursos de mecânico que, por hipótese, venha a homologar.

7

3.2 – ITENS AUDITADOS

Será auditado, na sede da **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA**, todo e qualquer processo de registro e instrução que porventura ocorra, bem como as instruções práticas, como por exemplo, o treinamento prático dos comissários em área adequada a este treinamento, a saber:

3.2.1 – PROCEDIMENTOS DE MATRÍCULA

Serão mantidos os registros de matrícula de todos os alunos, conforme definição temporal de manutenção, bem como revisados quando da efetivação das mesmas, e auditados no momento de seu arquivamento.

Serão mantidas, no mínimo, as seguintes informações:

1. o nome e a filiação do aluno;
2. o nome do curso no qual ele está matriculado;
3. a data da matrícula;
4. os dados pessoais e de escolaridade do aluno;
5. a validade do CMA (ou termo de compromisso); e
6. a ciência do Gestor Responsável e do aluno.



3.2.2 – INSTRUÇÕES TEÓRICAS

Os registros de instrução teórica serão mantidos em nossos arquivos, revisados e assinados pelos coordenadores e instrutores.

Seguirão o padrão de diário de classe tradicional, e conterão, para cada curso/turma, no mínimo, os seguintes dados:

1. a disciplina;
2. o instrutor;
3. a data da aula;
4. a carga horária; e
5. o conteúdo programático ministrado.

Em paralelo, para casa aluno, será realizado o registro de frequência as aulas, e mantidas todas as provas e avaliações por disciplina.

Ao final do curso será armazenada a cópia do certificado de conclusão do curso.

Todos os itens serão auditados no momento do arquivamento.

3.2.3 – INSTRUÇÕES PRÁTICAS (CURSO DE COMISSÁRIO DE VOO)

Os registros de instrução prática serão mantidos em nossos arquivos, revisados e assinados pelos coordenadores e instrutores.

Conterão, no mínimo, as seguintes informações:

1. turma;
2. instrutor;
3. data da instrução;
4. nome do aluno; e
5. avaliação obtida.



aeroWIKI Escola de Aviação Civil

Todas as fichas serão auditadas no momento de seu arquivamento.

3.3 – CALENDÁRIO DE ATIVIDADES

As devidas checagens serão realizadas no momento de registro de cada item, conforme detalhado no item anterior.

Ao fim de cada curso/turma, antes do arquivamento, todos os registros serão auditados. Possíveis desvios serão corrigidos, e servirão como retroalimentação do SGQ.

Não obstante ao já preconizado neste Manual, será efetuada capacitação inicial e periódica a cada 12 meses para todos os instrutores da **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA**. A capacitação inicial será ministrada sempre da contratação de um nosso instrutor. A capacitação periódica se dará sempre no último dia letivo do ano.

Por fim, serão realizadas auditorias aleatórias nos registros de curso/turmas já encerradas, garantindo uma verificação em 2ª etapa.

3.4 – CURSOS OFERECIDOS

Os cursos oferecidos pela **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA**, os quais pertencem ao escopo do presente SGQ, seja na modalidade presencial ou EAD, são:

1. Comissário de Voo (teórico/prático); e
2. Mecânico de Manutenção Aeronáutica – Habilitação Célula.

(listar todos os cursos do CIAC)



4 – PROGRAMA DE AUDITORIA DA QUALIDADE

As auditorias de qualidade se darão uma vez ao ano, sempre tomando como base as turmas encerradas durante o período da auditoria (janeiro a dezembro do ano-calendário em análise), sempre na 1ª semana do ano subsequente.

As auditorias terão três fases, cada uma como descrito a seguir:

Fase I (Abertura): Fase na qual se realizará a reunião de abertura (briefing) da auditoria, sempre na presença do Gestor da Qualidade (GQ), este responsável por conduzir esta fase, e do Gestor Responsável. Nesta fase serão discutidos os procedimentos da auditoria e de que forma serão abordados cada aspecto da mesma. O GQ definirá o Líder da Auditoria (LA), bem como a equipe que a realizará. O contato inicial com a(s) parte(s) auditada(s) se dará sempre pelo LA. Por último será definido o escopo da auditoria conforme o item “4.1 – PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA”.

Fase II (Desenvolvimento): Nesta fase ocorrerá a auditoria propriamente dita. Serão verificados os pontos de cada processo conforme o escopo definido na fase anterior. Tal fase será conduzida pelo LA com o suporte do GQ e a participação do GR. Nesta fase serão coletados, por meio de amostragem, dados para a realização das análises quantitativas e qualitativas.

Fase III (Encerramento): Nesta fase ocorrerá a apresentação dos auditoria. Igualmente a Fase I, contará obrigatoriamente com as presenças do GQ e GR. Neste ponto da auditoria serão listadas as não conformidades e discutidos de que forma serão implementadas melhorias para que as não conformidades sejam sanadas (planos de ação).

Tendo em vista o compromisso da **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** em ser reconhecida como um CIAC de excelência, seu Corpo Diretivo se compromete a garantir a integridade e a idoneidade dos processos e dos procedimentos adotados durante a auditoria, desta forma cumprindo com os objetivos estabelecidos na IS 141-006A, ou instrumento que venha a substituí-la.

Após a auditoria, será produzido o relatório final da auditoria que será armazenado em local apropriado e guardado por um prazo não inferior a 5 (cinco) anos.



4.1 – PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA

4.1.1 – PROCEDIMENTOS GERAIS

Os procedimentos da auditoria seguirão as 3 fases definidas anteriormente, as quais contemplam os seguintes aspectos:

Condução da reunião de abertura para explicação sobre o escopo e comunicações durante a auditoria, assim como para confirmações acerca do seu planejamento e preparação; a disposição sobre funções, responsabilidades e informações gerais das partes envolvidas na auditoria; e a disposição sobre os meios de coleta, verificação e registro de informações e dados.

11

4.1.2 – PROCEDIMENTOS DE MATRÍCULA

Serão realizadas as seguintes checagens:

1. A ficha de matrícula está corretamente preenchida?
2. Está assinada pelo Gestor Responsável e pelo aluno?
3. Constan todos os documentos pessoais do aluno?
4. Há o registro do CMA ou consta o termo de responsabilidade devidamente assinado pelo aluno?
5. O recibo de entrega do manual de cursos e demais documentos está assinado pelo aluno?
6. O Contrato de prestação de serviço de instrução está devidamente preenchido e assinado?

4.1.3 – PROCEDIMENTOS RELATIVOS AS INSTRUÇÕES TEÓRICAS

Serão realizadas as seguintes checagens:

1. A relação de alunos matriculados foi enviada a ANAC?
2. Todas as disciplinas possuem o diário de classe devidamente preenchido (carga horária, data da aula, conteúdo programático e lista de presença)?
3. As informações de carga horária e conteúdo programático estão consonantes com os Programas de Instrução para cada curso?
4. Constan todas as avaliações das instruções teóricas, por disciplina e aluno?
5. As avaliações dos alunos atendem aos requisitos dos Programas de Instrução (avaliação objetiva, avaliação de aproveitamento/subjetiva e frequência)?
6. A relação dos alunos aprovados, reprovados e desistentes foi enviada a ANAC? E está consoante com o aproveitamento de cada aluno?
7. Todos os documentos possuem as assinaturas cabíveis?



4.1.4 – PROCEDIMENTOS RELATIVOS AS INSTRUÇÕES PRÁTICAS

Serão realizadas as seguintes checagens:

1. O seguro de vida contratado abrangeu a todos os envolvidos?
2. Consta a avaliação de cada aluno para cada um dos treinamentos práticos?
3. Todos os documentos possuem as assinaturas cabíveis?

(para CIAC com instrução prática de voo)

1. CMA e CCT estavam consoantes com o treinamento realizado?
2. Consta o treinamento de solo?
3. Constam as Fichas de Instrução de cada missão de voo? Estão preenchidas corretamente e assinadas pelo INVA e pelo aluno?
4. Os devidos endossos foram registrados?
5. A CIV foi preenchida corretamente? (quando aplicável)
6. Consta cópia da Declaração de Instrução?
7. Consta cópia da FAP de cheque? (quando aplicável)

12

4.1.5 – CORPO DOCENTE

Serão realizadas as seguintes checagens:

1. Cada coordenador/instrutor possui pasta com sua documentação pessoal, registro de vínculo empregatício e comprovante de requisitos?
2. Os coordenadores/instrutores mantêm os requisitos necessários para exercerem suas funções?
3. Constam os registros da capacitação inicial e periódica de cada instrutor?

4.1.6 – REQUISITOS DOCUMENTAIS

Serão realizadas as seguintes checagens:

1. Todos os manuais aceitos possuem o respectivo FOP 411?
2. Todos os Programas de Instruções aprovados possuem o respectivo FOP 412?

4.2 – RELATÓRIOS E REGISTROS DE NÃO CONFORMIDADES

Na Terceira Fase (Encerramento), as possíveis não conformidades serão registradas formalmente, através do relatório de auditoria, que será armazenado no CIAC em local apropriado e guardados por um prazo não inferior a 5 (cinco) anos.



aeroWIKI Escola de Aviação Civil

Para cada tipo de não conformidade será definido um PAC – Plano de Ação Corretiva, objetivando a correção do processo, retroalimentando o SGQ para promover a melhoria contínua da qualidade.

Serão realizados os seguintes registros (análise quantitativa/indicadores):

1. Matrículas OK x Não OK;
2. Carga Horária Requerida x Carga Horária Efetivamente Realizada;
3. % de Notas de Avaliações lançadas e contabilizadas corretamente;
4. % de Registros de Presenças lançados e contabilizados corretamente;
5. % de alunos aprovados x reprovados x desistentes – provas objetivas;

(para CIAC com instrução prática de voo, incluir indicadores específicos)

Quanto a análise qualitativa, a mesma se atém aos itens relacionados no tópico “4.1 PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA”.

IMPORTANTE: AS AUDITORIAS SERÃO REALIZADAS POR AMOSTRAGEM, CONFORME DEFINIÇÃO DE ESCOPO A SER REALIZADA NA FASE I – ABERTURA.

4.3 – FORMALIZAÇÃO DA AUDITORIA

Como já citado, um dos produtos da Fase III (Encerramento) será o **Relatório Final de Auditoria**, que resumirá, para fins de registro da auditoria, as seguintes informações:

Objetivos da auditoria; escopo; período coberto da auditoria; identificação da parte auditada; identificação da chefia e equipe de auditoria; datas, locais; critérios específicos da auditoria; constatações; e, por fim as conclusões.

A **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** encaminhará os relatórios das auditorias à GTOF por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI!) no site da ANAC, conforme formato “Relatório de SGQ” contido do SEI!.



5 – REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE POR PARTE DA ALTA DIREÇÃO

Conforme já descrito, o Gestor Responsável acompanhará as 3 fases de cada auditoria.

Finalizada a auditoria, de posse do **Relatório Final de Auditoria**, o GR atuará junto as áreas impactadas com vistas a assegurar que as medidas corretivas e preventivas apropriadas sejam adotadas em resposta aos resultados dos processos e procedimentos de garantia de qualidade adotados.

Ainda, o processo será continuamente retroalimentado, pois o objetivo final é a correção de possíveis desvios nos processos de registro e instrução, desvios tais que possam ocasionar falha, seja na manutenção dos registros demandados pela legislação vigente, seja, e mais importante, em falha nas instruções teóricas e práticas.

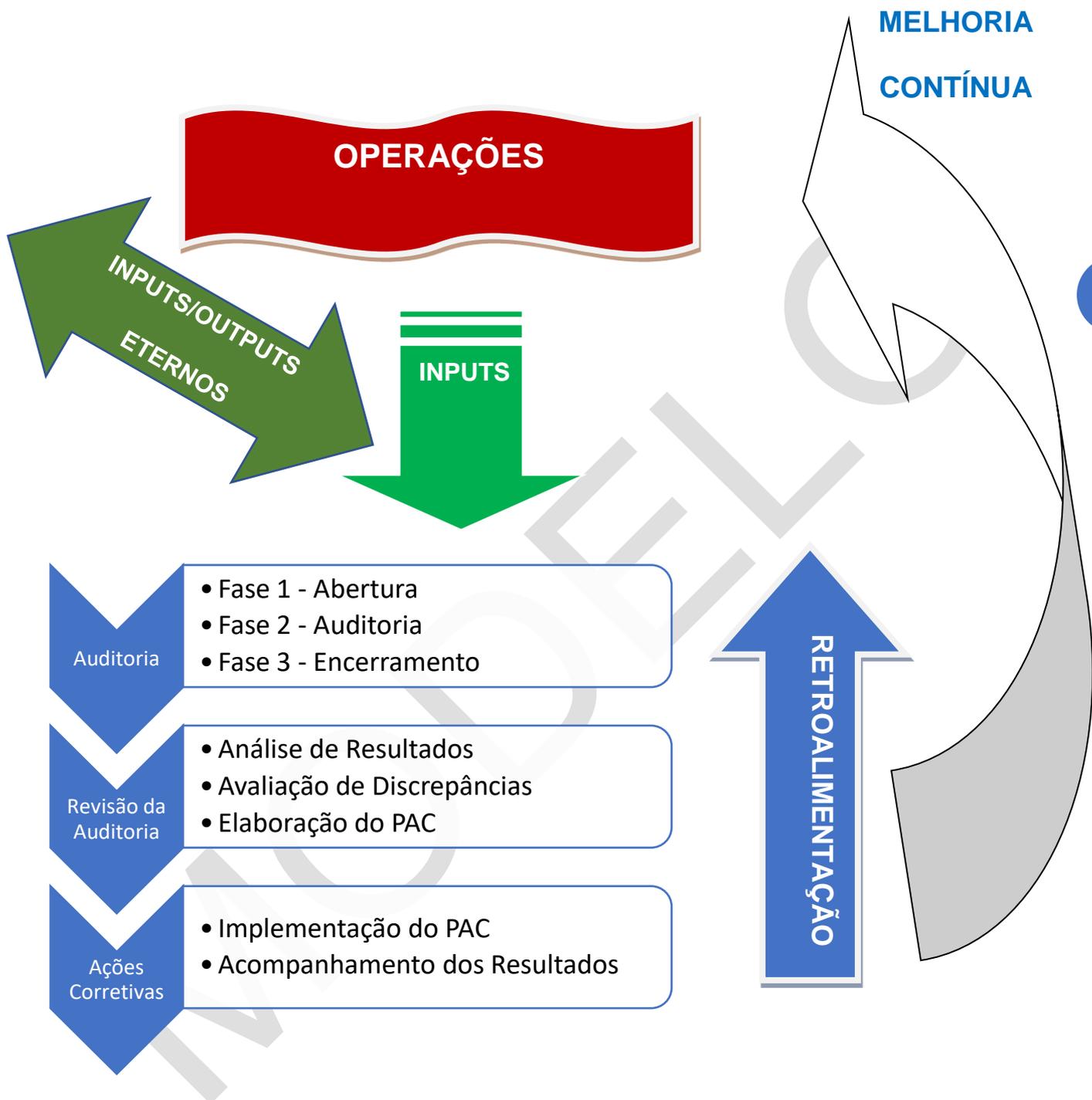
O processo de revisão, com base no resultado das auditorias, considerará os seguintes aspectos:

1. a identificação e registro de discrepâncias, não-conformidades e evidências necessárias para substantiar tais resultados das conclusões das auditorias (Relatório de Auditoria);
2. a criação ou recomendação de soluções às discrepâncias e/ou não-conformidades resultantes das conclusões das auditorias (PAC/Memorandos Internos);
3. a verificação da implementação das soluções considerando-se prazos razoavelmente estabelecidos;
4. o reporte direto à(s) área(s) envolvida(s) das ações decorrentes das conclusões da auditoria e seu monitoramento;
5. a análise dos indicadores de desempenho obtidos e dos índices de monitoramento de qualidade;
6. a análise abrangente, sistemática e documentada de políticas, processos, procedimentos e ações decorrentes das conclusões das auditorias independentes que garanta a identificação, o registro e o tratamento das propostas de melhorias;
7. a verificação da eficácia das ações corretivas, preventivas ou de melhoria decorrentes das auditorias independentes de maneira documentada e rastreável, considerando-se inclusive os prazos; e
8. a revisão e melhoria contínua das políticas, processos e procedimentos do SGQ por meio da utilização das informações e registros disponíveis.



aeroWIKI Escola de Aviação Civil

PROCESSO DE REVISÃO



CABE NESTE PONTO FRISAR QUE O PROCESSO DE REVISÃO É IMPLEMENTADO COM BASE NA REALIDADE DA [aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA](#) EM TERMOS DE PORTE E COMPLEXIDADE DE SUAS OPERAÇÕES.

A ALTA GERÊNCIA DA [aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA](#) SE COMPROMETE COM A REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE DO SGQ E SEUS PRODUTOS.



6 – REGISTROS DO SGQ

A **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** manterá os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos dados de suas operações/qualidade de forma clara, precisa, completa e facilmente acessível.

A base dos dados de qualidade é a documentação das operações de registros e instruções realizadas, cujos mínimos, para atendimento a legislação vigente e alimentação do SGQ, estão definidos no item “3.2 – ITENS AUDITADOS”.

16

Tais registros são a alimentação primária do SGQ, que ao passarem pelos processos de auditoria se transformam nos dados/registros de qualidade. Tal processo é definido no tópico “REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE POR PARTE DA ALTA DIREÇÃO”.

A **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** manterá ainda um sistema de informação, com base nos relatórios de auditoria e PACs, que permitirá a análise e determinação da causa raiz de condições e/ou não conformidades a fim de determinar as áreas onde possam ocorrer falhas ou o não cumprimento de requisitos para que sejam tomadas as ações necessárias.

Após cada auditoria, conforme o item “4.3 – FORMALIZAÇÃO DA AUDITORIA”, será emitido **Relatório Final de Auditoria**, em até 1 mês calendário o seu término.

A **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** encaminhará relatório das auditorias à GTOF por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) no site da ANAC, conforme formato “Relatório de SGQ” contido do SEI.

Tantos os **Relatórios Finais de Auditoria**, como os dados relevantes ao SGQ, serão mantidos pela **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** por, no mínimo, 60 (sessenta) meses.

Sempre que solicitado, a **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** disponibilizará à ANAC os registros do SGQ.

O banco de dados de qualidade será mantido em meio físico e digital, de acordo com a origem de cada dado. Normalmente os dados de operação estarão em meio físico, enquanto os resultados das auditorias em meio digital.



7 – EXECUÇÃO DOS CURSOS

A execução dos cursos DA **aeroWIKI Escola de Aviação Civil – LTDA** se dará de acordo com o seguinte processo:

