

|                      |                                       |                                     |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <b><u>Código</u></b> | <b><u>Data da revisão inicial</u></b> | <b><u>Data da revisão atual</u></b> |
| MQ                   | 30/09/2003                            | 03/02/2016                          |

|                            |
|----------------------------|
| <b><u>Título</u></b>       |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

**Elaborado por**

Marli Dias Mascarenhas Oliveira, Flávio Ceccato Rossi, Eder Pinatti, Rachel Mendes de Campos, Ana Maria Pereira Amaral, Denise Viani Caser

**Data**

03/02/2016

**Visto**

**Aprovado por**

Marli Dias Mascarenhas Oliveira

**Data**

22/02/2016

**Visto**

**Registro das Revisões**

| <i>Revisão</i> | <i>Página (s)</i>                                       | <i>Data da Aprovação</i> | <i>Descrição da Revisão</i>   |
|----------------|---|--------------------------|---|
| 01             | Todas   | 30/09/2003               | Emissão do documento  |
| 02             | 5, 9, 24, 34  | 18/11/2003               | Inclusão do conceito de agronegócio, itens: 3.6, 5.4.1, 8.1                                   |
| 03             | 24, 27  | 15/01/2004               | item 5.5.1  |
| 04             | 35, 36  | 27/01/04                 | Itens 7.5.3 e 8.1   |
| 05             | 27, 31, 32, 34, 37                                      | 12/04/2004               | Itens 5.6.1, 5.6.2, 7.3.1c, 7.3.5, 7.3.6, 7.5.1, 7.5.3, 8.3                                   |
| 06             | Todas   | 15/10/2004               | Revisão geral   |
| 07             | 18, 29, 31, 32, 33                                      | 18/11/2004               | Itens 4.1.1, 5.2, 7.2.1, 7.3.6, 7.5.5, 7.5.1  |
| 08             | Todas   | 15/06/2007               | Revisão geral   |
| 09             | 15, 17, 30, 32  | 27/11/2007               | Itens 4.1.1, 7.3.6 e 7.5.5  |
| 10             | 9, 16, 25, 26, 29, 35                                   | 04/04/2008               | Itens 3.2, 4.1.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6.1, 7.2.4, 8.2.1   |
| 11             | 5, 9, 10, 14, 16, 23, 26, 29, 30, 31, 33, 35            | 12/09/2008               | Itens 1.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.8, 4.1, 4.1.1, 5.4.1, 5.6.2, 7.2.4, 7.3.6, 7.4.2, 7.6, 8.1, 8.2.1 |
| 12             | 9, 10, 11, 16, 28, 29, 30, 34                           | 09/04/2009               | Itens 3.3, 3.4, 3.8, 3.10, 4.1.1, 7.2.1, 7.2.3, 7.3.2, 8.1                                    |
| 13             | 17, 27  | 13/05/2009               | Item 4.1.1 e 6.3  |
| 14             | 15, 16, 17, 23, 27, 28, 29, 30, 32                      | 08/10/2009               | Itens 4.1.1, 5.5.1, 6.2, 7.2, 7.2.3, 7.3.6, 7.5.5   |
| 15             | Todas   | 18/03/2010               | Revisão geral   |
| 16             | 16, 17, 26, 29, 32                                      | 10/05/2010               | Itens 4.1.1, 6.2.2, 7.3.6, 8.1  |
| 17             | 6, 9, 10, 18, 20, 31                                    | 13/05/2010               | Itens 2.1, 2.2, 3.2, 3.9, 4.1.2, 4.2.3, 7.5.2   |
| 18             | 1, 7, 8, 9, 10,   | 29/10/2010               | Itens 3.2, 3.3, 3.4, 3.5  |
| 19             | 34  | 12/05/2011               | Itens 8.1   |
| 20             | 12, 20, 29, 33, 33, 35                                  | 11/11/2011               | Itens 3.10, 4.11, 6.3, 7.2.1, 7.3.6, 7.5.5  |
| 21             | 11, 15, 16, 17, 18, 26                                  | 08/05/2012               | Itens 3.10, 4.1.1, 6.2.1, 6.3   |
| 22             | 2, 3, 4, 5, 13, 16, 19, 20, 22, 24, 25, 27, 28, 30, 31, | 24/09/2012               | Itens 1.2, 3.11, 2.4, 1.2, 4.1.3, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.4, 5.4.1, 5.5.2, 5.6.                     |

|               |                                |                              |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

|                            |
|----------------------------|
| <u>Título</u>              |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

|    |                             |            |   |
|----|-----------------------------|------------|---|
|    | 32,34,35,36                 |            | 1,6.1,6.2.1,7.2.1,7.4,7.4.1,7.5.1,7.5.5,8.1,8.2.3,8.3 |
| 23 | 13,17,18,23,26,30,31,<br>33 | 05/11/2012 | Itens 3.10,4.1.2,5.3,5.5.2,5.6.1,7.2.3,7.3.6,7.5.5    |
| 24 | 20                          | 26/08/2013 | Item 4.1.3  |
| 25 | 8, 10, 29, 30, 32, 35       | 05/06/2014 | Item 3.1, 3.2, 7.1, 7.2.3, 7.5.1, 8.1                 |
| 26 | 19, 30, 31                  | 22/09/2014 | Itens 4.1.2, 7.2.3, 7.3.6                             |
| 27 | 18                          | 06/04/2015 | No item 4.1.2 alterado o nome da IT-DTD-33-01         |
| 28 | 8, 10, 17-20, 30, 33        | 24/08/2015 | Itens 3.1, 3.2, 4.1.2, 7.2.1, 7.5.1                   |
| 29 | 7, 21, 37                   | 22/02/2016 | Itens 2.1, 2.2, 4.1.3, 8.2.1                          |

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO.....</b>                            | <b>6</b>  |
| 1.1 Controle de Emissão do Manual da Qualidade.....            | 6         |
| 1.2 Objetivo e Aprovações .....                                | 6         |
| 1.3 Revisões.....  | 6         |
| <b>CAPÍTULO 2 - DEFINIÇÕES .....</b>                           | <b>7</b>  |
| 2.1 Generalidades .....  | 7         |
| 2.2 Siglas e conceitos utilizados .....                        | 7         |
| <b>CAPÍTULO 3 - APRESENTAÇÃO .....</b>                         | <b>8</b>  |
| 3.1 Identificação .....  | 8         |
| 3.2 Histórico do IEA .....                                     | 8         |
| 3.3 Nosso negócio .....  | 10        |
| 3.4 Missão .....   | 10        |
| 3.5 A base da Política da Qualidade do IEA.....                | 11        |
| 3.6 Visão .....  | 11        |
| 3.7 Escopo do sistema de gestão da qualidade (SGQ).....        | 11        |
| 3.8 Produtos e serviços oferecidos .....                       | 11        |
| 3.9 Exclusões de requisitos do escopo .....                    | 11        |
| 3.10 Organograma funcional.....                                | 13        |
| 3.11 Responsabilidades por este Manual.....                    | 14        |
| 3.11.1 Do Presidente do Comitê da Qualidade do IEA.....        | 14        |
| 3.11.2 Do Representante da Direção.....                        | 14        |
| 3.11.3 Dos Funcionários /Servidores.....                       | 14        |
| <b>CAPÍTULO 4 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>       | <b>15</b> |
| 4.1 Requisitos gerais .....                                    | 15        |
| 4.1.1 Identificação e interação de processos (macrofluxo)..... | 16        |
| 4.1.2 Matriz de processos.....                                 | 17        |
| 4.1.3 Documentos de Referência.....                            | 21        |
| 4.2 Requisitos de documentação .....                           | 20        |
| 4.2.1 Generalidades .....                                      | 21        |
| 4.2.2 Manual da qualidade.....                                 | 22        |
| 4.2.3 Controle de documentos.....                              | 22        |
| 4.2.4 Controle de registros.....                               | 24        |
| <b>CAPÍTULO 5 - RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO .....</b>          | <b>24</b> |
| 5.1 Comprometimento da direção .....                           | 24        |
| 5.2 Foco no usuário .....                                      | 24        |
| 5.3 Política da qualidade .....                                | 25        |
| 5.4 Planejamento .....   | 25        |
| 5.4.1 Objetivos da qualidade.....                              | 25        |
| 5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade.....      | 26        |
| 5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação.....            | 26        |
| 5.5.1 Responsabilidade e autoridade .....                      | 26        |
| 5.5.2 Representante da direção .....                           | 27        |
| 5.5.3 Comunicação interna.....                                 | 27        |
| 5.6 Análise crítica pela direção.....                          | 27        |
| 5.6.1 Generalidades .....                                      | 27        |
| 5.6.2 Entradas para a análise crítica .....                    | 28        |

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

|   |   |    |
|---|---|----|
| 5.6.3   | Saídas da análise crítica.....  | 28 |
| <b>CAPÍTULO 6 - GESTÃO DE RECURSOS .....</b>                |   |    |
| 6.1   | Provisão de recursos.....   | 29 |
| 6.2   | Recursos humanos .....  | 29 |
| 6.2.1   | Generalidades .....   | 29 |
| 6.2.2   | Competência, conscientização e treinamento .....                          | 29 |
| 6.3   | Infra-estrutura.....  | 29 |
| 6.4   | Ambiente de trabalho .....  | 29 |
| <b>CAPÍTULO 7 - REALIZAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS.....</b> |   |    |
| 7.1   | Planejamento da realização dos produtos e serviços .....                  | 30 |
| 7.2   | Processos relacionados a usuários.....                                    | 30 |
| 7.2.1   | Determinação de requisitos relacionados aos produtos e serviços .....     | 30 |
| 7.2.2   | Análise crítica dos requisitos relacionados aos produtos e serviços ..... | 30 |
| 7.2.3   | Comunicação com o usuário .....   | 31 |
| 7.3   | Projeto e desenvolvimento dos estudos e análises.....                     | 31 |
| 7.3.1   | Planejamento do projeto e desenvolvimento.....                            | 31 |
| 7.3.2   | Entradas de projeto e desenvolvimento .....                               | 31 |
| 7.3.3   | Saídas de projeto e desenvolvimento.....                                  | 32 |
| 7.3.4   | Análise crítica de projeto e desenvolvimento .....                        | 32 |
| 7.3.5   | Verificação de projeto e desenvolvimento .....                            | 32 |
| 7.3.6   | Validação de projeto e desenvolvimento .....                              | 32 |
| 7.3.7   | Controle de alterações de projeto e desenvolvimento .....                 | 32 |
| 7.4   | Aquisição .....   | 33 |
| 7.4.1   | Processo de aquisição .....   | 33 |
| 7.4.2   | Informações de aquisição .....  | 33 |
| 7.4.3   | Verificação dos produtos e serviços adquiridos.....                       | 33 |
| 7.5   | Produção e fornecimento de serviço.....                                   | 33 |
| 7.5.1   | Controle de produção e fornecimento de serviço .....                      | 33 |
| 7.5.2   | Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço .....       | 34 |
| 7.5.3   | Identificação e rastreabilidade .....                                     | 34 |
| 7.5.4   | Propriedade do usuário .....  | 34 |
| 7.5.5   | Preservação dos produtos.....   | 34 |
| 7.6   | Controle de equipamentos de monitoramento e medição .....                 | 35 |
| <b>CAPÍTULO 8 - MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA .....</b>       |   |    |
| 8.1   | Generalidades .....   | 36 |
| 8.2   | Medição e monitoramento.....  | 37 |
| 8.2.1   | Satisfação dos usuários.....  | 37 |
| 8.2.2   | Auditoria interna .....   | 37 |
| 8.2.3   | Medição e monitoramento de processos .....                                | 37 |
| 8.2.4   | Medição e monitoramento dos produtos e serviços.....                      | 37 |
| 8.3   | Controle dos produtos e serviços não conformes.....                       | 38 |
| 8.4   | Análise de dados.....   | 38 |
| 8.5   | Melhorias.....  | 38 |
| 8.5.1   | Melhoria contínua .....   | 38 |
| 8.5.2   | Ação corretiva .....  | 38 |
| 8.5.3   | Ação preventiva .....   | 39 |

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

#### Lista de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 - Elementos do Macroambiente, do agronegócio e da PD&I para o agronegócio ..... | 07 |
| Figura 2 - Organograma funcional do IEA .....  | 13 |
| Figura 3 - Sistema de Gestão de Qualidade do IEA .....                                   | 15 |
| Figura 4 - Macro fluxo dos principais processos do Instituto de Economia Agrícola .....  | 16 |

#### Lista de Tabelas

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1 - Princípios da Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade .....      | 26 |
| Tabela 2 - Indicadores de Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade do IEA..... | 36 |

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

## Capítulo 1 – Introdução

### 1.1 Controle de Emissão do Manual da Qualidade

Este Manual é controlado e distribuído eletronicamente a todos os Centros. Além disso, existe no Instituto o original em papel, aprovado pelo Presidente do Comitê da Qualidade do IEA.

### 1.2 Objetivo e Aprovações

O objetivo deste manual é o estabelecimento do sistema de gestão da qualidade (SGQ) do **Instituto de Economia Agrícola - IEA** e sua divulgação, focalizando a política e objetivos da qualidade, em conformidade com a Norma NBR ISO 9001:2008.

Aqui estão descritos os itens relevantes do SGQ e, onde aplicável, as interfaces com nossos usuários e fornecedores.

Todos os funcionários/servidores envolvidos no SGQ devem utilizar este Manual como um guia a ser seguido e efetivamente implementado.

O Manual da Qualidade é elaborado pelo Representante da Direção e aprovado pelo Presidente do Comitê da Qualidade do IEA.

O original deste manual com as assinaturas de elaboração e aprovação encontra-se à disposição para consulta com o Representante da Direção.

### 1.3 Revisões

O sistema de revisões e controle do Manual da Qualidade é conduzido pelo Representante da Direção, juntamente com os Diretores dos demais Centros, conforme descrito no **P-DTD-03 – Controle de documentos do sistema da qualidade**.

As revisões do Manual da Qualidade são efetuadas via sistema computacional e todos os funcionários / servidores receberão um aviso de que alguma alteração foi efetuada, devendo tomar conhecimento da alteração.

É de responsabilidade do Representante da Direção manter este Manual atualizado, com as devidas revisões. As revisões devem ser aprovadas conforme item 1.1.

|               |                                |                              |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

|                     |
|---------------------|
| <u>Título</u>       |
| MANUAL DA QUALIDADE |

## Capítulo 2 - Definições

### 2.1 Generalidades

Para efeito deste Manual, são aplicáveis as definições constantes da Norma NBR ISO 9000:2015 – Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulários.

### 2.2 Siglas e conceitos utilizados

- **SGQ** - sistema de gestão da qualidade.
- **Usuários** - para o IEA, os usuários correspondem ao conceito de clientes utilizado pela Norma NBR ISO 9001:2008.
- **Registro** - documento que apresenta os resultados obtidos ou provê evidências de atividades realizadas. Esta é a definição dada pela Norma NBR ISO 9000:2015.
- Conceito de agronegócio utilizado neste Manual.

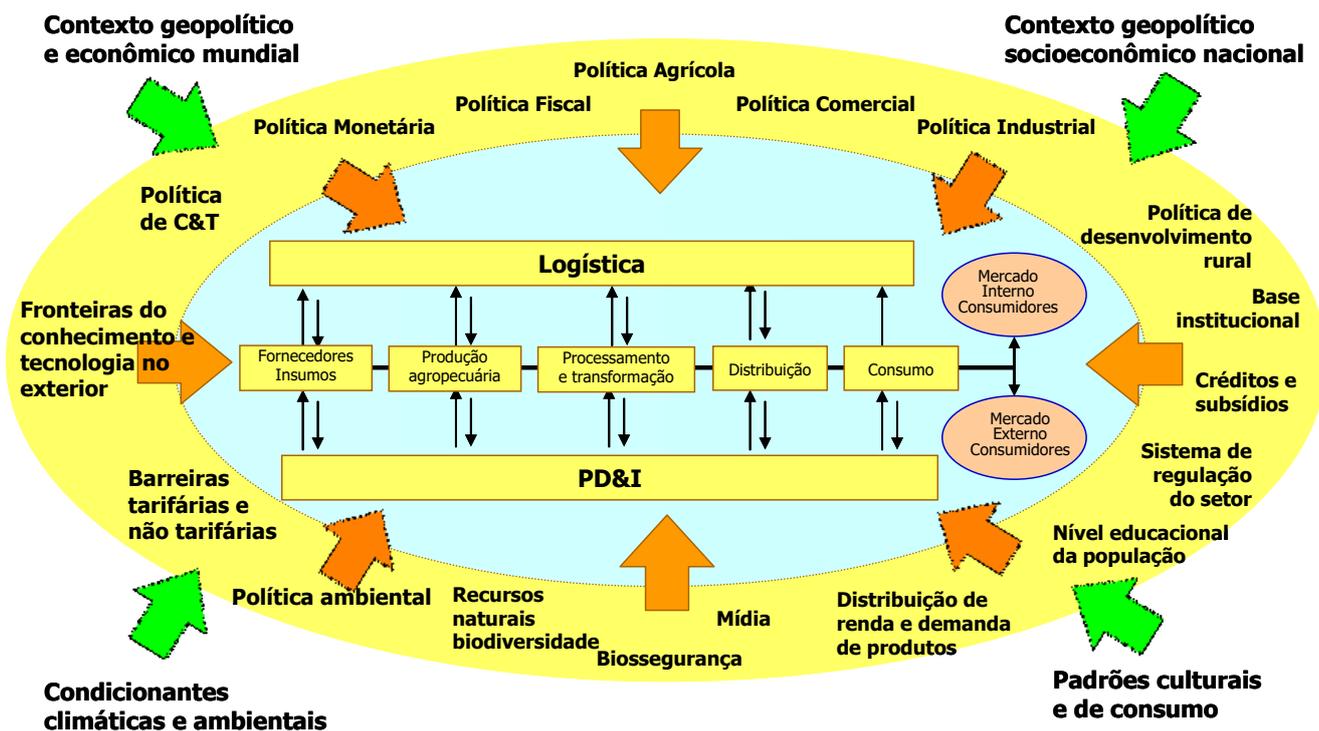


Figura 1. Elementos do Macroambiente, do agronegócio e da PD&I para o agronegócio  
Fonte: CGEE/EMBRAPA – Pesquisa, desenvolvimento e inovação para o agronegócio brasileiro: Cenários 2002-2012.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

## Capítulo 3 - Apresentação

### 3.1 Identificação

- *Razão social:* Instituto de Economia Agrícola
- *CNPJ:* 46.384.400/0033-26
- *Inscrição Estadual:* isento
- *Endereço:* Praça Ramos de Azevedo, nº.254 – 2º. e 3º andar e sub-solo.
- *Bairro:* Centro
- *Cidade:* São Paulo
- *CEP:* 01037-912

### 3.2 Histórico do IEA

Os antecedentes embrionários do Instituto datam do período 1899-1900 na reforma da Secretaria da Agricultura, Viação e Obras Públicas, quando foram criados os serviços de estimativas de safras e de organização de estatísticas agrícolas. Em nova reestruturação da Secretaria, em 1907, foram criadas duas novas seções: a de Estatística e a de Estudos Econômicos.

Essa estrutura, passando de tempos em tempos por alterações menores, perdurou durante muitos anos.

Antecedente já mais próximo foi a criação da Seção de Economia Rural, no Instituto Agrônomo (IAC), de Campinas, por ocasião da grande reorganização promovida em 1935 na ainda Secretaria de Agricultura, Indústria e Comércio. Apesar da reconhecida necessidade de se incluir análises econômicas em pesquisas agrônomicas, mesmo com essa Seção tal fato não ocorreu devido à inexistência, nessa época, de especialistas em economia agrícola.

O primeiro especialista a aperfeiçoar-se nesta área nos Estados Unidos foi Ruy Miller Paiva, por volta de 1939/40. Em função disso, pouco tempo depois, Ruy Miller Paiva já participava da Comissão de Estudos Rurais, passando a trabalhar com economia.

Com a profunda reforma pela qual passou a Secretaria no começo de 1942, foi criada a Comissão de Estudos de Economia Rural para tratar especificamente de assuntos econômicos, vinculada ao Departamento da Produção Vegetal (PDV), mas ainda pertencendo ao IAC.

Somente em fins de 1945 é que foi criada, no PDV, a Divisão da Economia Rural, a qual compreendia as subdivisões de Economia Rural e de Fiscalização e Classificação de Produtos Agrícolas. Nesse contexto, a Subdivisão de Economia Rural é que era tanto formal quanto realmente a sucessora da Comissão de Estudos de Economia Rural.

Em decorrência de fatores políticos, importantes modificações ocorreram nos quadros dirigentes da Secretaria em fins de 1949. A essa altura, a quantidade de trabalhos da Subdivisão já era considerável e seu acervo de dados originais superava de longe o de qualquer outra Instituição congênera no país.

Em 1958, o PDV passou por substancial reforma (Lei nº 5.122, de 31/12/58) e, assim, a Subdivisão foi transformada em Divisão de Economia Rural. Em essência, a nova Divisão era a Subdivisão ampliada em seu quadro técnico e número de seções. Nessa nova fase, eram sete seções técnicas e uma administrativa, passando a se constituir em nova unidade orçamentária.

Uma das modificações mais importantes introduzidas na estrutura administrativa da Secretaria da Agricultura deu-se em 1968, com a transformação da Divisão de Economia Rural no Instituto de Economia Agrícola (IEA), por meio do Decreto nº 49.796 (de 11/06/68).

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>              |
|----------------------------|
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

A estrutura funcional e o conteúdo do decreto davam as grandes linhas da política agrícola, assim como o futuro rumo da Instituição. O IEA ficava subordinado diretamente ao Secretário da Agricultura, no mesmo nível das coordenadorias da Pesquisa Agropecuária (CPA), de Pesquisa dos Recursos Naturais (CPRN) e de Assistência Técnica Integral (CATI).

O IEA nasceu com quatro divisões técnicas (Política e Desenvolvimento Agrícola, Economia da Produção, Levantamentos e Análises Estatísticas e Comercialização), além da Divisão de Administração, compreendendo ao todo vinte e três seções (quatro pertencentes a esta última divisão). Subordinados à diretoria geral ficavam o Conselho Técnico, a Assessoria de Programação, a Assessoria Técnica e a Biblioteca. Posteriormente, foi criada junto à Diretoria Geral a Seção de Comunicação Técnico-Científica. Em março de 1978, o Decreto nº 11.138 alterou a estrutura organizacional do IEA, criando a Divisão de Apoio à Pesquisa e o Serviço de Biblioteca e Documentação.

Contribuiu para a consolidação do IEA o Decreto nº 10.950 (de 13/12/1977), que deu início à implantação da carreira de Pesquisador Científico, criada pela Lei Complementar nº 125.

No início da década de 80, as mudanças políticas desembocaram na primeira eleição direta para o Governo do Estado em 1982. Nessa época, surgiu a Coordenadoria Sócio-Econômica (CSE), que passou a compreender o IEA, antes subordinado diretamente ao Gabinete do Secretário; o Instituto de Cooperativismo e Associativismo (ICA) e o recém-criado Instituto de Assuntos Fundiários (IAF).

Uma nova reforma interna (Portaria IEA nº 4, de 31/05/89) modificou, no 2º semestre de 1989, a estrutura funcional do IEA, fundindo as divisões na denominada Divisão Técnico-Científica, constituída pelos centros técnicos de Gestão da Empresa Agrícola, Financiamento e Investimentos Públicos na Agricultura, Estatística da Produção, Estatísticas de Preços, Produtos Agrícolas, Insumos e Máquinas Agrícolas, Agroindústria, Trabalho Rural, Economia da Terra e Métodos Quantitativos e Informática. Além disso, compunham a estrutura as divisões de Difusão de Informações Técnico-Científicas e de Administração.

Essas alterações tiveram como objetivo básico reduzir o número de seções, muitas das quais contavam com apenas um ou dois técnicos, para propiciar mais agilidade administrativa e, principalmente, criar condições para orientação das análises sobre temas e assuntos de maior relevância e aplicação prática na agricultura e agroindústria.

Em 1991, foram criadas as carreiras de Apoio à Pesquisa (Lei Complementar nº 661, de 11/07/91) e de Assistente Técnico de Pesquisa Científica e Tecnológica (Lei Complementar nº 662, de 11/07/91), com a extinção dos cargos anteriores e, por meio de concurso público, a realocação de todos os funcionários técnicos e administrativos.

Nova mudança na estrutura do IEA aconteceu com a publicação da Portaria IEA nº 1, de 08/10/1996. Desta vez, o IEA passou a contar com quatro assessorias técnicas e três divisões técnicas na área de pesquisa - Levantamentos e Análises Estatísticas, Comercialização (áreas de produção e comercialização) e Política e Desenvolvimento -, além de manter a Divisão de Apoio à Pesquisa.

Em 1998, o IEA deixa a CSE e passa a integrar o Conselho Superior de Pesquisa Agropecuária (CSPA), criado com a reforma da Secretaria de Agricultura e Abastecimento (SAA), por meio do Decreto nº 43.037 (de 15/04/98), que ainda extinguiu a CPA. O CSPA foi formado pelos diretores técnicos de Departamento dos seis institutos de pesquisa e subordinado diretamente ao Secretário.

Esta reforma estabeleceu os contornos da estrutura interna dos institutos de pesquisa, cujos centros técnicos deveriam evoluir para uma ação integrada por cadeia de produção, tendo o CSPA como instância articuladora das ações.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>              |
|----------------------------|
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

Novamente, a estrutura do IEA é alterada, passando a ser formada por quatro centros técnicos de Pesquisa, mais os centros de Coordenação de Pesquisa, de Comunicação e Treinamento e Administrativo.

No ano seguinte, o governo realizou nova mudança, constituída da reorganização do CSPA-SAA (Decreto nº 44.226, de 02/09/1999) e da criação da Coordenadoria de Pesquisa dos Agronegócios (CPA), à qual passam a subordinar-se as seguintes unidades: Instituto Agrônomico, Instituto Biológico, Instituto de Economia Agrícola, Instituto de Pesca, Instituto de Tecnologia de Alimentos e Instituto de Zootecnia.

O Decreto nº 44.885 (de 10/05/2000) alterou a denominação da CPA para Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios (APTA), que foi posteriormente transformada em Instituição de Pesquisa da SAA pela Lei Complementar nº 895 (de 18/05/2001).

A mais recente reestruturação da Pesquisa na SAA foi definida pelo Decreto nº 46.488 (de 08/01/2002), que cria os Pólos Regionais e os Centros Tecnológicos por Cadeia de Produção e confere ao IEA a atual estrutura, que possui dois centros técnicos de pesquisa (Centro de Pesquisa e Desenvolvimento de Estudos Econômicos dos Agronegócios e Centro de Pesquisa e Desenvolvimento de Informações Estatísticas dos Agronegócios), além de Centro de Comunicação e Transferência do Conhecimento e Centro de Administração da Pesquisa e Desenvolvimento. O organograma do Instituto pode ser visualizado no item 3.10 deste capítulo.

Em 31 de maio de 2004 o IEA obteve a certificação ISO 9001:2000 na primeira tentativa da Auditoria do SGQ, sem qualquer não-conformidade. Esta conquista só foi possível graças ao empenho e comprometimento de todos os funcionários e servidores do Instituto.

Em 04 de julho de 2007 o IEA obteve a recertificação ISO 9001:2000 sem qualquer não-conformidade identificada. Passados três anos, a nova recertificação foi obtida em 24 de abril de 2010, com base na **ISO 9001:2008**. Em Maio de 2013 (entre os dias 16 e 17) o IEA alcançou a recertificação, com base na **ISO 9001:2008**.

### 3.3 Nosso negócio

O Instituto de Economia Agrícola é uma Instituição que pesquisa, analisa, gera e divulga conhecimento e informação de qualidade para atender às necessidades da agricultura e da sociedade em geral. Essas informações servem de parâmetro para a tomada de decisões e para formulação de políticas públicas, induzindo o sistema a melhores negociações, em benefício de todas as cadeias de produção do setor, nos âmbitos estadual e nacional.

### 3.4 Missão

Produzir, aplicar e transferir conhecimentos científicos e informações na área da economia para a agricultura, visando o desenvolvimento sustentável. Tem como atribuições:

- Realizar pesquisas e produzir informações estratégicas;
- Analisar políticas públicas e propor medidas, com vistas à maior competitividade do agronegócio e das diversas cadeias de produção;
- Desenvolver estudos e propor estratégias de negócio nos mercados interno e externo;
- Transferir conhecimento por meio de cursos, seminários, workshops e assessoramento para capacitar os agentes do agronegócio e a sociedade em geral;
- Contribuir para o desenvolvimento econômico, social e ambiental do agronegócio.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

### 3.5 A base da Política da Qualidade do IEA

O IEA, como uma organização pública e sem fins lucrativos, tem por finalidade gerar valor social, através da qualidade e da democratização de suas informações e também das análises sócio-econômicas. Assim, a política da qualidade baseia-se em:

- Satisfação total dos usuários;
- Acesso irrestrito as informações e análises produzidas;
- Respeito e valorização das pessoas e das instituições;
- Isenção e transparência nas informações;
- Compromisso com o desenvolvimento sustentável.

### 3.6 Visão

Instituição de referência no país em economia e estatísticas para a agricultura, na pesquisa, análise e geração de conhecimento e informação de qualidade, que atenda as demandas de todos os agentes, públicos e privados, interessados no agronegócio.

### 3.7 Escopo do sistema de gestão da qualidade (SGQ)

*“Desenvolvimento de pesquisas e análises socioeconômicas e geração de informações estatísticas disponibilizadas nas publicações e banco de dados, análises e propostas de políticas públicas para o setor público e para as cadeias produtivas do agronegócio paulista e consultoria para os agentes dos agronegócios e setor público.”*

O escopo do SGQ abrange todos os processos de elaboração dos produtos e serviços realizados pelo IEA, conforme demonstrado pelo macro fluxo de processos no item 4.1.1. As exceções feitas em relação aos requisitos excluídos desse escopo encontram-se listados no item 3.9.

### 3.8 Produtos e serviços oferecidos

- Informações estatísticas e análises socioeconômicas no site do IEA;
- Acesso a banco de dados sobre os agronegócios (site e outros);
- Publicações sobre o agronegócio paulista, distribuídas preferencialmente no formato eletrônico para os usuários cadastrados e disponíveis para todos os interessados no site;
- Análises e propostas de políticas públicas para o setor público e para as cadeias de produção do agronegócio paulista;
- Softwares específicos para a agricultura e para o desenvolvimento local e regional;
- Consultorias para os agentes dos agronegócios e para o setor público estadual e federal;
- Cursos, seminários, palestras, workshops e entrevistas visando informar a sociedade, difundir conhecimento e estimular o debate de ideias.

### 3.9 Exclusões de requisitos do escopo

Os requisitos excluídos desse escopo e suas devidas justificativas estão listados a seguir:

- **Requisito 7.6 - Controle de equipamentos de monitoramento e medição**

A natureza das atividades relacionadas aos processos do IEA não necessita do auxílio de qualquer tipo de instrumento de precisão para a sua execução, passível de calibração, uma vez que tratam-se de trabalhos exclusivamente intelectuais e que não se utilizam de softwares de

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

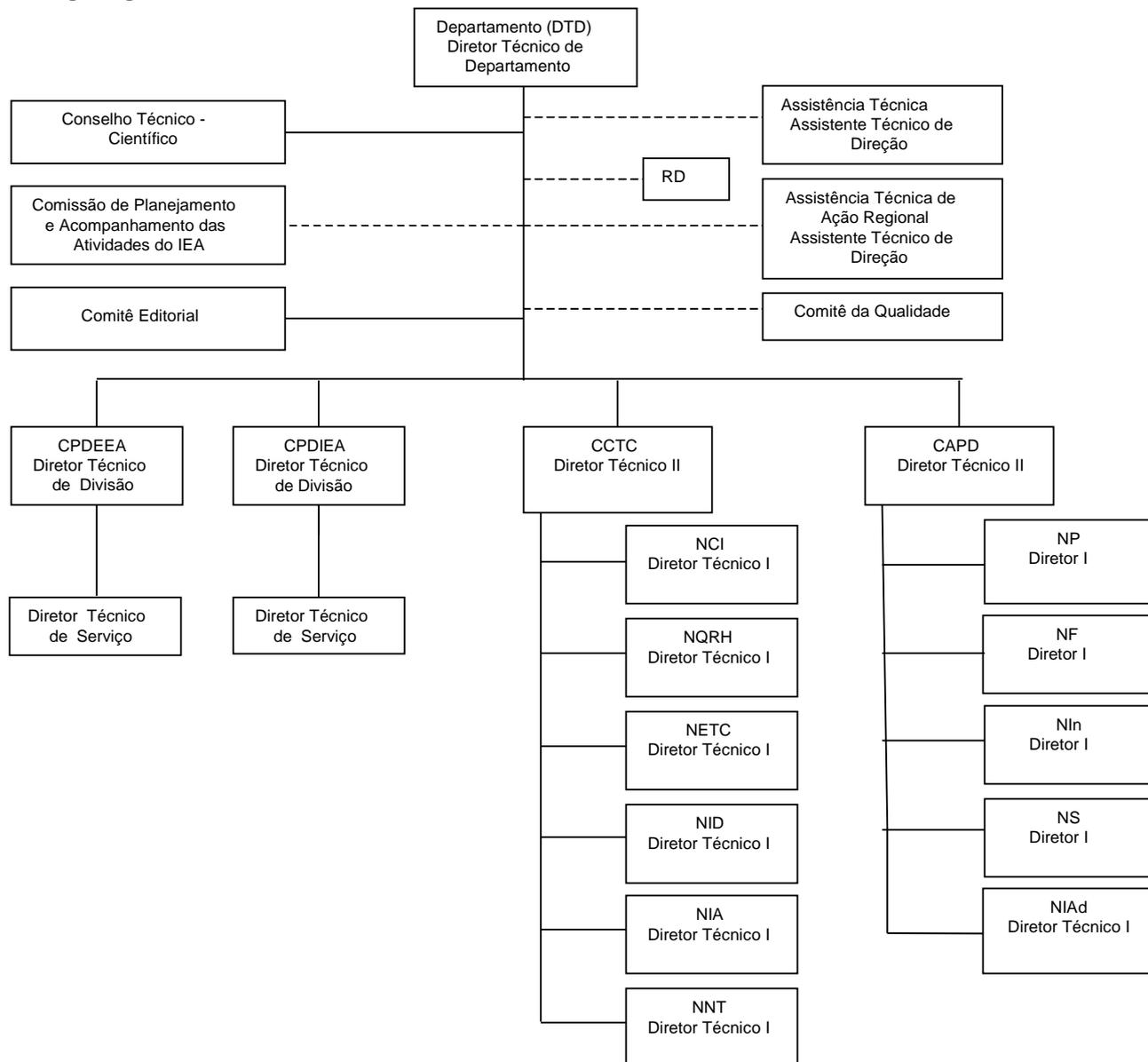
| <u>Título</u>              |
|----------------------------|
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

precisão para cálculos. Essas atividades podem ser comprovadas através deste próprio Manual da Qualidade e dos procedimentos adotados pelo IEA, referenciados no Manual. Assim, este requisito também não faz parte de nosso escopo.

|               |                                |                              |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <b>Código</b> | <b>Data da revisão inicial</b> | <b>Data da revisão atual</b> |
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

|                            |
|----------------------------|
| <b>Título</b>              |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

### 3.10 Organograma funcional



**Legenda:**

|   |   |        |   |
|---|---|--------|---|
| <b>DEPARTAMENTO: Instituto de Economia Agrícola</b> |   | DTD    | Diretoria Técnica de Departamento   |
| CPDEEA  | Centro de Pesquisa e Desenvolvimento de Estudos Econômicos dos Agronegócios | CPDIEA | Centro de Pesquisa e Desenvolvimento de Informações Estatísticas dos Agronegócios |
| CCTC  | Centro de Comunicação e Transferência do Conhecimento                       | NCI    | Núcleo de Comunicação Institucional   |
| NIA   | Núcleo de Informática para os Agronegócios                                  | NNT    | Núcleo de Negócios Tecnológicos   |
| NQRH  | Núcleo de Qualificação de Recursos Humanos                                  | NETC   | Núcleo de Editoração Técnico- Científica  |
| NID   | Núcleo de Informação e Documentação   |        |   |
| CAPD  | Centro de Administração da Pesquisa e Desenvolvimento                       | NP     | Núcleo de Pessoal   |
| NF  | Núcleo de Finanças  | NIn    | Núcleo de Infra-estrutura   |
| NS  | Núcleo de Suprimentos   | NIAAd  | Núcleo de Informática Administrativa  |
| RD  | Representante da Direção no Programa da Qualidade Total                     |        |   |

Figura 2. Organograma funcional do IEA.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

### **3.11 Responsabilidade por este Manual**

#### **3.11.1 Do Presidente do Comitê da Qualidade do IEA**

- Avaliar todo o conteúdo e aprovar o Manual da Qualidade.

#### **3.11.2 Do Representante da Direção**

- Elaborar, manter atualizado e validar o Manual da Qualidade.
- Emitir, após avaliação da necessidade de revisão, a nova versão deste manual.
- Manter sempre uma cópia da última revisão como documento obsoleto.

#### **3.11.3 Dos Funcionários / Servidores**

- Utilizar o Manual da Qualidade como guia e seguir suas diretrizes aqui definidas.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

## Capítulo 4 - Sistema de gestão da qualidade

### 4.1 Requisitos gerais

O SGQ do IEA apresenta-se da seguinte forma:

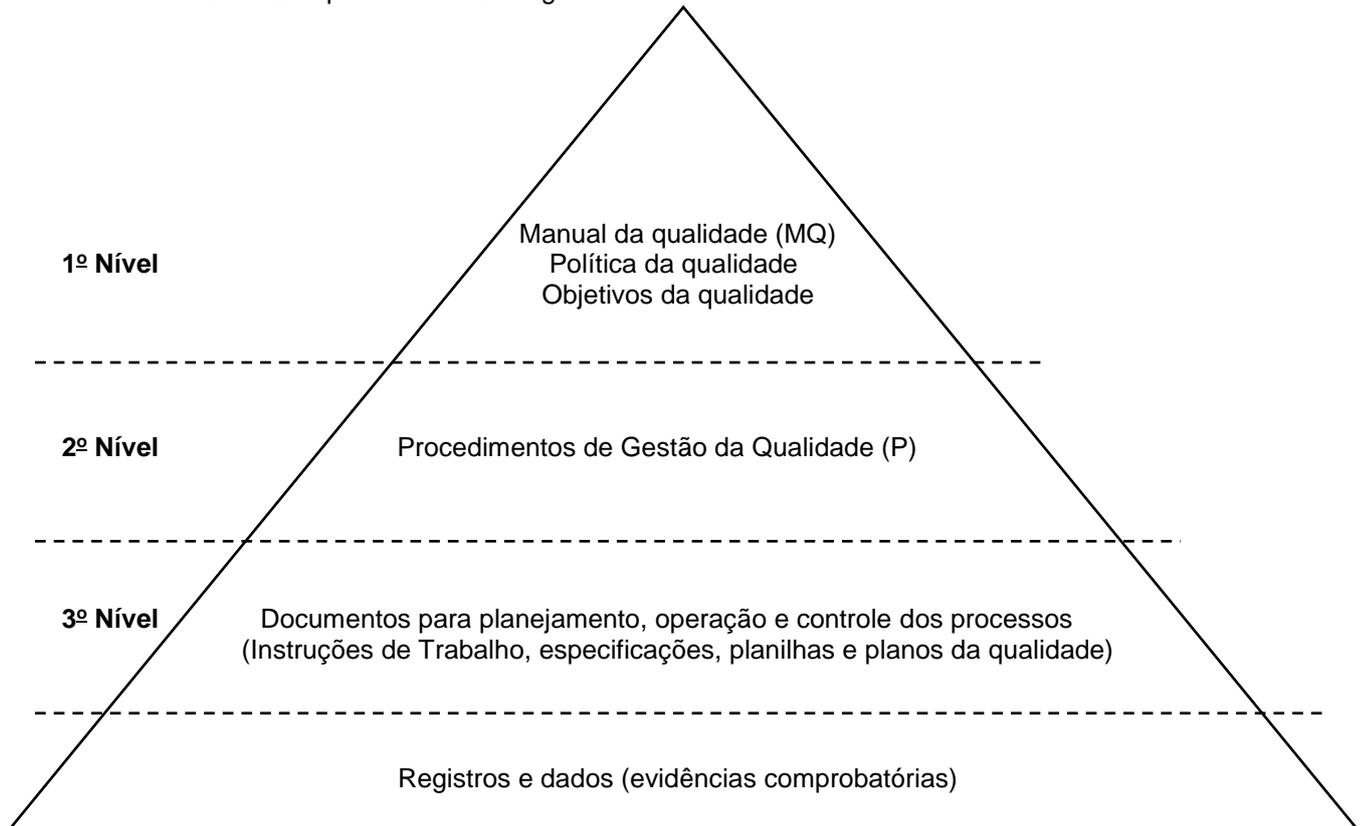


Figura 3. Sistema de Gestão de Qualidade do IEA

O SGQ encontra-se detalhado e documentado na Instrução de Trabalho ***IT-DTD-03-01 – Apresentação e formatos de procedimentos e instruções de trabalho.***

Todos os registros pertinentes a cada um dos requisitos, quando aplicável, encontram-se relacionados no corpo do próprio procedimento ou instrução de trabalho.

Identificação e interação de processos (macro fluxo)

Os processos necessários para o perfeito funcionamento do SGQ no IEA estão demonstrados graficamente no fluxograma abaixo:

|               |                                |                              |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

|                            |
|----------------------------|
| <u>Título</u>              |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

#### 4.1.1 Identificação e interação de processos (macro fluxo)

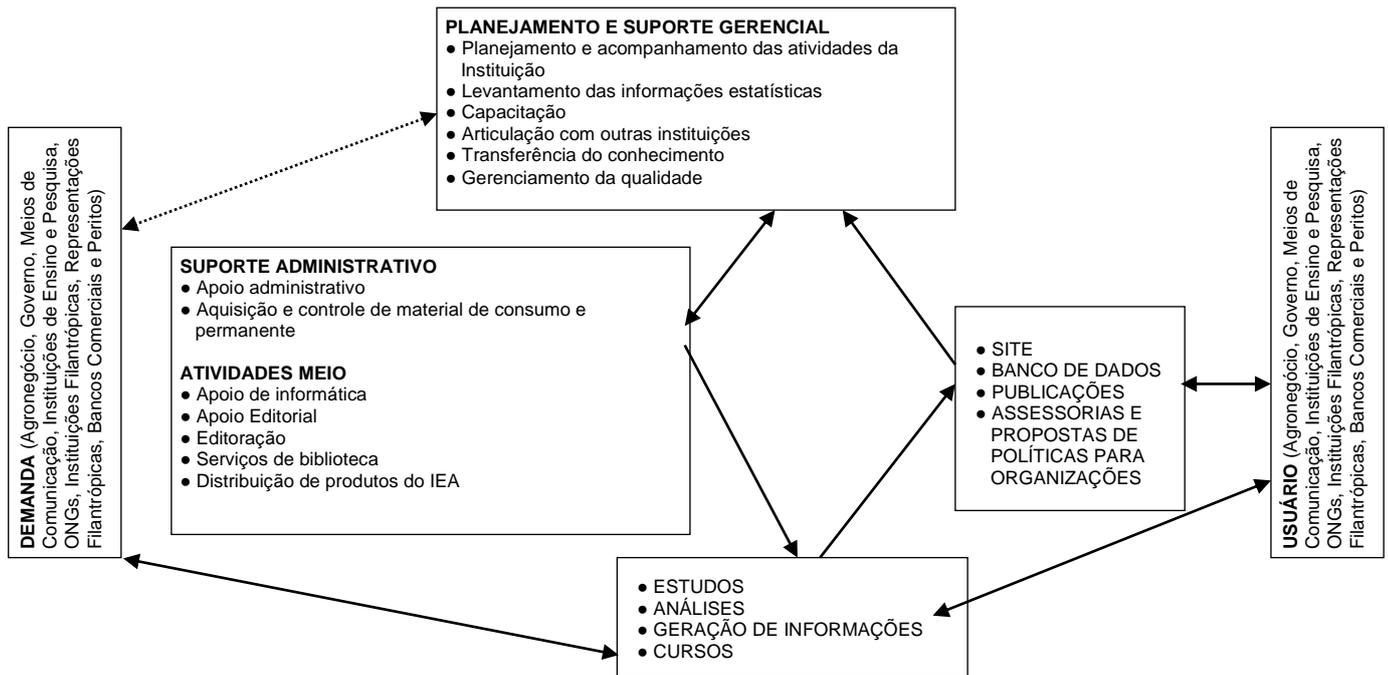


Figura 4. Macro fluxo dos principais processos do Instituto de Economia Agrícola.

|               |                                |                              |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

|                     |
|---------------------|
| <u>Título</u>       |
| MANUAL DA QUALIDADE |

#### 4.1.2 Matriz de processos

| Processos                        | Sub-Processos   | Documentos   | Requisitos NBR ISO 9001:2008 |   |   |                         |                |
|----------------------------------|---|--|------------------------------|---|---|-------------------------|----------------|
|                                  |   |  | 4                            | 5 | 6 | 7                       | 8              |
| PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL | Planejamento e Acompanhamento das Atividades da Instituição | P-DTD-04 – Acompanhamento de Pesquisas   |                              |   |   | 7.3.4<br>7.3.5<br>7.3.7 | 8.2.3          |
|                                  |   | P-DTD-12 – Programação, acompanhamento e divulgação de artigos                     |                              |   |   | 7.1<br>7.5.1            | 8.2.3<br>8.2.4 |
|                                  |   | P-DTD-13 – Encaminhamento de proposta de Pesquisa                                  |                              |   |   | 7.3.1<br>7.3.2<br>7.3.3 | 8.2.3          |
|                                  |   | P-DTD-31 – Relatórios de atividades  |                              |   |   | 7.2.3                   |                |
|                                  |   | IT-DTD-31-01 – Relatório mensal de atividades do IEA                               |                              |   |   | 7.2.3                   |                |
|                                  |   | IT-DTD-31-02 – Relatório anual de atividades individual                            |                              |   |   | 7.2.3                   |                |
|                                  |   | IT-DTD-31-03 – Relatório anual de atividades do IEA                                |                              |   |   | 7.2.3                   |                |
|                                  | Gerenciamento da Qualidade                                  | IT-DTD-03-01 – Apresentação e formato dos Procedimentos e Instruções de Trabalho   | 4.1<br>4.2.3                 |   |   |                         |                |
|                                  |   | IT-DTD-03-02 – Elaboração de Procedimentos e Instruções de Trabalho                | 4.2.3                        |   |   |                         |                |
|                                  |   | P-DTD-03 – Controle de documentos do Sistema da Qualidade                          | 4.2.3                        |   |   |                         |                |
|                                  |   | P-DTD-26 – Controle dos registros da qualidade                                     | 4.2.1<br>4.2.4               |   |   |                         |                |
|                                  |   | P-DTD-28 – Auditorias internas da qualidade  |                              |   |   |                         | 8.2.2          |
|                                  |   | P-DTD-29 – Controle de produtos e serviços não conformes                           |                              |   |   |                         | 8.3            |
|                                  | P-DTD-30 – Ação corretiva e preventiva                      |  |                              |   |   | 8.5.2<br>8.5.3          |                |
|                                  | Levantamento de Informações Estatísticas                    | P-CPDIEA-02 – Levantamento por município da produção animal no Estado de São Paulo |                              |   |   | 7.1<br>7.5.1<br>7.5.3   | 8.2.4          |
|                                  |   | P-CPDIEA-03 – Levantamento de preços atacado                                       |                              |   |   | 7.1<br>7.5.1<br>7.5.3   | 8.2.3<br>8.2.4 |

|               |                                |                              |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

|                            |
|----------------------------|
| <u>Título</u>              |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

|   |   |  |  |  |       |                                  |                |
|---|---|--|--|--|-------|----------------------------------|----------------|
| <b>PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL</b> | Levantamento de Informações Estatísticas (continuação)    | P-CPDIEA-05 – Levantamento de preços no varejo (mensal) na cidade de São Paulo   |  |  |       | 7.1<br>7.5.1<br>7.5.3            | 8.2.3<br>8.2.4 |
|   |   | P-CPDIEA-07 – Levantamento subjetivo de preços correntes no Estado de São Paulo: salários rurais e pagamento de empreita                                 |  |  |       | 7.1<br>7.5.1<br>7.5.3            | 8.2.4          |
|   |   | P-CPDIEA-08 – Levantamento de preços recebidos (mensal) pelos produtores no Estado de São Paulo  |  |  |       | 7.1<br>7.5.1<br>7.5.3            | 8.2.3<br>8.2.4 |
|   |   | P-CPDIEA-09 – Levantamento de preços médios diários recebidos pelos produtores no Estado de São Paulo  |  |  |       | 7.1<br>7.5.1<br>7.5.3            | 8.2.3<br>8.2.4 |
|   |   | P-CPDIEA-10 – Levantamento de preços pagos pela Agricultura Paulista   |  |  |       | 7.1<br>7.5.1<br>7.5.3            | 8.2.3<br>8.2.4 |
|   |   | P-CPDIEA-12 – Levantamento por município de previsões e estimativas das safras agrícolas do Estado de São Paulo  |  |  |       | 7.1<br>7.5.1<br>7.5.3            | 8.2.3<br>8.2.4 |
|   |   | P-CPDIEA-13 – Levantamento subjetivo de preços correntes no Estado de São Paulo: valor da terra nua e com benfeitorias; aluguel de pastos e arrendamento |  |  |       | 7.1<br>7.5.1<br>7.5.3            | 8.2.4          |
|   |   | P-CPDEEA-01 – Sistema de importação e exportação dos agronegócios  |  |  |       | 7.1<br>7.5.1                     |                |
|   | Capacitação   | P-DTD-33 – Solicitação de treinamentos   |  |  | 6.2.2 |                                  | 8.2.3          |
|   |   | IT-DTD-33-01 – Solicitação de participação em eventos externos   |  |  | 6.2.2 |                                  | 8.2.3          |
|   |   | IT-DTD-33-02 – Solicitação de treinamento de curta duração   |  |  | 6.2.2 |                                  | 8.2.3          |
|   |   | IT-DTD-33-03 – Solicitação de afastamento para participação em cursos de longa duração   |  |  | 6.2.2 |                                  | 8.2.3          |
|   |   | P-CAPD-01 – Treinamento e desenvolvimento de pessoal   |  |  | 6.2.2 |                                  |                |
|   |   | P-CCTC/NQRH-02 - Proposta para realização de cursos e capacitação  |  |  | 6.2.2 |                                  |                |
|   | Articulação com outras instituições (públicas e privadas) | P-DTD/NNT-01 – Parcerias externas em Empresas e Órgãos de Fomento  |  |  |       | 7.2.1<br>7.2.2<br>7.2.3<br>7.5.4 | 8.2.3          |
|   | Transferência do  | IT-DTD-32-02 – Registro de atendimento externo na sede   |  |  |       | 7.2.3                            |                |

|               |                                |                              |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

|                            |
|----------------------------|
| <u>Título</u>              |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

|                               |  |   |  |  |     |                         |                         |  |
|-------------------------------|--|---|--|--|-----|-------------------------|-------------------------|--|
|                               | Conhecimento   | IT-DTD-32-01 – Registro de atividades externas e relatório de viagem          |  |  |     | 7.3.6<br>7.5.2          |                         |  |
|                               |  | P-DTD-32 – Registros de atividades  |  |  |     | 7.2.3<br>7.3.6<br>7.5.2 |                         |  |
| <b>SUPORTE ADMINISTRATIVO</b> | Apoio Administrativo                                     | P-CAPD/Nin-01 – Protocolo e arquivo de Processos                              |  |  | 6.3 |                         |                         |  |
|                               |  | P-CAPD/Nin-03 – Manutenção de bens e instalações                              |  |  | 6.3 | 7.4.3                   |                         |  |
|                               | Aquisição e controle de material de consumo e permanente | P-CAPD/NS-01 – Aquisição de material de consumo e prestação de serviço        |  |  |     |                         | 7.4.2<br>7.4.3          |  |
|                               |  | IT-CAPD/NS-01-01 – Bolsa Eletrônica de Compras - BEC                          |  |  |     |                         | 7.4.2<br>7.4.3          |  |
|                               |  | IT-CAPD/NS-01-02 – Pregão   |  |  |     |                         | 7.4.2<br>7.4.3          |  |
|                               |  | IT-CAPD/NS-01-03 – Dispensa de licitação – tradicional                        |  |  |     |                         | 7.4.2<br>7.4.3          |  |
|                               |  | IT-CAPD/NS-01-04 – Inexigibilidade - tradicional                              |  |  |     |                         | 7.4.2<br>7.4.3          |  |
|                               |  | IT-CAPD/NS-01-05 – Avaliação de serviços                                      |  |  |     |                         | 7.4.1<br>7.4.2<br>7.4.3 |  |
|                               |  | P-CAPD/NS-04 – Cadastro de fornecedores                                       |  |  |     |                         | 7.4.2                   |  |
|                               |  | P-CAPD/NS- 07 – Recebimento de material de consumo                            |  |  |     |                         | 7.4.1<br>7.4.3          |  |
| <b>ATIVIDADES MEIO</b>        | Apoio de Informática                                     | P-DTD-17 – Manutenção de Informática  |  |  | 6.3 | 7.5.1                   |                         |  |
|                               |  | P-DTD/NIA-01 – Serviço de Digitação de Dados                                  |  |  | 6.3 |                         |                         |  |
|                               |  | P-DTD-NIA-02 – Serviço de Assessoria no Uso da Rede de Computadores e e-mails |  |  | 6.3 |                         |                         |  |
|                               |  | P-DTD/NIA-03 – Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas Informatizados        |  |  | 6.3 |                         |                         |  |
|                               |  | P-DTD-NIA-04 – Rotinas de back-up   |  |  | 6.3 | 7.5.5                   | 8.2.3                   |  |

|               |                                |                              |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

|                            |
|----------------------------|
| <u>Título</u>              |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

|                            |                                    |  |  |     |     |                |                |  |
|----------------------------|------------------------------------|--|--|-----|-----|----------------|----------------|--|
| <b>ATIVIDADES<br/>MEIO</b> | Apoio Editorial e<br>Editoração    | P-CCTC-01 – Encaminhamento e avaliação de artigos para publicação – IE, REA, AIA e TD          |  |     |     | 7.2.1<br>7.3.6 |                |  |
|                            |                                    | IT-CCTC-01-01 – Editoração Análises e Indicadores do Agronegócio                               |  |     |     | 7.3.6<br>7.5.5 |                |  |
|                            |                                    | IT-CCTC-01-02 – Editoração Informações Econômicas  |  |     |     | 7.3.6<br>7.5.5 | 8.2.3          |  |
|                            |                                    | IT-CCTC-01-03 – Editoração Revista de Economia Agrícola  |  |     |     | 7.3.6<br>7.5.5 |                |  |
|                            |                                    | IT-CCTC-01-04 – Editoração Textos para Discussão   |  |     |     | 7.3.6<br>7.5.5 |                |  |
|                            |                                    | P-CCTC-02 – Revisão da referência bibliográfica  |  |     | 6.3 | 7.3.6          |                |  |
|                            |                                    | P-CCTC/NCI-01 – Inserção de arquivos no site   |  |     |     | 7.5.5<br>7.3.6 |                |  |
|                            |                                    | P-CCTC/NETC-03 – Editoração da revista Anuário (série Informações Estatísticas da Agricultura) |  |     | 6.3 | 7.5.5          |                |  |
|                            |                                    | P-DTD-34 – Encaminhamento de Notícias para o Site  |  |     |     | 7.2.3<br>7.3.6 |                |  |
|                            | Serviços de<br>biblioteca          | P-CCTC/NID-04 – Consultas dos usuários externos  |  | 5.2 |     |                |                |  |
|                            |                                    | P-CCTC/NID-05 – Empréstimo aos usuários internos   |  |     | 6.3 |                |                |  |
|                            |                                    | P-CCTC/NID-08 – Classificação das Publicações  |  |     | 6.3 |                |                |  |
|                            |                                    | P-CCTC/NID-03- Catalogação das Publicações   |  |     | 6.3 |                |                |  |
|                            | Distribuição de<br>Produtos do IEA | P-CCTC/NQRH-01– Distribuição das publicações do IEA  |  |     |     |                | 7.2.1<br>7.2.3 |  |

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

#### 4.1.3 Documentos de Referência

- ***NBR ISO 9000:2015 – Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulários.***
- ***NBR ISO 9001:2008 – Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos.***
- ***NBR ISO 9004:2010 – Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade.***

## 4.2 Requisitos de documentação

### 4.2.1 Generalidades

O Instituto de Economia Agrícola vem, na última década, desenvolvendo esforços com a finalidade de aprimorar seu sistema de gestão no sentido de melhor atender aos seus usuários na área de informação estatística, no desenvolvimento de estudos e análises socioeconômicas e na formulação e propostas de políticas públicas para os agronegócios estadual e nacional.

Para atingir a missão institucional, como um órgão de estado, vem implementando ações nas áreas de qualificação de recursos humanos, organizando sistema de planejamento e avaliação das atividades desenvolvidas na Instituição e no envolvimento de todos os seus funcionários no atendimento dos seus diferentes usuários.

Decidiu-se por desenvolver um Programa da Qualidade Total, como forma de introduzir um sistema de gestão, que ajudasse na reestruturação do Instituto, a partir da reorganização dos diferentes processos produtivos da Instituição; na revisão dos seus métodos de trabalho; no aumento da produtividade da equipe técnica e dos funcionários de apoio; na melhoria da infra-estrutura de trabalho; no aperfeiçoamento do sistema de gestão e avaliação e na modernização do sistema de difusão dos produtos gerados pelo IEA.

O Programa da Qualidade Total no IEA (PQTIEA) tem como objetivo os seguintes aspectos:

- Elaboração e implementação de novos mecanismos de gerenciamento que visem garantir o cumprimento de sua missão Institucional, compreendendo:
  - ☞ Melhoria nas relações interpessoais e administração de conflitos internos;
  - ☞ Difusão, compreensão e comprometimento com a qualidade de serviços e produtos;
  - ☞ Integração de funcionários/servidores em torno de objetivos comuns;
  - ☞ Valorização do trabalho em equipe e quebra da cultura individualista;
  - ☞ Qualidade organizacional através de processos de trabalho;
  - ☞ Estabelecimento de mecanismos de atendimento às reclamações dos usuários externos;
  - ☞ Mecanismos de mensuração da produtividade e
  - ☞ Aproveitamento racional dos recursos humanos disponíveis, incluindo a qualificação de funcionários/servidores para funções específicas.
- Implementação da técnica de qualidade dos 8 S: SHIRAKI YARO (senso de determinação), SHIDO (senso de educação), SETSUYAKU (senso de economia), SEIRI (senso de utilização), SEITON (senso de ordenação), SEISO (senso de limpeza), SEIKETSU (senso de saúde e bem-estar) e SHITSUKE (senso de autoestima);
- Estabelecimento dos procedimentos de trabalho, através do Manual da Qualidade dos serviços efetuados pelo IEA;
- Treinamento do pessoal técnico e administrativo para a efetiva implantação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
- Centralização do foco da gestão institucional no usuário;

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>              |
|----------------------------|
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

- Implementação da ferramenta de auditorias internas da qualidade;
- Estabelecimento dos planos de ações corretivas e preventivas;
- Aplicação da filosofia de melhoria contínua em todos os processos do Instituto.

A política e os objetivos da qualidade encontram-se detalhados nesse próprio Manual, no requisito correspondente a cada um deles.

A maioria dos processos do IEA, além dos exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2008, necessitam de procedimento documentado e estão descritos neste formato. A relação deles encontra-se no requisito 4.1.2 deste Manual (Matriz de Processos).

Os processos do Instituto que não necessitam de procedimento documentado estão descritos em seu requisito correspondente neste Manual.

Os documentos que servem de base para as atividades do IEA e que asseguram a eficácia de seus processos estão mencionados em cada um dos procedimentos, ou nos requisitos deste Manual, conforme o caso. Os registros da qualidade estão todos relacionados no procedimento ***P-DTD-26 – Controle dos registros da qualidade.***

#### **4.2.2 Manual da qualidade**

Este Manual está definido da seguinte forma:

- a) Os procedimentos pertinentes aos processos do IEA estão referenciados - ou descritos neste próprio Manual, conforme a necessidade - em cada um dos itens respectivamente correlacionados aos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008.
- b) A descrição da interação entre os processos está demonstrada através da matriz de processos do item 4.1.2 e, mais detalhadamente, dentro de cada uma das descrições dos procedimentos e instruções de trabalho do IEA, ou neste Manual da Qualidade quando estiver descrito em seu requisito correspondente.

#### **4.2.3 Controle de documentos**

Todos os critérios para o controle eficaz dos documentos do IEA encontram-se detalhados no procedimento ***P-DTD-03 - Controle de documentos do sistema da qualidade.*** Para maiores detalhes deste controle, também podem ser vistos os procedimentos ***IT-DTD-03-01 – Apresentação e formato de procedimentos e instruções de trabalho*** e ***IT-DTD-03-02 – Elaboração de procedimentos e instruções de trabalho.***

A forma de documentação do sistema de gestão da qualidade no IEA está definida conforme segue:

|                      |                                       |                                     |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <b><u>Código</u></b> | <b><u>Data da revisão inicial</u></b> | <b><u>Data da revisão atual</u></b> |
| <b>MQ</b>            | 30/09/2003                            | 03/02/2016                          |

|                            |
|----------------------------|
| <b><u>Título</u></b>       |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

| <b>Requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008</b>                              |  |
|---|--|
| <b>Definidos em procedimentos ou instruções de trabalho documentados</b>  | <b>Definidos neste próprio Manual da Qualidade</b>     |
| 4.1 Requisitos gerais   | 4.2.1 Generalidades (Requisitos de documentação)       |
| 4.2.3 Controle de documentos (*)  | 4.2.2 Manual da qualidade                              |
| 4.2.4 Controle de registros (*)   | 5.1 Comprometimento da direção                         |
| 5.5.1 Responsabilidade e autoridade                                       | 5.2 Foco no usuário                                    |
| 6.2.2 Competência, conscientização e treinamento                          | 5.3 Política da qualidade                              |
| 6.3 Infra-estrutura   | 5.4.1 Objetivos da qualidade                           |
| 6.4 Ambiente de trabalho  | 5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade   |
| 7.2.1 Determinação de requisitos relacionados aos produtos e serviços     | 5.5.2 Representante da direção                         |
| 7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados aos produtos e serviços | 5.5.3 Comunicação interna                              |
| 7.2.3 Comunicação com o usuário   | 5.6.1 Generalidades (Análise crítica pela direção)     |
| 7.3.1 Planejamento de projeto e desenvolvimento                           | 5.6.2 Entradas para a análise crítica                  |
| 7.3.2 Entradas de projeto e desenvolvimento                               | 5.6.3 Saídas da análise crítica                        |
| 7.3.3 Saídas de projeto e desenvolvimento                                 | 7.1 Planejamento da realização dos produtos e serviços |
| 7.3.4 Análise crítica de projeto e desenvolvimento                        | 6.1 Provisão de recursos                               |
| 7.3.5 Verificação de projeto e desenvolvimento                            | 6.2.1 Generalidades (Recursos humanos)                 |
| 7.3.6 Validação de projeto e desenvolvimento                              | 7.4 Aquisição  |
| 7.3.7 Controle de alterações de projeto e desenvolvimento                 | 7.5.3 Identificação e rastreabilidade                  |
| 7.4.1 Processo de aquisição   | 8.1 Generalidades (Medição, análise e melhoria)        |
| 7.4.2 Informações de aquisição  | 8.2.1 Satisfação dos usuários                          |
| 7.4.3 Verificação dos produtos e serviços adquiridos                      | 8.2.3 Medição e monitoramento de processos             |
| 7.5.1 Controle de produção e fornecimento de serviço                      | 8.4 Análise de dados                                   |
| 7.5.2 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço       | 8.5.1 Melhoria contínua                                |
| 7.5.4 Propriedade do usuário  | - -  |
| 7.5.5 Preservação do produto  | - -  |
| 8.2.2 Auditoria interna (*)   | - -  |
| 8.2.4 Medição e monitoramento de produto                                  | - -  |
| 8.3 Controle de produto não-conforme (*)                                  | - -  |
| 8.5.2 Ação corretiva (*)  | - -  |
| 8.5.3 Ação preventiva (*)   | - -  |

(\*) Procedimentos documentados obrigatoriamente exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2008

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

#### 4.2.4 Controle de registros

Os critérios para controlar os registros da qualidade, estão descritos no procedimento **P-DTD-26 – Controle de registros da qualidade**. Os registros encontram-se descritos nos próprios procedimentos ou instrução de trabalho.

## Capítulo 5 - Responsabilidade da direção

### 5.1 Comprometimento da direção

A implantação do PQTIEA se deu após passar por ampla discussão em nível de Diretoria do IEA, envolvendo todos os níveis de decisão e contratação de uma empresa especializada em prestação de serviços, para assessorar a Instituição no desenvolvimento da proposta. Para a implementação da proposta, após a definição do programa de trabalho, organizou-se uma equipe técnica, sob a coordenação da Assessoria Técnica da Instituição e participação de representantes de todos os Centros. Este grupo iniciou os trabalhos através de uma ampla divulgação e sensibilização dos funcionários da organização.

Após o planejamento inicial do PQTIEA, implementou-se o treinamento em qualidade total, a implantação do 5S e a implantação do SGQ. Nesta última etapa, foi constituído o Comitê da Qualidade com o objetivo de implantar e manter o SGQ, dando continuidade ao PQTIEA. Com a formalização do Comitê envolvendo todos os Centros, objetivou-se consolidar o programa e trabalhar para a obtenção da Certificação da Instituição.

As atividades acima descritas indicam a prioridade dada pela Direção do IEA ao PQTIEA, atividades estas que sempre são avaliadas pelo Conselho Técnico Científico da Instituição em suas reuniões, além de uma contínua avaliação dos andamentos dos trabalhos junto à Coordenadora do Comitê da Qualidade e às equipes que estão trabalhando no programa. Além disso, a direção do IEA tem provido os recursos para suporte ao programa, tanto na contratação da consultoria especializada, como no suporte às atividades internas.

Além disso, a decisão tomada em cada etapa da implantação do programa tem sido implementada pela Direção do IEA, especialmente na operacionalização dos procedimentos organizados e aprovados por todos os funcionários.

### 5.2 Foco no usuário

O Instituto de Economia Agrícola tem sua ação focada nos usuários, tanto os do setor privado como os do setor público, em especial os agentes das cadeias produtivas dos agronegócios, as escolas e entidades de pesquisa e os diferentes setores do setor público e de comunicações. Nesse sentido, todos os esforços realizados objetivam dispor das informações e análises geradas pela Instituição nas diferentes formas de acesso: revistas, site, atendimentos individuais, imprensa, etc., no menor tempo possível, dado a perecibilidade de grande número das informações geradas.

Assim, no âmbito das atividades do Instituto estão definidos os momentos de se colocar a disposição dos usuários as informações diárias, semanais, mensais, bimensais, trimestrais e anuais, além de manter datas de liberação das publicações nos formatos impressos e eletrônicos.

A Instituição procura atender todas as solicitações encaminhadas quer por correspondência ou e-mail, além de disponibilizar sua equipe técnica para atendimento na sede e nas diferentes regiões do Estado, através de palestras e reuniões técnicas.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>              |
|----------------------------|
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

Todas as solicitações encaminhadas para a Instituição e que se referem a sua área de atuação são indicados os caminhos alternativos para o usuário obter as informações e análises desejadas. Além disso, o IEA disponibiliza ao público sua biblioteca de rico acervo na área de economia rural. O acesso para consulta e empréstimo aos usuários está definido no **P-CCTC/NID-04 – Consultas dos usuários externos**.

Pode-se dizer que o IEA se concentra em atender os seus usuários e é através deles que define suas estratégias de ação, nos ajustes de seus levantamentos, análises e de divulgação dos conhecimentos gerados.

### 5.3 Política da qualidade

A Direção do IEA tem desenvolvido um amplo esforço para que a política da qualidade definida seja adequada à Instituição e que envolva todos seus funcionários, objetivando a superioridade de suas informações, estudos e análises, a agilidade de disponibilizar as informações aos seus usuários e o compromisso de dispor no seu site todas as informações com a maior rapidez possível.

A implementação da política da qualidade da Instituição foi realizada com participação de todas as categorias de funcionários, abrindo espaço para que, em cada área específica, definissem seus processos de trabalho e elaborassem seus procedimentos, dando transparência às atividades desenvolvidas. Com esse procedimento conseguiu-se a participação da maioria dos funcionários, esclareceu-se a importância das atividades meio do IEA e integraram-se as atividades com diferentes características, reconhecendo os produtos da Instituição, bem como seus usuários.

A Política da Qualidade do Instituto de Economia Agrícola está aprovada pelo seu Diretor Técnico.

Esta Política objetiva:

- Qualidade na produção de análises e informações econômicas para os agronegócios
- Qualidade no atendimento: atenção, agilidade, respeito e confiabilidade.
- Maximizar resultados, produtividade e qualidade: continuidade da ação da Instituição
- Ambiente de trabalho que possibilite o contínuo aperfeiçoamento profissional e humano dos funcionários
- Busca contínua da qualidade e produtividade da Instituição.

Tal política está adequada aos propósitos do Instituto e implementada junto a seus funcionários, de maneira que todos atendam aos requisitos mencionados em seu texto.

Esta política é analisada em reuniões anuais, cada uma em um semestre, durante a reunião de análise crítica, a fim de mantê-la atualizada e adequada aos objetivos da qualidade do IEA e à melhoria contínua de seus processos.

### 5.4 Planejamento

#### 5.4.1 Objetivos da qualidade

A Direção do IEA tem se organizado de tal forma que os objetivos da qualidade propostos sejam implementados e atinjam a eficácia esperada, envolvendo os diferentes Centros do Instituto, bem como todos os seus funcionários. Para isso, o esforço está sendo realizado no sentido de que o programa se incorpore a todas as atividades da Instituição.

Os objetivos da qualidade estão baseados nos princípios da política da qualidade e encontram-se definidos na tabela de correlação abaixo:

|                      |                                       |                                     |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <b><u>Código</u></b> | <b><u>Data da revisão inicial</u></b> | <b><u>Data da revisão atual</u></b> |
| <b>MQ</b>            | 30/09/2003                            | 03/02/2016                          |

|                            |
|----------------------------|
| <b><u>Título</u></b>       |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

Tabela 1. Princípios da Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade

| Princípios da Política da Qualidade  | Objetivos da Qualidade   |  |  |  | Beneficiários <sup>(1)</sup> |   |   |   |   |
|--|--|--|--|--|------------------------------|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  | A                            | B | C | D | E |
| Qualidade na produção de análises e informações econômicas para os agronegócios                        | Manter o desenvolvimento de projetos de pesquisa e artigos de divulgação                                   |  |  |  | X                            | X | X |   | X |
| Qualidade no atendimento: atenção, agilidade, respeito e confiabilidade                                | Aprimorar as informações e antecipar os prazos de divulgação dos levantamentos de informações estatísticas | Atualizar mensalmente o Banco IEA e renovação do parque de equipamentos                  | Fechar a revista bimestralmente  | Maior acesso e divulgação às informações e produtos gerados pelo IEA                     |                              | X | X |   | X |
| Maximizar resultados, produtividade e qualidade: continuidade da ação da Instituição                   | Aumentar recursos para desenvolver atividades e intercâmbio técnico científico                             | Estimular o debate de idéias, capacitar os agentes da sociedade e difundir conhecimentos |  |  | X                            | X | X |   | X |
| Ambiente de trabalho que possibilite o contínuo aperfeiçoamento profissional e humano dos funcionários | Melhor qualificar o corpo de funcionários  |  |  |  | X                            | X |   |   |   |
| Busca contínua da qualidade e produtividade da Instituição   | Manter o desenvolvimento de projetos de pesquisa e artigos de divulgação                                   | Fechar a revista bimestralmente  | Atender as necessidades do IEA, em conformidade com legislação do Tribunal de Contas e Secretaria da Fazenda | Estimular o debate de idéias, capacitar os agentes da sociedade e difundir conhecimentos | X                            | X | X | X | X |

(1) **A** = Funcionários    **B** = Governo do Estado SP    **C** = Usuários    **D** = Fornecedores    **E** = Comunidade

#### 5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade

Para toda e qualquer realização de novos produtos e serviços, ou alterações nos atuais processos, o planejamento do IEA passa, necessariamente, pela elaboração de um projeto e desenvolvimento para a avaliação do impacto desta mudança sobre o SGQ como um todo.

Para que o planejamento do SGQ seja sempre executado de forma coerente com os objetivos da qualidade, com os requisitos da Norma NBR-ISO 9001:2008 e com a garantia de integridade do SGQ, é feita avaliação e discussão pelo Conselho Técnico e Científico (CTC) de toda e qualquer alteração nas atividades e nos processos atuais, bem como na implementação de novas atividades e processos.

Toda a análise e a formalização desse planejamento contam com a participação e aprovação do Comitê da Qualidade do IEA. O registro se dá através de Ata de Reunião.

### 5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação

#### 5.5.1 Responsabilidade e autoridade

As responsabilidades e autoridades das funções no IEA diretamente ligadas ao SGQ estão definidas nos Procedimentos e Instruções de Trabalho.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

### 5.5.2 Representante da direção

O representante da direção está designado formalmente pela DTD, conforme Portaria IEA de 25-09-2012.

Compete ao Representante da Direção:

- ☞ Assegurar que um sistema da qualidade esteja sempre estabelecido, implementado e mantido de acordo com a norma **NBR ISO 9001:2008**.
- ☞ Relatar o desempenho do sistema de gestão da qualidade à Alta Direção (DTD) do IEA para que esta analise criticamente tais informações e as use como base para melhoria do sistema da qualidade.
- ☞ Representar o IEA em assuntos externos relacionados ao sistema de gestão da qualidade.

Além das autoridades e responsabilidades descritas acima, fica definido que, as atitudes tomadas em função das autoridades delegadas referente à gestão da qualidade, abrangem qualquer nível hierárquico do Instituto.

### 5.5.3 Comunicação interna

Para a comunicação das atividades desenvolvidas pelo IEA os canais de comunicação são: ieanet, quadros de avisos, reuniões dos Centros e da Diretoria, Newsletter da Qualidade, mídia eletrônica com a finalidade de informar e divulgar o trabalho do Comitê da Qualidade.

## 5.6 Análise crítica pela direção

### 5.6.1 Generalidades

A análise crítica do SGQ-IEA é efetuada continuamente através de seus representantes: Presidente do Comitê de Qualidade, Representante da Direção (RD) e pela Diretoria do IEA nas reuniões do seu Conselho Técnico-Científico, onde são avaliadas as atividades da Instituição e são planejadas as ações futuras em reuniões anuais, cada uma em um semestre.

Através da ação do Comitê de Qualidade será possível assegurar a sua contínua pertinência, adequação e eficácia ao longo do tempo. Através da ação do comitê e da diretoria do IEA é feita a análise crítica, incluindo avaliações de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no SGQ, incluindo a política da qualidade e seus objetivos.

### Registros

- **Identificação:** Ata de reunião - Análise Crítica pela Direção
- **Armazenamento:** IEANET
- **Proteção:** Programa da qualidade/atas de análise crítica
- **Recuperação:** ordem cronológica
- **Tempo de retenção:** indeterminado
- **Disposição:** não há

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>              |
|----------------------------|
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

#### **5.6.2 Entradas para a análise crítica**

O objetivo dessas entradas é o de criar mecanismos para atender, no mínimo, as saídas da análise crítica definidas pela NBR-ISO 9001:2008, tais como:

- Resultados de auditorias – os relatórios e as STA's abertas em decorrência das auditorias serão analisados na reunião;
- Realimentação de usuário – serão avaliados os documentos “Atendimento externo na sede” e “Comunicação dos usuários”. A partir dessa avaliação, serão abertas STA's, quando necessário;
- Desempenho de processo e conformidade de produto ou serviço - através de avaliação dos Indicadores e dos Relatórios de Não Conformidade;
- Situação das ações preventivas e corretivas – através da análise do Controle das Não Conformidades;
- Acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores pela Direção;
- Mudanças que possam afetar o sistema de gestão da qualidade e
- Recomendações de melhoria.

#### **5.6.3 Saídas da análise crítica**

As saídas da análise crítica pela Direção devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- Melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade e de seus processos no IEA;
- Melhoria dos produtos em relação aos requisitos do usuário e
- Necessidades de recursos.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

## Capítulo 6 - Gestão de recursos

### 6.1 Provisão de recursos

A Direção prioriza os recursos financeiros necessários para a implantação e manutenção do SGQ no IEA. Para isto, na sua programação orçamentária financeira anual, planeja as provisões de recursos necessários para esta atividade.

Algumas etapas previstas na provisão de recursos são auditorias internas da qualidade, levantamento das necessidades de treinamento, implementação de ações corretivas e preventivas, entre outras.

Assim, espera-se ao longo do tempo implementar e manter o SGQ, melhorando continuamente a sua eficácia e aumentando a satisfação dos usuários, mediante o atendimento de seus requisitos.

### 6.2 Recursos humanos

#### 6.2.1 Generalidades

Todos os funcionários, que participam direta ou indiretamente nos processos que afetam a conformidade com os requisitos dos produtos e serviços do Instituto, têm sua definição de competência descrita na **Tabela de Competências**.

Os procedimentos referentes ao sub-processo Capacitação estão citados na Matriz de Processos, item 4.1.2 deste Manual.

#### 6.2.2 Competência, conscientização e treinamento

Para determinar as competências necessárias a todo o pessoal que afetam a conformidade com os requisitos dos produtos e serviços do IEA, devem ser consultados a **Tabela de Competências** e o procedimento **P-CAPD-01 - Treinamento e desenvolvimento de pessoal**, **P-DTD-33 – Solicitação de treinamentos** e **P-CCTC/NQRH-02 - Proposta para realização de cursos e capacitação**.

### 6.3 Infra-estrutura

Toda a infra-estrutura necessária para atender a conformidade dos produtos e serviços do IEA está descrita nos procedimentos relacionados a seguir:

**P-CAPD/NIn-01 – Protocolo e arquivo de processos;**

**P-CAPD/NIn-03 – Manutenção de bens e instalações;**

**P-CCTC-02 – Revisão da referência bibliográfica;**

**P-CCTC/NID-05 – Empréstimo aos usuários internos;**

**P-CCTC/NID-08 – Classificação;**

**P-CCTC/NID-03 – Catalogação;**

**P-DTD/NIA-01 – Serviço de digitação de dados;**

**P-DTD/NIA-02 – Serviço de assessoria no uso da rede de computadores e e-mails;**

**P-DTD/NIA-03 – Desenvolvimento e manutenção de sistemas informatizados;**

**P-DTD/NIA-04 – Rotinas de back up;**

**P-DTD-17 – Manutenção de informática.**

### 6.4 Ambiente de trabalho

A determinação e o gerenciamento das condições de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos do produto no IEA são efetivadas através do Programa 8S que visa garantir continuamente boas condições e ambiente de trabalho.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

## Capítulo 7 - Realização dos produtos e serviços

### 7.1 Planejamento da realização dos produtos e serviços

O planejamento para a realização de cada um dos produtos e serviços do IEA encontra-se descrito no próprio texto dos procedimentos, listados abaixo:

- *P-CPDIEA-02 – Levantamento por município da produção animal no Estado de São Paulo.*
- *P-CPDIEA-03 – Levantamento de preços atacado.*
- *P-CPDIEA-05 – Levantamento de Preços no varejo (mensal) na cidade de São Paulo.*
- *P-CPDIEA-07 – Levantamento subjetivo de preços correntes no Estado de São Paulo: salários rurais e pagamento de empreita.*
- *P-CPDIEA-08 – Levantamento de preços recebidos (mensal) pelos produtores no Estado de São Paulo.*
- *P-CPDIEA-09 – Levantamento de preços médios diários recebidos pelos produtores no Estado de São Paulo.*
- *P-CPDIEA-10 – Levantamento de preços pagos pela agricultura paulista.*
- *P-CPDIEA-12 – Levantamento por município de previsões e estimativas das safras agrícolas do Estado de São Paulo.*
- *P-CPDIEA-13 – Levantamento subjetivo de preços correntes no Estado de São Paulo: valor da terra nua e com benfeitorias; aluguel de pastos e arrendamento.*
- *P-DTD-12 – Programação, acompanhamento e divulgação de artigos.*
- *P-CPDEEA-01 – Sistema de Importação e exportação dos agronegócios.*

Em casos de desenvolvimento de projeto, o requisito 7.3 deste Manual já define as fases que serão contempladas neste planejamento.

### 7.2 Processos relacionados a usuários

#### 7.2.1 Determinação de requisitos relacionados aos produtos e serviços

- a) A determinação dos requisitos especificados pelos usuários do IEA é definida na forma de prestação de serviços, através de assessorias e propostas de políticas para as organizações e encontram-se determinados nos seguintes procedimentos documentados:
  - *P-DTD/NNT-01 – Parcerias externas com empresas e órgãos de fomento*
  - *P-CCTC/NQRH-01 – Distribuição das publicações*
- b) Os requisitos não declarados pelos usuários do IEA estão contemplados no procedimento documentado pelo *P-CCTC-01- Encaminhamento e avaliação de artigos – IE, REA, AIA, TD.*
- c) O sigilo na utilização da informação de terceiros e as regras de utilização do material disponível no site do IEA, aliados à norma da ABNT “NBR 6023 – Informação e documentação - Referência - Elaboração” atendem aos requisitos estatutários e regulamentares seguidos pelo IEA.
- d) Finalmente, outros requisitos adicionais não são necessários para o desenvolvimento das atividades no IEA.

#### 7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados aos produtos e serviços

Para a análise crítica desses requisitos o IEA dispõe do procedimento documentado *P-DTD/NNT-01 – Parcerias externas com empresas e órgãos de fomento*, que detalha os seus critérios. Toda a documentação referente a esses requisitos fica arquivada no Núcleo de Negócios Tecnológicos.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

Toda alteração contratual é feita através de Termo Aditivo dos Contratos. Quanto à capacidade para atender aos requisitos, o IEA firma parcerias, ou terceiriza os serviços, através do registro na FUNDEPAG e no Núcleo de Negócios Tecnológicos.

### 7.2.3 Comunicação com o usuário

A relação com o usuário e suas comunicações está descrita em procedimentos e respectivas instruções de trabalho documentados, que se encontram listados a seguir:

- **P-DTD-32 – Registro de atividades**
- **IT-DTD-32-02 – Registro de atendimento externo na sede**
- **P-DTD-31 – Relatórios de atividades**
- **IT-DTD-31-01 – Relatório mensal de atividades do IEA**
- **IT-DTD-31-03 – Relatório anual das atividades do IEA**
- **P-DTD/NNT-01 – Parcerias externas com empresas e órgãos de fomento**
- **P-CCTC/NQRH-01 – Distribuição das publicações**
- **P-DTD-34 – Encaminhamento de Notícias para o Site**

As emendas são registradas em Termo Aditivo dos Contratos.

As reclamações e sugestões dos usuários são atendidas através dos procedimentos elencados acima (que podem ser através de e-mail, carta, telefone ou pessoalmente), na Diretoria Técnica de Departamento (DTD) através do e-mail: [iea@iea.sp.gov.br](mailto:iea@iea.sp.gov.br), divulgado em seu site e em “Fale Conosco”, divulgado em seu site <http://www.iea.sp.gov.br/out/faleconosco.php>.

## 7.3 Projeto e desenvolvimento dos estudos e análises

### 7.3.1 Planejamento do projeto e desenvolvimento

- a) Para atender a este requisito, o IEA utiliza-se de um cronograma referente à pesquisa, em que se definem todas as etapas do projeto, encontrando-se detalhado no procedimento documentado **P-DTD-13 – Encaminhamento de proposta de pesquisa**, através do seu anexo 7.1 - formulário para apresentação de proposta de pesquisa.
- b) A análise crítica, verificação e validação da pesquisa também estão descritas nesse mesmo procedimento, mais precisamente na atividade relacionada ao formulário de parecer sobre proposta de pesquisa da Comissão Técnica de Planejamento e Acompanhamento das Atividades do IEA.
- c) A responsabilidade e autoridade pela condução do projeto e desenvolvimento são determinadas pelo Coordenador da pesquisa, e são especificadas no formulário de encaminhamento de proposta de pesquisa documento anexo do procedimento **P-DTD-13 – Encaminhamento de proposta de pesquisa**.

### 7.3.2 Entradas de projeto e desenvolvimento

As entradas estão definidas no procedimento documentado **P-DTD-13 – Encaminhamento de proposta de pesquisa**, mais especificamente em seu anexo 7.1 - formulário para apresentação de proposta de pesquisa. As entradas são:

- Resumo da Proposta
- Caracterização do Problema (Justificativa)
- Objetivos
- Metodologia

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

- Referências Bibliográficas
- Orçamentação
- Cronograma de Execução

### 7.3.3 Saídas de projeto e desenvolvimento

As saídas também se encontram definidas no procedimento documentado **P-DTD-13 – Encaminhamento de proposta de pesquisa**, mais especificamente em seu anexo 7.1 - formulário para apresentação de proposta de pesquisa. As saídas são:

- Resultados e Impactos Esperados
- Produtos

### 7.3.4 Análise crítica de projeto e desenvolvimento

No procedimento **P-DTD-04 – Acompanhamento de pesquisas** está descrita as etapas referentes à análise crítica, que são efetuadas através das cartas respondidas pelo Coordenador, que são relatórios parciais da pesquisa, emitidas de acordo com o cronograma estabelecido na elaboração do projeto.

Nesta carta é detalhado o andamento do projeto, relacionando-se o estado em que ele se encontra: se está correndo de acordo com o cronograma, ou descrevendo-se os problemas encontrados, mudanças na fonte de dados, na metodologia, etc.

### 7.3.5 Verificação de projeto e desenvolvimento

No procedimento **P-DTD-04 – Acompanhamento de pesquisas** está descrita a forma de verificação da pesquisa, onde se verifica a finalização da pesquisa e encaminhamento para a validação.

### 7.3.6 Validação de projeto e desenvolvimento

A liberação para publicação do artigo científico, técnico-científico, relatório técnico ou notícia, que é o produto gerado, valida todo o processo. Os procedimentos e respectivas instruções de trabalho que atendem a este requisito são **P-CCTC-01 Encaminhamento e avaliação de artigos para publicação – IE, REA, AIA, TD; IT-CCTC-01-01 Editoração Análises e Indicadores do Agronegócio; IT-CCTC-01-02 Editoração Informações Econômicas; IT-CCTC-01-03 Editoração Revista de Economia Agrícola; IT-CCTC-01-04 Editoração Textos para Discussão; P-CCTC-NCI-01 Inserção de arquivos no site e P-DTD-34 Encaminhamento de Notícias para o Site.**

Quando o produto gerado é proveniente de contratos, a validação se dá através da aprovação do contratante quando da entrega do trabalho, após esta aprovação, o produto gerado poderá ser publicado no IEA.

No caso de produto gerado ser diferente de artigo, é validado através da instrução de trabalho **IT-DTD-32-01 – Registro de atividades externas e relatório de viagem.**

### 7.3.7 Controle de alterações de projeto e desenvolvimento

As alterações podem ser geradas nas etapas de análise crítica e verificação, ou a qualquer tempo em que houver necessidade. O controle dessas alterações é registrado através dos relatórios parciais e finais e estão descritos no procedimento **P-DTD-04 – Acompanhamento de pesquisas.**

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>              |
|----------------------------|
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

#### 7.4 Aquisição

Os procedimentos que descrevem o tratamento dado ao material permanente utilizado na Instituição estão citados na Matriz de Processos, item 4.1.2 deste Manual.

##### 7.4.1 Processo de aquisição

Para assegurar que o produto adquirido está conforme às especificações definidas, o IEA descreveu o procedimento **P-CAPD/NS-07 – Recebimento de material**, detalhando todo esse processo.

No caso da avaliação e seleção desses fornecedores, os critérios estão descritos na instrução de trabalho **IT-CAPD/NS-01-05 – Avaliação de serviços**.

##### 7.4.2 Informações de aquisição

As informações de aquisição são fornecidas pelo solicitante do material ao Núcleo de Suprimentos, que segue o procedimento **P-CAPD/NS-01 – Aquisição de material de consumo e prestação de serviços**. Além deste, há o procedimento **P-CAPD/NS-04 – Cadastro de fornecedores** que atende à legislação do Estado.

##### 7.4.3 Verificação dos produtos e serviços adquiridos

A verificação dos produtos adquiridos é feita ao longo do seu uso, conforme descreve o procedimento **P-CAPD/NS-07 – Recebimento de material**.

A verificação dos serviços de manutenção e conservação de móveis, utensílios e do espaço físico pertencentes ao Instituto está descrito no procedimento **P-CAPD/NIn-03 – Manutenção de bens e instalações**. A verificação dos demais serviços adquiridos é de responsabilidade do solicitante e está descrito no procedimento **P-CAPD/NS-01 – Aquisição de material de consumo e prestação de serviços**.

#### 7.5 Produção e fornecimento de serviço

##### 7.5.1 Controle de produção e fornecimento de serviço

Os seguintes procedimentos desenvolvidos pelo IEA atendem a este requisito.

- **P-CPDIEA-02 – Levantamento por município da produção animal no Estado de São Paulo.**
- **P-CPDIEA-03 – Levantamento de preços atacado.**
- **P-CPDIEA-05 – Levantamento de preços no varejo (mensal) na cidade de São Paulo.**
- **P-CPDIEA-07 – Levantamento subjetivo de preços correntes no Estado de São Paulo: salários rurais e pagamento de empreita.**
- **P-CPDIEA-08 – Levantamento de preços recebidos (mensal) pelos produtores no Estado de São Paulo.**
- **P-CPDIEA-09 – Levantamento de preços médios diários recebidos pelos produtores no Estado de São Paulo.**
- **P-CPDIEA-10 – Levantamento de preços pagos pela agricultura paulista.**
- **P-CPDIEA-12 – Levantamento por município de previsões e estimativas das safras agrícolas do Estado de São Paulo.**
- **P-CPDIEA-13 – Levantamento subjetivo de preços correntes no Estado de São Paulo: valor da terra nua e com benfeitorias; aluguel de pastos e arrendamento.**
- **P-CPDEEA-01 – Sistema de importação e exportação dos agronegócios.**
- **P-DTD-12 – Programação, acompanhamento e divulgação de artigos.**
- **P-DTD-17 – Manutenção de Informática.**

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>              |
|----------------------------|
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

A medição e monitoramento desses levantamentos são efetuados através do sistema de digitação dos dados, contidos nos questionários.

A implementação da liberação está descrita dentro de cada um dos procedimentos citados acima.

A manutenção de equipamentos é efetuada no IEA somente para os equipamentos de informática.

Para assegurar que a manutenção preventiva dos equipamentos seja efetuada, há a disponibilização de técnicos em tempo integral dentro do Instituto. Entretanto, o tipo de manutenção efetuada no IEA é essencialmente corretivo conforme descrito no ***P-DTD-17 – Manutenção de Informática***.

#### **7.5.2 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço**

Consultorias, cursos, seminários, palestras, workshops e entrevistas, visando informar a sociedade, difundir conhecimento e estimular o debate de ideias, atendem os itens da norma (critérios definidos para análise crítica, qualificação de pessoal, uso de métodos e procedimentos específicos, registros e revalidação), conforme descrito nos procedimentos das atividades.

#### **7.5.3 Identificação e rastreabilidade**

Os projetos de pesquisa são identificados quando de seu cadastramento no Sistema de Informações Gerenciais dos Agronegócios, SIGA, onde é gerado um número de identificação que permite a rastreabilidade de todo o processo.

Os artigos resultantes dos projetos de pesquisa são codificados, o que permite sua rastreabilidade ao longo do processo.

No caso de levantamentos estatísticos, a identificação é feita através do nome e data (dia ou mês) de cada um dos levantamentos. Nos procedimentos específicos (***P-CPDIEA-02 a P-CPDIEA-05 e P-CPDIEA-07 a P-CPDIEA-13***) de cada um desses levantamentos do CPDIEA estão descritos os detalhes desses processos.

#### **7.5.4 Propriedade do usuário**

O procedimento ***P-DTD/NNT-01 – Parcerias externas com empresas e órgãos de fomento*** descreve a forma de tratamento dado às propriedades do usuário, dentro do IEA.

#### **7.5.5 Preservação dos produtos**

A preservação dos produtos durante o processo interno se dá através das instruções de trabalho ***IT-CCTC-01-01 - Editoração Análises e Indicadores do Agronegócio; IT-CCTC-01-02 - Editoração Informações Econômicas; IT-CCTC-01-03 - Editoração Revista de Economia Agrícola; IT-CCTC-01-04; Editoração Textos para Discussão; e os procedimentos P-CCTC/NETC-03 - Editoração da revista Anuário e P-CCTC/NCI-01- Inserção de arquivos no site***

A preservação de produtos acontece de 2 formas diferentes, por meio eletrônico e em papel.

Por meio eletrônico, os produtos são preservados no Site do Instituto (<http://www.iea.sp.gov.br>) por *back up*, conforme descrito no procedimento ***P-DTD/NIA-04 – Rotinas de back up***.

A outra forma, em papel, trata das revistas que são encadernadas e arquivadas na biblioteca em estante apropriada. As revistas enviadas para os usuários são acondicionadas em sacos plásticos (shirincadas), etiquetadas e identificadas sob a responsabilidade da gráfica.

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

**7.6 Controle de equipamentos de monitoramento e medição**

Este requisito está excluído do escopo, por não ser aplicável à realidade do IEA. Sua devida justificativa encontra-se detalhada no item 3.9.

|               |                                |                              |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

|                            |
|----------------------------|
| <u>Título</u>              |
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

## Capítulo 8 - Medição, análise e melhoria

### 8.1 Generalidades

O IEA construiu os seus indicadores de desempenho e da qualidade como forma de medição, monitoramento, análise e melhoria contínua dos processos.

Para cada um dos indicadores utilizados foi determinado seu objetivo e sua meta a ser alcançada, com a finalidade de manter o controle e garantir a melhoria contínua, buscando sempre superar as metas definidas.

Os objetivos, metas e indicadores de desempenho e da qualidade utilizados pela Instituição encontram-se no quadro abaixo:

Tabela 2. Indicadores de Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade do IEA

| SUB-PROCESSOS   | OBJETIVOS   | INDICADORES   |
|---|---|---|
| Planejamento e acompanhamento das atividades da Instituição | Manter o desenvolvimento de projetos de pesquisa e artigos de divulgação                                      | a) Número de artigos publicados (interno e externo) /téc./ano<br>b) participação em projetos de pesquisa/técnico/ano<br>c) n. de produto vinculado a projetos concluídos/ano<br>d) n. de trabalhos apresentados em eventos técnico/científicos por técnico/ano<br>e) n. de projetos cadastrados no SIGA por técnico/ano |
| Levantamento de informações estatísticas                    | Aprimorar as informações assegurar a divulgação em tempo hábil  | a) Horário de disponibilização dos preços diários no site<br>b) Dia de disponibilização dos preços mensais na informática (NIA)<br>c) Dia de disponibilização das previsões.<br>d) ações p/ aprimoramento da informação (investimento, revisão de: informantes, questionário, amostragem)                               |
| Capacitação   | Melhor qualificar o corpo de funcionários   | Quantidade de funcionários em cursos de capacitação contínua  |
| Transferência do conhecimento                               | Estimular o debate de ideias, capacitar agentes da sociedade e difundir conhecimentos                         | a) Seminários promovidos/ano<br>b) Palestra, workshop, entrevista/ano<br>c) consulta ao site/ano  |
| Articulação com outras instituições                         | Aumentar recursos para desenvolver atividades e intercâmbio técnico-científico                                | a) Valor captado por pesquisador<br>b) participação em editais/ano<br>c) participação em bancas, projetos interinstitucionais, parcerias, grupo/rede, cursos, relatoria, consultoria/ano  |
| Controle de material permanente                             | Atender as necessidades do IEA, em conformidade com legislação do Tribunal de Contas e Secretaria da Fazenda  | a) Material permanente nos locais definidos   |
| Apoio de informática  | Atualizar o Banco IEA no mês, realização de <i>back up</i> diário e <i>up grade</i> do parque de equipamentos | a) Data efetiva de atualização e dos back ups<br>b) Quantidade de equipamentos  |
| Apoio editorial   | Fechar revista Informações  | a) Dia efetivo de fechamento da revista   |

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>              |
|----------------------------|
| <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> |

|  |                            |  |
|--|----------------------------|--|
|  | Econômicas, bimestralmente |  |
|--|----------------------------|--|

## 8.2 Medição e monitoramento

### 8.2.1 Satisfação dos usuários

Como medição do desempenho do SGQ, o IEA está monitorando as informações relativas à percepção do usuário, ao atendimento de seus requisitos, através da pesquisa denominada **Satisfação do Usuário**.

Esta pesquisa tem periodicidade bianual, por meio de pesquisa (papel ou eletrônica) aos usuários de produtos ou serviços da Instituição. Os resultados são tabulados e analisados gerando documento disponibilizado na IEANET.

#### Registros

- **Identificação:** Satisfação dos usuários
- **Armazenamento:** IEANET
- **Proteção:** Programa da Qualidade Total/Pesquisa de satisfação
- **Recuperação:** ordem cronológica
- **Tempo de retenção:** indeterminado
- **Disposição:** não há

### 8.2.2 Auditoria interna

Os critérios para planejamento, execução, relato dos resultados e registros das auditorias internas da qualidade encontram-se descritos no procedimento **P-DTD-28 – Auditorias internas da qualidade**.

### 8.2.3 Medição e monitoramento de processos

Para atender a este requisito, no item 8.1 deste Manual estão relacionados e explicitados todos os processos que serão medidos e monitorados, a fim de se alcançar os resultados planejados.

Quando os resultados planejados não forem alcançados, serão efetuadas as devidas correções e executadas as ações corretivas ou preventivas para assegurar a conformidade do produto, conforme descrito no item 8.5.1, 8.5.2 e 8.5.3 deste Manual.

### 8.2.4 Medição e monitoramento dos produtos e serviços

Se o produto for resultado de projeto de pesquisa segue-se os parâmetros definidos no item 7.3.6 desse manual.

Se o produto for resultante de estatísticas de preços ou de safras, segue os parâmetros definidos nos procedimentos:

- **P-CPDIEA-02 – Levantamento por município da produção animal no Estado de São Paulo.**
- **P-CPDIEA-03 – Levantamento de preços atacado.**
- **P-CPDIEA-05 – Levantamento de preços no varejo (mensal) na cidade de São Paulo.**
- **P-CPDIEA-07 – Levantamento subjetivo de preços correntes no Estado de São Paulo: salários rurais e pagamento de empreita.**
- **P-CPDIEA-08 – Levantamento de preços recebidos (mensal) pelos produtores no Estado de São Paulo.**
- **P-CPDIEA-09 – Levantamento de preços médios diários recebidos pelos produtores no Estado de São Paulo.**

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

- *P-CPDIEA-10 – Levantamento de preços pagos pela agricultura paulista.*
- *P-CPDIEA-12 – Levantamento por município de previsões e estimativas das safras agrícolas do Estado de São Paulo.*
- *P-CPDIEA-13 – Levantamento subjetivo de preços correntes no Estado de São Paulo: valor da terra nua e com benfeitorias; aluguel de pastos e arrendamento.*
- *P-DTD-12 – Programação, acompanhamento e divulgação de artigos.*

### 8.3 Controle dos produtos e serviços não conformes

O procedimento *P-DTD-29- Controle de produtos e serviços não conformes* estabelece as diretrizes para tratamento de tais não conformidades, bem como a definição das funções de responsabilidade e autoridade sobre esta pauta.

Todos os produtos não conformes são detectados durante o processo. O não cumprimento do procedimento descrito implica em não conformidade.

Para usuários, os produtos e serviços não conformes serão detectados através das reclamações destes, recebidas no Instituto.

Em ambos os casos deve ser encaminhado um relatório de não conformidade (F-IEA-01) para o Comitê da Qualidade via RD.

As informações geradas pelos levantamentos por município são passíveis de correções, mesmo quando já liberadas para publicação. Caso se detecte algum erro, após o encerramento do processo, é possível voltar no dado primário que originou a informação a partir dos questionários preenchidos e arquivados no CPDIEA. Constatada a falha são feitas as correções nas tabelas que deverão ser trocadas no site da Instituição, nos arquivos que deverão atualizar o banco de dados. Não é comum se fazer errata, então as informações poderão ser republicadas. Também são comunicados os clientes que por ventura já tenham recebido o material através, normalmente, de meio eletrônico (e-mail) e telefone.

### 8.4 Análise de dados

Os dados analisados são gerados através de diversas fontes: indicadores de desempenho e da qualidade, análise crítica de projeto e desenvolvimento, resultados de pesquisa de satisfação de clientes, auditorias internas e controle de produtos não conformes. Esses dados também alimentam as reuniões de análise crítica pela direção.

A análise destes dados auxilia na determinação da causa dos problemas reais ou potenciais direcionando as decisões sobre as ações corretivas e preventivas necessárias para a melhoria contínua.

### 8.5 Melhorias

#### 8.5.1 Melhoria contínua

A observação da melhoria contínua e eficácia do SGQ se dão através do uso da política da qualidade, objetivos da qualidade, resultados de auditorias, análise dos dados, ações corretivas e preventivas e análise crítica pela direção em discussões de avaliação nas reuniões do Conselho Técnico e Científico do IEA (CTC-IEA).

#### 8.5.2 Ação corretiva

A análise crítica e determinação das causas de não conformidades (inclusive as reclamações dos usuários), a avaliação da necessidade de ações que assegurem que estas não conformidades não

| <u>Código</u> | <u>Data da revisão inicial</u> | <u>Data da revisão atual</u> |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| MQ            | 30/09/2003                     | 03/02/2016                   |

| <u>Título</u>       |
|---------------------|
| MANUAL DA QUALIDADE |

ocorrerão novamente, a determinação e implementação necessária, o registro dos resultados de ações executadas bem como a análise crítica de ações corretivas executadas são atendidas através do procedimento ***P-DTD-30 - Ação corretiva e preventiva.***

### 8.5.3 Ação preventiva

A definição de não conformidades potenciais e de suas causas, a avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não conformidades, a definição e implementação de ações necessárias, os registros de resultados das ações executadas e a análise crítica de ações preventivas executadas estão descritas no procedimento ***P-DTD-30 - Ação corretiva e preventiva.***