	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

## 1. ESCOPO

Prestação de serviço de assessoramento, promoção da defesa e garantia de direitos das pessoas com deficiência intelectual e múltipla e pessoas com transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades, com foco no fortalecimento do movimento social, promoção da cidadania, da cultura, do esporte, do lazer, da ciência, tecnologia e inovação, da formação e capacitação técnica de lideranças, além da articulação com órgãos públicos e privados de defesa de direitos nas áreas da assistência social, educação, saúde, formação e qualificação para o trabalho, implementação e continuidade do Movimento Nacional Pestalozziano de Autodefensores e apoio às famílias do público alvo.


### SCOPE

Provision of assessment services, promotion of defense and guarantee of the rights of people with intellectual and multiple disabilities and people with global development disorder and high abilities, with focus on strengthening the social movement, promotion of citizenship, culture, sport, leisure, science, technology and innovation, qualification and technical capacitation and leadership training, articulation with public and private agencies of defense of rights in the areas of social assistance, education, health, job training, implementation and continuity of nacional Pestalozzi's movement of self defenders and support of their families.

#### 1.1 Escopo comentado

Prestação de serviço de assessoramento, promoção da defesa e garantia de direitos das pessoas com deficiência intelectual e múltipla e pessoas com transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades com *foco no fortalecimento do movimento social, promoção da cidadania, da cultura, do esporte, do lazer, da ciência, tecnologia e inovação, da formação e capacitação técnica de lideranças*, além da *articulação com órgãos públicos e privados de defesa de direitos nas áreas da assistência social, educação, saúde, formação e qualificação para o trabalho*, e da implementação e

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

continuidade do Movimento Nacional Pestalozziano de Autodefensores e apoio às famílias do público alvo.

## 1.2 Como atendemos ao escopo?

- *Assessoramento* – Indicadores dos processos

*Formulário online de avaliação dos assessoramentos e acompanhamento dos resultados;*

*Relatórios das ações realizadas;*

*Reuniões de monitoramento e planejamento de ações.*

- Promoção de defesa e garantia de direitos das pessoas com deficiência intelectual e múltipla e pessoas com transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades
- *Articulação com órgãos públicos e privados de defesa de direitos nas áreas da assistência social, educação, saúde e formação para o trabalho*

*Planejar campanhas relacionadas aos temas relevantes na defesa e garantia de direitos das pessoas com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e suas famílias;*

*Fornecer materiais gráficos das campanhas para todas as organizações assessoradas;*

*Atuar juntamente com o poder público na definição das políticas públicas;*

*Sensibilizar autoridades em relação aos temas importantes, por meio de manifestos e cartas;*


*Fomentar a participação em audiências públicas;*

*Fomentar a participação nos órgãos de controle social.*

- *Foco no fortalecimento do movimento social, promoção da cidadania, da cultura, do esporte, do lazer, da ciência, tecnologia e inovação*

A FENAPESTALOZZI possui o Conselho Técnico-Científico que tem a finalidade de propor e elaborar projetos técnicos de interesse da Federação, assessorando sua execução e prestação de contas; fomentar junto às afiliadas a busca pela constante atualização de recursos tecnológicos para o público-alvo, dando publicidade a artigos científicos de interesse; assessorar a FENAPESTALOZZI, sempre que solicitado pela

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

Diretoria; incentivar e promover pesquisas e estudos científicos nas áreas de atuação e de interesse da FENAPESTALOZZI; propor parcerias com universidades e instituições de formação nas áreas de atuação e de interesse ao trabalho desenvolvido da FENAPESTALOZZI; dar parecer sempre que solicitado, sobre assuntos de relevante interesse relativos às políticas voltadas ao público-alvo.

- Implementação e continuidade do Movimento Nacional Pestalozziano de Autodefensores

*Fomentar a realização dos fóruns municipais e estaduais para viabilizar a realização do Fórum Nacional de Autodefensores;*

*Fomentar a implantação dos Conselhos de Autodefensores nas Associações e Federações Estaduais;*

*Reuniões para promover debates sobre as necessidades apontadas pelos autodefensores de todo o país;*

### **1.3 APLICABILIDADE**

Todos os requisitos são aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade da Fenapestalozzi, exceto:

#### **7.1.5.2 - Rastreabilidade de medição**


Visto que para a prestação de serviços não são utilizados instrumentos de medição.

#### **8.5.1f - Controle de produção e de provisão de serviço**

*“A validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequentes;”*

O requisito supracitado não é aplicável ao Sistema de Gestão da Qualidade, uma vez que é possível fazer o monitoramento dos produtos/serviços por meio de medição subsequente.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

## 2. RAZÃO SOCIAL E ENDEREÇO

### Federação Nacional das Associações Pestalozzi

SRTVS Qd. 701, Nº 110, Bloco O, Edifício Novo Centro

Multiempresarial, Salas 708 a 711,

CEP 70.340-000, Asa Sul, Brasília – DF

CNPJ: 42.129.809/0001-68

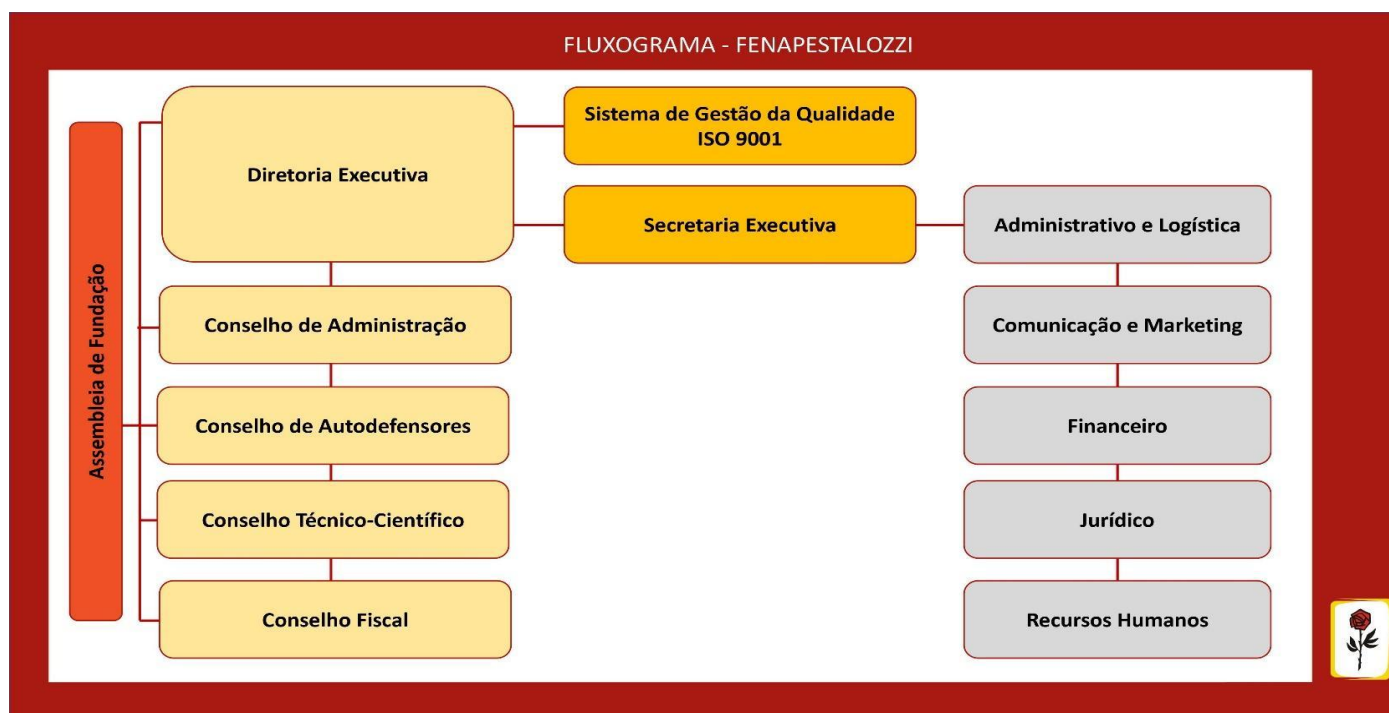
IM: Isento

IE: Isento

Tel.:(61) 3224-5620

[www.fenapestalozzil.org.br](http://www.fenapestalozzil.org.br)


## 3. ORGANOGRAMA/FLUXOGRAMA



### 3.1. COORDENAÇÃO DA QUALIDADE

A alta direção definiu como Coordenadores da Qualidade a Sra. Jaqueline de Melo Alves e a Sra. Emily Karolyne.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

#### **4. MISSÃO**

A Fenapesatlozzi tem como missão incentivar e amparar a ressignificação social das pessoas com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação e suas famílias, combatendo efetivamente a qualquer forma de discriminação, preconceito, exclusão ou prejuízo social, valorizando-as e promovendo suas potencialidades, autonomia, protagonismo e a sua plena inclusão social.

#### **5. VISÃO**


Expandir o Movimento Pestalozziano em todo o território nacional, resguardando e divulgando os seus princípios filosóficos, envolvendo o maior número de pessoas com e sem deficiência.

#### **6. FINS DA FEDERAÇÃO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES PESTALOZZI:**

São finalidades da Fenapestalozzi:

- I. promover a defesa e garantia de direitos e o assessoramento, atuando na área da assistência social de forma continuada, permanente e planejada;
- II. promover o assessoramento das organizações da sociedade civil no aprimoramento do atendimento;
- III. realizar pesquisa básica ou aplicada de caráter científico ou tecnológico, visando o desenvolvimento de novos produtos, serviços ou processos, em articulação com instituições acadêmicas públicas ou privada;
- IV. promover campanhas em âmbito nacional sobre os direitos;
- V. representar, defender e promover os interesses das organizações afiliadas;
- VI. incentivar a criação de novas Associações Pestalozzi nos municípios onde não existam, bem como a vinculação de organizações em funcionamento às unidades já existentes, de acordo com a demanda local, preservando a autonomia administrativa, financeira e jurídica;

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

VII.promover o intercâmbio com organizações e instituições nacionais e internacionais, para troca de experiências visando ampliar os recursos técnicos e materiais das organizações afiliadas, podendo filiar-se àquelas ou com elas celebrar protocolos de intenções, parcerias, convênios ou outros instrumentos;

VIII.organizar, realizar, apoiar e participar de congressos, fóruns, seminários, encontros, simpósios e cursos ou similares, em âmbito nacional e internacional;

IX.incentivar a adoção de novas metodologias e a introdução de tecnologias assistivas avançadas, visando à modernização e atualização do processo de atendimento;

X.estimular a realização de estudos e pesquisas referentes às políticas públicas;

XI.orientar, para exclusivo atendimento dos objetivos institucionais, as afiliadas para que desempenhem seu papel de agentes inovadores, planejando e implantando ações;

XII.promover mecanismos para a divulgação das ações desenvolvidas;

XIII.atuar junto aos segmentos nacionais e internacionais que tratem de políticas públicas, participando ativamente da efetivação do Controle Social dessas políticas;


XIV.incentivar e realizar pesquisas na perspectiva do reconhecimento de novos direitos e acesso à proteção social, buscando sempre a divulgação ampla de seus resultados por meio de publicações científicas e outras de grande alcance social, nacionais ou internacionais;

XV.combater toda forma de ameaça ou de violação de direitos;

XVI.defender ativamente o direito ao protagonismo, coordenando e fomentando o movimento de autodefensoria;

XVII.incentivar o estabelecimento de parcerias, convênios, termos de colaboração, termos de fomento, acordos de cooperação, dentre outros instrumentos com os poderes públicos;

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

XVIII.lutar pela ampliação do acesso aos benefícios sociais vigentes e aos demais direitos;

XIX.lutar pela ampliação e garantia de acessibilidade aos dispositivos e tecnologias assistivas, ajudas técnicas e superação de barreiras arquitetônicas, urbanísticas, nos transportes, nas comunicações e na informação, atitudinais, tecnológicas, dentre outras, que o seu público-alvo se depara no exercício dos direitos;

XX.desenvolver e incentivar ações que possibilitem a integração ao mundo do trabalho, com proteção social e garantia de direitos;

XXI.promover a educação em seus diversos níveis, etapas e modalidades, bem como a aprendizagem ao longo da vida;

XXII.desenvolver atividades de formação e qualificação profissional, ensino superior, cursos de extensão e aperfeiçoamento, graduação e pós-graduação, presencial e/ou à distância, de acordo com a legislação em vigor;

XXIII.incentivar a prática do voluntariado;


XXIV.desenvolver, no âmbito nacional, atividades e projetos socioambientais, culturais, artísticos, recreativos, desportivos, dentre outros;

XXV.implantar, no âmbito de suas competências, uma política de incentivo e prática esportiva para as pessoas com deficiência, com atenção especial às pessoas com paralisia cerebral, deficiência intelectual e deficiência múltipla;

XXVI.realizar e fomentar entre suas afiliadas a prática do paradesporto, em suas diversas modalidades, bem como promover eventos esportivos como: torneios, festivais, jogos e campeonatos;

XXVII.apoiar a implantação e o desenvolvimento das atividades do Movimento Nacional Pestalozziano de Autodefensores (MONPAD) nas afiliadas;

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

XXVIII.promover a ética, a paz, a cidadania, os direitos humanos, a democracia e outros valores universais, na perspectiva da construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

## 7. INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE




## 8. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Alta Direção da Fenapestalozzi, apoiada por seu direcionamento estratégico e normas estatutárias, está comprometida em:

1. Realizar assessoramento com precisão e qualidade com objetivo de fortalecer os atendimentos realizados pelas organizações assessoradas;
2. Aprimorar de forma contínua os sistemas de gestão da qualidade;
3. Atender às disposições estatutárias, comprometendo-se com a melhoria constante da qualidade nos processos internos e nas ações realizadas;
4. Conservar o ambiente de trabalho limpo, organizado e agradável.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne




	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

## 9. OBJETIVOS DA QUALIDADE e DESDOBRAMENTO DA POLÍTICA DA QUALIDADE EM OBJETIVOS

PROCESO	Objetivo	Nº	INDICADOR
Comunicação	Realizar postagens regulares voltadas para um nicho específico que acompanha as redes sociais da organização	30	Postagens do quadro "Fenapestalozzi Indica" Meta: 2 por mês
Comunicação	Ampliar a exposição da marca Fenapestalozzi	31	Verificação da efetividade das estratégias de branding a partir da frequência de visibilidade em mídias externas. Meta: 3 por trimestre
Jurídico	Monitorar a quantidade de organizações que são filiadas e desfiliadas à Rede Pestalozzi em todo o território nacional durante o período de 1 ano	22	Medir o grau de evolução ou retrocesso do movimento Pestalozziano no território nacional
Recursos Humanos	Ter um instrumento objetivo de avaliação de desempenho	20	Medir o grau de conhecimento organizacional, dedicação e habilidades dos funcionários

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21


## 2. PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
SGQ-01	Manual da Qualidade
SGQ-02	Procedimento de Controle da Informação Documentada
SGQ-03	Procedimento de Auditoria Interna
SGQ-04	Procedimento de Controle de Saídas Não Conformes
SGQ-05	Procedimento de Não Conformidade de Ação Corretiva e Melhorias
SGQ-06	Procedimento do Sistema de Gestão de Qualidade

**\*NOTA:** Os demais procedimentos necessários para os processos estão listados no FOR 002 - Lista Mestra de Documentos.


## 3. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

EMIÇÃO	REV.	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO	APROVADO POR
26/07/2022	00	Emissão do Documento	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

## 4. ANEXO

Para melhor demonstração da metodologia aplicada para o atendimento dos requisitos, a numeração de dos tópicos seguirá a mesma sequência da ABNT NBR ISO 9001:2015.

ELABORADO POR	ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

## **4 Contexto da organização**

### **4.1 Entendendo a organização e seu contexto**

*Para demonstração da aplicação do requisito acima a Fenapestalozzi estabeleceu o FOR 003– Análise de Contexto e Partes Interessadas e o FOR-04 – Relatório de Análise Crítica do SGQ, como evidência.*

### **4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas**

*Para demonstração da aplicação do requisito acima a Fenapestalozzi estabeleceu o FOR 003– Análise de Contexto e Partes Interessadas como evidência.*

### **4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade**

*Para demonstração da aplicação do requisito acima a Fenapestalozzi estabeleceu o SGQ 001 – Manual da Qualidade, claramente demonstrado no item “Escopo” deste Manual.*

### **4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos**


*Para demonstração da aplicação do requisito acima, a Fenapestalozzi estabeleceu o SGQ-01 – Manual da Qualidade, claramente demonstrado no item “Interação entre os Processos do SGQ” (Tópico 7) o FOR - 34 - Análise Crítica da Direção.*

## **5 Liderança**

### **5.1 Liderança e comprometimento**

*Para demonstração da aplicação do requisito acima, a Fenapestalozzi estabeleceu o SGQ-01 – Manual da Qualidade, claramente demonstrado no item “Interação entre os Processos do SGQ” (Tópico 7) .*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

### 5.1.2 Foco no cliente

*O foco no cliente é constante. Portanto, a Fenapestalozzi estabeleceu por meio desse Manual da Qualidade (SGQ-01), a pesquisa de satisfação para aferir quantitativa e qualitativamente o grau de satisfação das afiliadas com o serviço prestado pela Federação Nacional.*

## 5.2 Política

### 5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade

*A política da Qualidade foi desenvolvida, aprovada e encontra-se claramente definida no item “Política da Qualidade” deste Manual da Qualidade. (Tópico 8)*

### 5.2.2 Publicização da política da qualidade

*A Política da Qualidade aprovada foi disponibilizada a todos os profissionais da Fenapestalozzi, por meio do site da empresa e está sendo providenciado quadro para divulgação da política da qualidade.*

*Para as partes interessadas a comunicação foi realizada através do quadro para divulgação da política da qualidade e no site da Fenapestalozzi.*

## 5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais


*O papel de cada um dos profissionais da Fenapestalozzi estará claramente definido na Matriz de funções e descrições de cargos e gestão de treinamento; que está sendo desenvolvida pela gestora de Recursos Humanos.*

## 6 Planejamento

### 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

*Por meio do FOR-36 – Análise de Riscos e Oportunidades, a Fenapestalozzi, levantou os riscos e oportunidades do negócio da Fenapestalozzi, considerando as influências*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

*externas e internas, e está trabalhando em uma metodologia para lidar com os riscos que, posteriormente será identificada em um SGQ.*

## **6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los**

*Os Objetivos da Qualidade estão apoiando a Política da Qualidade e demonstrados no item “Desdobramento da Política da Qualidade”, deste Manual;*

*O planejamento dos indicadores está relacionado no Formulário FOR-**ppp** – Plano de Gestão do SGQ – Objetivos, Metas e Indicadores de Desempenho e seu monitoramento.*

*Os indicadores são atualizados seguindo a periodicidade de cada um deles e anualmente os índices das metas são analisados criticamente para estabelecimento de novos desafios.*

## **6.3 Planejamento de mudanças**

*O planejamento de mudanças da Fenapestalozzi é realizado anualmente em conjunto com a realização da Análise Crítica da Direção e seu registro no FOR-**xxx** – Análise Crítica do SGQ;*

*Em caso de necessidade de realização de mudanças fora do período da reunião da análise crítica da direção, estas poderão ser registradas por meio do PMC FOR-**ccc** (Pedido de Melhoria Contínua do SGQ).*

*Nos processos o planejamento de mudanças está disponível no FOR-022 mapeamento de processos.*


## **7 Apoio**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

*Os recursos dentro da Fenapestalozzi são prontamente disponibilizados aos processos, onde os pontos mais relevantes são registrados no FOR-**xxx** – Relatório de Análise Crítica do SGQ.*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

### **7.1.2 Pessoas**

*Todos os processos são apoiados por profissionais capacitados e as suas respectivas competências estão definidas na Matriz de funções e descrições de cargos e gestão de treinamento.*

### **7.1.3 Infraestrutura**

*A Fenapestalozzi mantém infraestrutura adequada para a plena realização das atividades da empresa e qualquer necessidade de manutenção é gerenciada por meio de negociação direta com a direção.*

### **7.1.4 Ambiente para a operação dos processos**


*A Fenapestalozzi mantém um ambiente de trabalho sadio e adequado às necessidades dos processos para garantir a conformidade do produto e da prestação de serviços. Qualquer necessidade para atendimento e melhoria, este é prontamente ajustado seguindo a intervenção positiva da Direção, e Gestores dos processos, além do apoio aos funcionários pelo nosso Departamento de Administrativo.*

### **7.1.5 Recursos de monitoramento e medição**

#### **7.1.5.1 Generalidades**

*Os requisitos que demonstram o pleno atendimento da medição e monitoramento estão definidos nos respectivos procedimentos dos processos, formulários ou sistema para acompanhamento das atividades.*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

### 7.1.5.2 Rastreabilidade de medição

*Requisito não aplicável ao sistema de gestão da qualidade da Fenapestalozzi, visto que não são utilizados instrumentos de medição para a prestação de serviços.*

### 7.1.6 Conhecimento organizacional

Para demonstração do conhecimento organizacional foram utilizadas as seguintes ferramentas do SGQ:

**Gestão do Negócio:** Análise Crítica da Direção, Mapeamento de Processos, A análise de riscos e oportunidades e o plano de objetivos do SGQ;

**Processos:** Mapeamento de processos, Toda a informação documentada em seus respectivos processos/departamentos e a interatividade da comunicação da organização;

**Produtos / Serviços:** A gestão dos processos e atividades ligadas aos produtos fabricados e serviços prestados;


**Pessoas:** Descrições de cargos, registros de competências (treinamentos, escolaridade e experiência) e a avaliação de conhecimento.

## 7.2 Competência

*Nossos profissionais são plenamente conscientes quanto à importância de suas atividades e notadamente competentes e tais atribuições para garantir a competência e conscientização estão definidas no SGQ-10 - Procedimento Recursos Humanos e FOR-010 - Matriz de funções e descrições de cargos e gestão de treinamento.*

## 7.3 Conscientização

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

*Nossos profissionais são plenamente conscientes quanto à importância de suas atividades e notadamente competentes para o pleno atendimento aos processos internos e filiadas.*

## **7.4 Comunicação**

*Toda a metodologia para comunicação interna assim como a comunicação externa e das partes interessadas estão disponíveis no FOR-iii Plano de Comunicação Interna e Externa.*

## **7.5 Informação documentada**

*A Fenapestalozzi mantém a informação documentada devidamente controlada e o seu gerenciamento se faz por meio do SGQ 02- Procedimento de Controle da Informação Documentada, FOR-03 - Lista Mestra de Documentos e FOR-001 Relação de Formulários.*

## **8 Operação**

### **8.1 Planejamento e controle operacionais**

*Para demonstração da aplicação do requisito acima a Fenapestalozzi estabeleceu nos procedimentos e formulários de todos os processos a sistemática de atendimento.*


### **8.2 Requisitos para produtos e serviços**

#### **8.2.1 Comunicação com o cliente**

*Toda a metodologia para comunicação interna assim como a comunicação externa e das partes interessadas estão disponíveis no FOR-013 Plano de Comunicação Interna e Externa.*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne



	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

### **8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços**

*Os requisitos da filiação são gerenciados pela Fenapestalozzi e todos os detalhes para a filiação estão no Estatuto Fenapestalozzi e SGQ- Procedimento Jurídico – Filiação e Desfiliação de Nova Entidade.*

### **8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços**

*A Fenapestalozzi ao receber a solicitação de filiação realiza a análise crítica do pedido, apresenta o Estatuto à proponente e informa quais serão os documentos que esta deverá apresentar para ser filiada a Rede Fenapestalozzi*

*Após a aprovação dos documentos emitidos pela nova filiada, emite-se o FOR-028 Certificado de Filiação, registrando-a no Sistema de Gerenciamento da Fenapestalozzi .*

### **8.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços**


*A Fenapestalozzi ao receber a solicitação de filiação, realiza a análise crítica da capacidade de atendimento dos requisitos pela mesma, assim como as mudanças se houverem necessidade, posteriormente formaliza-se a filiação através da emissão do FOR-028 Certificado de Filiação, registrando-a no sistema de gerenciamento da Fenapestalozzi*

### **8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços**

*Toda a metodologia de gerenciamento de projeto e desenvolvimento está definida no SGQ-53 Procedimento Projeto e Desenvolvimento.*

### **8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

*A Fenapestalozzi realiza há muitos anos a aquisição de produtos de origem claramente reconhecidas e com seleção antecipada de seus fornecedores, aplicando uma metodologia de seleção que garantem claramente que os requisitos de aquisição informados aos nossos fornecedores são plenamente atendidos, assim a sistemática está definida no SGQ-09- Procedimento de Compra e controle de estoque de materiais.*

## **8.5 Produção e provisão de serviço**

### **8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço**

*Para demonstração da aplicação do requisito acima a Fenapestalozzi estabeleceu nos procedimentos e formulários de todos os processos a sistemática de atendimento.*

#### **8.5.1 f) Controle de produção e de provisão de serviço**

**f) a validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequentes;**

O requisito acima citado não é aplicável ao Sistema de Gestão da Qualidade, uma vez que é possível fazer o monitoramento dos serviços, por meio de medição subsequente.


### **8.5.2 Identificação e rastreabilidade**

*Para demonstração da aplicação do requisito acima a Fenapestalozzi utiliza os formulários dos processos e ERP de gestão administrativa.*

### **8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos**

*As únicas propriedades das filiais e provedores externos que a Fenapestalozzi mantém são os dados dos mesmos e estes são mantidos na Fenapestalozzi e não são repassados a terceiros sem prévia autorização.*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

#### **8.5.4 Preservação**

*A Fenapestalozzi mantém infraestrutura Equipamentos e Ferramentas e seu sistema informatizado em plenas condições operacionais, garantindo a guarda e segurança de todas as informações dos clientes e atividades gerencias internas da Fenapestalozzi*

#### **8.5.5 Atividades pós-entrega**

*Para a pós-entrega, a Fenapestalozzi mantém o canal aberto aos seus clientes pelo serviço de comunicação e atendimento presencial/telefone/e-mail ou visitas externas para dirimir qualquer dúvida possa ser levantada.*

#### **8.5.6 Controle de mudanças**

*Todas as mudanças previstas na Fenapestalozzi são registradas no FOR-02 – Relatório de Análise Crítica da Direção, que é realizada anualmente e em caso de realização de mudanças não previstas ao longo do período é registrada através do FOR-30 PMC –Pedido de Melhoria Contínua.*


#### **8.6 Liberação de produtos e serviços**

*Todos nossos produtos/serviços são monitorados adequadamente ao longo do processo de prestação de serviços e adequadamente registrados nos FOR's (Formulários) e a autoridade e responsabilidade das pessoas estão definidas no FOR-010 Matriz de funções e descrições de cargos e gestão de treinamento. Não tenho acesso*

#### **8.7 Controle de saídas não conformes**

*A Fenapestalozzi controla adequadamente todos os serviços não conformes, identificando e eliminando adequadamente para evitar o seu uso intencional, e a*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

*sistemática para tratativa e registro dos controles estão definidos no SGQ 04 – Procedimento de controle de saídas não conformes.*

## **9 Avaliação de desempenho**

### **9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação**

#### **9.1.1 Generalidades**

*Os nossos processos são monitorados por indicadores e nossos produtos/serviços são monitorados ao longo do processo de fabricação e registrados nos formulários pertinentes.*

#### **9.1.2 Satisfação do cliente**

*A Fenapestalozzi realizará o monitoramento da percepção do cliente, aplicando a pesquisa de satisfação aos clientes, essas informações são tabuladas e alimentadas através do Indicador da Pesquisa de Satisfação.*

#### **9.1.3 Análise e avaliação**

*A Fenapestalozzi executa diversas atividades de análise e avaliação de seu SGQ e as informações principais são utilizadas como base de dados para os indicadores, além de anualmente sintetizar estas informações no FOR-34 – Relatório de Análise Crítica da Direção.*


### **9.2 Auditoria interna**

*Ainda não ocorreu nenhuma vez.*

### **9.3 Análise crítica pela direção**

*Para atendimento destes requisitos a Fenapestalozzi estabeleceu o SGQ 06 – Procedimento do Sistema de Gestão da Qualidade e o FOR-34– Relatório de Análise Crítica da Direção, com periodicidade no mínimo anual.*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne

	Título	Código	Rev.	Emissão	Página
	<b>Manual da qualidade</b>	SGQ-01	00	26/07/2022	1 de 21

## 10 Melhoria

*Para atendimento destes requisitos a Fenapestalozzi estabeleceu o SGQ-05 – Procedimento de Ação Corretiva e Melhorias, SGQ-06 - Procedimento do Sistema de Gestão da Qualidade e o FOR-34 - Análise Crítica da Direção, com periodicidade no mínimo anual e os PMC's (Pedido de Melhoria Contínua) no FOR- 33*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO</b>
Jaqueline de Melo e Emily Karolyne	Jaqueline de Melo e Emily Karolyne