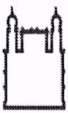
**Cogead****Coordenação – Geral de Administração**

<b>Título:</b>  <b>Manual da Qualidade</b>	<b>GESTOR DO DOCUMENTO</b> Degias/Agequali
	<b>CÓDIGO DO PROCEDIMENTO</b> MQ 020001420/001
	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b> 1/26

Elaborado em: 03/06/2019	Revisado em: 12/07/2019	Validado em: 12/7/19	APROVADO EM: 31/04/19
<b>Responsável:</b> Renata Oliveira Erika Joaquim Priscila do vale	<b>Responsável:</b> Fátima Arraes	<b>Responsável:</b> Adriano Bernardo de Sá Roriz	<b>Responsável:</b> Flávia Silva
ASSINATURA:	ASSINATURA:	ASSINATURA:	ASSINATURA:

**VIGÊNCIA:** DOIS ANOS**VERSÃO:**  
01/2019**Histórico de Revisões**

<b>Nº da Versão</b>	<b>Descrição e/ou itens alterados</b>
00	Criação do procedimento.
01	Item 3 - foram incluídos o Decreto nº 5.450, a Lei nº 10.520 e o procedimento PG 020001420/006 - Gestão de Mudanças como documentos complementares; item 10.3 foi incluída a referência ao PG 020001420/006 - Gestão de Mudanças e excluído o segundo parágrafo; item 9.3 os Objetivos da Qualidade foram excluídos porque os mesmos estão descritos no PP 020001410/001 – Coordenar Estratégias e Planos; itens 13.2.4 e 13.5.6 foi incluída a referência PG 020001420/006 - Gestão de Mudanças e no item 14.5 no último parágrafo foi considerada a gestão de documentos do SGQ como item de pauta.



## Sumário

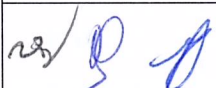

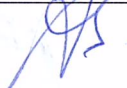

1	Objetivo .....	5
2	Documentos de referência.....	5
3	Documentos complementares.....	5
4	Campo de aplicação .....	6
5	Sigla e definições .....	6
6	Responsabilidades.....	7
7	Introdução .....	7
7.1	Histórico da Cogead .....	7
7.2	Estrutura organizacional .....	8
7.3	Missão .....	9
7.4	Visão .....	9
7.5	Valores.....	9
8	Descrição.....	9
8.1	Contexto da organização.....	9
8.1.1	Entendo a organização e seu contexto .....	9
8.1.2	Partes interessadas .....	10
8.1.3	Escopo do sistema de gestão da qualidade da Cogead.....	10
8.1.4	Sistema de gestão da qualidade e seus processos.....	10
9	Liderança .....	11
9.1	Liderança e comprometimento.....	11
9.2	Foco no cliente .....	12
9.3	Política e objetivos da qualidade.....	12
9.4	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais .....	13
10	Planejamento .....	13
10.1	Ações para abordar os riscos e oportunidades.....	13
10.2	Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los .....	14
10.3	Planejamento de mudanças.....	14
11	Apoio .....	14
11.1	Recursos .....	14

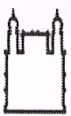
Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				2/26





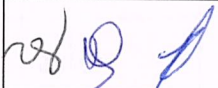

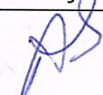

11.2	Pessoas .....	15
11.3	Infraestrutura .....	15
11.4	Ambiente para a operação dos processos .....	15
11.5	Recursos de monitoramento e medição .....	15
11.5.1	Rastreabilidade de medição .....	15
11.5.2	Conhecimento organizacional.....	16
11.6	Competência .....	16
11.7	Conscientização.....	16
11.8	Comunicação .....	16
12	Informação documentada .....	17
13	Operação .....	17
13.1.1	Planejamento e controle operacionais .....	17
13.2	Requisitos para produtos e serviços .....	17
13.2.1	Comunicação com o cliente .....	17
13.2.2	Determinação dos requisitos relativos a produtos e serviços .....	18
13.2.3	Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços.....	18
13.2.4	Mudanças nos requisitos para produtos e serviços.....	19
13.3	Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.....	19
13.4	Controle de processos, produtos e serviços providos externamente.....	20
13.4.1	Tipo e extensão do controle.....	20
13.4.2	Informação para provedores externos.....	20
13.5	Produção e provisão de serviço .....	21
13.5.1	Controle de produção e de provisão de serviço.....	21
13.5.2	Identificação e rastreabilidade .....	21
13.5.3	Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos .....	21
13.5.4	Preservação .....	22
13.5.5	Atividades pós-entrega.....	22
13.5.6	Controle de mudanças .....	22
13.5.7	Liberação de produtos e serviços.....	22
13.5.8	Controle de saídas não conformes.....	22
14	Avaliação de desempenho .....	23
14.1	Monitoramento, medição, análise e avaliação .....	23

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				3/26



14.2	Satisfação do cliente.....	23
14.3	Análise e avaliação .....	23
14.4	Auditoria interna .....	24
14.5	Análise crítica pela direção.....	24
15	Melhoria .....	25
15.1	Não conformidade e ação corretiva.....	25
15.2	Melhoria contínua .....	26
16	Registros .....	26
17	Anexos .....	26

Cópia Não Controlada

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				4/26



## 1 Objetivo

O Manual da Qualidade tem por finalidade descrever o Sistema de Gestão da Qualidade da Coordenação-Geral de Administração da Fiocruz – Cogead para implementação, manutenção e melhoria contínua de seus processos e serviços, assegurando a satisfação dos clientes.

## 2 Documentos de referência

NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;

ABNT ISO/TR 10013/2002 – Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade.

## 3 Documentos complementares

Decreto nº 4725/2003 - Aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ, e dá outras providências;

Decreto nº 8.932/2016 - Aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ, remaneja cargos em comissão e funções de confiança, substitui cargos em comissão do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS por Funções Comissionadas do Poder Executivo – FCPE;

Decreto nº 2.271/1997 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

Decreto Nº5.450, de 31 de maio de 2005 – Regulamenta o Pregão Eletrônico.

Lei Nº8.666/1993 - Lei Geral de Licitações e Contratações Públicas;

Lei Nº 10.520, de 17 de julho de 2002 – Lei do Pregão;

PG 020001420/001 - Controle de Documentos e Registros;

PG 020001420/002 - Tratamento de Anomalias;

PG 020001420/003 - Auditorias Internas do Sistema de Gestão da Cogead;

PG 020001420/004 - Governança dos Indicadores;

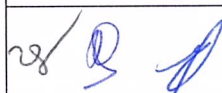

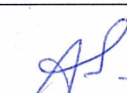

PG 020001420/005 - Metodologia de Gerenciamento de Projetos da Cogead;

PG 020001420/006 - Gestão de Mudanças;

POP 020001420/002 - Gestão de Riscos e Controles Internos;

POP 020001410/001 - Elaboração do Plano Anual da Cogead;

POP 020001420/001 – Elaboração de Documentos;

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				5/26

POP 020001420/003 - Gestão de Indicadores;  
POP 020001420/004 - Instruções de Preenchimento do FTA;  
POP 020001420/005 - Controle de Equipamentos de Medição e Monitoramento;  
POP 020005000/005 - Procedimentos Adotados nas Aquisições;  
Portaria nº 218/2002 - Alterar o item 2.0 da portaria nº 020/2001-PR que constitui a Direção Executiva (DE/Pr) da Fundação Oswaldo Cruz, que será coordenada pelo Vice-Presidente de Desenvolvimento Institucional, Informação e Comunicação;  
PP 020001200/001 - Gerenciar Documentos Administrativos;  
PP 020001300/001 - Gerir Recursos Humanos;  
PP 020001410/001 - Coordenar Estratégias e Planos;  
PP 020001420/001 - Tratar Manifestações dos Clientes;  
PP 020001420/002 - Pesquisar a Satisfação dos Clientes;  
PP 020001430/001 - Gerir Comunicação;  
PP 020003000/001- Administrar e Controlar os Recursos Financeiros da Fiocruz;  
PP 020003100/001 - Coordenar, Processar e Monitorar o Orçamento da Fiocruz;  
PP 020003200/001 - Analisar e Controlar a Execução Contábil e Patrimonial;  
PP 020003300/001 - Gerir e Executar Pagamentos;  
PP 020005100/001 - Gerir Compras;  
PP 020005200/001 - Controlar Patrimônio;  
PP 020005300/001 - Gerir Suprimentos;  
PP 020005400/001 - Coordenar Importação e Exportação;  
PP 020005500/001 - Gerenciar Contratos.

#### 4 Campo de aplicação

Este Manual se aplica a toda Coordenação-Geral de Administração - Cogead.

#### 5 Sigla e definições





**CD** - Conselho Deliberativo, formado pelo Coordenador de Administração e os chefes de Departamento;

**CO** - Conselho de Orientação, formado pelo Coordenador de Administração, chefes de Departamento, Chefes de seção e serviços;

**COGEAD** - Coordenação Geral de Administração;

**DECOM** - Departamento de Operações Comerciais;

**DEFIN** - Departamento Econômico e Financeiro;

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				6/26





**DEGIAS** - Departamento de Gestão da Informação Administrativa e Assessoria;

**DIRAD** - Diretoria de Administração;

**FTA** - Formulário de Tratamento de Anomalia;

**SAG** - Superintendência de Administração Geral;

**SGA** - Sistema de Gestão Administrativa;

**SICAF** - Sistema de Cadastro de Fornecedores.

Os demais termos e definições relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade estão disponíveis no Glossário de termos de Gestão, **Intranet > Cogead > Qualidade > aba Glossário de Gestão**.

## 6 Responsabilidades

**Degias** - Garantir o alinhamento do manual com a gestão da Cogead.

**Degias/Agequali** - Descrever o sistema de gestão da qualidade incluindo todos os procedimentos documentados requeridos pela NBR ISO 9001.

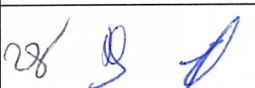



## 7 Introdução

### 7.1 Histórico da Cogead

A Coordenação-Geral de Administração - Cogead, unidade técnico-administrativa da Fiocruz, foi criada em 1976 com o nome de Superintendência de Administração Geral (SAG). Segundo a Norma Regulamentar n.02/76 de 04/05/1976, suas finalidades eram executar atividades relacionadas com pessoal, material, comunicação, contabilidade e serviços gerais.

As atribuições e a organização da SAG foram editadas pela Presidência da Fiocruz, consolidando a sua estrutura por meio de outros documentos, a saber: Norma Regulamentar n.03/78, de 16/06/1978, Norma Operacional n.05/78, de 01/05/1978, Ato da Presidência n.97/79, de 31/08/1979 e Ato da Presidência n.15/83, de 28/03/83. A SAG passou a ter a denominação de Diretoria de Administração (Dirad) quando foi editada a Portaria nº 2140/94 da Coordenação de Modernização da Superintendência de Administração Geral do Ministério da Saúde, de 27 de dezembro de 1994, aprovando a estrutura regimental da Fundação Oswaldo Cruz.

Com a aprovação e publicação do estatuto da Fiocruz - **Decreto n.4725 de 09/06/2003** - e a sua atualização por intermédio do **Decreto n 8.932 de 14 de dezembro de 2016** que contém, toda a estrutura organizacional da Instituição, afirmou-se as competências da Diretoria de Administração - Dirad. O art.13 do citado Decreto diz que:

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				7/26



"À Diretoria de Administração, unidade integrante dos Sistemas de Serviços Gerais - SISG, de Administração Financeira Federal e de Contabilidade Federal, compete planejar, coordenar, supervisionar e executar as atividades relativas a:

1. Operações comerciais nacionais e internacionais;
2. Gestão econômica, financeira, contábil e dos bens móveis;
3. Informações gerenciais na área administrativa; e
4. Suporte administrativo às unidades da Fiocruz."

No ano de 2017, após definição do Ministério da Saúde e da Portaria da Presidência 201/2017-PR a Diretoria de Administração, passou a se chamar Coordenação-Geral de Administração - Cogead.

Atualmente, a estrutura organizacional da Cogead compreende os Departamentos de Gestão da Informação Administrativa e Assessoria (Degias), o Departamento Econômico e Financeiro (Defin) e o Departamento de Operações Comerciais (Decom).

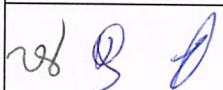



O Coordenador de Administração, indicado pelo presidente da Fundação, compõe a Diretoria Executiva da Presidência, instância criada para integrar as ações jurídicas, de gestão, recursos humanos, administração do campus e planejamento, para aperfeiçoar o processo de gestão e estimular o desenvolvimento institucional (**Portaria nº 218/02**).

A gestão atual tem como base prioritária a integração da prática das ações da Coordenação ao Plano Quadrienal da Presidência.

Para a tomada de decisão, a Coordenação conta com o apoio do **Conselho Deliberativo (CD)**, composto pelos chefes de departamento da Unidade, e do **Conselho de Orientação (CO)**, composto pelos chefes de departamento e os chefes de Serviço/Seção da Cogead. Nesta instância são deliberados rumos da gestão da Coordenação, levando-se em consideração os cenários atuais e as tendências para o futuro.

## 7.2 Estrutura organizacional

A Estrutura organizacional da Cogead está disponível Site da Cogead (<http://www.cogead.fiocruz.br> > **Cogead** > **Estrutura**) ou na Intranet (Cogead > Organograma).

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				8/26

### 7.3 Missão

Desenvolver, disponibilizar e implementar soluções e práticas de gestão administrativa para o alcance da missão da Fiocruz.

### 7.4 Visão

Ser a unidade de Gestão Administrativa reconhecida institucionalmente como padrão de excelência e inovação.

### 7.5 Valores

- Ética no desenvolvimento dos nossos processos institucionais;
- Agilidade no atendimento e comprometimento com as demandas internas e externas;
- Igualdade no tratamento independente do vínculo;
- Possibilidade de todos participarem da gestão;
- Defesa do erário (tesouro) público;
- Transparência nas decisões e confiabilidade mútua entre as áreas.

## 8 Descrição

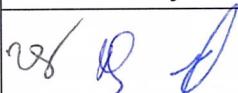

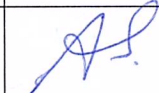

### 8.1 Contexto da organização

#### 8.1.1 Entendo a organização e seu contexto

O processo de tomada de decisão é cercado de dúvidas e incertezas, que se reduzem diante de políticas bem formuladas. As políticas devem ser elaboradas a longo prazo, mas, ao mesmo tempo, devem ser flexíveis para se adaptarem às condições de mercado e às novas configurações organizacionais. É neste sentido que se torna importante que cada colaborador compreenda o macro ambiente no qual se desenvolvem as ações da Cogead.

Pois o que acontece no cenário externo pode ser uma ameaça para a organização se ela não se antecipa às mudanças. Do mesmo modo, que nossas entregas terão impacto positivo ou negativo para a sociedade. Para definição da estratégia da Unidade é necessário ter conhecimento da operação e analisar o cenário. Reconhecer as ameaças e oportunidades que estão relacionadas as nossas atividades é primordial. A análise do contexto externo está documentada no **PP 020001410/001 – Coordenar Estratégias e Planos**.

Para melhor entendimento das atividades também é necessário realizar uma análise do cenário interno da Unidade. Reconhecer os pontos fortes e pontos fracos existentes na instituição e que

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				9/26



estão relacionadas às atividades executadas na Cogead. Essa análise é necessária para que a Cogead se torne cada vez mais sólida, atendendo aos requisitos e expectativas das partes interessadas.

A análise do contexto interno está documentada no **PP 020001410/001 – Coordenar Estratégias e Planos**.

### 8.1.2 Partes interessadas

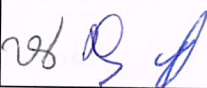



A Cogead deve prover serviços que atendam aos requisitos e/ou às expectativas de suas partes interessadas, incluindo os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis. O Sistema de Gestão da Qualidade da Cogead considera partes interessadas, são elas: Unidades Fiocruz, Ministério da Saúde, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPOG), Órgãos Normatizadores, Órgãos Fiscalizadores, Colaboradores e Provedores externos.

### 8.1.3 Escopo do sistema de gestão da qualidade da Cogead

Atual escopo do Sistema de Gestão da Cogead consiste em: Coordenar Estratégias e Planos, Gerir Comunicação, Tratar Manifestações dos Clientes, Pesquisar a Satisfação dos Clientes, Administrar e Controlar os Recursos Financeiros da Fiocruz, Analisar e Controlar a Execução Contábil e Patrimonial, Gerir e Executar pagamentos, Coordenar Processar e Monitorar o Orçamento da Fiocruz, Gerir Compras, Coordenar Importação e Exportação, Gerir Suprimentos, Controlar Patrimônio, Gerenciar Documentos Administrativos, Gerenciar Contratos, Gerir Recursos Humanos e Realizar Controle Contábil e Patrimonial.

### 8.1.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos

A Cogead realiza sua governança baseada na gestão de processos representada pelo Mapa de Processos da Cogead (<https://intranet.fiocruz.br> > **Cogead** > **aba Qualidade** > **Mapa de Processos**) como principal objeto e onde estão representados seus processos de gestão, finalístico e de sustentação.

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				10/26



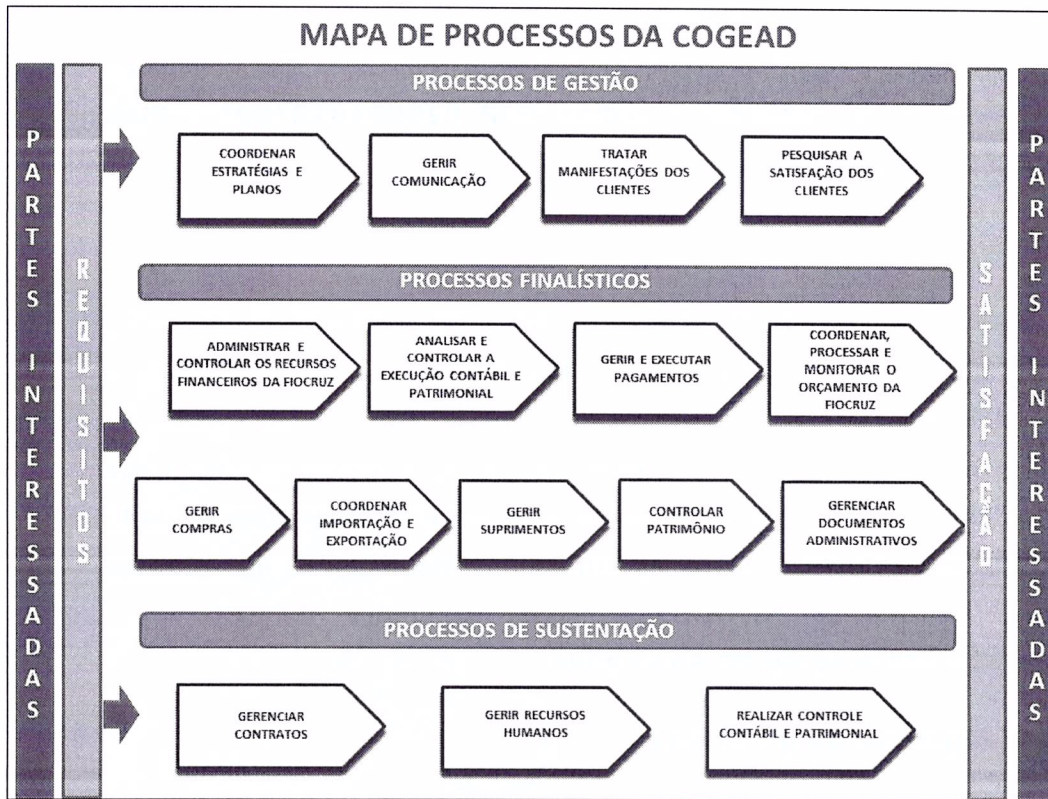


Figura 1 – Mapa de processos da Cogead

A gestão do Mapa de Processos da Cogead está alinhada às diretrizes e orientações para a gestão de processos da Fiocruz. Os processos da Cogead estão vinculados ao Mapa de Processos da Fiocruz por meio dos **processos de sustentação: Administrar Orçamentário-Financeiro e Suprir.**

## 9 Liderança

### 9.1 Liderança e comprometimento

Na Cogead, a Alta Direção é composta pela Coordenadora e os chefes de departamento. O seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do Sistema de Gestão, bem como com a melhoria contínua de suas atividades são empreendidas através de:

- Garantia da comunicação com a força de trabalho, conforme o **PP 020001430-001 - Gerir Comunicação;**
- Elaboração e disseminação do Planejamento Estratégico da Cogead, conforme **PP 020001410/001 - Coordenar Estratégias e Planos;**

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				11/26

- Análises Críticas do Sistema de Gestão implementado e dos processos do Mapa de Processos, conforme item 14.5 deste manual;
- Disponibilização de recursos necessários para a realização das atividades, de acordo com o planejamento anual conforme o padrão **POP 020001410/001 - Elaboração do Plano Anual da Cogead.**

## 9.2 Foco no cliente

Os requisitos do cliente e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes no que se refere aos serviços prestados pela Cogead, foram determinados e estão descritos nos procedimentos documentados da Unidade.

Os riscos que possam afetar a conformidade dos serviços prestados pela Cogead são mapeados, tratados e monitorados, conforme definido no procedimento **POP 020001004/002 - Gestão de Riscos e Controles Internos.** Já as oportunidades identificadas nos processos da Cogead são implementadas, se viáveis, e acompanhadas, conforme definido no procedimento **PG 020001420/002 - Tratamento de Anomalias.**





## 9.3 Política e objetivos da qualidade

A Política e os Objetivos da Qualidade da Cogead foram definidos de acordo com o Plano Estratégico e com a ideologia (Missão, Visão e os Valores) da Unidade. A partir da Política da Qualidade, os Objetivos da Qualidade, também chamados Objetivos Estratégicos, são estabelecidos, e aos mesmos são vinculados indicadores para a mensuração, análise crítica quanto ao atendimento ou não da meta e, por fim, são definidas ações de melhoria para alcance dos objetivos.

### A Política da Qualidade da Cogead é:

"Promover uma gestão administrativa eficaz e eficiente, de forma a garantir a conformidade dos processos com os requisitos legais e com as necessidades/expectativas das partes interessadas, visando a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e o desenvolvimento sustentável da Unidade Cogead".

O desdobramento dos Objetivos da Qualidade é realizado por meio de ações executáveis e seu monitoramento fazem parte da rotina dos gestores dos processos e suas equipes, sendo discutido e comunicado internamente e externamente para as partes interessadas pertinentes. Deste modo,

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				12/26



todos os envolvidos nos processos têm conhecimento de sua contribuição para a eficácia do SGQ e das implicações de não estar conforme com os requisitos do SGQ.

Os Objetivos da Qualidade são representados pelos Objetivos Estratégicos da Cogead, conforme determinado no **PP 020001410/001 – Coordenar Estratégias e Planos**.

A Política e os Objetivos da Qualidade são divulgados para os colaboradores da Cogead pelos diversos meios de comunicação e por meio de ações planejadas pelo Degias/Agequali. Estas ações incluem:

- Serem comunicados e entendidos por meio de palestras/treinamentos para os colaboradores da Cogead;
- Estar disponível para as partes interessadas pertinentes por meio de murais, nas listas eletrônicas, no Site da Cogead (aba da Qualidade) e na Intranet da Fiocruz.

A Política e os Objetivos da Qualidade são avaliados em sua adequação por ocasião das análises críticas do sistema, ou sempre que necessário para manter sua coerência com a NBR ISO 9001 e com as demais Políticas da Fiocruz.

#### 9.4 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

As responsabilidades pelo gerenciamento e/ou pela execução dos processos de trabalho estão em conformidade com a Estrutura Organizacional da Cogead, vide item 7.2.





A Coordenação-Geral de Administração assegura a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos da organização e atribui as responsabilidades e autoridades aos gestores e colaboradores da Unidade.

As atribuições das áreas encontram-se disponível no Site da Cogead > Menu > Cogead e Departamentos. Já as responsabilidades e autoridades são documentadas e comunicadas no formato de procedimentos e documentos oficiais da Administração Pública (ex.: ofício, portarias, memorandos).

### 10 Planejamento

#### 10.1 Ações para abordar os riscos e oportunidades

A Cogead, por meio do Plano Estratégico, compreendeu os seus cenários externo e interno, tendo como referência a análise de SWOT, sendo que as oportunidades e os pontos fortes são os riscos positivos e as ameaças e os pontos fracos são os riscos negativos.

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				13/26



Conforme descrito no item 9.3 deste manual, com base no Planejamento Estratégico e na Política da Qualidade, os objetivos foram estabelecidos e formalizados aos departamentos/processos, de forma a geração e mensuração de indicadores, e, a partir da gestão destes, os riscos positivos sejam maximizados e os riscos negativos sejam minimizados.

Nas **Reuniões de Análise Crítica** (Conselho Deliberativo – CD) realizadas pela Alta Direção são avaliadas as diretrizes organizacionais com o intuito de checar o alcance dos objetivos, os riscos e as oportunidades de melhoria dos resultados de cada processo.

Essas ações têm como objetivo:

- Assegurar que o sistema de gestão da qualidade alcance seus resultados e
- Aumentar os efeitos desejáveis.

## 10.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

Os Objetivos da Qualidade (objetivos estratégicos) foram estabelecidos e comunicados conforme descrito no item 9.3. A organização garante todos os esforços para o efetivo planejamento das ações para o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos. Convém que a organização revise ou atualize o Planejamento Estratégico conforme estabelecido no **PP 020001410/001 – Coordenar Estratégias e Planos**, de acordo com a análise dos cenários externos e internos redirecionando a visão de forma a assegurar o alcance das expectativas das partes interessadas, gerenciando os riscos envolvidos no planejamento.

## 10.3 Planejamento de mudanças





A Cogead enquanto unidade ligada ao Ministério da Saúde acompanha e acata as mudanças oriundas dos ministérios, órgãos normatizadores, órgãos fiscalizadores e Fiocruz que afetam a realização de suas atividades.

As mudanças ocorrem conforme no **PG 020001420/006 - Gestão de Mudanças** que define diretrizes para que as mudanças ocorram de forma estruturada na Cogead.

## 11 Apoio

### 11.1 Recursos

A provisão de recursos para atender aos requisitos legais, bem como para implementar, manter e melhorar o SGQ, estão previstas no Plano Anual da Cogead disponível no Sistema de Planejamento Fiocruz – SAGE (<http://www.sage.fiocruz.br>).

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				14/26

## 11.2 Pessoas

A Alta Direção determina, provê e gerencia os recursos humanos necessários à operação e controle de seus processos. A força de trabalho da Cogead é formada por servidores públicos e prestadores de serviços contratados mediante processo licitatório, conforme dispõe o Decreto nº 2.271/97. A seleção de servidores se dá por concurso público desde a Constituição Federal de 1988.

As informações sobre a força de trabalho da Cogead estão disponíveis para consulta no SGA - Módulo Recursos Humanos ([http://www.dirad.fiocruz.br/sga\\_rh.html](http://www.dirad.fiocruz.br/sga_rh.html)).

## 11.3 Infraestrutura

A Cogead determina e mantém a infraestrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos dos serviços, através de edificações, instalações e suas utilidades, materiais, equipamentos, ferramentas e de serviços de apoio tais como: sistemas de transporte, de comunicação e/ou de informação, inclusive softwares.

Para isso contará com a Coordenação-Geral de Infraestrutura dos Campi - Cogic, a Unidade responsável em provê a manutenção da infraestrutura predial, bem como, dos equipamentos da Cogead. Enquanto que a Coordenação-Geral de Gestão de Tecnologia de Informação - Cogetic, será responsável em prover os softwares, sistemas informatizados e sua manutenção para que continuem operando de forma a não prejudicar a realização do processo.

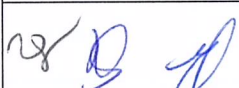



## 11.4 Ambiente para a operação dos processos

As condições para a operação dos processos são determinadas e controladas de forma a prover conforto e segurança às pessoas com a finalidade de alcançar a conformidade nos serviços prestados, podendo incluir, entre outras condições, espaço físico, iluminação, ventilação, umidade, aspectos ergonômicos, ruídos, condições meteorológicas, condições psicológicas e sociais e outras necessárias para a execução segura do trabalho.

## 11.5 Recursos de monitoramento e medição

A Cogead garante a confiabilidade dos resultados de monitoramento e medição quando as medições são realizadas por equipamentos e/ou dispositivos eletrônicos. Estas áreas mantêm rotina de manutenção, calibração e verificação destes itens a intervalos específicos contra padrões de medição rastreáveis.

### 11.5.1 Rastreabilidade de medição

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				15/26



Todos os equipamentos utilizados na realização de serviços são revisados e calibrados periodicamente, de acordo com a sua especificidade, de forma a manter a confiabilidade nos resultados obtidos. São mantidos registros das calibrações e verificações executadas. Sempre que um equipamento for encontrado fora do padrão de calibração, é tomada uma ação apropriada, quer seja no equipamento ou no serviço afetado pelo mesmo, conforme **POP 020001420/005 - Controle de Equipamentos de Medição e Monitoramento.**

### 11.5.2 Conhecimento organizacional

A Cogead investe em treinamentos internos e externos, que visam à capacitação dos colaboradores em conhecimentos, habilidades, atitudes ou de formação profissional para determinada atividade da Cogead, conforme previsto no **PP 020001300/001 - Gerir Recursos Humanos.**

### 11.6 Competência

O processo de avaliação de desempenho está vinculado ao Serviço de Gestão do Trabalho - SGT que busca avaliar o desempenho dos servidores a partir das competências definidas e essenciais para a organização, que constam na descrição de cargos.

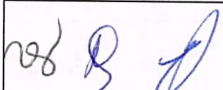



As competências dos demais colaboradores da Cogead são estabelecidas conforme contrato de prestação de serviços, que define os requisitos mínimos de contratação. E cabe ao SGT avaliar as atribuições necessárias para o cumprimento de uma determinada atividade, garantindo que este apresente as qualificações necessária para função. O detalhamento está descrito no **PP 020001300/001 - Gerir Recursos Humanos.**

### 11.7 Conscientização

Para que o Sistema de Gestão da Qualidade seja mantido e eficaz, é necessário que todos os colaboradores da Cogead estejam conscientes sobre sua contribuição para a eficácia do sistema e os benefícios do seu desempenho.

E para isso, a Cogead realiza oficinas, treinamentos, palestras para a conscientização da força de trabalho com relação à Política e os Objetivos da Qualidade, procedimentos e legislações, como a necessidade de melhorias e as implicações de não conformidades com os requisitos do SGQ.

### 11.8 Comunicação

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				16/26





A Alta Direção assegura que estão determinados os meios de comunicação interna e externa apropriados para a manutenção da integridade e eficácia do SGQ, incluindo o que, quando, quem e com quem, quando e como comunicar.

Além disso, essa questão também é tratada, quando pertinente, nas reuniões do Conselho Deliberativo (CD), Reuniões Departamentais e nas do Conselho de Orientação (CO).

Desta forma, pode-se divulgar pela organização qualquer comunicação relativa ao SGQ e à sua eficácia conforme estabelecido no **PP 020001430/001 - Gerir Comunicação**.

## 12 Informação documentada

O procedimento **PG 020001420/001 - Controle de Documentos e Registros** descreve toda sistemática de controle de documentos e define como será o controle e a garantia da pronta recuperação dos registros.

## 13 Operação

### 13.1 Planejamento e controle operacionais

O planejamento e o controle operacional para realização dos serviços da Cogead são feitos através dos procedimentos/padrões, conforme referenciado a seguir:

- PP 020003000/001 - Administrar e Controlar os Recursos Financeiros da Fiocruz;
- PP 020003200/001 - Analisar e Controlar a Execução Contábil e Patrimonial;
- PP 020003300/001 - Gerir e Executar Pagamentos;
- PP 020003100/001 - Coordenar, Processar e Monitorar o Orçamento da Fiocruz;
- PP 020005100/001 - Gerir Compras;
- PP 020005400/001 - Coordenar Importação e Exportação;
- PP 020005300/001 - Gerir Suprimentos;
- PP 020005200-001 - Controlar Patrimônio;
- PP 020001200/001 - Gerenciar Documentos Administrativos.

### 13.2 Requisitos para produtos e serviços

#### 13.2.1 Comunicação com o cliente

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				17/26

A Cogead garante uma comunicação efetiva com o cliente para lhe fornecer as informações relativas aos serviços providos, tais como procedimentos, requisitos, contratos, mudanças ao longo da prestação, retroalimentação (incluindo reclamações), situação da propriedade do cliente, situação do serviço e eventuais ações de contingência, quando necessário.

A comunicação da COGEAD com os clientes é feita principalmente pelos seguintes meios: Despacho (processo administrativo), Portarias, Memorandos, Sistema SGA, e-mails, Site e Intranet da Cogead, Telefone, Ouvidoria Cogead entre outros.

### 13.2.2 Determinação dos requisitos relativos a produtos e serviços

Os requisitos são especificados com base nos requisitos estatutários, regulamentares e aqueles que a Unidade julgue necessário.





A análise das manifestações vindas da Ouvidoria Fiocruz, os apontamentos de órgãos reguladores e Auditoria Interna – AUDIN, análise de legislação, das deliberações do Conselho Deliberativo Fiocruz são as principais fontes de identificação das necessidades e expectativas dos clientes utilizadas para a definição dos requisitos dos produtos ou serviços da Unidade.

### 13.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

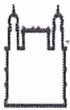
A Cogead ao receber uma demanda do cliente, submete-a a análise, de forma a identificar os requisitos do serviço demandado de acordo com a especificação do cliente.

A análise crítica deve considerar o levantamento dos requisitos técnicos para a prestação do serviço, capacidade de execução da área, disponibilidade de recursos (financeiros, físicos, humanos), requisitos legais, prazo de atendimento, competência técnica e impacto sobre demais serviços. Quando aplicável, a análise crítica considera também a necessidade de disponibilização de serviços associados.

A análise crítica sobre os serviços requeridos é feita antes de assumir o compromisso para fornecimento dos serviços solicitados, e inclui, quando necessário, contatos com o cliente para eliminação de dúvidas. Esses contatos são normalmente realizados via e-mail, contato telefônico, formação de grupos de trabalho, oficinas, fórum, entre outros.

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				18/26





O resultado da análise crítica é validado pela Alta Direção. Se uma demanda é considerada inviável ao final da análise crítica, a Cogead deve comunicar ao cliente.

### 13.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

Para mudanças nos requisitos para produtos e serviços, a Unidade Cogead adequa sua informação documentada pertinente, comunica seus clientes internos e externos e realiza treinamentos, oficinas, fóruns, estabelece grupos de trabalho, entre outros, conforme estabelecido no PG 020001420/006 - Gestão de Mudanças.

### 13.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

Todos os projetos realizados pela Cogead, são gerenciados de forma a garantir o efetivo atendimento às necessidades e expectativas dos clientes internos e externos de acordo com o padrão **PG 020001420/005 - Metodologia de Gerenciamento de Projetos da Cogead**.

Através destes documentos, a Cogead garante que as diversas etapas de execução e desenvolvimento do projeto, previstas na Norma ISO 9001:2015 sejam realizadas:

- **Planejamento** - quando se determinam todos os estágios do projeto, responsabilidades, prazos, produtos e serviços e planos;
- **Entradas de Projeto e Desenvolvimento** - quando se determinam os requisitos para os produtos e serviços a serem projetados e desenvolvidos;
- **Saídas de Projeto e Desenvolvimento** - quando se determinam os critérios de aceitação e verificação em relação as entradas de projeto e desenvolvimento.
- **Análise crítica** - análises em fase apropriadas, onde se busca garantir se o planejado foi atendido e, quando necessário, que ações sejam definidas e implementadas;
- **Verificação** - são as inspeções e testes realizados para se garantir que os requisitos do projeto foram atendidos;
- **Validação** - é a homologação do produto resultante dos projetos, para garantir sua adequação ao uso pretendido;

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				19/26

- **Controle de alterações** - são as mudanças realizadas ao longo da realização do projeto, mas que devem ser controladas, devido aos impactos que podem causar.

### 13.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

A Cogead assegura que produtos e serviços adquiridos externamente estão em conformidade com seus requisitos, utilizando como base os processos **POP 020005000/005 – Procedimentos adotados nas Aquisições e o PP 020005100/001 – Gerir Compras**.

Estes provedores são selecionados quanto a sua capacidade comercial de atendimento aos requisitos/especificações, técnica e outros critérios definidos pela Lei Nº 8.666/1993 conforme o **POP 020005000/005 – Procedimentos adotados nas Aquisições e o PP 020005100/001 – Gerir Compras**.

O desempenho de provedores é monitorado de forma sistêmica, tomando como base o prazo de entrega, condições contratuais e quesitos de qualidade, que podem variar de provedor para provedor.





Nos casos de descumprimentos das cláusulas contratuais e obrigações legais, o fornecedor poderá ser punido, conforme **PP 020005500/001 - Gerenciar Contratos**. Os registros do processo de punição serão armazenados no processo físico encaminhado à Seção de Cadastro de Fornecedores – SCAF e estará disponível no cadastro do fornecedor no SICAF, sendo possível sua consulta por meio do CNPJ da empresa.

A Cogead com base na lei 8.666, de 21 de junho de 1993 não realiza avaliação e reavaliação de provedor externo.

#### 13.4.1 Tipo e extensão do controle

A conformidade do produto ou serviço adquirido pela Cogead será avaliada no recebimento do produto ou serviço, com base nas especificações de aquisição ou de acordo com as definições do Projeto Básico ou Termo de Referência correspondente e regras de fiscalização de contratos conforme **PP 020005500/001 - Gerenciar Contratos**.

#### 13.4.2 Informação para provedores externos

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				20/26





A gestão dos provedores externos é pautada por contratos previamente alinhados entre as partes, que contemplam:

- Serviços a serem prestados;
- Responsabilidades de ambas as partes;
- Cláusulas de sigilo e confidencialidade de dados dos clientes;
- Critérios de controle dos fornecedores e monitoramento do desempenho;
- Critérios de qualificação das competências, quando aplicável;
- Critérios de visitas técnicas, quando aplicável.

### 13.5 Produção e provisão de serviço

#### 13.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço

O planejamento, a realização e a prestação de serviços da Cogead são feitos sob as seguintes condições controladas:

- a) Disponibilidade de procedimentos que descrevem o modo de execução dos processos;
- b) Disponibilidade e manutenção de equipamentos e infraestrutura necessários a execução dos processos;
- c) Uso de mecanismos disponíveis para monitoramento e medição dos resultados dos processos de provisão de serviços;

No intuito de manter os processos dentro da normalidade, a Cogead monitora seus processos através de indicadores de desempenho e do registro de suas anomalias.

#### 13.5.2 Identificação e rastreabilidade

A identificação e rastreabilidade dos serviços prestados referentes à gestão documental e de materiais pela Cogead seguem as orientações previstas no **PP 020001200/001 – Gerenciar Documentos Administrativos** e **PP 020005300/001 – Gerir Suprimentos**, respectivamente.

#### 13.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

Toda e qualquer propriedade do Cliente ou de Provedores Externos que for formalmente entregue à Cogead é identificado, em se tratando de processos administrativos está respaldado no **PP 020001200/001 – Gerenciar Documentos Administrativos**.

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				21/26

Nos casos de materiais estocáveis de uso consumo e materiais inflamáveis, seguem as orientações do **PP 020005300/001 – Gerir Suprimentos**.

#### 13.5.4 Preservação

A identificação, manuseio, embalagem, armazenamento, transporte e proteção, a conformidade do produto é preservada, principalmente, através dos procedimentos **PP 020001200/001 – Gerenciar Documentos Administrativos** e **PP 020005300/001 – Gerir Suprimentos**.

#### 13.5.5 Atividades pós-entrega

A Cogead entende que as atividades de revisão de processos quando há mudança de legislação e tratamento de apontamento de auditoria interna ou dos órgãos fiscalizados e manifestações de clientes (**PP 020001420/001 - Tratar Manifestações dos Clientes**) são atividades pós-entrega de seus serviços.

#### 13.5.6 Controle de mudanças

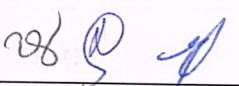



A análise crítica e o controle das mudanças que podem afetar o SGQ da Cogead são realizados nas Reuniões de Análise Críticas (Reunião do Conselho Deliberativo – CD), conforme estabelecido no PG 020001420/006 - Gestão de Mudanças.

#### 13.5.7 Liberação de produtos e serviços

A autoridade competente em aprovar aquisições e processos é Ordenador de Despesas, pessoa com função pública legalmente atribuída e competência formalmente delegada por portaria. Este é representado pelo Coordenador-Geral da Unidade. Principais competências: autorizar a realização e homologar licitações nas mais variadas modalidades, conforme disposições contidas nas Leis nº 8.666 , nº 10.520/2002 e Decreto nº 5.450/2005, bem como autorizar, homologar e ratificar procedimentos de dispensa e inexigibilidade de licitação e assinatura, celebração e rescisão de respectivos contratos nos termos do Art. 26 da Lei nº 8.666/93 e praticar os atos necessários à execução orçamentária e financeira que lhe forem descentralizados.

Em casos excepcionais, seu substituto nomeado por Portaria do Ministério da Saúde, passa a ser o responsável pelas atividades mencionadas acima enquanto o Coordenador-Geral estiver afastado de suas atribuições.

#### 13.5.8 Controle de saídas não conformes

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				22/26





A Cogead assegura que as saídas que não estejam conforme aos requisitos de seus processos devem prever correções, segregação, informações ao cliente e obtenção de autorização para aceitação sob concessão (exemplo: processos administrativos, produtos segregados no almoxarifado, entre outros) através de procedimentos internos.

É importante ressaltar que o tratamento de um produto ou serviço não conforme tem como objetivo restaurar os serviços prestados pela Cogead o mais rápido possível, minimizando o impacto no processo e garantindo a qualidade nos produtos e serviços prestados.

As não conformidades são identificadas, documentadas, codificadas e devidamente notificadas aos respectivos responsáveis por cada processo, conforme definido no **PG 020001420/002 - Tratamento de Anomalias**.

## 14 Avaliação de desempenho

### 14.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

As áreas da Cogead monitoram e medem seus processos, conforme definido nos procedimentos **PG 020001420/004 - Governança dos Indicadores** e **POP 020001420/003 - Gestão de Indicadores**.





As medições são realizadas através de indicadores publicados no **Banco de Indicadores, disponível na pasta: Pública I:\DIRAD\Publica\Monitoramento de Indicadores>Ano>BANCO DE INDICADORES DA COGEAD**.

### 14.2 Satisfação do cliente

A Cogead monitora a percepção de seus clientes quanto ao atendimento de suas necessidades e expectativas, conforme estabelecido no **PP 020001420/002 - Pesquisar a Satisfação dos Clientes**.

### 14.3 Análise e avaliação

A Cogead coleta, monitora, acompanha e analisa os dados gerados pelas áreas e processos do Sistema de Gestão. Estes dados são analisados criticamente pela Alta Direção e gestores das áreas. Tais informações são procedentes de dados relativos à satisfação dos clientes, conformidade com os requisitos dos produtos e serviços, desempenho de provedores externos, características e

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				23/26

tendências dos processos, não conformidades detectadas de acordo com a natureza das ocorrências, e outras fontes.

Além dos processos citados acima, a Cogead realiza um processo de Benchmarking que consiste em comparações sistemáticas entre processos, práticas e estratégias.

#### 14.4 Auditoria interna

As Auditorias Internas da Qualidade contribuem para a avaliação da conformidade das disposições planejadas, dos requisitos da norma ISO 9001:2015, do Sistema de Gestão e para a verificação da implementação e manutenção do Sistema de Gestão, atuando de forma preventiva e possibilitando a melhoria contínua de sua eficácia.





O detalhamento desta atividade está descrito no **PG 020001420/003 - Auditorias Internas do Sistema de Gestão da Cogead.**

#### 14.5 Análise crítica pela direção

O Sistema de Gestão da Cogead é analisado criticamente na Reunião do Conselho Deliberativo (CD), para assegurar sua devida pertinência, adequação e eficácia.

##### a) Entradas para a análise crítica:

- Acompanhamento das ações provenientes dos CD's anteriores;
- Mudanças (internas e externas) que afetam o sistema de gestão da qualidade;
- Desempenho dos Objetivos do Mapa Estratégico, dos Processos do Mapa de Processos da Cogead, através de Indicadores;
- Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;
- Situação dos Formulários de Tratamento de Anomalias (FTA's) corretivos e preventivos, conforme definido no POP 020001420/004 - Instruções de Preenchimento do FTA;
- Resultados de auditorias;
- Desempenho de provedores externos;
- Suficiência de recursos;
- A eficácia de ações tomadas para abordar os riscos e oportunidades;
- Recomendações para melhoria.

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				24/26



**b) Saídas para análise crítica:**

- Oportunidades para melhoria;
- Quaisquer necessidades de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- Necessidade de recursos.

**Todos os itens acima são analisados num período máximo de um ano** e as atas das Reuniões de Gestão da Cogead (Conselho Deliberativo - CD) estão armazenadas, conforme definido na Tabela de Registros, item 16 deste Manual.

Além das Reuniões de Gestão da Cogead são realizadas **outras reuniões de análise crítica pelos departamentos, serviços/seções para as quais temos a seguinte pauta como sugestão:**





- Desdobramento das informações provenientes das Reuniões do Conselho Deliberativo (CD);
- Manifestações dos clientes;
- Resultados do monitoramento e medição dos indicadores estratégicos/processos/operacionais e serviços;
- Resultados de auditorias;
- Tratamento das ações corretivas e preventivas;
- Gestão de documentos;
- Acompanhamento das reuniões anteriores;
- Recomendações de melhorias nos serviços, processos e gestão.

**15 Melhoria**

A Unidade Cogead identifica oportunidades de melhoria de seus processos e implementa as ações necessárias para atender aos requisitos de seus clientes e aumentar a sua satisfação, melhorando seus produtos e serviços, atendendo aos requisitos, abordando futuras necessidades e expectativas, corrigindo, prevenindo ou reduzindo efeitos indesejáveis e melhorando o desempenho e a eficácia de seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

As oportunidades de melhorias são tratadas, conforme determinado no procedimento **PG 020001420/002 - Tratamento de Anomalias**.

**15.1 Não conformidade e ação corretiva**

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				25/26

A Cogead trata as não conformidades e ações corretivas/preventivas, conforme estabelecido no procedimento **PG 020001420/002 - Tratamento de Anomalias**.

Esse processo utiliza como ferramenta o formulário de tratamento de anomalias (FTA), que foi criado para garantir a rastreabilidade, histórico e para possibilitar o monitoramento das ações corretivas e preventivas, desde a identificação até a verificação da eficácia. O processo está detalhado no **POP 020001420/004 - Instruções de Preenchimento do FTA**.

### 15.2 Melhoria contínua

A Unidade Cogead realiza esforços para melhorar continuamente a adequação, a suficiência e a eficácia de seu SGQ, por meio da análise de resultados de auditorias, indicadores, ações corretivas e preventivas, análise crítica pela alta direção e outros meios pertinentes, incluindo análises de sugestões de colaboradores e clientes e necessidades ou oportunidades pertinentes. O processo está detalhado no padrão **PG 020001420/002 - Tratamento de Anomalias**.

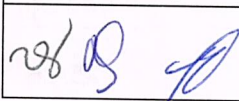



### 16 Registros

Tabela 1 - Registros

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Código de classificação	Tempo de retenção	Disposição
Ata de Reunião - Conselho Deliberativo	Pasta de rede da área (arquivo em pdf.)	Backup de rede	Código da área + número sequencial + ano	011	5 anos	Guarda permanente

### 17 Anexos

Não aplicável.

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação	Nº de Páginas
				26/26