

PORTARIA Nº 523 de 27/06/2017.

Apresenta o trabalho do setor de **Qualidade e Auditoria de Processos** da **Divisão de Ensino** do **Grupo Positivo**.

O Reitor da **Universidade Positivo (UP)**, no uso de suas atribuições estatutárias,

RESOLVE:

Art. 1º O setor de **Qualidade e Auditoria de Processos**, subordinado à Controladoria, tem por objetivo:

- I - Realizar o mapeamento dos processos dos setores da Divisão de Ensino do Grupo Positivo (Colégios, Universidade Positivo e EFEX), mediante a elaboração dos Documentos-padrão.
- II - Realizar auditorias em todas os setores da Divisão de Ensino, de modo a verificar de forma imparcial e objetiva se há conformidade entre a maneira como as áreas estão executando seus processos e os objetivos, metas, estratégias e procedimentos definidos nos Documentos-padrão.

§ 1º São Documentos-padrão, elaborados pela Qualidade e Auditoria de Processos, com o auxílio do respectivo setor:

- I - Documentos Gerais (DG).
- II - Procedimentos Operacionais (PO).
- III - Procedimentos Sistêmicos (PS).

§ 2º Compete à cada setor atualizar os seus Documentos-padrão, sendo responsabilidade da Qualidade e Auditoria de Processos disponibilizar, no sistema Primazia, a última versão de cada documento.

Art. 2º O setor de Qualidade e Auditoria de Processos realiza 2 (dois) tipos de auditorias, por meio de observações *in loco*, conferência de *checklists* e entrevistas com os colaboradores e/ou terceirizados que tenham envolvimento no setor e/ou no processo.

- I - **Auditoria de Infraestrutura:** ocorre com frequência semestral em todos os Colégios Positivo, Câmpus Sede (Ecoville) e demais unidades da UP. São verificados os seguintes itens:
 - a) Limpeza, manutenção (mobiliário, wi-fi, eletrônicos das salas de aula, entre outros) e segurança de cada bloco.
 - b) Necessidade de elaboração de Documentos-padrão.

- c) Nos casos em que já existam Documentos-padrão elaborados, é verificada sua efetiva execução.
- d) Possibilidade de elaboração de planos de ação que visem à melhoria contínua.

II - **Auditoria de Processo de Atendimento:** ocorre com frequência semestral em todos os setores que atendem aos alunos. São verificados os seguintes itens:

- a) Se os colaboradores do setor têm conhecimento dos processos daquele setor e dos processos comuns aos setores de atendimento (atendimento telefônico e presencial, segurança, verificação de questões acadêmicas e financeiras, entre outros.)
- b) Necessidade de elaboração de Documentos-padrão.
- c) Nos casos em que já existam Documentos-padrão elaborados, é verificada sua efetiva execução.
- d) Possibilidade de elaboração de planos de ação que visem à melhoria contínua.

Parágrafo único. A Reitoria e Diretoria podem solicitar, a qualquer momento, auditorias extras, além das regulares citadas acima.

Art. 4º Encerrada a auditoria, o setor de Qualidade e Auditoria de Processos emitirá relatório, dirigido ao gestor do setor, com resumo do que foi auditado e o detalhamento quantitativo sobre não conformidades, parciais e conformidades.

§ 1º São considerados:

I - **Não conformidades:** não atendimento de determinado requisito constante nos Documentos-padrão, regras internas ou leis.

II - **Parciais:** identificação de possibilidades de melhoria que devem ser analisadas pela área auditada.

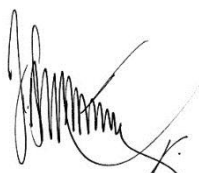
III - **Conformidades:** cumprimento dos Documentos-padrão, regras internas ou leis.

§ 2º No caso de constatação de não conformidades ou parciais, o gestor do setor será acionado para adoção das medidas adequadas, visando ao cumprimento dos Documentos-padrão, regras internas ou leis.

Art. 4º Os casos omissos referentes a esta Portaria serão resolvidos pela Reitoria.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário sobre a mesma matéria.

Curitiba (PR), 27 de junho de 2017.



Prof. José Pio Martins.

Reitor e Presidente do Conselho Acadêmico Superior (CAS)