

PORTARIA Nº 674 de 14/03/2018.

Apresenta as atividades e diretrizes 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 **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 controlados.
- II - Realizar auditorias em todas os setores da Divisão de Ensino, de modo a verificar, de forma imparcial e objetiva, **se a execução dos processos está em conformidade com os objetivos, metas, estratégias e os procedimentos definidos nos documentos controlados**.

§ 1º São os seguintes os documentos controlados:

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

§ 2º A cada setor, compete elaborar, aprovar e manter atualizados seus documentos controlados, 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 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 –, a saber:

- I - **Auditoria de Infraestrutura:** com frequência anual em todos os Colégios Positivo, Câmpus Sede (Ecoville) e demais unidades da UP, quando 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 controlados.
 - c) Nos casos em que já existam documentos controlados elaborados, é verificada sua efetiva execução.
 - d) Possibilidade de elaboração de planos de ação que visem à melhoria contínua.

II - **Auditoria de Processo - Atendimento:** com frequência anual em todos os setores que atendem aos alunos, quando são verificados os seguintes itens:

- a) Se os colaboradores do setor têm conhecimento dos processos do 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 controlados.
- c) Nos casos em que já existam documentos controlados 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 poderão solicitar, a qualquer momento, auditorias extras, além das regulares citadas acima.

Art. 3º 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 conformidades, não conformidades, e parciais.

§ 1º São considerados:

- I - **Conformidades:** cumprimento dos documentos controlados, regras internas ou leis.
- II - **Não conformidades:** não atendimento de determinado requisito constante nos documentos controlados, regras internas ou leis.
- III - **Parciais:** identificação de possibilidades de melhoria que devem ser analisadas pela área auditada.

§ 2º No relatório de auditoria serão registradas as conformidades, as não conformidades e as parciais, e serão sugeridas as oportunidades de melhoria, documento este a ser usado pelo gestor do setor para adotar medidas adequadas, visando à análise e implementação da melhoria.

Art. 4º Os casos omissos referentes a esta Portaria, e em destaque à gestão das oportunidades de melhoria no sistema *Primazia* (Art 3º §2º), serão resolvidos conforme diretrizes a seguir:

§ 1º instância 1: o setor Qualidade e Auditoria de Processos monitora as oportunidades de melhorias e, quando localizada inconsistência (não lançamento e/ou descumprimento de prazos), os responsáveis serão acionados para realizar os ajustes no prazo de 15 dias.

§ 2º instância 2: os nomes dos responsáveis que não realizarem o cumprimento da instância 1 serão informados ao gerente de Controladoria e à Presidência da Divisão de Ensino, que solicitará o cumprimento imediato.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogada a Portaria nº 523 de 27/06/2017 e demais disposições em contrário sobre a mesma matéria.

Curitiba (PR), 14 de março de 2018.

Prof. José Pio Martins
Reitor e Presidente do Conselho Acadêmico Superior (CAS)

