

Aeroclube de Bragança Paulista

CNPJ: 45.618.121/0001-30



MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

Revisão 04, de 19 de agosto de 2024

TERMOS DE APROVAÇÃO DO MGO E DE DESIGNAÇÃO DO GERENTE DA QUALIDADE

Eu, **Maurici Antonio Malengo**, na qualidade de **Gestor Responsável** pelo ACBP (**Aeroclube de Bragança Paulista**), aprovo o presente Manual de Garantia da Qualidade (MGQ), Revisão nº 04, desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos na seção 141.29 do RBAC 141.

Considera-se 19/08/2024 como data de entrada em vigor deste MGQ e sua validade é indeterminada a partir desta aprovação, devendo as atualizações serem comunicadas à ANAC com antecedência necessária à sua aceitação, antes de sua incorporação às atividades da(o) **Aeroclube de Bragança Paulista**, em conformidade ao estabelecido na seção 141.29(d) do RBAC 141.

Para assumir a função de **Gerente da Qualidade**, designo o Sr. **Wataru Kose**, o qual, a partir desta aprovação, será responsável individualmente e ponto focal para a implantação e condução do SGQ de nossa empresa em acordo com este manual. Declaro que o mesmo possui qualificação necessária para assumir o cargo.

Bragança Paulista, 19 de agosto de 2024



Maurici Antonio Malengo

TERMOS DE RESPONSABILIDADE DO GERENTE DA QUALIDADE (GQ)

Eu, **Wataru Kose**, CPF 917.004.268-34 na qualidade de Gerente da Qualidade pelo **ACBP (Aeroclube de Bragança Paulista)**, declaro que:

- 1) Tenho acesso direto ao Gestor Responsável; e
- 2) Tenho acesso aos dados e informações necessários ao exercício de minhas responsabilidades.
- 3) Comprometo-me a cumprir com minhas responsabilidades no exercício da minha função conforme seções 141.29; 141.61(o) do RBAC 141 e IS 141-006.

Tendo as seguintes qualificações:

Pós-Graduação em Sistemas de Gestão Integrados de ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000 pelo SENAC.

Auditor líder ISO 9001 certificado pelo IRCA (Inglaterra)

Curso de ISO 9001 versão 2015 pelo Bureau Veritas Brasil

Bragança Paulista 19 de agosto de 2024



Wataru Kose

CONTROLE DE REVISÕES E PÁGINAS EFETIVADAS

[illegible]

SUMÁRIO

<u>TERMOS DE APROVAÇÃO DO MGQ E DE DESIGNAÇÃO DO GERENTE DA QUALIDADE</u>	2
<u>TERMOS DE RESPONSABILIDADE DO GERENTE DA QUALIDADE (GQ)</u>	3
1. INTRODUÇÃO	7
1.1. OBJETIVOS DO MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE	7
1.2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	7
1.3. PESSOAL DA ADMINISTRAÇÃO	7
1.4. ORGANOGRAMA	8
2. POLÍTICA DA QUALIDADE	9
3. ESCOPO DO SGQ	9
4. PROGRAMA DE AUDITORIA INDEPENDENTE DA QUALIDADE	11
4.1. AUDITORIA INDEPENDENTE DA QUALIDADE	11
4.2. SELEÇÃO DOS AUDITORES INDEPENDENTES	12
4.3. ELABORAÇÃO DO PROGRAMA DE AUDITORIA INDEPENDENTE DA QUALIDADE	12
4.4. COMUNICAÇÃO DO PROGRAMA AOS AUDITADOS	12
4.5. REUNIÃO DE ABERTURA DA AUDITORIA	12
4.6. EXECUÇÃO DA AUDITORIA	12
4.7. ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA	13
4.8. REUNIÃO DE FECHAMENTO DA AUDITORIA	13
5. INDICADORES	14
5.1. INDICADORES DO SGQ	14
5.2. INDICADORES DO MGQ	14
5.3. INDICADORES DO MGSO	14
5.4. INDICADORES DO MIP	15
5.5. INDICADORES DO PROGRAMA DE INSTRUÇÃO	15
6. REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE POR PARTE DA ALTA DIREÇÃO	17
7. REGISTROS DO SGQ	19
<u>ANEXO 1</u>	22
<u>ANEXO 2</u>	23

INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVOS DO MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

Este Manual de Garantia da Qualidade estabelece diretrizes e compromissos do Aeroclube de Bragança Paulista com o SGQ Sistema de Garantia da Qualidade.

Ressaltando que estes são homologados pela ANAC antes de entrarem em operação.

1.2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

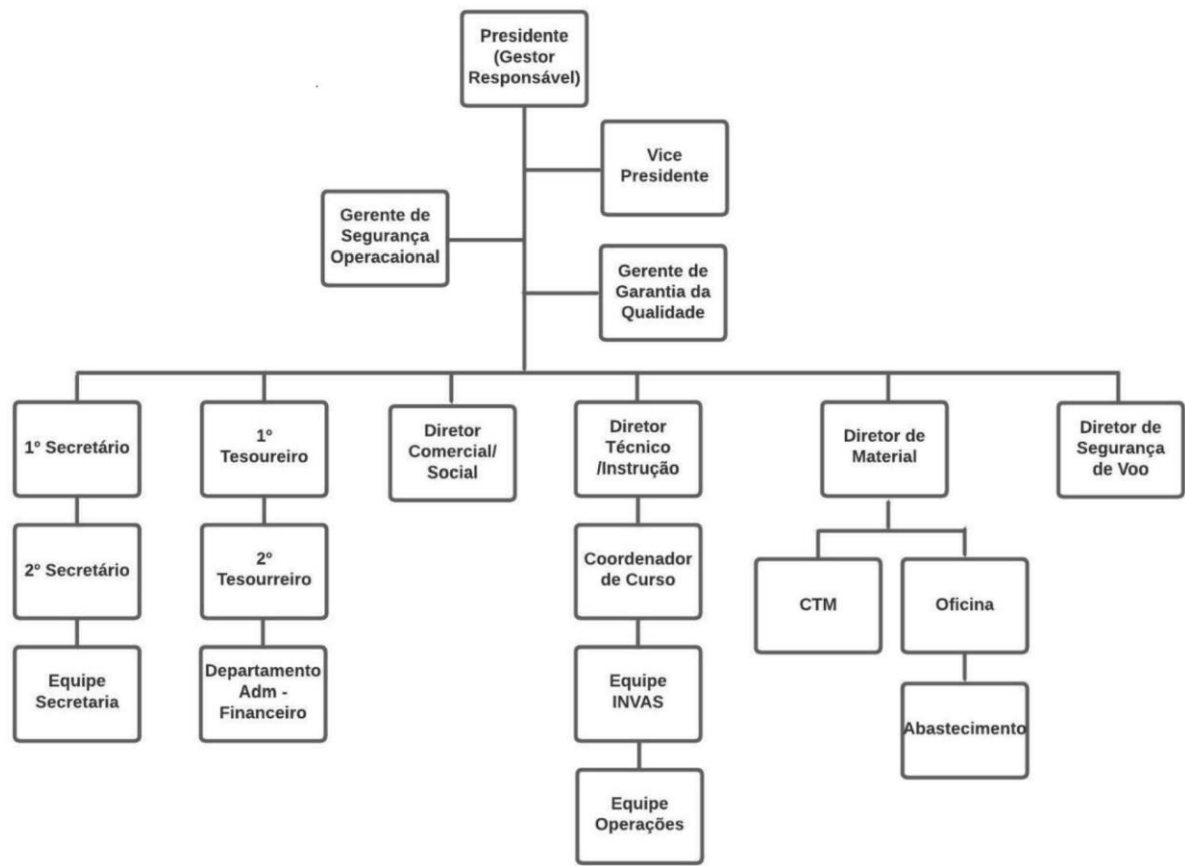
Aeroclube de Bragança Paulista (ACBP)	
CNPJ:	45.618.121/0001-30
Autorização ANAC:	Portaria ANAC 109/SP de 15/janeiro/2015
Telefone:	(11) 4033-0967
E-mail:	aeroclube@acbp.com.br
Site na internet:	www.acbp.com.br
Localização:	Endereço: Rua Arthur Siqueira, 651 Jardim São José Bragança Paulistas/SP CEP: 12916-000

1.3. PESSOAL DA ADMINISTRAÇÃO

GESTOR RESPONSÁVEL	
NOME:	Maurici Antonio Malengo
CPF:	068.170.664-96
TELEFONE / CELULAR:	(11) 4033-0967 / (11) 99954-6853
E-MAIL:	aeroclube@acbp.com.br

GERENTE DA QUALIDADE (GQ)	
NOME:	Wataru Kose
CPF:	917.004.268-34
TELEFONE / CELULAR:	(11) 4033-0967 / (11) 94282-0413
E-MAIL:	sgq@acbp.com.br

1.4. ORGANOGRAMA



2. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade do ACBP (Aeroclube de Bragança Paulista) tem como premissa assegurar que sejam alcançados os mais altos índices de excelência em todos os seus cursos de aviação civil.

A Política é apropriada ao propósito e contexto da organização e é um direcionamento a todos na condução de suas atividades.

Temos o comprometimento em atender e satisfazer plenamente a legislação aplicável e atender as necessidades e expectativas de nossos clientes.

Com isso contribuindo com a melhoria contínua de todos os processos inclusive no que tange à instrução de nossos alunos.

E é base para estabelecimento dos Objetivos da Qualidade.

O ACBP disponibiliza esta Política as partes interessadas externas através do seu website.

E está disponível a todas as partes interessadas internas através de cópias controladas em quadros e mantido como informação documentada.

O ACBP faz treinamentos periódicos sobre a Política de modo que seja entendida e aplicada por todos dentro do ACBP.

E monitora periodicamente o atendimento a Política e cumprimento desta através das auditorias independentes da Qualidade

3. ESCOPO DO SGQ

O ACBP atua na área de formação de piloto de aviação civil ministrando cursos descritos abaixo, sendo sua abrangência em todo território nacional.

Está situada no aeródromo Arthur Siqueira, em sede única, na cidade de Bragança Paulista.

Os setores, processos e procedimentos a serem auditados estão descritos no ANEXO 2.

Em termos de Sistema de Garantia da Qualidade, são realizadas auditorias independentes da Qualidade com frequência anual, preferencialmente no mês de janeiro.

Sendo que o Relatório Final de Auditoria deve ser emitido em até um mês após o fim do ciclo das auditorias independentes.

As Revisões e Análises Críticas da Qualidade por parte da Alta Direção são realizadas anualmente após o término das Auditorias Independentes da Qualidade e consequente Relatório Final de

Auditoria, preferencialmente no mês de março.

Os registros do SGQ, inclusive os Relatórios de Auditoria Independente da Qualidade e da Análise Crítica pela Alta Direção, são mantidos por no mínimo cinco anos.

A capacitação inicial dos instrutores é realizada na sua admissão, por meio de um curso de padronização e nivelamento e a capacitação periódica dos instrutores é realizada anualmente preferencialmente no mês correspondente a data de sua contratação.

Quanto ao presente Manual de Garantia da Qualidade, assim como todos os procedimentos e instruções do SGQ, são analisados criticamente com periodicidade no mínimo anuais a fim verificar sua adequação e suficiência, preferencialmente no mês de dezembro e, se necessário, são atualizadas e aprovadas quanto a sua adequação.

O CIAC do ACBP oferece os seguintes cursos:

Piloto Privado – tem como objetivo passar ao aluno o conhecimento, habilidade e capacidade de operar uma aeronave através do espaço aéreo brasileiro seguindo o mais alto padrão operacional e de segurança, o ACBP desenvolveu um Programa de Instrução estimado em 44 horas e 30 minutos totais, preenchendo todos os requisitos mínimos estabelecidos pela RBAC 141 Subparte D.

Piloto Comercial - tem como finalidade preparar o piloto-aluno para o mercado de trabalho, podendo esta habilitação ser de voo por instrumentos, contendo duas partes – parte teórica ou instrução teórica e parte prática ou instrução prática, de modo a assegurar a plena capacidade para operar aeronaves monomotoras ou multimotoras.

Multimotor - propõe a fornecer subsídios teórico-práticos para que o piloto desempenhe, com maior segurança e eficiência, um voo em aeronaves multimotoras.

Voo por instrumento (IFR) - propõe a fornecer subsídios teórico-práticos para que o piloto desempenhe, com maior segurança e eficiência, um voo nas condições meteorológicas mais adversas.

Instrutor de Voo (INVA) - propõe a fornecer subsídios teórico-práticos para capacitação do piloto como Instrutor de voo, de modo que desempenhe com segurança e eficiência a função de instrutor de voo.

4. PROGRAMA DE AUDITORIA INDEPENDENTE DA QUALIDADE

4.1. AUDITORIA INDEPENDENTE DA QUALIDADE

O ACBP conduz Auditoria Independente da Qualidade a intervalos no mínimo anuais para prover informações sobre a conformidade com os requisitos do ACBP em geral e com os requisitos do RBAC 141.

O Programa de Auditoria Independente da Qualidade garante os seguintes objetivos:

- a) monitoramento dos resultados e o cumprimento dos objetivos da instrução;
- b) monitoramento da integridade das avaliações; e
- c) monitoramento do cumprimento e da idoneidade dos processos e procedimentos

A Auditoria Independente da Qualidade compreende as etapas abaixo descritas:

- 1) Seleção dos auditores independentes da Qualidade
- 2) Elaboração do Programa de Auditoria Independente da Qualidade
- 3) Comunicação do Programa aos auditados
- 4) Reunião de abertura da auditoria
- 5) Execução da auditoria
- 6) Elaboração do Relatório Final de Auditoria
- 7) Reunião de fechamento da auditoria

4.2. SELEÇÃO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Os auditores são selecionados conforme os seguintes critérios:

- Estes devem ser independentes e que não tenham responsabilidade pelos setores auditados.
- Não podem estar envolvidos com as áreas ou atividades a serem auditadas
- Devem ter conhecimento teórico de aviação

Deve atuar com criticidade, persistência, julgamento correto e conhecimento.

Quanto características que mais contribuem para o Auditor Interno obter respeito e cooperação: honestidade e integridade, dedicação aos interesses do CIAC, humildade razoável, atitude profissional, empatia e conduta consistente à imagem

Os setores a serem auditados são conforme abaixo:

Setores a auditar	
Setor	Processo
Administrativo	Suporte a todos os setores da escola. Controle de Documentação Geral
Operações	Liberação dos voos e controle da escala de voo Distribuição das aeronaves para alunos/instrutor Controle do diário de bordo Documentação de alunos/instrutor/aeronave
Instrução	Todos os cursos de instrução de voo Programas de instrução
CTM	Manutenção corretiva e preventiva

A Auditoria Independente da Qualidade pode ser executada pelo auditor líder, Wataru Kose, ou por auditor(es) interno(s) determinados e qualificados por ele

4.3. ELABORAÇÃO DO PROGRAMA DE AUDITORIA INDEPENDENTE DA QUALIDADE

O Programa de Auditoria Independente da Qualidade é elaborado com base nos resultados de auditorias anteriores, da importância dos processos e de mudanças que afetem a organização.

4.4. COMUNICAÇÃO DO PROGRAMA AOS AUDITADOS

A comunicação do Programa de Auditoria Independente da Qualidade aos auditados é feita por e-mail com no mínimo 15 dias de antecedência.

4.5. REUNIÃO DE ABERTURA DA AUDITORIA

Na semana anterior a execução da auditoria, o auditor líder, numa reunião com os responsáveis pelos setores auditados, explica o escopo e objetivos da auditoria, assim como a classificação das não conformidades, observações e oportunidades de melhoria.

4.6. EXECUÇÃO DA AUDITORIA

Cada auditor, com seu respectivo Check List de auditoria em mãos, faz a auditoria no setor a ele designado, não esquecendo os requisitos e postura adotadas por um auditor.

Ao final da auditoria, o auditor relata o resultado da auditoria ao responsável pelo setor auditado, assim como as evidências coletadas.

Sendo recomendado que discutam e entrem em consonância quanto aos resultados da auditoria.

4.7. ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA

O Relatório Final de Auditoria é elaborado pelo auditor líder juntamente com cada auditor, até um mês calendarico após o término das auditorias independentes.

Neste relatório deve constar os processos, procedimentos auditados, juntamente com as evidências coletadas e também o julgamento da conformidade do processo auditado.

Após isso são determinadas as ações corretivas para as não conformidades, assim como observações e oportunidades de melhoria observadas por cada auditor.

4.8. REUNIÃO DE FECHAMENTO DA AUDITORIA

Após o término da elaboração do Relatório Final de Auditoria, os responsáveis pelos setores auditados são reunidos e o auditor líder faz o relato do resultado da Auditoria.

5- INDICADORES

Indicadores de desempenho são monitorados no ACBP, pelos responsáveis dos processos e atividades, na Auditoria Independente da Qualidade e na Análise Crítica pela Alta Direção.

Os indicadores de desempenho são ferramentas de monitoramento que permitem controlar a performance da empresa no que se refere ao seu e medir a adequação, suficiência e eficácia dos Sistemas de Gestão do ACBP. NC 141-006 item 5.2.8.3

5.1.INDICADORES DO SGQ

- a) Quantidade de alunos com nota de prova inferior ao estabelecido no Programa de Instrução para a sua aprovação.
- b) Quantidade de alunos que refizeram a prova e mantiveram a reprovação.
- c) Quantidade de alunos desistentes.
- d) Quantidade de alunos transferidos para outra escola.
- e) Quantidade de alunos transferidos de outra escola.
- f) Quantidade de avaliações insatisfatórias referente a cada Programa de Instrução de curso prático.
- g) Quantidade de reprovação em exame prático (check) referente a cada Programa de Instrução de curso prático.
- h) Média de horas para a realização do exame prático (check) referente a cada Programa de Instrução de curso prático.
- i) Possuir FOP 411 para cada Manual aceito.
- j) Possuir FOP 412 para cada Programa de Instrução aprovada.

5.2.INDICADORES DO MGQ

- a) Cumprimento das Auditorias Independentes da Qualidade.
- b) Cumprimento das ações necessárias com vistas à Qualidade
- c) Cumprimento das Análises Críticas pela Alta Direção

5.3.INDICADORES DO MGSO

- a) Acidente Aeronáutico,
- b) Avistamento de Aves
- c) Colisão com a Fauna

- d) F.O.,
- e) Incidente,
- f) Incidente Grave,
- g) Incursão em Pista,
- h) Falhas em sistemas,
- i) Ocorrência em solos,
- j) Quantidade riscos classificados e mantidos na região tolerável,
- k) Quantidade de manutenções não programadas realizadas nas aeronaves do CIAC,
Quantidade de vezes que foi identificado algum parâmetro de motor fora da faixa de operação normal,
- l) Quantidade de achados nas vistorias de segurança operacional realizadas,
- m) Quantidade de pessoas que participaram de eventos de promoção da segurança operacional realizados,
- n) Quantidade de vezes na qual alguma limitação prevista no manual de voo da aeronave foi excedida,
- o) Quantidade de vezes que o instrutor necessitou intervir para manutenção do eixo da pista,
- p) Quantidade de arremetidas realizadas devido à aproximação não estabilizada,
- q) Quantidade de vezes que a aeronave entrou em uma atitude anormal não intencional,
- r) Quantidade de vezes que a buzina de *stall* foi acionada de maneira não intencional,
Quantidade de ocorrências em voo solo.

5.4. INDICADORES DO MIP

- a) Cumprimento da capacitação dos instrutores antes de iniciar a instrução na entidade. (medido pelo curso de padronização inicial).
- b) Cumprimento da capacitação Periódica. (realizada todo ano preferencialmente no mês correspondente a data de sua contratação).
- c) Cumprimento da capacitação pós incidente/acidente de instrutor.
- d) Cumprimento do controle de capacitação e registros nas pastas individuais. Cumprimento do prazo de 10 dias para envio de emenda à ANAC antes da entrada em vigor do Manual.
- e) Pessoal da administração requerido cumpre com as atribuições e responsabilidades.
- f) Desvio das regras de operação do CIAC.

5.5. INDICADORES DO PROGRAMA DE INSTRUÇÃO

- a) Cumprimento do conteúdo programático.

- b) Cumprimento da carga horária.
- c) Cumprimento dos procedimentos/manobras previstos.
- d) Cumprimento dos registros necessários (fichas de instrução, diários de bordo, caderneta individual de voo, matrícula, fichas de avaliação).
- e) Utilização de Programa de Instrução aprovado pela ANAC.

6. REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA DA QUALIDADE POR PARTE DA ALTA DIREÇÃO

As Revisões e Análises Críticas da Qualidade por parte da Alta Direção são realizadas anualmente após o término das Auditorias Independentes da Qualidade e consequente Relatório Final de Auditoria, preferencialmente no mês de março.

Esta Análise Crítica é feita levando em conta os resultados do período em análise do SGQ como um todo.

O processo é suportado por um sistema de relatórios de retroalimentação da qualidade, e considera os seguintes aspectos

- a) a identificação e registro de discrepâncias, não-conformidades e evidências necessárias para substantiar tais resultados das conclusões das auditorias independentes;
- b) a criação ou recomendação de soluções às discrepâncias e/ou não-conformidades resultantes das conclusões das auditorias independentes por meio de métodos de reportes estabelecidos;
- c) a verificação da implementação das soluções considerando-se prazos razoavelmente estabelecidos;
- d) o reporte direto à(s) área(s) envolvida(s) das ações decorrentes das conclusões da auditoria independente e seu monitoramento;
- e) a análise dos indicadores de desempenho obtidos e dos índices de monitoramento de qualidade;
- f) a análise abrangente, sistemática e documentada de políticas, processos, procedimentos e ações decorrentes das conclusões das auditorias independentes que garanta a identificação, o registro e o tratamento das propostas de melhorias;
- g) a verificação da eficácia das ações corretivas, preventivas ou de melhoria decorrentes das auditorias independentes de maneira documentada e rastreável, considerando-se inclusive os prazos; e
- h) a revisão e melhoria contínua das políticas, processos e procedimentos do SGQ por meio da utilização das informações e registros disponíveis.

A fim de assegurar a continua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com os propósitos do ACBP, a Alta Direção do ACBP faz recomendações para tomadas de ações corretivas e/ou preventivas e ações de melhoria, considerando o seguinte:

- a) Análise dos resultados do Relatório final das Auditorias Independentes da Qualidade.

- b) Resultados dos Indicadores de desempenho das Operações, Administrativo, do SGSO e do SGQ.
- c) Eficácia e efetividade de ações corretivas e/ou preventivas tomadas no período.
- d) Reporte das mudanças estabelecidas e os impactos sobre todo o Sistema de Gestão do ACBP.
- e) Análise abrangente, sistemática e documentada de políticas, processos, procedimentos e ações decorrentes das conclusões das auditorias independentes.
- f) Revisão e melhoria contínua das políticas, processos e procedimentos do SGQ por meio da utilização das informações e registros disponíveis.
- g) A situação de ações provenientes de Análises Críticas anteriores, se aplicável.
- h) Mudanças em questões externas e internas que influenciem ao Plano de Negócios da ACBP.
- i) Resultados de auditoria internas independentes assim como auditorias externas, realizadas no período em análise.
- j) Suficiência e necessidade de Recursos
- k) Resultados de ações tomadas para mitigar os riscos avaliados de perigos identificados no período.
- l) Resultados dos relatórios de simulados de emergências realizadas no período
- m) Oportunidades para melhoria identificadas no período.

Para estas ações propostas são determinadas as responsabilidades, os prazos, a comunicação aos setores envolvidos e a obrigatoriedade da verificação da eficácia documentada destas ações.

7. REGISTROS DO SGQ

Evidências documentadas de que uma determinada atividade foi executada, conforme estabelecido, são chamadas de Registros.

Os registros podem ser em forma eletrônica ou física:

A forma física pode ser em papel impresso ou manuscrito.

A forma eletrônica pode ser em programas eletrônicos de computador.

O aeroclube mantém estas duas formas de registro.

O ACBP estabeleceu, tem implementado, mantido e melhora continuamente os controles necessários para os registros de todo o Sistema de Gestão da Qualidade.

Estes controles compreendem a identificação, proteção, recuperação, retenção e disposição destes registros.

Onde para os Registros físicos e os eletrônicos estão estabelecidos da seguinte forma:

Controles	Registros físicos (papel)	Registros Eletrônicos
Identificação	São identificados pelo seu nome ou código	São identificados pelo seu nome ou código
Armazenamento	No uso ativo ficam armazenados em fichários ou arquivos em suas respectivas salas: Administrativo ou em Operações	São armazenados no HD do computador
Proteção	Estas salas são isentas de pó ou umidade e os locais onde estão armazenados os registros são de acesso restrito	São feitos backups diários de todo o sistema eletrônico
Recuperação	A recuperação pode ser feita pelas pessoas das respectivas salas: Administração ou Operações. Ou pessoas que tenham autoridade sobre as atividades	Por usuário e senha de acesso, no seu respectivo modulo

Retenção	Ficam retidos por no mínimo 5 anos	Permanente
Disposição	Após o tempo de retenção registros dependendo de sua relevância são picotados ou incinerados	NA

Os registros físicos, após seu tempo de uso ativo que pode ser até 1 ano, são encaminhados ao Arquivo Morto, onde permanecem por no mínimo 5 anos.

Os registros físicos são mantidos legíveis, identificáveis e recuperáveis pelo seu tempo de retenção.

O ACBP estabeleceu e mantém um sistema de informação essencial que permita a análise e determinação da causa raiz de condições e/ou não-conformidades a fim de determinar as áreas onde pode ocorrer falhas ou o não cumprimento de requisitos para que sejam tomadas as ações necessárias.

O relatório final das Auditorias Independentes da Qualidade realizadas no ACBP é emitido até um mês calendário depois do fim do ciclo das auditorias independentes.

Todos os dados relevantes do SGQ como o relatório final das Auditorias Independentes da Qualidade são mantidos por no mínimo 60 meses.

Sempre que solicitado, todos os registros do ACBP estão disponíveis à ANAC.

Atendendo ao disposto na IS141-006 item 5.3.4, o ACBP encaminhará relatório das auditorias independentes à GTOF por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI!) no site da ANAC: <https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/protocolo-eletronico/>

7.1. Alguns registros típicos e relevantes do ACBP

- a) SGQ: Relatório final das Auditorias Independentes da Qualidade, Relatório de Análise Crítica pela Alta Direção, Lista de Ações Corretivas e Preventivas, Planejamento de Mudanças no SGQ, Riscos e oportunidades, Melhorias, Gerenciamento das Competências, etc.
- b) SGSO: Simulação de emergência, Monitoramento tendência e indicadores de segurança operacional, LRO - Livro para registros de ocorrências, Check List do PRE, Formulário

para registro de eventos relacionados a emergência, Plano de Resposta à Emergências, Relatório de avaliação de risco, etc.

- c) Operações: Diário de bordo, CM - Certificado de matrícula, CA - Certificado de aeronavegabilidade, Licença de Estação, Ficha de inspeção anual de manutenção – FIAM, Ficha de peso e balanceamento, Check List, NSCA 3-13 (emergência), Certificado de Homologação Suplementar – CHST, Registros de modificações e reparos, CHT dos pilotos, CMA valido, Apólice de seguros, Manual de voo, etc.
- d) Administrativo: Ficha de inscrição/ matrícula, Pasta do Aluno, Ficha de avaliação de voo – FAV, Registros de Manutenção em geral, Certificado de Avaliação de Piloto, etc.

ANEXO 1

CONTATO INICIAL	Ação: Solicitar informações a respeito dos cursos práticos (Procedimento – Matrícula 4.1) Documentos: Informações do Curso (Anexo 1)
VERIFICAÇÃO DE REQUISITOS	Ação: Uso do checklist de matrícula (Procedimento – Matrícula 4.1) para verificação de pré-requisitos Documentos: Checklist de Matrícula (Anexo 1)
MATRÍCULA DO ALUNO	Ação: Cadastro do aluno no sistema (Procedimento – Matrícula 4.1) Documentos: O sistema gera a Ficha de Inscrição e Declaração de Matrícula (Anexo 1)
GROUND SCHOOL	Ação: Escolher a aeronave, estudar o material disponível e realização da prova (Procedimento – Plano de Instrução 4.3 e Ground School 4.4) Documentos: Prova de Aeronave, Certificado de Conclusão e Comprovante de Conclusão do Ground School – Anexo 2
EXECUÇÃO DO CURSO	Ação: Agendar um horário (Procedimento – Controle de Agenda 4.5), introdução da missão (Procedimento – Briefing 4.6), inspeção pré voo (Procedimento – Inspeção Pré voo 4.7), execução das manobras e avaliação (Procedimento – Avaliação 4.8) Documentos: Ficha de abertura de voo (Anexo 3), Checklist de Inspeção (Anexo 4), Ficha de avaliação de voo (Anexo 5)
CONTROLE DE HORAS	Ação: Efetuar os lançamentos no sistema ao término de cada voo e preenchimento das CIV (Procedimento – Controle de Horas de Voo 4.9) Documentos: Preenchimento da CIV Manual
LIBERAÇÃO PARA CHECK	Ação: Solicitar a liberação do aluno para o voo de check (Procedimento – Liberação para Check 4.10) Documentos: Formulário de Liberação para check e documentação necessária (Anexo 6)
CONCLUSÃO	Ação: Após a aprovação no voo de check, enviar a documentação necessária à ANAC para solicitar a CHT (Procedimento – 4.11) Documentos: FAP e Certificado de Conclusão (anexo 7) e CIV Manual

Execução de Curso Piloto Privado, Piloto Comercial, Multimotor, IFR - voo por instrumento e INVA – Instrutor de Voo.

ANEXO 2

Setores, processos e procedimentos a serem auditados (Escopo do SGQ)

Setor	Processo	Procedimento
Administração	Gestão de alunos	Matrícula Liberação para Check Conclusão de curso
	SGQ	Controle de documentos Controle de registros Auditoria independente da Qualidade Revisão e análise crítica pela direção Melhoria e ações corretivas Objetivos e indicadores da Qualidade Controle de mudanças Gestão de riscos e oportunidades
	SGSO	Gestão dos riscos à Segurança Operacional Garantia e promoção da Segurança Operacional Plano de Resposta à Emergência
Operações	Programas de Instrução	Pré-solo Aperfeiçoamento Navegação Noturno Liberação para Check Conclusão de curso
	Capacitação	Capacitação inicial Capacitação periódica Contratação
CTM	Manutenção	Manutenção corretiva Manutenção preventiva