

MANUAL DA QUALIDADE - MQFEAC



Esse Manual da Qualidade apresenta a descrição do Sistema de Gestão da Qualidade da FEAC – Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2008.

As políticas, os procedimentos e a documentação estabelecidos neste manual são mandatórios e devem ser adotados por todos os colaboradores vinculados à FEAC.

Este documento é de propriedade da FEAC. É permitido a impressão, cópia, parcial ou total, desse documento. Poderá haver alteração sem aviso-prévio.

Elaboração e análise crítica	Nome	Data	Visto
Elaborado por	Rejane Duarte	20.03.16	
Aprovado por	Eloi Dalla Vecchia		
Data	Revisão	Descrição da revisão	
20.03.16	08	Reavaliado	

SUMÁRIO:

1 – A EMPRESA	3
1.1 - Dados e Informações:	3
1.2 - Objetivos:	3
1.3 - Histórico da FEAC	4
1.4 - Serviços FEAC:	5
1.5 - Estrutura Organizacional UPF:	5
1.6 – Macrofluxo da FEAC:	7
1.7 – Interação entre processos	8
1.8 – Processos interação	8
2 - POLÍTICA DA QUALIDADE	22
2.1 - Objetivos:	22
2.2 - Indicadores:	22
2.3 – Missão	22
3 - DESIGNAÇÃO DO REPRESENTANTE DA DIREÇÃO	22
4 - COMITÊ DA QUALIDADE	23
5 - ORGANIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	20
5.1 - Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade:	23
5.2 – Exclusões (com justificativas) 7.5.2, 7.6.	23
5.3 - Características do Sistema de Gestão da Qualidade:	23
5.4 – Interação dos requisitos NBR ISO 9001:2008 x Documento SGQ FEAC X Responsabilidade:	24
5.5 – O Sistema de Gestão da Qualidade da FEAC	26

1 – A Instituição

1.1 - Dados e Informações:

Fundação: Universidade de Passo Fundo

Razão Social: Fundação Universidade de Passo Fundo

Cidade/UF: Passo Fundo - RS

Endereço/Sede: Campus I – km 171 – BR 285, Bairro São José, Caixa Postal 611
CEP: 99001-970.

Telefone: (54) 3316-8240

FAX: (54) 3316-8236

CNPJ: 92.034.321/0001-25

E-mail: feac@upf.br

Endereço Eletrônico: www.upf.br

Inscrição Estadual: 091/0072795

Inscrição Municipal: 159286-006

Segmentos de Operação: Ensino Médio, Qualificação Profissional, Graduação, Lato Sensu e Stricto Sensu.

1.2 - Objetivos:

Este Manual tem como objetivo documentar o Sistema de Gestão da Qualidade da **FEAC – Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis**, da Universidade de Passo Fundo, com base nos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008.

O Sistema de Gestão da Qualidade, cujas diretrizes e princípios estão estabelecidos neste Manual, é aplicado e restrito a **FEAC** na docência em Ciências Econômicas, Administração e Ciências Contábeis.

O Manual da Qualidade apresenta a política, objetivos da qualidade e toda a organização da **FEAC** envolvidos no Sistema de Gestão da Qualidade, firmando o compromisso do Comitê da Qualidade em atender cada um dos requisitos apresentados.

Este Manual é emitido pelo Represente da Direção, a quem cabe a posse e guarda do original, o controle e a distribuição de seus documentos e das cópias controladas e a garantia de sua utilização.

Nota Explicativa - (FEAC)

A Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis é considerada uma Unidade Universitária da Instituição "Universidade de Passo Fundo", onde ela deve seguir regimentos/estatutos desta instituição maior, respeitando as atribuições de cada setor responsável e atuando no ensino superior (dentro das suas áreas), considerando os modelos de gestão e normas desta instituição (reitoria).

1.3 - Histórico da FEAC:

A Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis tem sua origem em 25 de novembro de 1957, Ata nº 1 da Congregação, com a criação da Faculdade de Ciências Políticas e Econômicas, autorizada a funcionar através do Decreto n.º 43.567 de 24 de abril de 1958 e reconhecida pelo Decreto n.º 357 de 14 de dezembro de 1961, com a criação do Curso de Ciências Políticas e Econômicas, produto da conscientização da Sociedade Pró-Universidade, iniciativa de algumas empresas, que visavam o crescimento da própria Instituição de Ensino Superior em atender ao anseio e necessidades de enfrentar o desafio da transformação política, econômica e administrativa dos municípios da região.

A Entidade Mantenedora da Faculdade de Ciências Políticas e Econômicas era a Sociedade Pró-Universidade de Passo Fundo, entidade de ensino particular e que mantinha, também, as seguintes Faculdades: Direito, Belas Artes, Odontologia.

Atendendo as necessidades da região e a expansão do ensino superior, a Faculdade de Ciências Políticas e Econômicas solicitou o reconhecimento dos cursos de Administração e Ciências Contábeis.

Pela Ata n.º 19 de 02 de junho de 1962, ficou determinada que a Faculdade de Ciências Políticas e Econômicas manteria os seguintes cursos: Ciências Econômicas, Ciências Contábeis, Administração Pública e Administração de Empresas.

Os Cursos de Administração de Empresas e de Ciências Contábeis foram autorizados a funcionar em 11 de dezembro de 1968, conforme portaria 565 e reconhecidos pelo Decreto n.º 72836, de 25 de setembro de 1973, passando a Faculdade a denominar-se Faculdade de Economia e Administração, fazendo parte da Fundação Universidade de Passo Fundo. A Universidade de Passo Fundo situada na região do Planalto do Rio Grande do Sul onde, sabendo do desenvolvimento agrícola o que pode ser mostrado também pela existência de grande número de entidades públicas e particulares dedicadas ao aumento da produção agropastoril criou o Curso de Tecnólogo em Administração Rural, aprovado pelo Decreto n.º 83857/ de 15 de agosto de 1979, o qual fora extinto em 1986.

Em função das reformas curriculares dos cursos de Ciências Econômicas, Administração e Ciências Contábeis do ano de 2002, ficou evidente a necessidade de atualizar para os novos tempos a abrangência do nome da Faculdade. Assim, pela Ata n.º 118 de 09 de março de 2002, ficou determinado que a Faculdade passa a denominar-se Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis.

Atualmente, a Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, em termos quantitativos é a maior Unidade Universitária da Instituição, com atuação de 03 cursos regulares, são eles: Administração e Ciências Contábeis, funcionando no turno da manhã; Ciências Econômicas, Administração e Ciências Contábeis funcionando no turno da noite.

Há, também, cursos de Pós-Graduação em nível de Especialização e Mestrado.

Foi oficialmente instalado o Curso de Ciências Contábeis e Administração, o qual funciona fora da sede, junto aos Campi de Palmeira das Missões, Sarandi, Soledade, Lagoa Vermelha, Casca e Carazinho. A Faculdade também possui um Centro de Pesquisa e extensão que tem como objetivo coordenar e integrar as ações de pesquisa e extensão com a comunidade.

O Centro de Pesquisa e Extensão, subordinado à direção e aos órgãos superiores da unidade tem como objetivo desenvolver, coordenar e integrar as ações de pesquisa, pós-graduação, extensão e da interação da Unidade com a comunidade.

Pela Ata n.º 122 de 06 de janeiro de 2003, ficou determinado que o Centro Regional de Economia e Administração constituído em 1991, passa a denominar-se Centro de Pesquisa e Extensão da Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis - CEPEAC.

1.4 – Serviços da FEAC:

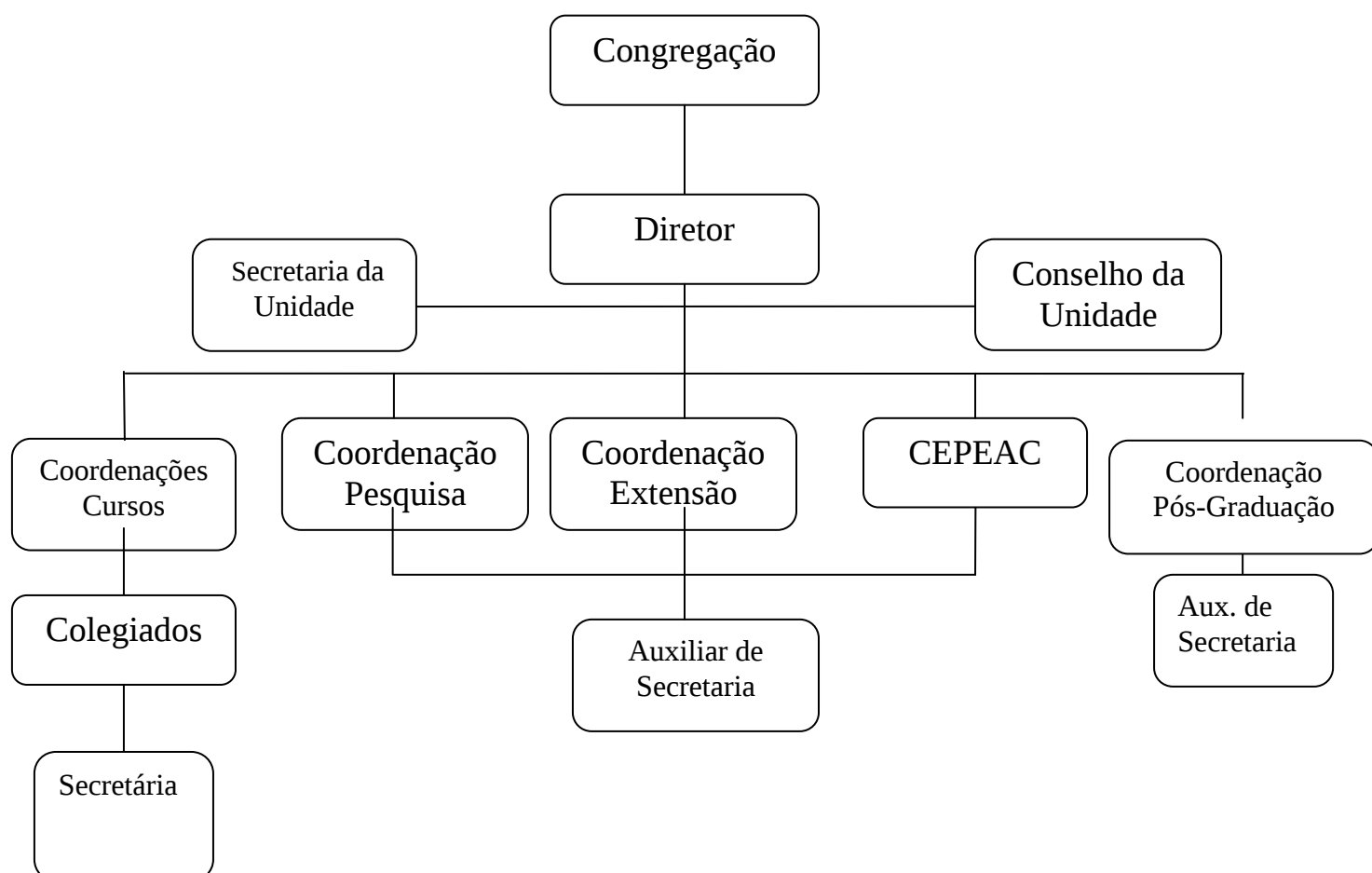
- Docência em graduação em Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis.
- Pós-Graduação em Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis.
- Pesquisa e Extensão.
- Cursos Superiores de Tecnologia em: Logística, Processos Gerenciais, Gestão Financeira, Recursos Humanos, Gestão Comercial, Comércio Exterior, Gestão Pública e Agronegócio.

1.5 - Estrutura organizacional UPF:

Anexo

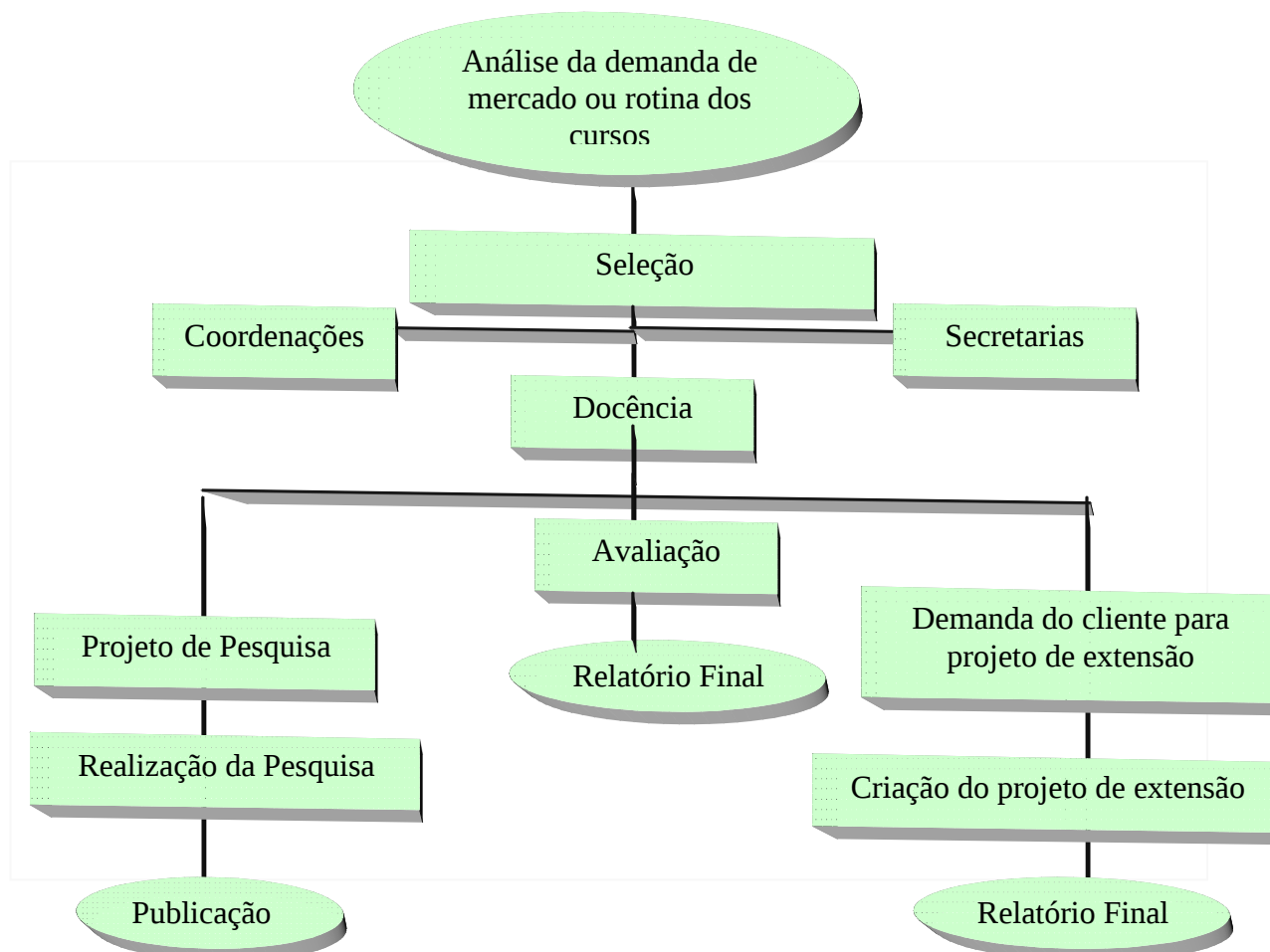
1.6 - Estrutura organizacional da FEAC:

A FEAC possui sua estrutura organizacional assim distribuída:

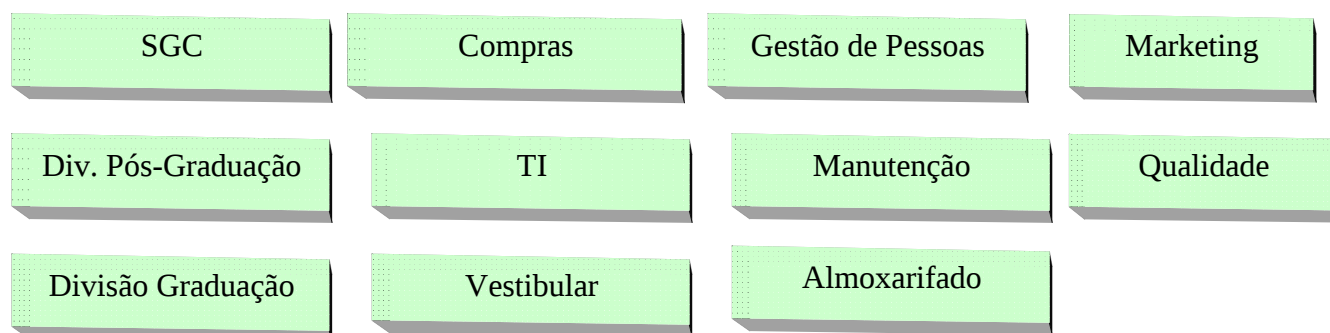
Organograma da FEAC

1.6 - Macrofluxo da FEAC:

Os macroprocessos usados na FEAC seguem o fluxograma abaixo:



Processos de Apoio:



1.7 – Processos (interação)

1.7.1 – PROCESSO ADMINISTRATIVO (Graduação)

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Planejamento estratégico • Objetivos e metas; • Programas, políticas e diretrizes; • Estatuto geral da UPF • Regimento da FEAC • Seleção de professores e funcionários • Assinaturas de projetos de pesquisa • Autorização para contratação de estagiários e bolsistas • Nomeação de comissões	Diretor; Conselho da Unidade	Sala, computador, material de expediente, impressora, telefone, Internet	-Clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Planos de ação • Monitoramento, medição e análise de processos do sistema de gestão • Ações executadas para alcançar os resultados planejados e para a melhoria contínua • Atendimento ao estatuto da UPF e regimento FEAC • Professores na docência • Admissão e demissão de professores e funcionários • Encaminhamento do projeto de pesquisa à Divisão de Pesquisa • Bolsistas e estagiários contratados • Emissão de portarias • Execução das auditorias internas para avaliar a conformidade e eficácia do SGQ • Análises críticas periódicas; • Comunicação interna relativa à eficácia do SGQ • Registro de Não-Conformidades
	ADMINISTRATIVO - Graduação			
	Atividades do processo: Administração geral da FEAC, estabelecimento de metas, políticas e diretrizes, atendimento de reivindicações de alunos, funcionários e professores, deferimento de processos, contratos de estágios, controle dos pontos, acompanhamento de professores e alunos, secretaria itinerante, colação de grau, Reunião de Colegiado, da Congregação e Conselho da Unidade, representação da unidade em eventos, participação em conselhos ao qual é membro na Reitoria.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos	Indicadores		
	(PQFEAC 12) Procedimento para Responsabilidade da Direção (PQFEAC 02) Procedimento para controle de NC, AC e AP	• Crescimento profissional dos formandos • Titulação • Atualização didático-pedagógica dos docentes		

1.7.2 – PROCESSO ADMINISTRATIVO (Pós-Graduação)

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Estatuto geral da UPF • Normativas da Pós-Graduação • Levantamento das necessidades do mercado (Pós-Graduação) • Professores convidados • Auxílio ao encaminhamento de projetos aprovados. • Informações para cadastramento de bancas (horários). • Recebimento de informativo do curso (coordenação). • Dados para a confecção do relatório final dos cursos.	Secretário do setor da Pós-Graduação; Estagiário.	Sala, computador, material de expediente, impressora, telefone, Internet	-Clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Atendimento ao estatuto da UPF e normativas específicas da Pós-Graduação • Professores aptos a docência na Pós-Graduação • Registro de Não-Conformidades • Projeto apto a inscrição dos candidatos • Cadastrar bancas • Encaminhar informativo para ser impresso • Encaminhamento do relatório final do curso à divisão de Pós-Graduação (UPF), para arquivo e emissão dos certificados
	ADMINISTRATIVO – Pós-Graduação			
	Atividades do processo:			
	Reserva de hotel, encaminhar a confecção das pastas (personalizadas por curso), pagamento a fornecedores (professores, <i>coffee break</i> , hotel, ressarcimentos e outros), encaminhamento de material didático para reprodução, reservas de equipamentos e veículos, análise e pareceres de processos recebidos, acompanhamento de professores, coordenadores e alunos, check list semanal das aulas, contratação do <i>coffee break</i> , encaminhamento de documentação dos professores ao RH (convidados), importação das bancas encerradas para o sistema, solicitação e encaminhamento das avaliações à divisão de Pós-Graduação (UPF), recebimento dos trabalhos das disciplinas e no final do curso o recebimento do trabalho de conclusão, digitação de atas de avaliação dos TCC – Trabalho de Conclusão de Curso.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
	(PQFEAC 03) Procedimento para Pós Graduação			
	(PQFEAC 02) Procedimento para controle de NC, AC e AP			

1.7.3 – REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

a) Análise de mercado ou rotina dos cursos - Vestibular

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Oferta de vagas para cursos no semestre (graduação) • Vice reitoria de Graduação: (comissão de vestibular) - * Edital * Seleção de fiscais * Provas impressas * Aplicação das provas • * Lista de aprovados	Diretor Coordenadores de Curso, Professores e funcionários Comissão do vestibular Coordenador Assistente	Sala, computadores, material de expediente, telefone, Internet, acervo e cofre de segurança.	-Clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Preenchimento de turmas para a docência (graduação) • Vice reitoria de Graduação: (comissão de vestibular) - • Formulação das questões de prova e encaminhamento à gráfica • Guarda das provas • Seleção dos fiscais, treinamento e entrega dos manuais aos mesmos • Aplicação da prova e encaminhamento da grade de prova ao TI para correção • Correção da redação • Divulgação dos resultados
	ANÁLISE DE MERCADO OU ROTINA DOS CURSOS – Vestibular			
	Atividades do Processo: Sugestão de cursos; Aprovação pelo conselho da Unidade; Encaminhamento a Vice-Reitoria de Graduação; Aprovação ou não pelo CONSUN; À coordenação do processo seletivo de vestibular cabe (Comissão de Vestibular): elaborar o Edital de Vestibular; elaboração das provas; impressão das provas; guarda das provas; seleção e treinamento de fiscais; aplicação das provas no campus central e campi; apoio ao vestibular, acompanhamento da correção e divulgação da lista de aprovados.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos	Indicadores		
	(PQFEAC 09) Procedimento para Elaboração do projeto Político Curricular			

Justificativa: Quando se trata de cursos regulares (rotinas dos cursos), o vestibular é uma interface de apoio a FEAC e a mesma não tem ação sobre ele.

b) Pós-Graduação

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Aprovação do curso pelos colegiados e conselho da unidade (Pós-Graduação) • Fichas de alunos inscritos nos respectivos cursos. • Seleção dos candidatos ao curso de pós-graduação • Lista de alunos selecionados pelos coordenadores dos cursos.	Coordenador da Pós-Graduação Coordenador do curso específico	Sala, computadores, material de expediente, telefone, internet	-Clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Elaboração do projeto do curso específico (Pós-Graduação) • Conferência e cadastramento de alunos. • Entrar em contato com os alunos selecionados para passar informações; e também divulgar lista no site UPF. • Candidatos selecionados aptos à matrícula • Realização do curso (Pós-Graduação) • Avaliação
	PÓS-GRADUAÇÃO			
	Atividades do processo: Análise de mercado; elaboração de projeto; tramitação e aprovação do projeto; seleção dos candidatos, docência e avaliação.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
	(PQFEAC 03) Procedimento para a Pós-Graduação			
(PQFEAC 02) Procedimento para controle de NC, AC e AP				

c) – Docência

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Seleção dos docentes aptos para as disciplinas • Ementas • Conteúdo e frequência • Avaliação institucional	Diretor Coordenadores de cursos Professores e funcionários	Sala de aula, material de expediente e equipamentos audiovisuais	-Salas de aula em condições adequadas de uso. -Ambiente limpo e organizado	• Professor em sala de aula • Planos de ensino • Digitação da frequência, conteúdo ministrado e avaliações (via intranet) • Resultado da avaliação do professor (via intranet)
	DOCÊNCIA			
	Atividades do processo: Encontros dos NACs (Núcleo de Avaliação Curricular), plano político pedagógico de cada curso, docência, avaliação.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos	Indicadores		
(PQFEAC 04) Procedimento para a Secretaria da Unidade (PQFEAC 06) Procedimento para Coordenação dos Cursos (PQFEAC 09) Procedimento para elaboração do Projeto Político Curricular	• Clima organizacional • Titulação • Avaliação do desempenho do docente			

d) Pesquisa

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Elaboração do projeto de pesquisa (na área específica do professor)	Diretor Professores e alunos	Sala, computadores, material de expediente, telefone, internet	-Situação de conforto -Ambiente limpo e organizado	• Aprovação do projeto de pesquisa • Realização da pesquisa • Publicação
	PESQUISA			
	Atividades do processo: Levantamento de dados, análise de dados, tabulação dos dados, análise estatística e divulgação dos resultados (publicação, participação em congresso e outros).			
	Gerenciamento			
	Procedimentos	Indicadores		
	(PQFEAC 08) Procedimento para Pesquisa (PQFEAC 02) Procedimento para controle de NC, AC e AP			

e) Extensão

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Demanda do cliente (interno ou externo).	Diretor Coordenador de Curso e Professores	Sala, computadores, material de expediente, telefone, internet	-Situação de conforto e clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Criação do projeto de extensão • Realização do curso de extensão • Elaboração do relatório final
	EXTENSÃO			
	Atividades do processo: Semana Acadêmica, Workshop, Cursos, Ciclo de Debates, Casa FEAC,			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
	(PQFEAC 10) Procedimento para Extensão			

f) Estágios

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Normas de estágios: datas (entrega/defesa); • Banco de dados de áreas/professores; • Banco de dados das sugestões dos alunos; • Definição de orientadores para os alunos; • Definição dos períodos de entrega e defesas; • Montar as bancas de defesa; • Solicitar veículos para transporte; • Solicitar materiais para apresentação (campi); • Digitar atas; • Entregar trabalhos aos componentes das bancas • Montar pastas para bancas • Digitação das notas no ambiente de apoio e encerramento das bancas • Receber a via final do aluno em capa dura e uma cópia em CD	Coordenadores de Cursos Coordenadores de Estágios e Secretária	Sala, computadores, material de expediente, telefone, internet	-Situação de conforto e clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Lista de orientadores e áreas de formação e orientação • Lista de orientandos/orientadores • Datas de entregas e bancas • Lista de bancas; • Atas para bancas; • Solicitação materiais campi; • Solicitação materiais DTI; • Solicitação de veículos; • Digitação de notas no sistema
	ESTÁGIOS			
	Atividades do processo: Área de orientação dos professores; Alocação de orientação por professor; Cronograma de entrega dos trabalhos e de apresentação dos mesmos para as bancas; Digitar atas para as defesas; Digitar notas no sistema; Receber trabalho na versão final.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos	Indicadores		
	(PQFEAC 13) Procedimento para a Coordenação dos estágios (PQFEAC 02) Procedimento para controle de NC, AC e AP		• Crescimento profissional dos formandos	

g) – Coordenações dos cursos

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Processos Reingresso; Transferência; Cancelamento e outros. • Informações, reclamações, sugestões • Criação e/ou atualização de Projeto Pedagógico Curricular-PPC (Plano Político Curricular) • Reuniões diversas • Alocação de carga horário professor/campi	Coordenador Secretária	Sala, Computador e Internet	-Clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Despachos diversos • Negociações • Gerenciamento de conflitos • Distribuição da carga horária professor/campi • PPC (Plano Político Curricular) elaborados
	COORDENAÇÕES DOS CURSOS			
	Atividades do processo: Informações diversas do curso, gerenciamento de reuniões, distribuição de carga horária, despachos			
	Gerenciamento			
	Procedimentos	Indicadores		
	(PQFEAC 06) Procedimento para a Coordenação dos cursos	• Clima organizacional • Grau de satisfação dos discentes • Avaliação do desempenho de docente		
(PQFEAC 02) Procedimento para controle de NC, AC e AP				

h) Secretaria FEAC

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Reserva de auditório • Reserva de audiovisuais • Recebimento de correspondências • Solicitação de atestados diversos • Empenhos via sistema (materiais, manutenção e aquisições) • Solicitação de veículos para deslocamento de professores • Carga horária dos docentes • Elaboração dos horários de aula • Elaboração das atas • Abertura e/ou recebimento de processos • Comprovação de competências • Renovação de matrícula • Recebimento do registro da disciplina • Informações sobre os cursos e alunos que irão participar do ENADE • Conferência de notas, organização do protocolo e outras atividades	Encarregado Administrativo de Unidade Auxiliar de Secretaria e Assistente de Secretaria	Sala, computador, material de expediente, impressora, telefone, Internet	-Clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Equipamentos instalados e auditório reservado • Triagem e entrega das correspondências • Emissão de atestados diversos • Atendimento às solicitações de empenho • Confirmação de liberação de veículos • Carga horária digitada • Planilha de horários de aula • Atas elaboradas • Análise e encaminhamento dos processos • Contrato de serviço assinado e encaminhado a SGC (Secretaria Geral dos Cursos) • Importação das notas • Comunicar os alunos com preenchimento de cadastro e encaminhamentos necessários • Colação de grau e encaminhamento do nome dos alunos à SGC
	SECRETARIA FEAC			
	Atividades do processo: Atendimento ao aluno, professor e público externo; elaboração da planilha de controle de atas de defesa de banca, distribuição de salas de aula, empréstimos de salas de aula para outras unidades, empenhos via sistema, despacho e abertura de processos, digitação dos horários no sistema, solicitação de livros e periódicos, controle do ponto dos professores e funcionários, envio de correspondências em meio físico e eletrônico para alunos, professores ou público externo, arquivo de correspondências, atualização de dados dos professores, cadastro de horas para professores orientadores, fechamento do prédio, reprodução de provas, verificação de danos materiais, colação de grau (solene e de gabinete), efetividade de pagamento ou desconto, elaboração dos horários de aula, distribuição da carga horária dos professores (sala de aula e orientações), atas do colegiado, Conselho da Unidade, Congregação e diversos processos.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
	(PQFEAC 04) Procedimento para Secretaria da Unidade – Graduação		• Grau de satisfação dos discentes da FEAC	
(PQFEAC 02) Procedimento para controle de NC, AC e AP				

1.7.4 – PROCESSOS DE APOIO

a) Gestão de Pessoas (RH)

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Solicitações de pessoal pelos setores • Solicitação de RH para os setores • Determinação das competências necessárias • Recebimento de currículos • Agência de empregos • Recrutamento • Seleção e Admissão • Levantamento das necessidades de treinamento	Coordenador Supervisores Analistas	Computadores, Impressoras, Software, Telefones, Fax e Internet	-Clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Registro do funcionário • Integração do novo funcionário • Gerenciamento do gestão de competências • Acompanhamento e demissão • Programa semestral de treinamento • Acompanhamento dos treinamentos • Avaliação da eficácia do treinamento
	GESTÃO DE PESSOAS (RH)			
	Atividades do processo: Levantamento das necessidades de treinamentos, elaboração do programa anual de treinamentos, controle de presenças em treinamentos, avaliação da eficácia dos treinamentos, demissões, acompanhamento do funcionário, liberação de auxílio financeiro, SESMT (Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho), Folha de pagamento, controle do ponto, recrutamento interno e externo, readmissões.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
	(PQFEAC 05) Procedimento para Gestão de Pessoas		- Grau de eficácia dos treinamentos FEAC - Horas de treinamento FEAC	

Justificativa: Se trata de uma área de apoio e a FEAC não tem ação sobre eles. Porém é possível filtrar informações e redimensioná-las como indicadores da FEAC.

b) Manutenção Predial

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• PAM (Plano Avançado de Manutenção) • Empenho de serviços de manutenção predial	Supervisor Encarregado Profissionais Técnicos Auxiliares	Ferramentas de manutenção, Pedreiros, Eletricistas, Encanadores, Serralheiro, Carpinteiro Marceneiros, Pintores	Clima organizacional adequado Ambiente limpo e organizado	• Solicitação preenchida e atendida • Manutenção preventiva das instalações realizada
	MANUTENÇÃO			
	Atividades do processo: Manutenção preventiva e corretiva predial			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
	(PQFEAC 04) Procedimento para a secretaria da unidade			

Justificativa: Se trata de uma área de apoio e a FEAC não tem ação sobre eles. Porém é possível filtrar informações e redimensioná-las como indicadores da FEAC.

c) Qualidade

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
- Planejamento do SGQ - Gerenciamento do SGQ	Direção RD Comitê da qualidade	Computadores, Im- pressoras, Software Armários, Telefones Fax e Internet	-Clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	- SGQ implementado - Controle de docu- mentos e registros - Controle de NC, AC e AP - Controles diversos - Auditorias internas - Análises críticas - Análise, medição e melhoria - Controle de indica- dores - Registro NC
	QUALIDADE			
	Atividades do processo: Gerenciamento do SGQ, disseminação do SGQ, auditorias internas, preparação das análises críticas, elaboração dos planos de ação, con- trole dos indicadores.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
(PQFEAC 02) Procedimento para controle de NC, AC e AP Manual (ITFEAC 01) Instruções para acom- panhamento de indicadores		- Índice de ações corretivas - Índice de ações preventi- vas		

d) Tecnologia da Informação

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Abertura de chamado • Solicitação de desenvolvimento ou manutenção • Solicitação de investimento em informática • Solicitação de utilização dos laboratórios de informática - LCI (Laboratório Central de Informática)	Coordenador, Supervisores, Analistas Desenvolvedores, Estagiários, Assistentes e Auxiliares	Salas, Computador Software, Telefone, Internet e Veículos	• Clima organizacional adequado • Sala climatizada com temperatura controlada • Sala limpa	• Atendimento efetuado • Sistema desenvolvido • Entrega dos equipamentos nas unidades • Utilização do laboratório para aula.
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO			
	Atividades do processo: Manutenção de sistemas, atualização de máquinas e softwares, compra de novos equipamentos e suprimentos de informática, treinamento de usuários, monitoramento e suporte da informática.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
	(PQFEAC 04) Procedimento para a secretaria da unidade			

Justificativa: Se trata de uma área de apoio e a FEAC não tem ação sobre eles. Porém é possível filtrar informações e redimensioná-las como indicadores da FEAC.

e) Marketing

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Consultoria interna para planejamento estratégico da instituição • Análise de segmentação de mercado • Sistema de informações em marketing • Branding • "Feedback" do agente de relacionamento • Revisão do histórico de ações interiores • Solicitação de anúncios e criação de artes para toda instituição • Solicitação de kits de divulgação e kits de brindes institucionais • Criação de campanhas mercadológicas para produtos e serviços • Pedidos e patrocínios e apoios • Solicitações de participações eventos diversos e específicos da instituição • Solicitação de materiais de divulgação e informativos • Policiamento da visibilidade e imagem da instituição • Pesquisas de opinião e perfil de consumo de públicos alvos • Solicitação de demandas de parceria • Administração do orçamento estabelecido para trabalhos em marketing pela instituição	Coordenador da divisão Encarregados de seção Profissionais distintos Auxiliares Estagiários Agentes terceirizados	Escritório da divisão, Guichês de atendimento, Computadores, Impressoras, Softwares, PABX e Telefones, Fax, Internet, Intranet e E-mail.	- Apoio e confiança da liderança - Clima organizacional adequado - Ambiente limpo e organizado - Relacionamento dinâmico com fornecedores e clientes - Definição clara da visão, missão, valores, objetivos, metas, cenário, perfil do cliente etc. - Distribuição e acompanhamento das tarefas e responsabilidade profissionais.	• Apresentação de projetos vinculados à prospecção atração, manutenção e fidelização de clientes. • Desenvolvimento e gerenciamento campanhas de relacionados os produtos da instituição • Criação e produção de peças de mídia, texto e layout de anúncios. • Compra e gerenciamento de kits encaminhados às unidades • Aprovação ou não de patrocínios e apoios • Montagem de eventos e divulgação institucional • Criação e confecção de material de divulgação de marketing direto • Empréstimo material institucional de caráter mercadológico • Palestras e cursos de conhecimento e conscientização mercadológica • Contato e informação para clientes via web e telefonia. • Economia e melhor aproveitamento do orçamento de marketing.
	MARKETING			
	Atividades do processo: Planejamento estratégico e tático das ações de Marketing; Supervisão e implementação das ações e planos de comercialização e planos de mídia; Participação nas definições e políticas da UPF com relação ao Composto Mercadológico da organização; Atuação como consultor mercadológico junto aos gestores de campi, unidades e coordenadores; Análise e administração das propostas de apoio e patrocínio; Planejamento e executar de ações de endomarketing; Controle e análise do orçamento de Marketing; Gerenciamento e policiamento dos contratos com os veículos de comunicação e fornecedores; Gerenciamento de materiais institucionais e promocionais a serem distribuídos externa e internamente; Realização de visitas mercadológicas a instituições no fomento a prospectes; Estabelecer relacionamento com instituições conveniadas e entidades de classe; Desenvolver e manter parcerias estabelecidas com os cursos Pré-Vestibular e outras instituições foco; Planejamento e controle das ações de Marketing Direto de forma virtual. Definir programa de participação de acordo com a política da Instituição; Treinamento e monitoramento de auxiliares comerciais; Aprovar os materiais de divulgação da marca UPF; Gerenciar e policiar campanhas de comunicação institucional. Coordenar o trabalho junto às agências de propaganda da Instituição; Visitar periodicamente as fontes de prospecção campi para verificar demandas de Comunicação institucional; Planejar as atividades de ações promocionais ligadas à comunicação institucional; Controle e fiscalização da aplicação da marca; Gerenciamento das solicitações de material gráfico e eletrônico que contenham a marca UPF para verificação de mau uso ou uso incorreto; Gerenciar a operacionalização das campanhas de Vestibular, Pós-Graduação, Ensino Médio e UPF Idiomas; Planejamento e efetivar programas de captação de alunos e a redução da evasão por curso e campi; Dar suporte os coordenadores de curso na elaboração e implementação de planos para captação e retenção de alunos; Definir e implementar ações para o resgate de alunos evadidos; Estabelecer e disponibilizar para os gestores indicadores de desempenho dos cursos (metas do planejamento); Monitorar a concorrência (preço, vagas ofertadas, diferenciais, etc...); Monitorar as variáveis macro-ambientais (geradoras de oportunidades e ameaças); Mensurar o mercado potencial para ensino superior na área de abrangência da UPF; Analisar o desempenho da UPF junto ao mercado; Gerar indicadores de desempenho por curso (evasão, retenção, ociosidade, etc.); Gerenciar a realização de pesquisas de satisfação junto aos alunos dos diferentes cursos; junto aos alunos evadidos; e junto aos vestibulandos; Planejar campanhas de comunicação destinadas aos alunos da UPF; Gerenciar ações de relacionamento com pais e alunos durante as matrículas iniciais; Organizar e atualizar banco de dados dos alunos por curso e campi; Coordenar diferentes ações de telemarketing, envio de mala-direta e mensagens de celular; Definir programa de relacionamento; Desenvolver propostas para captação de recursos (junto às instituições conveniadas e outros parceiros); Gerenciar ações de parceira com outras instituições.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
(PQFEAC 04) Procedimento para a secretaria da unidade				

Justificativa: Trata-se de uma área de apoio e a FEAC não tem ação sobre eles. Porém é possível filtrar informações e redimensioná-las como indicadores da FEAC.

f) SGC

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Abertura e recebimento de processos diversos • Cadastro dos alunos • Documentação dos alunos • Aproveitamento e equivalências • Comprovação de competências • Vaga por transferência • Vaga por reingresso • Reopção, reabertura de curso ou remanejamento de turma/campi • Trancamento de curso • Contrato de prestação de serviços • Atestados diversos e histórico escolar • ENADE (Exame de Desempenho dos Estudantes) • Colação de grau • Certificados e diplomas • Diplomas • 2ª via de diploma • Dados legais do curso • Matrículas fora de prazo, disciplinas isoladas, turmas especiais e de acompanhamento • Limites de crédito na matrícula e concomitância de disciplinas • Exercícios domiciliares • Calendário escolar e edital de vestibular	Secretário geral Assistentes Auxiliares	Computadores, Impressoras, Software, Telefones, Fax Internet	Clima organizacional adequado Ambiente limpo e organizado	• Encaminhamento dos processos e/ou retorno aos alunos • Digitação da documentação • Arquivamento da documentação dos alunos • Importação das notas • Digitação das notas no sistema • Importação das notas e cadastro do aluno • Importação das notas e atualização do cadastro do aluno • Análise e liberação • Arquivamento na pasta do aluno • Emissão do documento • Registro da situação no histórico escolar • Registro da data no histórico escolar • Emissão de documento • Registro no MEC (Ministério da Educação) • Emissão e encaminhamento da 2ª via • Manutenção dos grupos no sistema • Efetivação da matrícula • Liberação no sistema • Elaboração da minuta
	SECRETARIA GERAL DOS CURSOS			
	Atividades do processo: Recebimento de processos diversos, cadastros, documentações, aproveitamento, reabertura, reingresso, transferência, reopção, trancamento, contrato, atestados, diplomas, calendário escolar e edital de vestibular.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos	Indicadores		
(PQFEAC 04) Procedimento para Secretaria da Unidade				
(PQFEAC 06) Procedimento para a Coordenação dos cursos				

Justificativa: Se trata de uma área de apoio e a FEAC não tem ação sobre eles. Porém é possível filtrar informações e redimensioná-las como indicadores da FEAC.

g) Divisão de Graduação

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Cursos de graduação • Regulamentações internas e legislação federal • Elaboração do PPC – (Projeto Pedagógico Curricular) • Matriz curricular • Atividades complementares • Equivalência de disciplinas • Controles acadêmicos • Cargas horárias dos cursos • Cadastro dos cursos • Reconhecimento e renovação de reconhecimento • Avaliação dos cursos pelo INEP- (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa) • Diretrizes curriculares • Turmas especiais, acompanhamento de disciplinas, limite de créditos na matrícula, choque de horário e concomitância de disciplinas	Coordenador Assessor de normas e legislação Supervisor Analista de Graduação Assistentes Auxiliar	Computadores, Impressoras, Software Telefones, Fax, Internet, Intranet e E-mail	• Clima organizacional adequado • Ambiente limpo e organizado	• Manutenção dos dados para consulta • Divulgação aos setores, arquivos documentos e acompanhamento na imprensa • Orientações técnicas • Digitação no sistema • Digitação na matriz curricular • Solicitação de ferramentas de DTI • Atualização no sistema • Atualização no MEC • Protocolarização no MEC • Acompanhamento do preenchimento do formulário eletrônico • Veiculação de informações • Liberação para matrícula
	DIVISÃO DE GRADUAÇÃO			
	Atividades do processo: Regulamentos e legislações internas e externas para cursos (técnicos, graduação e pós-graduação); Apoio na elaboração do PPC, controles, cadastros, carga horárias de cursos; Reconhecimento e renovações de autorização dos cursos, Diretrizes curriculares; turmas especiais, acompanhamento de disciplinas.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos	Indicadores		
	(PQFEAC 04) Procedimento para Secretaria da Unidade (PQFEAC 06) Procedimento para a Coordenação dos cursos			

h) Almoxarifado (Recebimento, Inspeção, Estocagem e Distribuição)

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Recebimento de materiais • Requisições de materiais, equipamentos e/ou insumos	Encarregado do setor Auxiliares de materiais	Escritório, Pavilhão do Almoxarifado, Rack's metálicos, Computadores, Impressoras, Software, Internet	- Clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Inspeção conforme RMS • Entrada no estoque • Empenho de compras • Ações de correção, aceitação sob condições ou devoluções • Separação e entrega de materiais • Baixa do material do estoque
	ALMOXARIFADO			
	(Recebimento, inspeção, estocagem e distribuição)			
	Atividades do processo: Recebimento de mercadorias, conferência, lançamento, estocagem, separação e entrega, controle de estoque, conferência do material com as RMS.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos	Indicadores		
(PQFEAC 11) Procedimento para aquisição, inspeção de recebimento e avaliação de fornecedor				
(PQFEAC 04) Procedimento para a secretaria da unidade				

Justificativa: Se trata de uma área de apoio e a FEAC não tem ação sobre eles. Porém é possível filtrar informações e redimensioná-las como indicadores da FEAC.

i) Aquisição e Avaliação de Fornecedores

Entradas	Recursos			Saídas
	Humanos	Infra-estrutura e materiais	Outros (informação, ambiente)	
• Cadastro de fornecedores • Lista de Fornecedores Qualificados • Empenho de compras • Liberação para o orçamento	Gerente de Compras Compradores	Escritório, Computadores, Software, Armário Telefone, Internet Fax, Catálogos, Folders e revistas de fornecedores.	-Situação de conforto no escritório e clima organizacional adequado -Ambiente limpo e organizado	• Cotação de Preços (encaminhada ao orçamento). • Emissão da Autorização de Compras ou contratos • Avaliação e reavaliação de Fornecedores
	AQUISIÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES			
	Atividades do processo: Cadastrar fornecedores, cadastrar produtos por grupos e sub-grupos, receber empenho de compras, repassar os empenhos aos respectivos compradores dos grupos para tomada de preços, negociar com fornecedores, encaminhar ao orçamento, receber liberação ou não do orçamento, proceder a Autorização de Compras e avaliar e reavaliar fornecedores.			
	Gerenciamento			
	Procedimentos		Indicadores	
	(PQFEAC 11) Procedimento para aquisição, inspeção de recebimento e avaliação de fornecedor (PQFEAC 04) Procedimento para a secretaria da unidade		- Manual de Compras - Avaliação dos fornecedores (produtos usados pela FEAC)	

Justificativa: Se trata de uma área de apoio e a FEAC não tem ação sobre eles. Porém é possível filtrar informações e redimensioná-las como indicadores da FEAC.

2 - POLÍTICA DA QUALIDADE

A FEAC - Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis tem a seguinte Política da Qualidade:

Prover o crescimento pessoal e profissional dos acadêmicos, através da construção do conhecimento por meio de atividades de docência, pesquisa e extensão, fomentar a atualização dos professores e colaboradores e melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.

É de responsabilidade do Diretor a aprovação e disseminação da política da qualidade que é atualizada sempre que necessário para manter-se aderente às expectativas e necessidades dos clientes, buscando ser um referencial em consultoria e treinamento empresarial. O RD controla a emissão e a distribuição da política da qualidade.

2.1 - Objetivos:

Para cumprir com a Política da Qualidade, a FEAC tem os seguintes objetivos:

- Desenvolver o crescimento pessoal e profissional dos acadêmicos;
- Promover a atualização didática e pedagógica dos professores;
- Promover a capacitação dos funcionários;
- Melhorar continuamente o SGQ.

2.2 - Indicadores:

Criado para monitorar o atendimento da Política da Qualidade da FEAC.

2.3 – Missão

Produzir e difundir conhecimentos, que promovam a melhoria da qualidade de vida e formar cidadãos competentes, com postura crítica, ética e humanística, preparados para atuarem como agentes transformadores.

3 - DESIGNAÇÃO DO REPRESENTANTE DA DIREÇÃO

O Diretor da FEAC, como Representante da Direção, o **Coordenador do Comitê da Qualidade**, que, independente de outras atribuições, deverá ter a responsabilidade e autoridade para:

- Assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- Relatar ao **Diretor** o desempenho para o Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- Assegurar a promoção de conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a organização.

4 - COMITÊ DA QUALIDADE

Constituído em caráter permanente, é coordenado pelo Representante da Direção. Suas principais funções são:

- Participar na definição do Sistema de Gestão da Qualidade, sua implementação, e mantê-lo de acordo com os requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008
- Avaliar e melhorar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, através de reuniões, para análise crítica;
- Estabelecer e manter procedimentos e instruções para o controle de todos os documentos e registros relativos aos requisitos do Manual da Qualidade;
- Os membros do Comitê da Qualidade são nomeados pelo representante da Instituição.

5 - ORGANIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

5.1 - Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade:

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como escopo: **“Graduação em Ciências Econômicas, Administração e Ciências Contábeis; Pós Graduação em Economia, Administração e Contabilidade; pesquisa e extensão no campus central da UPF”**.

5.2 – Exclusões 7.5.2, 7.6.

A FEAC exclui o requisito 7.5.2, da Norma por não possuir processos de produção ou fornecimento de serviço onde a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição subsequente.

Também exclui o requisito 7.6 por não possuir equipamentos de mediação e monitoramento que exijam calibração.

5.3 - Características do Sistema de Gestão da Qualidade:

O Sistema de Gestão da Qualidade, como definido neste Manual, é composto pelos procedimentos, instruções, registros e definição de responsabilidades para a implementação do SGQ, bem como pelo atendimento aos requisitos da NBR ISO 9001:2008. Esse Sistema é orientado pelos seguintes documentos:

MANUAL DA QUALIDADE – É o nível mais elevado da documentação que apresenta a Política da Qualidade, descreve a estrutura organizacional envolvida no Sistema de Gestão da Qualidade, e o compromisso da mesma em atender a cada um de seus requisitos.

PROCEDIMENTOS – São os documentos básicos que especificam as obrigações, os sistemas, as responsabilidades e a maneira de trabalhar em situações interfuncionais.

INSTRUÇÕES - São os documentos que contêm informações detalhadas sobre a execução de tarefas, preparados para as pessoas diretamente ligadas a elas, com o objetivo de atingir de forma eficiente e segura os requisitos da Qualidade.

REGISTROS – São evidências objetivas que comprovam a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

5.4 - Interação dos requisitos NBR ISO 9001:2008 X Documento SGQ FEAC X Responsabilidades:

Requisitos NBR ISO 9001:2008	Nº	Documentos do SGQ	Responsáveis
4.1. Requisitos gerais	MQFEAC 01	Manual da Qualidade	RD
4.2 Requisito de Documentação	MQFEAC 01	Manual da Qualidade	RD
	PQFEAC 01	Emissão e controle de documentos e registros	RD
5.1 Responsabilidade da direção	PQFE-AC12	Responsabilidade da Direção	Diretor e RD
5.2 Foco no cliente	PQFEAC 04 PQFEAC 06 PQFEAC 10 PQFEAC 13	Proc. Secret. da Unidade Proc. Coord. dos Cursos Proc. para a Extensão Proc. Coord. dos Estágios	Secretário do curso Coordenador Coordenador Coordenador
5.3 Política da qualidade	MQFEAC 01	Manual da Qualidade	RD
5.4 Planejamento	MQFEAC 01	Manual da Qualidade	RD

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação	PQFEAC 12	Responsabilidade da Direção	Diretor e RD
	PQFEAC 05	Gestão de pessoas	Diretor Supervisor RH
5.6 Análise crítica pela direção	PQFEAC 12	Responsabilidade da Direção	Diretor e RD
6.1 Provisão de recursos	PQFEAC 12	Responsabilidade da Direção	Diretor e RD
6.2 Recursos humanos	PQFEAC 05	Gestão de pessoas	Supervisor RH
6.3 Infra-estrutura	MQFEAC 01	Manual da Qualidade Proc. para aquisição, inspeção de recebimento e avaliação	Diretor, RD e Supervisor de Suprimentos
	PQFEAC 11		
6.4 Ambiente de trabalho	MQFEAC 01 PQFEAC 05	Manual da qualidade Gestão de Pessoas	Diretor Supervisor RH
7.1. Planejamento da Realização do Produto	PQFEAC 09	Projeto Político Curricular	Coord. Curso
7.2 Processos relacionados a clientes	PQFEAC 04 PQFEAC 06 PQFEAC 10 PQFEAC 13	Proc. Secret. da Unidade Proc. Coord. dos Cursos Proc. para a Extensão Proc. Coord. dos Estágios	Secretário do curso Coordenador Coordenador Coordenador
7.3 Projeto e desenvolvimento	PQFEAC 09	Projeto	Diretor
7.4 Aquisição	PQFEAC 11	Aquisição, inspeção de recebimento, estocagem e avaliação de fornecedores	Supervisor de suprimento
7.5 Produção e fornecimento de serviços	PQFEAC 03 PQFEAC 04 PQFEAC 06 PQFEAC 07 PQFEAC 10 PQFEAC 13	Proc. Pós-Graduação Proc. Secret. da Unidade Proc. Coord. dos Cursos Proc. Auditorias Internas Proc. Para a Extensão Proc. Coord. dos Estágios	Coordenador Secretário do curso Coordenador Diretor Coordenador Coordenador
8.2.1 Satisfação dos clientes		Pesquisa de satisfação de clientes	RD
8.2.2 Auditoria interna	PQFEAC 07	Auditorias internas da qualidade	RD
8.3 Controle do produto não-conforme	PQFEAC 02	Controle de não-conformidades, ações corretivas e preventivas	Supervisor Geral e RD
8.4 Análise de dados	PQFEAC 12	Responsabilidade da direção	Diretor e RD
	ITFEAC 01	Acompanhamento da tabela de indicadores	

8.5 Melhorias	PQFEAC 12	Responsabilidade da direção	Diretor e RD
	PQFEAC 02	Controle de não-conformidades, ações corretivas e preventivas	Supervisor Geral e RD

5.5 - O Sistema de Gestão da Qualidade da FEAC:

Possui quatro níveis de documentação, três apresentados abaixo:

Nível 1	Nível 2	Nível 3
Manual da Qualidade	Procedimentos	Instruções
MQFEAC 01- Manual da Qualidade FEAC	PQFEAC 01 - Emissão e controle de documentos e registros	
	PQFEAC 02 – Procedimento para controle de NC, AC e AP	
	PQFEAC 03 – Procedimento para Pós-Graduação	
	PQFEAC 04 - Procedimento para a Secretaria da Unidade - Graduação	
	PQC 05 - Procedimento para Gestão de Pessoas	
	PQFEAC 06 - Procedimento para a Coordenação dos Cursos	
	PQFEAC 07 - Procedimento para Auditorias internas	
	PQFEAC 08 - Procedimento para Pesquisa	
	PQFEAC 09 - Elaboração do Projeto Político Curricular	
	PQFEAC 10 – Procedimento para Extensão	
	PQFEAC 11 – Procedimento para Aquisição, Inspeção de Recebimento e Avaliação	
	PQFEAC 12 - Procedimento para Responsabilidade da Direção	ITFEAC 01 - Instrução para Acompanhamento da Tabela de indicadores
	PQFEAC 13 – Procedimento para Coordenação dos Estágios	