

	PROCESSO	Código: PG19 Revisão: 2.0 Publicação: 28/04/2025
	ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Página: 1/4

1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para realização das análises críticas pela Diretoria, a fim de avaliar o grau de maturidade e conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade, por meio da análise de dados oriundos do monitoramento e medição do desempenho dos processos e outras fontes, visando a avaliação periódica do SGQ, a tomada de decisões quando necessárias e a busca da melhoria contínua.

2 DETALHAMENTO DO PROCESSO

2.1 ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

A Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade é realizada, no mínimo, uma vez ao ano pela Diretoria da APMP, podendo contar com a participação dos gestores das áreas que compõem o escopo do SGQ. Seu principal objetivo é garantir a contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento do Sistema de Gestão da Qualidade com o direcionamento estratégico da Associação. Esse direcionamento estratégico é revisado a cada ciclo de Análise Crítica, por meio do formulário PG17-FO13 – Contexto da Organização.

A área de Gestão da Qualidade, em colaboração com os gestores das demais áreas, é responsável por contribuir com o levantamento dos dados de entrada, para compor o PG19-FO01 - Relatório de Análise Crítica da Direção. A Diretoria, por sua vez, é encarregada de realizar a análise crítica desses dados e definir as ações (saídas) necessárias para o tratamento das questões identificadas. Os principais itens de entrada incluem:

3 ENTRADAS PARA ANÁLISE CRÍTICA

Dados de análise (Entrada)	Item avaliado	Área responsável pela informação
1) Identidade Organizacional	1.1) Política e Objetivos da Qualidade 1.2) Missão, Visão e Valores 1.3) Contexto da Organização (SWOT)	Gestão da Qualidade/ Diretoria
2) Situação de ações provenientes de análises críticas anteriores realizadas pela Diretoria	2.1) Ata de análise crítica anterior sobre informações de pendências e ações em andamento.	Gestão da Qualidade/ Diretoria
3) Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SGQ	3.1) Externas: ➤ Legislações ou Normas alteradas e/ou novas que possam afetar o SGQ da APMP	Gestão da Qualidade/ Diretoria
	3.2) Internas: ➤ Mudança de mandato da Organização e ➤ Mudança nos processos, retirada e/ou inclusão de processos do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.	Diretoria Gerência Geral / Gestão da Qualidade



PROCESSO

Código: PG19
Revisão: 2.0
Publicação: 28/04/2025

ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Página: 2/4

4) Informação sobre o desempenho e a eficácia do SGQ incluindo tendências relativas a:	4.1) Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes: 4.4.1) Analisar o resultado das Pesquisas de Satisfação dos processos de Hospedagem e Turismo; 4.4.2) Analisar o indicador de Índice de Desassociação; 4.4.3) Atendimento das expectativas das Partes Interessadas; 4.4.4) Analisar as manifestações que porventura tenham sido registradas nos canais “Fale Conosco”, “Ouvidoria” ou “Fale com o Presidente” 4.4.5) Analisar as manifestações dos Associados que são enviadas mensalmente pelas áreas (PG17-FO15 - Registro de Manifestações) à Coordenação do SGQ.	Gerência de Turismo/Hospedagem/Recreação/Lazer Gestão da Qualidade/ Diretoria
	4.2) Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados: 4.2.1) Avaliar o panorama geral dos resultados dos indicadores de processos, competência dos colaboradores e índice de desassociação.	Gestão da Qualidade / Diretoria
	4.3) Desempenho de processos e conformidade de produtos e serviços relativos a: 4.3.1) Adequação, eficácia e conformidade com os requisitos	Gestão da Qualidade / Diretoria
	4.4) Não conformidades e ações corretivas: 4.4.1) Levantamento e análise da situação das RACOM's relativas ao período de análise crítica.	Gestão da Qualidade / Diretoria
	4.5) Resultados de monitoramento e medição: 4.5.1) Analisar a tendência do desempenho geral relacionado aos indicadores de Desempenho dos Processos e 4.5.2) Criação e exclusão de indicadores	Gestão da Qualidade / Diretoria
	4.6) Resultados de auditoria 4.6.1) Avaliar a conclusão dos últimos Relatórios de Auditoria Interna e Externa do Sistema de Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade / Diretoria

	PROCESSO	Código: PG19 Revisão: 2.0 Publicação: 28/04/2025
	ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Página: 3/4

	4.7) Desempenho de provedores externos; 4.7.1) Avaliar os resultados do último ano, em relação ao desempenho dos provedores externos e 4.7.2) Avaliar mudanças nos processos de homologação e avaliação de provedores externos	Coord. de Compras/ Gestão da Qualidade Diretoria
5) Suficiência de recursos	5.1) Orçamento disponível para implantação de melhorias/recursos para o SGQ, se necessário	Financeiro/ Diretoria Gestão da Qualidade
6) A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades	6.1) Avaliação geral dos riscos e oportunidades das áreas da APMP (Identificação, Avaliação e Tratativa)	Gestão da Qualidade/ Diretoria
7) Oportunidades para melhoria	7.1) Resultado dos itens analisados nas entradas da análise crítica e/ou levantados pelas áreas	Gestão da Qualidade e Gestores dos processos orientados ao Associados e de Suporte

2.3 SAÍDAS, REGISTRO E PLANO DE AÇÃO PARA ANÁLISE CRÍTICA

2.3.1 SAÍDAS DA ANÁLISE CRÍTICA

As saídas da Análise Crítica serão resultantes das análises das entradas para definição de oportunidades de melhoria, necessidades de mudanças e de recursos, seguindo as definições da tabela abaixo:

Dados de análise (Saída)	Item avaliado	área responsável pela informação
Oportunidades para melhoria	Resultado dos itens analisados na entrada e que demandam ações	Diretoria / Gestão da Qualidade
Qualquer necessidade de mudança no Sistema de Gestão da Qualidade	Resultado dos itens analisados na entrada e que demandam ações	Diretoria / Gestão da Qualidade
Necessidade de recurso	Resultado dos itens analisados na entrada e que demandam ações	Diretoria / Gestão da Qualidade

2.3.2. REGISTROS E PLANO DE AÇÃO PARA AS SAÍDAS DA ANÁLISE CRÍTICA

Poderão ser estabelecidos planos de ação, quando forem identificadas situações que necessitem de ações para implementar as mudanças, correções e/ou melhorias. Havendo tal necessidade, todas as observações, ações propostas, medidas obtidas, recomendações e conclusões da Diretoria, deverão ser registradas no PA17-FO01 – Relatório de Análise Crítica, e estas tratadas, quando necessário, conforme PG17-IT01 – Identificação, Tratativa e Controle de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria.

3. INDICADORES

	PROCESSO	Código: PG19 Revisão: 2.0 Publicação: 28/04/2025
	ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Página: 4/4

Nº de Indicadores	Requisito Interno	Nome do Indicador	Fórmula do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
1	Apuração da Satisfação do Associado	% de desassociações mensais	Quantidade de desassociações/quantidade total de associados no mês *100%	1%	Mensal	Contagem de desassociações ocorridas mensalmente	Qualidade

4. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação / Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PA17-FO01	Qualidade	https://www.apmp.com.br/diretoria/	Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	2 anos	indeterminado	Deletar

5. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	25/11/2024	Elaboração do documento (passou a ser um procedimento e não mais uma instrução de trabalho)
1.0	14/01/2025	Inclusão do 1.3
2.0	28/04/2025	Inclusão do item 4.4.5

6. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Auditor de Processos	Diretoria