



Manual da Qualidade

NBR ISO 9001:2015

Revisão	Data	Descrição das Revisões
00	27/08/2021	Emissão Inicial

Elaboração	Aprovação
Nome: Heraldo Volpato	Nome: Rudnei Pereira da Silva
Cargo: Gestor da Qualidade (RD)	Cargo: Diretor Presidente
Visto:	Visto:
Data: 27/08/2021	Data: 27/08/2021

Sumário

0	Introdução	5
0.1	Apresentação da Empresa.....	5
1	Escopo	6
2	Referências Normativas.....	6
3	Termos e Definições.....	6
4	Contexto da Organização.....	7
4.1	Entendendo a organização e seu contexto	7
4.1.1	História da Organização.....	7
4.1.2	Estrutura Organizacional	7
4.1.3	Contexto Externo e Interno	7
4.2	Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	8
4.3	Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade	8
4.3.1	Exclusão	8
4.4	Sistema de gestão da qualidade e seus processos.....	9
5	Liderança	10
5.1	Liderança e comprometimento	10
5.1.1	Liderança e Compromisso para o Sistema de Gestão da Qualidade	10
5.1.2	Foco no Cliente	11
5.2	Política	11
5.2.1	Desenvolvimento da Política da Qualidade.....	11
5.2.2	Comunicar a Política da Qualidade.....	11
5.3	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	12
6	Planejamento.....	12
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades.....	12
6.2	Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los	13
6.3	Planejamento de Mudança	13
7	Apoio	14
7.1	Recursos.....	14
7.1.1	Generalidades.....	14
7.1.2	Pessoas	14
7.1.3	Infraestrutura	15
7.1.4	Ambiente para a operação dos processos.....	16
7.1.5	Recursos de monitoramento e medição	16
7.1.6	Conhecimento organizacional	16
7.2	Competência.....	17

7.3	Conscientização	17
7.4	Comunicação	17
7.5	Informação documentada	18
7.5.1	Generalidades.....	18
7.5.2	Criação, atualização e controle de informações documentadas.....	19
8	Operação	19
8.1	Planejamento e controle operacionais.....	19
8.2	Requisito para produtos e serviços	20
8.2.1	Comunicação com o cliente.....	20
8.2.2	Determinação dos requisitos relacionados a produtos e serviços.....	20
8.2.3	Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços.....	20
8.2.4	Mudanças nos requisitos para produtos e serviços	20
8.3	Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	21
8.4	Controle de processos, produtos e serviços providos externamente.....	21
8.4.1	Generalidades.....	21
8.4.2	Tipo e extensão do controle	21
8.4.3	Informação para provedores externos	21
8.5	Produção e provisão de serviço.....	22
8.5.1	Controle de produção e de provisão de serviço.....	21
8.5.2	Identificação e rastreabilidade	21
8.5.3	Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos	22
8.5.4	Preservação	22
8.5.5	Atividades pós-entrega.....	23
8.5.6	Controle de mudanças.....	23
8.6	Liberação de produtos e serviços	23
8.7	Controle de saídas não conformes	23
9	Avaliação de Desempenho	23
9.1	Monitoramento, medição, análise e avaliação	23
9.1.1	Generalidades.....	23
9.1.2	Satisfação do cliente	24
9.1.3	Análise e avaliação.....	24
9.2	Auditoria Interna	24
9.3	Análise Crítica pela Direção	25
9.3.1	Generalidades.....	25
9.3.2	Entradas de análise crítica pela Direção.....	25
9.3.3	Saídas de análise crítica pela Direção.....	25

10	Melhoria	26
10.1	Generalidades.....	26
10.2	Não conformidade e ação corretiva	26
10.3	Melhoria Contínua	27

0 Introdução

A Casa do Mergulho Comercial EIRELI (CMC Certificadora) aderiu ao Sistema de Gestão da Qualidade, atendendo aos requisitos da ISO 9001:2015, visando atender requisitos determinado pela Marinha do Brasil – NORMAM – 06/DPC – 2017 e também como parte da estratégia dos seus diretores na busca da melhoria contínua de seus processos e serviços e assegurar a satisfação dos seus clientes.

Este Manual tem como objetivo o estabelecimento de diretrizes para orientar a concepção, implantação, manutenção e melhoria do SGQ, com base na Política da Qualidade da CMC Certificadora e requisitos da norma **NBR ISO 9001:2015**.

O nosso Sistema de Gestão da Qualidade é, portanto, concebido para satisfazer as necessidades gerenciais internas da organização, bem como para abranger os objetivos da qualidade. Sendo estas necessidades gerenciais e objetivos voltados para atender as expectativas e requisitos especificados pelo cliente e outras partes interessadas.

Entendendo que a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade, aliado ao envolvimento e comprometimento de todas as pessoas e a provisão adequada de todos os recursos necessários, é fundamental para a manutenção do Reconhecimento para atuar em nome da AMB, para assegurar a satisfação dos clientes e beneficiar todas as partes interessadas.

Comprometimento da Direção

A Alta Direção da CMC Certificadora, se compromete com o Sistema de Gestão da Qualidade, bem como o provimento e disponibilização de recursos adequados para implementação, manutenção e melhorias requeridas.

0.1 Apresentação da Empresa

Razão Social: Casa do Mergulho Comercial EIREL

Nome Fantasia: CMC Certificadora

CNPJ: 39.807.264/0001-97

I.E.: Isenta

Endereço: Rua Marechal Rondon, N°: 241, apartamento 124 - Bairro Canto do Forte

Município: Praia Grande **UF:**SP **CEP:**11.700-740

Tel./Whatsapp: (13) 99656-5646

Site: www.CMC Certificadora.com.br

e-mail: contato@cmccertificadora.com.br

0.1.1 Serviços autorizados: A CMC Certificadora está autorizada a emitir, aprovar, endossar, efetuar todos os cálculos, vistorias, auditorias, medições, testes e qualquer outra verificação necessária para a emissão e renovação de certificados e declaração de conformidade, (NORMAM-15/DPC 3ºrev).

0.1.2 Abrangência:

- ✓ Sistemas para mergulho autônomo até vinte metros
- ✓ Sistemas para mergulho dependente em profundidade até trinta metros
- ✓ Sistemas para mergulho dependente em profundidade entre trinta e cinquenta metros
- ✓ Sistemas para mergulho dependente em profundidade entre cinquenta e noventa metros
- ✓ Declaração de conformidade de câmara hiperbárica (NORMAM- 15/DPC 3ºREV)
- ✓ Declaração de conformidade para cesta de acesso, cestas de mergulho e sino aberto (NORMAM- 15/DPC 3ºREV).

1 Escopo

O Manual da Qualidade da CMC Certificadora tem como objetivo descrever o atendimento aos requisitos estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade para o Serviço de Certificação de Sistemas de Mergulho em consonância com os requisitos das normas de referência citadas no capítulo 2.

2 Referências Normativas

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como base:

- **NBR ISO 9000:2015** - Sistema de Gestão a Qualidade – Vocabulário.
- **NBR ISO 9001:2015** - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- **NORMAM 6/DPC – 2017** - Normas da Autoridade Marítima para Reconhecimento de Sociedades Classificadoras e Certificadoras (Entidades Especializadas) Para Atuarem em Nome do Governo Brasileiro;
- **NORMAM 15/DPC 3ª revisão – 2021** - Normas da Autoridade Marítima para Atividades Subaquáticas.

3 Termos e Definições

Para efeitos do presente documento, os termos e definições dados nas normas citadas no item 2. Referências Normativas são aplicáveis, complementado por termos e definições específicos da empresa que estão descritos na documentação do SGQ.

4 Contexto da Organização

4.1 Entendendo a organização e seu contexto

4.1.1 História da Organização

A CMC Certificadora fundada em 17/11/2020 está situada no município de Praia Grande, SP. A empresa nasceu da visão empreendedora do seu proprietário que inicialmente prestava consultoria no seguimento subaquático e vislumbrou a possibilidade de agregar à consultoria o serviço de certificação.

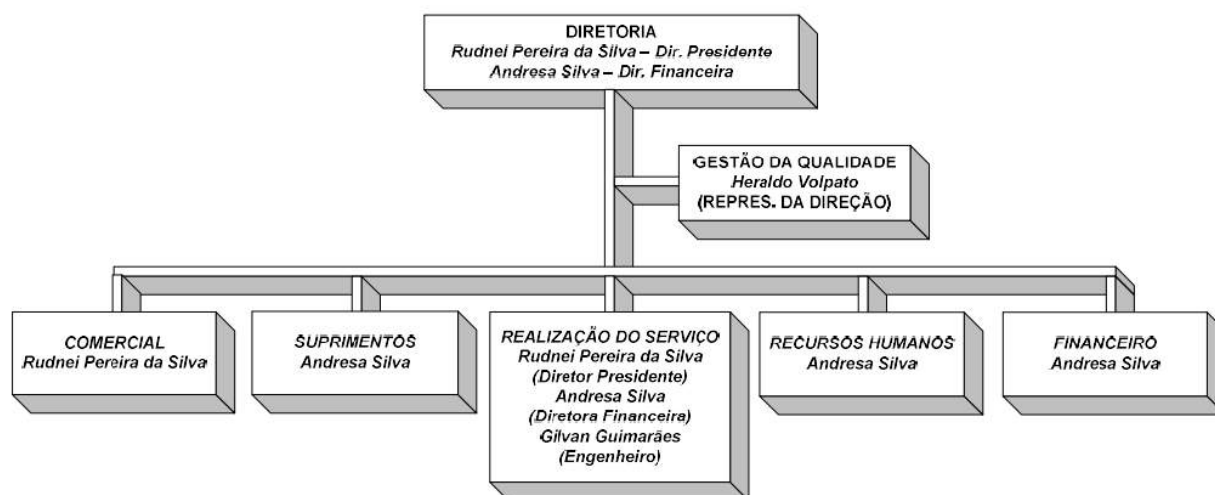
Sendo visionário e com a experiência adquirida buscou junto a Marinha do Brasil o reconhecimento de sua empresa como organismo certificador para atuar em nome do Governo Brasileiro, já que a empresa era uma entidade especializada em equipamentos e sistemas de mergulho. Posteriormente, visando atender aos requisitos deste mesmo Organismo Classificador, firmou parceria com consultoria especializada para a certificação de seu Sistema de Gestão da Qualidade.

4.1.2 Estrutura Organizacional

O Organograma abaixo da empresa que é definido e atualizado pela Direção, destaca a estrutura organizacional da CMC Certificadora e apresenta a hierarquia das áreas que administram e operacionalizam os processos.

O Macrofluxo de Processos referenciado no item 4.4 deste manual proporciona uma visão ampla da organização. Nele, observam-se os relacionamentos existentes entre as áreas internas da empresa, seus clientes, provedores externos e outras partes interessadas.

Organograma Funcional da CMC Certificadora



4.1.3 Contexto Externo e Interno

Para melhor entendimento da organização e seu contexto, bem como, se aperfeiçoar, é necessário realizar uma análise do cenário externo e interno da organização, para isso a CMC Certificadora realizou uma análise dos pontos fortes e pontos fracos e que estão relacionados ao nosso negócio,

adotando a técnica da matriz SWOT (Forças, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças), determinando as questões externas e internas pertinentes para o nosso propósito e para nosso direcionamento estratégico, buscando solidificar a CMC Certificadora e fidelizar a cada dia os seus clientes bem como conquistar novos clientes.

Essa matriz SWOT elaborada pela Direção está documentada em planilha identificada como “Contexto da Organização”, que é revisado periodicamente nas reuniões de análise crítica do SGQ, ou quando a Direção achar apropriado.

Os Valores Organizacionais da CMC Certificadora estão declarados em Código de Ética e de Conduta específico emitido pela Direção.

4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

Entendendo que a empresa pode sofrer impacto sobre a capacidade de realizar consistentemente serviços que atendam às necessidades e expectativas das partes interessadas, a CMC Certificadora realiza periodicamente uma análise tanto dos serviços que realiza como das partes interessadas e determina, quando apropriado, revisões e/ou melhorias. Esta análise está delineada na planilha

“Análise de Necessidades e Expectativas de Partes Interessadas (Stakeholder)” e é sistematicamente revisada pelo RD nas datas programadas na própria planilha e nas reuniões de análise crítica do SGQ ou quando da revisão de suas normas de referência.

4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade

A CMC Certificadora determinou os limites e a aplicabilidade do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo como **escopo**: Certificação de Sistemas de Mergulho.

Os processos da organização estão descritos no item 4.4 deste manual.

Para a definição do escopo foram considerados o contexto externo e interno que a organização está inserida, as partes interessadas e suas necessidades e expectativas, os serviços realizados e a competência para realizá-los.

O modelo do Sistema de Gestão da Qualidade está demonstrado no Macrofluxo de Processos, que ilustra os macroprocessos e suas Interfaces no item 4.4 deste manual. O escopo contempla todos os Processos realizados pela CMC Certificadora.

4.3.1 Exclusão

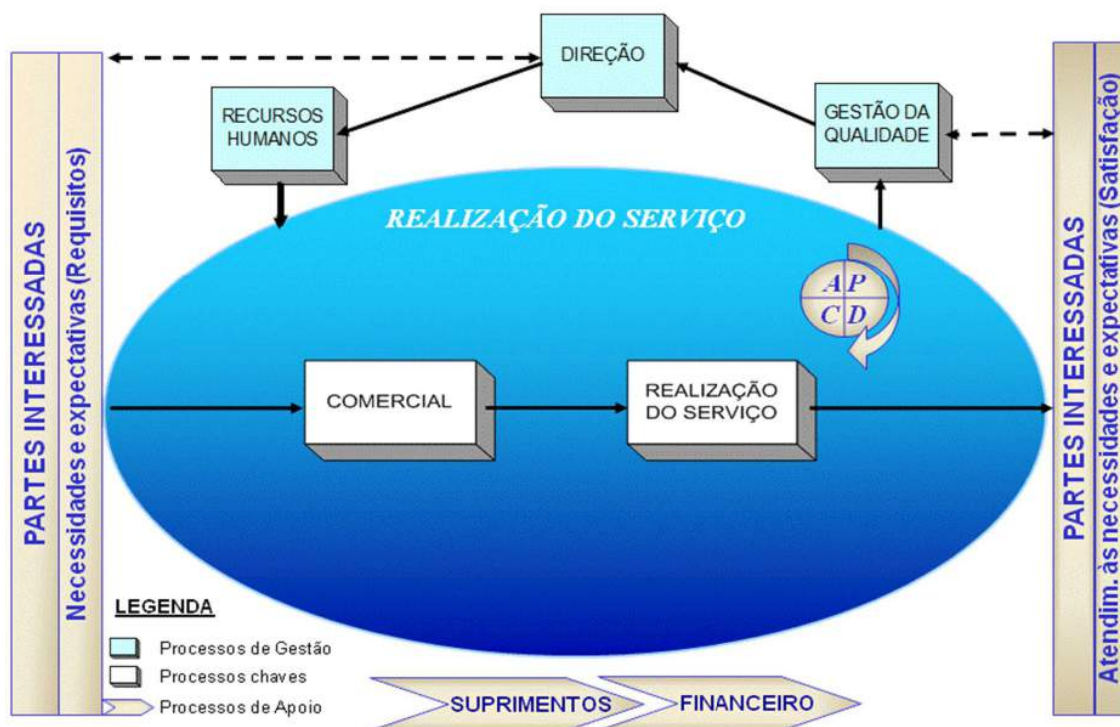
Foi identificada a seguinte exclusão no SGQ da CMC Certificadora: Requisito 8.3 – Projeto e desenvolvimento de Produtos e Serviços.

Justificativa: A realização do serviço de Certificação de Sistemas de Mergulho é totalmente baseada em especificações das normas NORMAM 6 e 15 e nas competências requeridas para o executor.

4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos

O modelo do Sistema de Gestão da Qualidade está demonstrado no Macrofluxo de Processos (cadeia de processos) a seguir, que ilustra os todos os processos existentes e suas interações.

O Macrofluxo de Processos proporciona uma visão ampla da organização. Nele, observam-se os relacionamentos existentes entre as áreas internas da empresa, seus clientes, provedores externos, influências ambientais com os macroprocessos.



De acordo com a estrutura e requisitos da **NBR ISO 9001:2015**, a CMC Certificadora determinou os processos por meio do Macrofluxo de Processo e complementarmente foi elaborado um Mapa de Processos que tem as seguintes finalidades:

a) determinar as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos;	Entradas e Saídas determinadas nas “Tartarugas de processo” e nos Procedimentos e Rotinas de Consulta Informatizada dos processos.
b) determinar a sequência e a interação dos processos;	A sequência está determinada no Macrofluxo de Processos. As interações estão determinadas nos Procedimentos e “Tartarugas de processo”(partes interessadas, setor, processo e atividade).
c) determinar e aplicar os critérios e métodos (monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operação e o controle eficazes desses processos;	Os critérios para entrega das saídas estão determinados nas “Tartarugas de processo” nos Procedimentos do SGQ (PR’s), Rotinas de Consulta informatizadas (RO’s), Procedimentos Operacionais Padrão (POP’s). Os indicadores para medir o desempenho dos processos constam nas “Tartarugas de processo” e Planilha “Indicadores do SGQ”.
d) determinar os recursos necessários para esses processos e assegurar a sua disponibilidade;	Os recursos necessários estão referenciados nas “Tartarugas de processo” e nos Procedimentos do SGQ (PR’s), Procedimentos Operacionais Padrão (POP’s). A sua disponibilidade é assegurada pela Direção e pode ser evidenciado na definição dos objetivos da Qualidade, nas atas de reuniões de análises críticas do SGQ.
e) atribuir as responsabilidades e autoridades para esses processos;	As responsabilidades e autoridades estão atribuídas nas “Tartarugas de processo”, nos Procedimentos do SGQ (PR’s), Procedimentos Operacionais Padrão (POP’s), Rotinas de Consulta Informatizada de Processos e Organograma Funcional.

f) abordar os riscos e oportunidades conforme determinados de acordo com os requisitos de 6.1;	Os riscos e oportunidades estão determinados na Planilha “Contexto da Organização”.
g) avaliar esses processos e implementar quaisquer mudanças necessárias para assegurar que esses processos alcancem seus resultados pretendidos;	Os processos serão avaliados por meio de Auditorias Internas, Análises Críticas de Indicadores, Análises Críticas do SGQ e implementação de Ações Corretivas e Ações de Melhorias.
h) melhorar os processos e o sistema de gestão da qualidade.	Os processos serão melhorados por meio de Análises críticas do SGQ, Ações Corretivas e Ações de Melhoria.

A operação dos processos está documentada nos Procedimentos Operacionais, Check list's operacionais, Rotinas de Consulta Informatizadas dos processos, e as evidências de que os processos estão sendo realizados conforme planejado constam nos registros utilizados em cada atividade, que estão referenciados nesses documentos.

5 Liderança

5.1 Liderança e comprometimento

5.1.1 Liderança e Compromisso para o Sistema de Gestão da Qualidade

O comprometimento da Direção com o desenvolvimento e implantação do Sistema de Gestão da Qualidade, está evidenciado:

- No acompanhamento da eficácia do sistema de gestão da qualidade, por meio de reuniões e análise crítica da alta direção;
- No estabelecimento e manutenção da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade definidos no Planejamento do SGQ e de acordo com o contexto da organização;
- Na gestão dos processos, no gerenciamento de riscos e no compromisso com a melhoria contínua de sua eficácia;
- Na garantia do planejamento e da sistemática para a coleta e avaliação de indicadores de processo e estratégicos;
- Na disponibilização de recursos para a implementação do SGQ e os mecanismos criados para avaliação, análise crítica, ações corretivas e de melhoria;
- No apoio as pessoas e as funções gerenciais da organização;
- Através de comunicações internas veiculadas e treinamentos realizados se pode perceber que todos os colaboradores se pautam pela importância de atender os requisitos dos clientes, assim como os requisitos legais, regulamentares e estatutários e do sistema de gestão da qualidade.

Para apoiar a Alta Direção no desenvolvimento e implantação do Sistema de Gestão da Qualidade foi nomeado o Sr. Heraldo Volpato que ocupa o cargo de Gestor da Qualidade como o

Representante da Direção, cujo nome consta no organograma funcional da empresa sendo que o mesmo possui entre outras atividades a atribuição de apoiar a Alta Direção com o seu comprometimento definido no item 5.1.1 deste manual.

5.1.2 Foco no Cliente

A Diretoria, por meio da Planilha “Análise de necessidades e expectativas de partes interessadas”, determina quem são as partes interessadas e suas necessidades e expectativas, de acordo com a descrição do tópico 4.2 deste documento.

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como foco, os Clientes, e busca gerenciar os processos de forma a cumprir os seus requisitos, bem como os estatutários e regulamentares, minimizar os riscos e aproveitar as oportunidades.

Para aumentar a capacidade de satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, a CMC Certificadora, conforme o item 9.1.2 Satisfação do cliente deste manual, realiza pesquisas de satisfação que tem os resultados compilados, analisadas e tratados.

5.2 Política

A Direção estabeleceu a seguinte Política da Qualidade:

“Executar auditorias de sistemas de mergulho, tendo os seguintes compromissos:

- ✓ **Atendimento aos requisitos aplicáveis,**
- ✓ **Entender e atender as necessidades e expectativas das partes interessadas,**
- ✓ **Preservar a saúde e segurança dos colaboradores,**
- ✓ **Prevenir a poluição,**
- ✓ **Atender integralmente o nosso código de ética e de conduta e**
- ✓ **Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade”.**

5.2.1 Desenvolvimento da Política da Qualidade

A Política da Qualidade foi estabelecida a partir da análise de cenário do Contexto da Organização e de nosso código de ética e conduta. A partir da estruturação adequada da Política da Qualidade, os Objetivos da Qualidade foram estabelecidos, e aos mesmos são vinculados indicadores que são medidos, analisados e, quando aplicável, ações corretivas ou ações de melhoria são definidas e implementadas.

5.2.2 Comunicar a Política da Qualidade

A Política da Qualidade e os Objetivos da Qualidade estão formalizados em documentos específicos: “Política da Qualidade” e “Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade”.

A divulgação da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade é realizada entre os diversos meios de comunicação da CMC Certificadora e é realizada através de ações planejadas pela Diretoria. Estas ações incluem:

- Divulgação em Quadros;
- Divulgação no Sistema de Gestão da Qualidade Informatizado;
- Nos treinamentos realizados;
- Estar mantida nos meios de divulgação internos e disponível para todos os colaboradores.
- Estar disponível para as partes interessadas pertinentes por meio do Site da CMC Certificadora.

A Política da Qualidade é avaliada quanto a sua adequação por ocasião das análises críticas do SGQ, ou sempre que necessário para manter sua coerência com as demais políticas da Organização.

5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

A Alta Direção da CMC Certificadora assegura que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinente são atribuídas, comunicadas e entendidas na organização. Sendo atribuída responsabilidade e autoridade para:

- ✓ Assegurar que o SGQ esteja conforme com os requisitos desta norma;
- ✓ Assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas;
- ✓ Relatar o desempenho do SGQ e oportunidade para melhoria à Alta Direção;
- ✓ Assegurar que a integridade do SGQ seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no SGQ.

6 Planejamento

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

A CMC Certificadora, por meio da planilha “Contexto da Organização”, compreendeu os seus cenários externo e interno, tendo como referência a técnica de análise de SWOT, sendo que as oportunidades e os pontos fortes são o risco positivo e as ameaças e os pontos fracos são os riscos negativos.

Conforme descrito no item 5.2.1 deste manual, com base na planilha “Contexto da Organização”, e na Política da Qualidade, os objetivos foram estabelecidos e formalizados aos setores/processos, de forma que os mesmos possibilitem a geração e mensuração de indicadores, e, a partir da gestão destes, as oportunidades e pontos fortes sejam maximizados e as ameaças e pontos fracos sejam minimizados.

Anualmente, por meio da apresentação do desempenho dos processos para a Análise Crítica pela Alta Direção, a Diretoria avalia as diretrizes organizacionais com o intuito de checar o alcance dos objetivos, os riscos e as oportunidades de melhoria dos resultados de cada processo.

Essas ações têm como objetivo:

- Assegurar que o sistema de gestão da qualidade alcance seus resultados;
- Acompanhamento das ações definidas em reuniões anteriores;

- Aumentar os efeitos desejáveis;
- Prevenir ou reduzir, efeitos indesejáveis;
- Alcançar a melhoria.

Além disto, a organização estabeleceu um sistema de gerenciamento de risco de seus processos, conforme descrito na Planilha “Contexto da Organização”, que permite:

- Identificar os riscos;
- Analisar e avaliar a gravidade (impacto) e a probabilidade (chance de ocorrer);
- Tratar os riscos com ações apropriadas.

6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

Os Objetivos da Qualidade foram estabelecidos coerentemente com a Política da Qualidade descrita no item 5.2.1 e são comunicados conforme item 5.2.2. A organização garante todos os esforços para o efetivo planejamento das ações para o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos. A CMC Certificadora revisa ou atualiza o Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade, nas reuniões de análise crítica do SGQ, de acordo com a análise dos cenários externos e internos redirecionando a visão de forma a assegurar o alcance das expectativas das partes interessadas, gerenciando os riscos envolvidos no planejamento.

O documento do SGQ intitulado “Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade” demonstra os objetivos da qualidade definidos pela Direção, assim como metas, ações para sua consecução, prazos e responsáveis.

6.3 Planejamento de Mudança

Quando da necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, a A CMC Certificadora, nas reuniões de Análise Crítica pela Alta Direção, determina que as mudanças devam ser realizadas de uma maneira planejada e sistemática.

São considerados:

- o propósito das mudanças e suas potenciais consequências;
- a integridade do sistema de gestão da qualidade;
- a disponibilidade de recursos;
- a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades

Quando pertinente tais mudanças podem ser realizadas de maneira planejada e sistematizada conforme o item 4.4 deste manual.

7 Apoio

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

A Direção da CMC Certificadora está comprometida em proporcionar os recursos necessários para atingir os objetivos de satisfação dos clientes e atendimento de seus requisitos, através da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Anualmente, durante a análise crítica, a Alta Direção em conjunto com os gestores de cada setor avalia as necessidades de recursos que foram identificadas pelos próprios setores. Esta avaliação abrange a identificação, controle e provimento de recursos adequados para: capacitação dos colaboradores, atividades operacionais, novas tecnologias, equipamentos, controle de processo, atividades de verificação, atividades relativas a auditorias internas da qualidade, recursos para infraestrutura, investimentos no que tange a segurança do trabalho, e outros, visando à manutenção do Sistema e melhorias contínuas da Qualidade.

Evidências do gerenciamento e acompanhamento de tais recursos estão contidas nas atas de reunião das Análises Críticas da Direção.

7.1.2 Pessoas

A Direção assegura o dimensionamento de mão-de-obra para as áreas. Quando há necessidade de adequação, esta é avaliada com a Direção e Lideranças para realização do processo de Recrutamento e Seleção.

O processo de Recrutamento e Seleção é relevante para toda a organização, pois, dependendo da assertividade com o qual é realizado, pode trazer resultados positivos ou negativos. A fim de minimizar as chances de erro na hora da contratação, a organização investe no processo de recrutamento e seleção por competências.

No processo de recrutamento e seleção, o primeiro passo é a identificação da necessidade de vaga e solicitação da aprovação a Direção, seguida da abertura do processo seletivo. Nesse momento, deve ser estabelecido o perfil da vaga, que deve considerar as competências exigidas da posição.

Com base nas evidências comportamentais e/ou nas atribuições e responsabilidades exigidas para a vaga, é realizada a entrevista e/ou dinâmicas e/ou testes, buscando verificar candidatos que apresentem sinais dessas evidências.

Visando manter e, quando aplicável, melhorar a competência dos colaboradores a CMC Certificadora, por meio da sua área de Recursos Humanos prevê anualmente um programa de levantamento de treinamento, cronograma de realização dos mesmos e verificação da eficácia de todos os treinamentos realizados.

As regras deste item estão estabelecidas na Rotina de Consulta Informatizada do Processo de Recursos Humanos (**RO.003**).

7.1.3 Infraestrutura

A CMC Certificadora dispõe de infraestrutura necessária e adequada para atender ao escopo do seu negócio, em conformidade com os requisitos legais, quando aplicável.

7.1.3.1 Edificações e instalações associadas

Para que as edificações e instalações da CMC Certificadora sejam mantidas e preservadas, são realizadas manutenções preventivas. Durante as vistorias, todos os itens das instalações que necessitam de correção, recebem a manutenção necessária logo em seguida.

Os responsáveis por cada setor são orientados com relação à preservação dos bens patrimoniais e quando necessário, informam a Liderança para que as manutenções corretivas sejam realizadas. No caso de equipamentos avariados, que podem colocar em risco a realização do serviço e/ou a segurança dos usuários, estes são desativados imediatamente e encaminhados para reparos externos onde são consertados e, quando aplicável, recalibrados.

7.1.3.2 Equipamentos, incluindo hardware e software

A CMC Certificadora possui em sua sede, acesso à internet e computadores necessários para a realização das atividades necessárias. Acesso a internet é importante para a comunicação com as partes interessadas e os hardwares que armazenam todas informações, sendo os principais:

- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Sistema de Gestão Financeiro/Contábil;
- Comunicação com partes interessadas (Clientes, provedores externos e outros);
- Sistema de Backups;

Contratamos, sempre que necessário com parceiros para lidar com Tecnologia da Informação visando realizar armazenamento de dados e manutenções com o objetivo de garantir a eficiência dos hardwares evitando possíveis danos.

7.1.3.3 Informação e tecnologia de comunicação

A CMC Certificadora possui o site: www.casadomergulho.com.br, que atualmente é um dos canais para disseminar informações às partes interessadas, além de apresentarmos a nossa área de atuação.

Para comunicação interna, além do e-mail Corporativo, possuímos um quadro de avisos, onde todos os colaboradores possuem acesso, utilizados para divulgação de programas, informativos, esclarecimentos envolvendo os setores que desejam encaminhar qualquer novidade ou rotina para todos.

7.1.4 Ambiente para a operação dos processos

As condições do ambiente de trabalho necessárias para alcançar a conformidade dos serviços são determinadas, providas e mantidas.

Os fatores humanos e físicos, como: social (por exemplo, não discriminatório, calmo, não confrontante) e psicológico (por exemplo, redutor de estresse, preventivo quanto à exaustão, emocionalmente protetor) são garantidos pela Direção a partir do Código de Ética e Conduta da empresa, onde todos os colaboradores são orientados a seguirem.

A qualidade na segurança do trabalho é assegurada e mantida conforme determina a legislação e requisitos estabelecidos pela própria empresa, como a segurança individual e coletiva dos colaboradores, iluminação, ergonomia, entre outras. Assim, são mantidos:

- PCMSO - Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional
- PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

A CMC Certificadora através do PCMSO e PPRA, tem como objetivo estabelecer a sistemática de atendimento aos colaboradores, visando, melhora no bem-estar, na segurança, na realização dos serviços prestados e nos resultados dos colaboradores.

7.1.5 Medição

7.1.5.1 Generalidades

A CMC Certificadora, baseado na sua experiência e competência técnica na realização dos serviços prestados, determinou os equipamentos necessários e capazes de contribuir na avaliação dos resultados. Esses equipamentos são calibrados, visando fornecer resultados confiáveis de suas medições. Registros de suas calibrações são mantidos e controlados a validade das calibrações para assegurar medições sempre válidas.

7.1.5.2 Rastreabilidade de Medição

Todos os equipamentos utilizados na realização de serviços são revisados e calibrados periodicamente, de acordo com a sua especificidade, de forma a manter a confiabilidade nos resultados obtidos. São mantidos registros das calibrações e verificações executadas e sua rastreabilidade à padrões primários. Sempre que um equipamento for encontrado fora do padrão de calibração, é tomada uma ação apropriada, quer seja no equipamento ou no serviço afetado pelo mesmo, conforme procedimento [PR-003](#).

7.1.6 Conhecimento organizacional

O conhecimento organizacional necessário para operação dos processos e serviços da CMC Certificadora é mantido nos Manuais e Procedimentos de realização de Serviço, entre outros, e são mantidos na extensão necessária. A Matriz de competência emitida pelo RH determina o nível de conhecimento mínimo necessário para o exercício de cada cargo na empresa e fornece direcionamentos necessários para contratar e atualizar qualquer requisito adicional requerido.

O know how para a realização do serviço de auditoria em sistemas de mergulho advém da experiência prática do Diretor Presidente na atividade como também na constante atualização do conhecimento novas tecnologias obtidos a partir de leitura de literaturas do setor.

Este conhecimento adquirido é disseminado internamente aos colaboradores, conforme a necessidade e cargo ocupado.

Todo novo colaborador contratado passa por um processo de integração, cujo programa objetiva:

- Integrar o novo colaborador à cultura organizacional da CMC Certificadora, transmitindo-lhes os valores da organização, código de ética e de conduta;
- Informar as normas e procedimentos organizacionais;
- Facilitar a adaptação e o relacionamento interpessoal do colaborador com o pessoal existente.

Os detalhes deste item constam na Rotina de Consulta Informatizada do RH (**RO.003**)

7.2 Competência

O processo de Avaliação de Competências está vinculado ao setor de Recursos Humanos que busca avaliar o desempenho dos colaboradores a partir das competências definidas e essenciais para a organização, com base em educação, treinamento ou experiências apropriados que constam na **Matriz de Competência**. São mantidas no RH as comprovações documentadas necessárias para comprovar a competência.

A área de RH também gerencia a necessidade de ações para adquirir a competência necessária e avalia a eficácia das ações tomadas. Para todas essas atividades são mantidos registros apropriados.

Os detalhes deste item constam na Rotina de Consulta Informatizada do RH (**RO.003**)

7.3 Conscientização

Para que o Sistema de Gestão da Qualidade seja mantido e eficaz, é necessário que todos os colaboradores da CMC Certificadora estejam conscientes sobre sua contribuição para a eficácia do sistema e os benefícios do seu desempenho. Durante o treinamento de integração e nas reciclagens realizadas anualmente, os colaboradores são informados sobre a Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, Requisitos do Cliente, e demais ferramentas da qualidade, como a necessidade de melhorias e as implicações de não conformidades com os requisitos do SGQ.

7.4 Comunicação

A CMC Certificadora determina as comunicações internas e externas relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade, conforme descrito na tabela seguinte:

O que comunicar	Quando Comunicar	Com quem se comunicar	Como comunicar	Quem comunica
Código de Ética e de Conduta e Política da Qualidade	- Diariamente	Partes Interessadas Externas	Disponível para consulta do site da CMC Certificadora	Direção
Código de Ética e de Conduta, Política e Objetivos da Qualidade	- Integração - Anualmente nas reciclagens	Todos os colaboradores	- Treinamentos Admissional e reciclagem - Quadros	- Recursos Humanos - RD
Requisitos à Fornecedores	- Antes da primeira aquisição	Fornecedores	e-mail	- Suprimentos
Indicadores da Qualidade	- Mensalmente	Gestores	Reunião de análise de resultados	- RD - Gestores
Certificado ISO 9001	- Diariamente	Partes Interessadas Externas	Site CMC Certificadora	- Direção
Informações relativas a realização dos serviços	- Diariamente	Partes Interessadas Externas	- e-mail: contato@casadomergulho.com.br - Telefone (13) 99656-5646	- Comercial e Direção
Demandas de contratos e demais pedidos,	- Diariamente	Partes Interessadas Externas	- e-mail: contato@casadomergulho.com.br - Telefone (13) 99656-5646	- Comercial e Direção
Feedbacks e reclamações de clientes	- Diariamente	Partes Interessadas Externas	- e-mail: contato@casadomergulho.com.br - Telefone (13) 99656-5646- Pesquisa de Satisfação do Cliente	- Comercial
Demais comunicações	- Quando da ocorrência	- Parte interna e/ou externa envolvida	- Documento mais adequado para a comunicação	- Gestor responsável da área da ocorrência

7.5 Informação documentada

7.5.1 Generalidades

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade da CMC Certificadora consiste nos seguintes níveis e documentos:

- Nível estratégico: Manual da Qualidade, Planilhas: Objetivos da Qualidade, Indicadores do SGQ, Contexto da Organização, Análise de Necessidade e Expectativas de Partes Interessadas e Análise de Requisitos de Partes Interessadas;

- Nível Tático: Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade (PR's);
- Nível Operacional: Procedimentos Operacionais Padrão (POP's), CheckList's, Rotinas de Consulta Informatizadas dos Processos (RO's), Formulários/Registros e outros documentos do Sistema de Gestão da Qualidade que determinam a realização das atividades dos diversos processos da organização de forma eficaz.

7.5.2 Criação, atualização e controle de informações documentadas

As informações documentadas do Sistema de Gestão de Qualidade possuem uma padronização definida, possuem campos de elaboração e aprovação, onde as pessoas competentemente designadas elaboram e aprovam. Também todos os documentos do SGQ, inclusive aqueles de origem externa, são controlados dentro de necessidades específicas.

As regras quanto à informação documentada estão definidos no procedimento **PR-001**.

8 Operação

8.1 Planejamento e controle operacionais

A CMC Certificadora planeja, implementa e controlar os processos necessários para atender aos requisitos para a provisão serviços e para implementar as ações determinadas pelas partes interessadas, incluindo:

- a) requisitos para os serviços realizados, determinados nos contratos firmados com o cliente;
- b) critérios para o processo de realização do serviço e para aceitação do mesmo consta nos check list de pré-vistoria, de maleta de vistoria e de análise do relatório de auditoria.
- c) Os recursos necessários para alcançar conformidade com os requisitos do serviço constam nos check list's citados na letra "b";
- d) Controle de processos de acordo com critérios se encontra definido nos check list's citados na letra "b";
- e) informação documentada que demonstram que os serviços foram conduzidos como planejado e estão conforme com os seus requisitos: Contrato firmado com o cliente e check list's citados na letra "b". Esses documentos são mantidos e prontamente recuperáveis.

A CMC Certificadora controla as mudanças planejadas e analisar criticamente as consequências dessas mudanças, tomando as ações necessárias para mitigar quaisquer efeitos adversos, como necessário.

Os serviços são 100% realizados pela CMC Certificadora, não sendo terceirizado nenhum processo necessário para a realização do serviço.

8.2 Requisito serviços

8.2.1 Comunicação com o cliente

A CMC Certificadora possui um processo de comunicação com os clientes, conforme canais descritos no item 7.4, onde informa todas as características do serviço realizado, possui uma rotina que envolve a recepção de pedidos, orçamentos e contratos. Também trata as necessidades de emendas, feedback e reclamações do cliente.

8.2.2 Determinação dos requisitos relacionados aos serviços

A área Comercial da empresa, através de proposta comercial determinar os requisitos para os serviços a serem oferecidos para clientes, assegurando que todos os requisitos para os serviços (estatutários e regulamentares aplicáveis e outros requisitos necessários para a realização dos serviços) sejam definidos,

Também cuida para que tenha capacidade de entregar os serviços oferecidos, conforme ofertado na proposta emitida.

8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a serviços

Todos os pedidos de clientes são analisados criticamente antes que seja assumido o compromisso de executar a auditoria no cliente, essa análise inclui:

- requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para atividades de entrega e pós-entrega;
- requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou intencional, quando conhecido;
- requisitos especificados pela CMC Certificadora;
- requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao serviços;
- requisitos de contrato ou pedido diferentes daqueles previamente expressos.

Esta etapa envolve emissão de Proposta Comercial e Contrato. Também a CMC Certificadora mantém as informações documentadas da análise crítica realizada e de qualquer novo requisito para o serviço.

8.2.4 Mudanças nos requisitos para serviços

A CMC Certificadora assegura que informação documentada pertinente é emendada, e que pessoas pertinentes são alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para os serviços forem mudados.

As regras de todo este item 8.2 estão estabelecidas na Rotina de Consulta Informatizada do Processo Comercial (**RO.004**).

8.3 Projeto e desenvolvimento de serviços

8.3.1 Generalidades

Este requisito não é aplicável ao SGQ da CMC Certificadora, conforme descrito no item: 4.3.1.

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

8.4.1 Generalidades

A CMC Certificadora assegura que compra de produtos, a locação de equipamentos e a contratação de serviços estejam conformes com requisitos. Os controles são aplicados quando:

- Os produtos e serviços forem incorporados nos produtos e serviços da CMC Certificadora;
- Os produtos e serviços forem providos diretamente para os clientes por fornecedores externos em nome da CMC Certificadora;
- Um processo, ou parte de um processo, for provido de um fornecedor externo como um resultado de uma decisão da empresa.

Esses fornecedores são avaliados, selecionados, monitorados e reavaliados, conforme descrito na sequência:

8.4.2 Tipo e extensão do controle

Todos os produtos, serviços e processos considerados críticos utilizados na realização dos serviços são especificados para atender aos requisitos constantes no SGQ.

A CMC Certificadora somente adquire produtos, serviços e processos de fornecedores previamente selecionados e avaliados com base na capacidade destes em atender aos requisitos do nosso SGQ.

Os fornecedores são controlados na abrangência necessária e estes controles geram registros da qualidade, mantidos pela área de Suprimentos. Estes fornecedores são avaliados quanto a sua capacidade comercial, técnica em atender aos requisitos especificados. O desempenho de fornecedores é avaliado de forma sistêmica, tomando como base a documentação, prazo de entrega, condições comerciais e quesitos de qualidade, que podem variar de fornecedor para fornecedor, conforme os critérios definidos.

São mantidos registros de avaliação, seleção, monitoramento do desempenho e reavaliação de fornecedores.

8.4.3 Informação para provedores externos

A área de Suprimentos, por meio de e-mail, comunica para provedores externos seus requisitos para:

- os processos, produtos e serviços a serem providos;
- a aprovação de produtos e serviços;
- competência, incluindo qualquer qualificação de pessoas requerida;
- as interações do provedor externo com a organização;

- controle e monitoramento do desempenho do provedor externo a ser aplicado pela CMC Certificadora;

As regras para todo este item 8.4 estão estabelecidas na Rotina de Consulta Informatizada do processo de Suprimentos (**RO.006**).

8.5 Provisão de serviço

8.5.1 Controle de provisão de serviço

A realização do serviço de Auditoria de Sistemas de Mergulho ocorre sob as seguintes condições controladas:

- a) a disponibilidade de informação documentada que define as características do serviço a serem realizado, ou seja, são utilizados check list's padronizados, sendo buscado a conformidade como os requisitos como resultados a serem alcançados;
- b) a disponibilidade e uso de recursos de monitoramento e medição adequados (é utilizado maleta com medidores aplicáveis);
- c) as verificações buscam evidências objetivas do atendimento aos requisitos;
- d) o uso de infraestrutura e ambiente adequados para a operação dos processos;
- e) a designação de pessoas competentes, incluindo qualquer qualificação requerida.

8.5.2 Identificação e rastreabilidade

A identificação do serviço realizado é através do número de Ordem de Serviço. Com este número é possível rastrear todos os registros emitidos para um determinado serviço.

8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

A CMC Certificadora tem controle e identificação especial para toda e qualquer propriedade do Cliente ou de provedores Externos. Caso tenha alguma ocorrência com esta propriedade (perda, ou danificada ou ainda, se a propriedade for considerada inadequada), essa condição será formalmente comunicada ao Cliente ou provedor Externo para a tomada de ação e o seu devido registro é mantido.

8.5.4 Preservação

Todos os registros e outras saídas resultantes de serviços prestados são acondicionados de forma apropriada e mantidos até a entrega final do cliente ou para consultas e auditorias futuras, levando-se em consideração as questões de preservação, manuseio, controle de contaminação, embalagem, armazenamento, transmissão e proteção.

8.5.5 Atividades pós-entrega

A CMC Certificadora garante todo suporte necessário aos clientes, após a contratação dos serviços. As atividades pós-entrega na organização incluem:

- O atendimento ao cliente pelos meios de comunicação descritos no item 7.4, para demandas referentes a obrigações contratuais, solicitações e reclamações.
- Obter retroalimentação do cliente por meio de pesquisa de satisfação, visando à melhoria no atendimento e no serviço prestado.

8.5.6 Controle de mudanças

A CMC Certificadora analisa criticamente e controla mudanças na provisão de serviços na extensão necessária para assegurar continuamente conformidade com requisitos. Mudanças durante a fase de execução são tratadas sempre entre Direção e Comercial, sendo estas referenciadas, em análises críticas do SGQ e quando pertinente comunicado ao cliente.

8.6 Liberação de serviços

A execução dos serviços é realizada por profissional qualificado para exercer a atividade, conforme disposições planejadas pela área de RH da empresa, com os requisitos de competência determinados na Matriz de competências. Complementarmente é realizada uma verificação final dos registros emitidos na realização dos serviços, utilizando um check list padronizado, visando assegurar que todas as verificações foram efetuadas, de forma adequada e os resultados obtidos foram corretamente registrados.

São mantidos registros das respectivas verificações e liberação dos serviços realizados.

8.7 Controle de saídas não conformes

Foram definidos critérios no procedimento PR-003, para assegurar que o serviço não conforme aos requisitos especificados não traga consequências negativas ao cliente. Quando necessário este controle inclui documentação, avaliação, correção e comunicação ao cliente e notificação aos envolvidos internamente. Conforme disposições internas, o serviço não conforme pode ser: aceito sob condição ou reparado. Quando reparado, o mesmo deve ser reverificado para comprovar que o mesmo atende aos requisitos especificados. Devem ser mantidos registros destas situações.

9 Avaliação de Desempenho

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.1 Generalidades

A CMC Certificadora determinou o que precisa ser monitorado, medido e analisado, visando demonstrar a conformidade do serviço e a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade. Também

foram determinados os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação para assegurar resultados válidos.

Todos os serviços executados são monitorados de forma a garantir sua qualidade dentro dos requisitos especificados. A organização estabelece critérios específicos nos Procedimentos Operacionais Padrão e Check List's. São mantidos registros das respectivas verificações e avaliações.

9.1.2 Satisfação do cliente

A CMC Certificadora mantém um sistema de pesquisa com objetivo de monitorar a satisfação dos clientes quanto à sua percepção sobre a atenção aos seus requisitos.

Após a apuração dos dados, os resultados são analisados criticamente, e caso seja necessário, são estabelecidas ações corretivas ou ações de melhoria. Para a pesquisa foi estabelecido um indicador e meta proposta. Os resultados também são apresentados na reunião de Análise Crítica da Direção.

9.1.3 Análise e avaliação

A CMC Certificadora analisa dados e informações apropriados de monitoramento e medição, visando avaliar:

- a) conformidade de serviços;
- b) o grau de satisfação de cliente;
- c) o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- d) se o planejamento foi implementado eficazmente;
- e) a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) o desempenho de provedores externos;
- g) a necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade.

Quando necessário, técnicas estatísticas como: análise de Pareto, diagrama de causas e efeito são utilizadas na avaliação de dados.

Esta análise e avaliação ocorre principalmente nas reuniões de análise crítica do SGQ e na frequência determinada na planilha Indicadores do SGQ para os indicadores definidos.

9.2 Auditoria Interna

A CM Certificadora estabeleceu e mantém o procedimento documentado **PR-002** para planejamento e implementação de auditorias internas, com o objetivo de verificar se as atividades e os respectivos resultados estão em conformidade com os requisitos planejados e implementados e para determinar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

As auditorias internas são programadas com base na situação atual de cada processo e requisito especificado, e são executadas por Auditores capacitados, que são selecionados em função do atendimento a algumas competências e isenção de influência sobre o assunto ou setor auditado.

Os resultados das auditorias internas são registrados e levados ao conhecimento do auditado que deve providenciar correções e ações corretivas às eventuais não conformidades identificadas.

9.3 Análise Crítica pela Direção

9.3.1 Generalidades

As informações obtidas sobre o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade são analisadas pela Direção e Gestores dos processos em reuniões com frequência mínima anual, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento como direcionamento estratégico da organização.

9.3.2 Entradas de análise crítica pela Direção

As reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade possuem no mínimo os seguintes dados de entrada:

- a) a situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 4) não conformidades e ações corretivas;
 - 5) resultados de monitoramento e medição;
 - 6) resultados de auditoria;
 - 7) desempenho de provedores externos;
- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) oportunidades para melhoria.

9.3.3 Saídas de análise crítica pela Direção

As saídas da análise crítica são expressas por decisões ou plano de ações relacionadas a:

- Oportunidades de melhorias;
- Qualquer necessidade de mudança no sistema de gestão da qualidade;
- Necessidade de recursos.

A Ata de reunião de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade é mantida como registro comprobatório da atividade.

10 Melhoria

10.1 Generalidades

A CMC Certificadora determina e está sempre em busca de oportunidades para melhoria e implementar quaisquer ações necessárias para atender a requisitos do cliente e aumentar a satisfação do cliente.

Essas ações e oportunidades de melhoria devem incluir:

- a) melhorar os serviços para atender a requisitos assim como para abordar futuras necessidades e expectativas;
- b) corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
- c) melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Fazem parte dessas melhorias: ações corretivas e ações de melhoria implementadas, reorganizações na maneira de realizar o serviço e/ou na informação documentada.

10.2 Não conformidade e ação corretiva

Conforme regras estabelecidas no procedimento **PR-003**, a CMC Certificadora toma as seguintes providências na ocorrência de uma não conformidade, incluindo as reclamações:

- a) reage à não conformidade registrando-a:
 - 1) toma ação para controlá-la e corrigi-la (disposição);
 - 2) prevê, quando aplicável, ações com as consequências (ação de contenção);
- b) avalia a necessidade de ação para eliminar a(s) causa(s) da não conformidade, a fim de que ela não se repita ou ocorra em outro lugar:
 - 1) analisa criticamente e analisa a não conformidade;
 - 2) determina as causas da não conformidade;
 - 3) determina se não conformidades similares existem, ou se poderiam potencialmente ocorrer.
- c) implementa qualquer ação necessária;
- d) analisa criticamente a eficácia de qualquer ação corretiva tomada;
- e) atualiza riscos e oportunidades determinados durante o planejamento, se necessário;
- f) realiza mudanças no sistema de gestão da qualidade, se necessário.

Sempre as Ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

Os relatórios de Não conformidade e Ação corretivas são mantidos como evidência para comprovar a natureza das não conformidades e quaisquer ações subsequentes tomadas, inclusive os resultados das ação corretiva implementadas.

10.3 Melhoria Contínua

A CMC Certificadora se compromete com a melhoria continuada adequação, suficiência e eficácia do sistema de gestão da qualidade. Para isso são considerados os resultados de análise e avaliação e as saídas de análise crítica pela direção onde é possível determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria contínua.