



Marinha do Brasil
Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)



Cartilha de Boas Vindas!

Revisão 05

Rio de Janeiro
2019

SUMÁRIO

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES	4
DISTRIBUIÇÃO	7
INTRODUÇÃO	8
APRESENTAÇÃO	9
1. DIRETRIZES	10
POLÍTICA DA QUALIDADE DA CCCPM	10
MISSÃO, VISÃO, NOSSO LEMA	10
VALORES	11
2. DO NEGÓCIO	11
PRINCIPAIS PRODUTOS OFERECIDOS PELA CCCPM	11
ÁREA DE ATUAÇÃO, ORGANOGRAMA E FLUXO DE PROCESSOS	12
3. REQUISITOS DA NORMA 9001:2015	13
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	15
4.1. Entendendo a organização e seu contexto	15
4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	15
4.3. Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade	15
4.3.1. Exclusões	15
4.4. Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos	16
4.4.1. Generalidades	16
4.4.2. Interação entre os processos finalísticos e os processos de apoio	17
5. LIDERANÇA	17
5.1. Liderança e Comprometimento	17
5.1.1. Foco no Cliente	17
5.2. Política da Qualidade	18
5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	18
6. PLANEJAMENTO	18
6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades	18

SUMÁRIO

6.2. Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los	19
6.3. Planejamento de mudanças	19
7. APOIO	20
7.1. Recursos	20
7.1.1. Generalidades	20
7.1.2. Pessoas	20
7.1.3. Infraestrutura	21
7.2. Competência e Conscientização	22
7.3. Comunicação	23
7.4. Controle de informação documentada	23
7.4.1. Documento de origem externa	23
7.4.2. Controle de Registros	23
7.4.3. Registros de Operações Imobiliárias	23
7.4.4. Registros administrativos	24
7.4.5. Registro de Qualidade	26
8. OPERAÇÃO	27
8.1. Requisitos para produtos e serviços	27
8.1.1. Comunicação com o cliente	27
8.1.2. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços	28
8.1.3. Mudanças nos requisitos para produtos e serviços	28
8.2. Projeto e Desenvolvimento de produtos e serviços	28
8.3. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	28
8.3.1. Generalidades	28
8.3.2. Informação para provedores externos	29
8.4. Produção e provisão de serviço	29
8.4.1. Controle de produção e de provisão de serviço	29
8.4.2. Identificação e rastreabilidade	29

SUMÁRIO

8.4.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos	30
8.4.4. Preservação	30
9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	30
9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação da satisfação do cliente	30
9.2. Auditoria interna	30
9.3. Análise crítica pela direção	30
9.3.1. Generalidades	30
9.3.2. Entradas para análise crítica	31
9.3.3. Saídas de análise crítica pela Direção	31
10. MELHORIA	32
10.1. Generalidades	32
10.2. Não conformidade e ação corretiva	32
GLOSSÁRIO	33
ANEXO A – ORGANOGRAMA DA ORGANIZAÇÃO	
ANEXO B – FLUXO DE PROCESSOS	
ANEXO C – MAPEAMENTO DE PROCESSOS	
ANEXO D – REPRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DOS ELEMENTOS DOS PROCESSOS	

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Item	Alteração
01	03/06/2015	Política da Qualidade - Item 5.4.1, requisito 5.3. da ISO 9001:2008	Alteração dos artigos 2º e 3º do Manual de Qualidade da CCCPM.
01	03/06/2015	Item 3.4 do Manual, requisito 5.6.1. da ISO 9001:2008	Inclusão da periodicidade das reuniões de Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade.
02	09/10/2015	Todos	Compatibilização entre a numeração dos requisitos do Manual da Qualidade da CCCPM com a Norma ISO 9001:2008.
02	09/10/2015	4.1.3. Exclusões	O requisito 7.5.2 foi excluído.
02	09/10/2015	4.2.3. Controle de Documentos	Alteração do texto do controle de documentos na CCCPM.
02	09/10/2015	4.2.3.a. Documento de Origem Externa	Alteração do texto dos documentos externos que são controlados pela SECOM (Secretaria de Comunicação).
02	09/10/2015	4.2.4. Controle de Registros	Alteração do texto para adequação ao requisito.
02	09/10/2015	4.2.4. Controle de Registros	Inclusão na relação de registros mantidos pela CCCPM dos “Registros de Pesquisas de Satisfação”.
02	09/10/2015	4.2.4.c Registro de Qualidade	Alteração do texto para adequação ao requisito.
02	09/10/2015	6.2.2. Competência, treinamento e conscientização	Inclusão do texto para adequação ao requisito.
02	09/10/2015	6.3. Infraestrutura	Inclusão do Requisito 6.3.
02	09/10/2015	7.5.1. Controle de Produção e Prestação de Serviço	Inclusão do Requisito 7.5.1.

Revisão	Data	Item	Alteração
02	09/10/2015	7.5.3. Identificação e Rastreabilidade	Alteração do texto para adequação ao requisito.
02	09/10/2015	7.5.5. Preservação do produto	Inclusão do Requisito 7.5.5.
02	09/10/2015	Distribuição	Inclusão do texto referente à distribuição do presente manual do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ).
03	06/06/2017	1. Diretrizes da CCCPM	Revisão da Política da Qualidade da Autarquia.
03	06/06/2017	2. Do Negócio	Inserção do produto: Empreendimentos Residenciais para Comercialização (iniciativa privada).
03	06/06/2017	3. Requisitos da Norma 9001:2008	Atualização dos documentos de referência do Quadro de Requisitos da Norma 9001:2008.
03	06/06/2017	5.4.1. Objetivos da Qualidade	Revisão dos Objetivos da Qualidade.
03	06/06/2017	5.5.3. Comunicação Interna	Alteração da periodicidade das reuniões denominadas “Paradas” com o Presidente da Autarquia e substituição do termo “Parada” por “reunião”.
03	06/06/2017	7.2.1. Comunicação com o Cliente	Inclusão da UMA como uma ferramenta de comunicação com o cliente e alteração da ferramenta “Fale com o Presidente” para o “Fale Conosco”.
03	06/06/2017	8.1. Generalidades	Atribuição de análise pela Pesquisa de Satisfação passou a ser da Assessoria de Marketing.
03	06/06/2017	8.2. Auditoria Interna	Alteração da periodicidade das auditorias internas e atualização da Portaria.
04	30/07/2018	3. Requisitos da Norma	Atualização da referência normativa para 9001:2015.
04	30/07/2018	6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades	Inclusão da abordagem de riscos e oportunidades no planejamento do sistema de gestão da qualidade. Prevendo ações para todas as fraquezas, ameaças e oportunidades levantadas no planejamento Estratégico de cada processo.
04	30/07/2018	6.2.1. Objetivos da CCCPM	Inclusão do objetivo de promover a satisfação da Força de Trabalho
04	30/07/2018	7.4. Comunicação	Inclusão de um Plano de Comunicação para direcionar a divulgação através da internet de assuntos relevantes ao público externo e de assuntos pertinentes a Gestão da Qualidade.

Revisão	Data	Item	Alteração
04	30/07/2018	8.1.2. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços	Alteração do texto para adequação ao requisito.
04	30/07/2018	8.3.1. Generalidades	Alteração do texto para adequação ao requisito.
04	30/07/2018	9.3.2. Entradas para análise crítica	Os tópicos foram revisados conforme requisito 9.3 da ISO 9001:2015
04	30/07/2018	9.3.3. Saídas de análise crítica pela Direção	Os tópicos foram revisados conforme requisito 9.3 da ISO 9001:2015
05	28/03/2019	8.3. Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços	Inclusão do item 8.3 da norma ISO – Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços, no item 8.2 do Manual da Qualidade.
05	28/03/2019	0.3. Abordagem de Processo	Inclusão do anexo <u>D</u> – Representação Esquemática dos Elementos do Processo

DISTRIBUIÇÃO

O Manual do Sistema de Gestão da Qualidade será disponibilizado eletronicamente, em PDF, na página da Internet (<http://www.marinha.mil.br/cccpm>) e da Intranet da CCCPM. O original impresso e aprovado pelo Presidente da CCCPM serão mantidos na Assessoria de Gestão da Qualidade (CC-02.2).

INTRODUÇÃO

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha do Brasil (CCCPM), observando os requisitos da Norma ISO 9001 Ed. 2015. Ao longo dos 82 anos trabalhados em prol do aperfeiçoamento dos produtos e da gestão, verificou-se a necessidade de divulgar aos clientes/beneficiários e ao público em geral que a CCCPM oferece produtos de excelência e que estes estão de acordo com as normas internacionais de gestão da qualidade. O Manual dispõe de uma série de informações, que poderão auxiliar o público alvo a compreender melhor a política de qualidade da CCCPM, as atividades aqui desenvolvidas, os procedimentos gerais de trabalho e a cultura organizacional da Autarquia. A certificação na Norma ISO 9001:2015 almeja preservar a confiança e fidelidade dos clientes/beneficiários, o aprendizado, a melhoria, e a sustentabilidade da Autarquia. É com grande satisfação que a CCCPM recebe clientes, componentes da Força de Trabalho (militares, servidores civis e colaboradores), fornecedores e demais partes interessadas.

APRESENTAÇÃO

A CCCPM é uma Autarquia Federal, entidade vinculada ao Ministério da Defesa e supervisionada pelo Comando da Marinha, por intermédio da SGM, com autonomias administrativa, jurídica, operacional e financeira, tendo sede e foro na cidade do Rio de Janeiro e jurisdição em todo o território nacional.

Foi criada pela Lei nº 188, de 15 de janeiro de 1936, com o objetivo de “facilitar aos oficiais, sub-oficiais, sargentos, oficiais honorários e operários dos Arsenais da Marinha de Guerra a aquisição de casas para a própria residência.”, pois a Marinha do Brasil, no início do século passado, estava recrutando mão de obra para trabalhar na construção do Arsenal de Marinha e em seus navios na cidade do Rio de Janeiro. Seu Regulamento foi atualizado pelo Decreto nº 2.013, de 26 de setembro de 1996. A supervisão exercida pelo Ministério da Marinha, que era efetuada pela DGPM, passou para a SGM, por intermédio de Decreto nº 2.355, de 22 de outubro de 1997. Posteriormente, pelo Decreto nº 5.417, de 13 de abril de 2005, a denominação de sua criação “Caixa de Construções de Casas para o Pessoal do Ministério da Marinha” passou a vigorar como “Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha”.

A CCCPM é dirigida por um Presidente, oficial-general proposto pelo Comandante da Marinha e nomeado pelo Presidente da República, por um período médio de dois anos.

Embora a Autarquia possua em sua denominação o termo “Construções”, hodiernamente atua no ramo de operações imobiliárias traduzidas em: Financiamento Imobiliário (FI), Empréstimo Imobiliário (EI), Atendimento Imobiliário e Bolsa de Imóveis; e Empreendimento Associativo com a CEF. Assim, de acordo com o Decreto de criação, observada a legalidade e dentro da discricionariedade que é permitida ao administrador público, pode a CCCPM atuar diversificadamente para atingir a sua missão.

A Sede da CCCPM está instalada no Centro da cidade do Rio de Janeiro, na Avenida Rio Branco, nº 39, e ocupa sete dos vinte pavimentos do edifício. Possui ainda dezesseis Postos de Atendimento (PA), distribuídos em diversas regiões do território nacional, presentes em todos os Distritos Navais (DN).

1. DIRETRIZES DA CCCPM

POLÍTICA DA QUALIDADE DA CCCPM

A política de Qualidade da CCCPM estrutura-se em quatro atributos, conforme abaixo descritos:

- **Atendimento de excelência**, priorizando as necessidades dos clientes, melhores condições de mercado e a segurança nas operações imobiliárias, cumprindo a legislação e as normas aplicáveis a Marinha;

- **Desenvolvimento e capacitação** permanente da força de trabalho, proporcionando condições favoráveis para execução de suas tarefas diárias, crescimento profissional e qualidade de vida;

- **Aprimoramento constante dos processos** finalísticos, de apoio e dos seus produtos; e

- **Comprometimento com a sustentabilidade**, mediante a promoção de práticas de responsabilidade socioambiental.

Para sua execução, a Autarquia mantém um adequado Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

MISSÃO

“Facilitar a aquisição da moradia própria ao pessoal do Comando da Marinha, disponibilizando empréstimos e financiamentos imobiliários, com recursos próprios ou captados de terceiros, atendimento imobiliário gratuito, crédito imobiliário e empreendimentos residenciais, em condições diferenciadas, em parceria com instituições públicas ou privadas, atuando com responsabilidade socioambiental, transparência, comprometimento e tratamento igualitário, junto aos seus beneficiários”.

VISÃO DA CCCPM

Ser reconhecida como modelo nacional de excelência em administração pública e exemplo de sucesso em operações do mercado imobiliário.

NOSSO LEMA

Nosso lema é o bordão que nos traz energia para cumprir a nossa missão:

“Seu sonho é a nossa missão!”

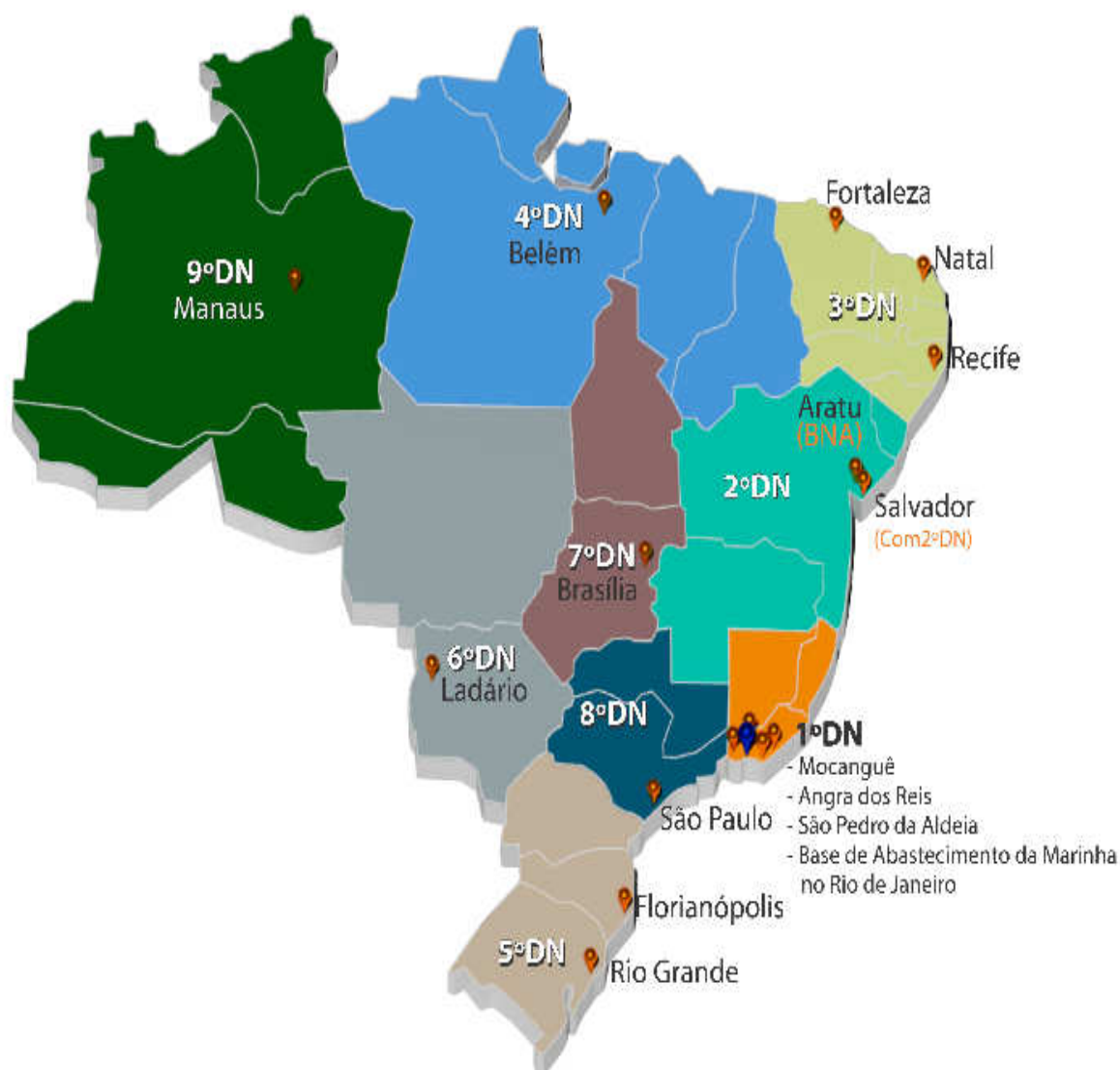
VALORES

Valor	Descrição
Igualdade	Nossa obrigação é atender nossos clientes sem distinção, prestando-lhes um serviço altamente qualificado, independentemente de posto, graduação ou categoria funcional.
Transparência	Disponibilizamos o maior número de informações para nossos clientes, permitindo e incentivando um maior conhecimento de nossos produtos e serviços, aumentando, dessa forma, a credibilidade e a confiança na nossa Instituição.
Comprometimento	Nossos clientes podem contar com a dedicação de profissionais, que irão acompanhá-los, não só por ocasião do primeiro atendimento, mas em todas as etapas do processamento de sua solicitação.
Sustentabilidade	Filosofia que estimula a ação conjunta de todos os componentes da força de trabalho, desde os processos relacionados à sua Missão até às menores práticas do dia a dia, para manter condições de vitalidade saudável da organização e de seus produtos no presente e assegurar sua continuidade para as gerações futuras.

2. DO NEGÓCIO

PRINCIPAIS PRODUTOS OFERECIDOS PELA CCCPM

- ❖ Financiamentos Imobiliários (FI)
 - ✓ Programa de Moradia da Marinha (PROMORAR); e
 - ✓ Programa de Financiamento Habitacional Especial para Beneficiários Vivenciando Situações de Risco Relacionadas à Violência Urbana (PREAMAR).
- ❖ Empréstimos Imobiliários (EI)
- ❖ Atendimento Imobiliário
- ❖ Bolsa de Imóveis
- ❖ Empreendimento Associativo com a CEF
- ❖ Empreendimentos Residenciais para Comercialização (iniciativa privada).



ÁREA DE ATUAÇÃO

A CCCPM atua em todos os Distritos Navais, como pode ser observado no mapa abaixo:

ORGANOGRAMA DA CCCPM

A descrição das funções dos departamentos e assessorias encontra-se prevista no Regimento Interno da CCCPM. O Organograma está descrito no anexo A deste Manual.

FLUXO DE PROCESSOS

O Fluxo de Processos da CCCPM foi desenhado, baseado nas atividades aqui desenvolvidas, com o intuito de melhorar o entendimento sobre os processos, aumentar a performance dos setores, e principalmente buscar a satisfação plena do beneficiário. O fluxo de processos está descrito no anexo B deste Manual. O anexo D mostra uma representação esquemática dos nossos processos e das interações de seus elementos. Os pontos de

monitoramento e medição necessários para controle são específicos de cada processo e variam dependendo dos riscos relacionados.

3. REQUISITOS DA NORMA 9001:2015

Requisitos	Documentos	Descrição
Objetivo/ Referência normativa/ Termos e definições	Norma ABNT NBR ISO 9001:2015; e Manual da Qualidade.	Descreve generalidades e abrangência de aplicação da Norma, identificação de sua vigência e termos aplicáveis.
Entendendo a organização e seu contexto/Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	Plano Estratégico Organizacional; e Manual da Qualidade.	Apresenta a organização e seu contexto externo e interno. Apresenta as necessidades das partes interessadas envolvidas no escopo da Autarquia.
Sistema de gestão e seus processos	Norma ABNT NBR ISO 9001:2015; e Manual da Qualidade.	Apresenta a estrutura do SGQ.
Liderança e Comprometimento	Regulamento da CCCPM (Decreto nº 2.013/1996); Regimento Interno (Portaria nº 26/2018); e Manual da Qualidade.	Compromisso da Direção com a implementação do SGQ e sua melhoria contínua, foco no cliente para aumentar sua satisfação e ligação com partes externas em assuntos do SGQ, definição e medição dos processos e suas inter-relações, análise crítica.
Comunicação Interna	Plano do Dia (PD); Boletim de Ordens e Notícias (BONO); e Comunicação Interna (CI).	Meios Internos de Comunicação
Análise de dados	Ordem Interna (OI) nº 02-12D (Normas para Registro no Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ); OI nº 02-08B (Conselho de Gestão); e OI nº 02-06 (Normas para realização de reuniões de trabalho e Confecção de Atas na CCCPM).	Reuniões do Conselho de Gestão/Técnico.
Realização do produto	SGM-701 (Normas sobre Operações Imobiliárias na Marinha); OI nº 20-05A (Financiamento Imobiliário); e OI nº 30-22B (Fiscalização de Acordos e Atos).	Refere-se ao planejamento da realização do produto, processos relacionados a clientes, Projeto e desenvolvimento (quando aplicável), Aquisição e Prestação do serviço.

Requisitos	Documentos	Descrição
Gestão de recursos	SGM-301 (Normas sobre Administração Financeira e Contabilidade); SGM-303 (Normas sobre Gestão de Material); SGM-306 (Normas sobre Caixa de Economias); OI nº 30-28B (Obtenção na CCCPM); OI nº 10-05C (Funcionamento da Divisão de Finanças); OI nº 10-06B (Caixa de Economias); e OI nº 30-14B (Despesas com Pessoal Contratado em Serviço).	Ambiente de trabalho, provisão de recursos, treinamento de RH, infraestrutura geral.
Recursos humanos	Ordenança Geral para o Serviço da Armada (OGSA); Regimento Interno da CCCPM; OI nº 30-23E (Capacitação de recursos humanos); OI nº 30-26A (Estagiários na CCCPM); e OI nº 30-15B (Apresentação e Desembarque de Pessoal).	Procedimentos para gestão de recursos humanos e definição de requisitos para ocupação de postos de trabalho.
Medição, análise e melhoria (Generalidades)	Ordem Interna 02-12D (Normas para Registro no Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ); e Manual da Qualidade.	Manutenção de procedimentos voltados à demonstração da conformidade do produto/serviço e à garantia do SGQ e sua Eficácia.
Monitoramento e medição	Ordem Interna 02-12D (Normas para Registro no Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ); e Manual da Qualidade.	Voltado para a satisfação do cliente e para melhoria contínua do SGQ.
Controle de produto não conforme	Ordem Interna 02-12D (Normas para Registro no Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ).	Identificação, registro e controle de produtos não conformes, a fim de prevenir seu uso ou entrega não intencionais.
Auditoria Interna	OI nº 02-13 (Auditoria Interna).	Estabelecer os princípios, a organização e os procedimentos para a Auditoria interna da Autarquia.
Melhorias	OI nº 02-12D (Normas para Registro no Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ).	Ações corretivas e preventivas.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. Entendendo a organização e seu contexto

Este tópico está descrito no Plano Estratégico da Autarquia, nos Capítulos 1 e 2.

4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

Descrição sucinta das partes interessadas nos processos da cadeia de valor, bem como suas necessidades e/ou expectativas prioritárias.

Partes Interessadas	Principais Interlocutores ou Representantes	Necessidades e/ou Expectativas Prioritárias
Instâncias Superiores	Ministério da Defesa (MD)	Eficiência da Autarquia.
	Marinha do Brasil (MB)	Atendimento de necessidade de moradia própria da sua Força de Trabalho.
	Secretaria-Geral da Marinha (SGM)	Cumprimento de suas orientações como autoridade supervisora da Autarquia.
Clientes	Beneficiários, pessoal da MB, elencados na SGM-701	Condições diferenciadas para aquisição ou reforma de imóvel; agilidade na concessão de FI e EI; e orientação adequada na aquisição de imóvel próprio.
Força de Trabalho	Militares, Servidores Civis e Colaboradores terceirizados	Condições de trabalho adequadas; capacitação para desenvolvimento das atividades e qualidade de vida no trabalho.
Parceiros das Ações Socioambientais	CAVALCANTE RAMOS Advogados Condomínio União Mercantil Cartório de Registro de Imóveis 6º do Rio de Janeiro	Mitigação dos impactos causados pelas atividades das organizações; e Inserção da Responsabilidade Socioambiental no contexto das suas atividades.
Fornecedores	Empresa de Fornecimento de Mão de Obra de Serviços Administrativos (ABRADECONT) Caixa Econômica Federal Banco do Brasil	Cumprimento dos termos dos contratos firmados; pagamento dentro dos prazos estabelecidos em contrato; e manutenção dos contratos firmados de forma vantajosa bilateralmente.

4.3. Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade

O Escopo do SGQ - **Atendimento de Concessão de FI** - foi definido pela Alta Administração em reunião do Conselho de Gestão, e registrada em Ata, presentes e de acordo, todos os Assessores e Chefes de Departamento.

4.3.1. Exclusões (itens da Norma excluídos)

O SGQ da CCCPM atende a todos os requisitos da NBR ISO 9001:2015, exceto o item 7.1.5 (Recursos de monitoramento e medição), que não é aplicável à CCCPM, por esta não possuir e não necessitar, para suas atividades, de dispositivos de medição e monitoramento, voltados essencialmente para a indústria.

4.4. Sistemas de Gestão da Qualidade e seus processos

4.4.1. Generalidades

A CCCPM estabelece, documenta, implementa e gerencia um sistema de gestão da qualidade, aperfeiçoando continuamente a sua eficácia, amparada pelos requisitos da Norma ISO 9001:2015, pelos critérios de excelência do Programa de Excelência em Gestão da Marinha do Brasil (Netuno) - alinhado ao Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF), e pelos fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão (MEG), preconizado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Para esta consecução, de acordo com as normas citadas, a Organização:

- a) determina as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos;
- b) determina a sequência e interação desses processos;
- c) determina e aplica os critérios e métodos (incluindo monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- d) determina os recursos necessários para esses processos e assegura a sua disponibilidade;
- e) atribui as responsabilidades e autoridades para esses processos;
- f) aborda os riscos e oportunidades;
- g) avalia os processos e implementa quaisquer mudanças necessárias para assegurar que esses processos alcancem os resultados pretendidos; e
- h) melhora os processos e o sistema de gestão da qualidade.

Os principais documentos do SGQ utilizados pela CCCPM para orientação, normatização e diretriz de suas atividades são:

Manual de Gestão da Qualidade - O Manual da Qualidade contém o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da CCCPM, descreve os procedimentos documentados e a interação dos processos do SGQ. Para subsidiar as atividades diárias do escopo do SGQ, e por ocasião de seu ingresso na CCCPM, todos os componentes da Força de Trabalho devem fazer a leitura do Manual da Qualidade;

Cartilha de Boas Vindas - documento gerencial, que descreve o SGQ e estabelece os seus objetivos, políticas e diretrizes, sua organização e responsabilidades;

SGM-701 - Normas sobre Operações Imobiliárias na Marinha, principal norma que orienta as atividades de concessão de Financiamento Imobiliário;

Ordens internas, normas gerais que orientam todas as rotinas e atividades desenvolvidas na CCCPM;

e) Manual de Padronização das Atividades (Manual de Procedimentos); e

f) Registros do SGQ, registros de atas de reunião de Conselho de Gestão (OI nº 02-08B) e Conselho Técnico (§ 1º do art. 19 do Regulamento da CCCPM).

A CCCPM observa, ainda, outras normas emanadas pela Marinha do Brasil e legislações federais, estaduais e municipais, afetas às atividades desenvolvidas.

4.4.2. Interação entre os processos finalísticos e os processos de apoio

Na extensão necessária, a organização deve manter a informação documentada do mapeamento dos processos de apoio e suas interações com os processos finalísticos, bem como os recursos, os responsáveis, os riscos e oportunidades associados a esses processos.

5. LIDERANÇA

5.1. Liderança e comprometimento

A Alta Direção fornece evidência do seu comprometimento com o Sistema de Gestão da Qualidade por meio da implantação da Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, reuniões de análises críticas (inseridas na Reunião do Conselho de Gestão) e disponibiliza recursos necessários para a manutenção do Sistema. Assegura, ainda, o foco no cliente, atendendo suas necessidades e expectativas referentes ao produto adquirido na CCCPM.

5.1.1. Foco no Cliente

Para identificar e, posteriormente, tratar as necessidades e expectativas dos clientes, a CCCPM utiliza-se de pesquisa de satisfação pré e pós-atendimento, coleta dados nas palestras que ministra anualmente nas Organizações Militares no Rio de Janeiro e nos Comandos de Distritos Navais fora da sede, nas pesquisas habitacionais, em pesquisas de satisfação colhidas em visita da Unidade Móvel de Atendimento (UMA), por meio do atendimento da Ouvidoria, e pelo correio eletrônico cccpm.atendimento@marinha.mil.br. Tais ações subsidiam ações preventivas ou corretivas que concorram para exceder a expectativa do cliente.

5.2. Política da Qualidade

A Política da Qualidade representa os compromissos e os objetivos da Organização no que diz respeito à qualidade, às expectativas e necessidades dos clientes e fundamenta o estabelecimento das metas organizacionais na busca de uma melhoria contínua. É baseada na ISO 9001:2015 e deve ser entendida por todos e aplicada para desenvolvimento das atividades diárias. A Política da Qualidade está descrita na apresentação deste manual, sendo aprovada por Portaria controlada mediante a numeração sequencial no ano da aprovação.

5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais.

As responsabilidades e a autoridade na CCCPM são asseguradas e comunicadas pela Alta Administração em atendimento ao capítulo VII, art. 19 a 25, do Regulamento aprovado pelo Decreto nº 2.013, de 26 de setembro de 1996, e pelo Regimento Interno, aprovado pela Portaria nº 26, de 13 de abril de 2018. O Organograma demonstra a linha de autoridade da CCCPM e as inter-relações das áreas que compõem os anexos A, do Regimento Interno da CCCPM, e deste Manual.

A comunicação interna na CCCPM é feita por meio de reuniões com o Presidente da Autarquia, o Diretor-Executivo, os Assessores e os Chefes de Departamento, que disseminam a informação, também por meio de reuniões, em seus setores.

A disseminação dos principais conceitos do SGQ ocorre por meio do Manual da Qualidade; da página da intranet da CCCPM; da publicação periódica em Plano do Dia; e de fácil visualização nos quadros dispostos nos andares pertencentes à CCCPM. Todas as ações estão sob a supervisão do Assessor de Gestão da Qualidade.

De acordo com a norma citada, a Alta Direção assegura:

- a) que o sistema de gestão da qualidade esteja conforme os requisitos da ISO 9001:2015;
- b) que os processos entreguem suas saídas pretendidas;
- c) que o desempenho do sistema de gestão da qualidade e as oportunidades para melhoria, sejam relatados, principalmente para a Alta Direção;
- d) assegura a promoção do foco no cliente na organização; e
- e) assegura que a integridade do sistema de gestão da qualidade seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no sistema de gestão da qualidade.

6. PLANEJAMENTO

6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

A Autarquia prevê ações para todas as fraquezas, ameaças e oportunidades de cada processo mapeado. Essas ações estão previstas no Plano Estratégico da Autarquia.

6.2. Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los

6.2.1. A Qualidade na CCCPM tem como objetivo:

OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA
Promover a satisfação do cliente	SAT - Satisfação do Beneficiário	(Somatório das respostas “satisfeito e muito satisfeito” do questionário/ Somatório de respostas ao questionário) X 100
Promover a satisfação da Força de Trabalho	PCO – Pesquisa de Clima Organizacional	Somatório das respostas “satisfeito e muito satisfeito” do questionário da PCO
	CAP - Capacitação da Força de Trabalho	(Somatório de componentes da Força de trabalho capacitados no ano/Somatório de componentes da Força de Trabalho) x 100
Promover o aprimoramento do SGQ, por meio da melhoria dos processos	Reconhecimento da Gestão - Prêmios	Pontuação obtida na avaliação
	Reconhecimento da Gestão - Inspeção Administrativo-Militar (IAM)	Pontuação obtida na avaliação
Promover práticas de responsabilidade socioambiental	Práticas de Natureza Socioambiental	Somatório de ações socioambientais no ano

O planejamento do alcance dos objetivos da qualidade da Autarquia envolve o que será feito; quais recursos serão requeridos; quem será responsável; quando será concluído; e como os resultados serão avaliados. Todos esses requisitos são determinados em Conselho de Gestão e em reunião de Metas e Desafios promovidos pela Alta Direção e devidamente registrados em Ata.

6.3. Planejamento de mudanças

Quando a Autarquia determina a necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, as mudanças são realizadas de uma maneira planejada e sistemática. Esse planejamento é feito através do Plano Estratégico que é válido por cinco anos, sendo revisado anualmente, com reuniões registradas em Ata. Na ocasião da revisão do Plano Estratégico, é feita uma análise crítica dos Objetivos Estratégicos traçados. Cada Objetivo Estratégico é monitorado por, pelo menos, um Indicador de Desempenho Organizacional, e avaliado o resultado alcançado, em relação à meta traçada, levando-se em conta o Referencial Comparativo estabelecido. Os Indicadores são medidos pelo setor responsável, analisados e apresentados pela Assessoria de Gestão da Qualidade (CC-02.2) nas reuniões de Conselho de Gestão, e registrados em Ata do respectivo conselho.

O planejamento orçamentário do SGQ é feito anualmente, por meio do Programa de Aplicação de Recursos (PAR), com o intuito de garantir recursos e assegurar a realização dos objetivos e metas do SGQ.

7. APOIO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

A disponibilidade de recursos humanos, tecnológicos, financeiros e de infraestrutura para manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade é revisada anualmente por cada setor da CCCPM. Os recursos financeiros (materiais e serviços de infraestrutura, tecnológicos, de manutenção e capacitação) são planejados e aprovados por meio do PAR. Os recursos tecnológicos são planejados e geridos pelo Departamento de Tecnologia da Informação (CC-50). A responsabilidade de aprovação dos recursos é da Alta Administração, após análise da necessidade de cada setor, da pertinência da solicitação, e da disponibilidade de recursos. Desta forma, a Organização mantém e aprimora o seu SGQ.

7.1.2. Pessoas

Os recursos humanos da CCCPM são gerenciados pela Divisão de Pessoal, que verifica as necessidades de pessoal da Organização e de cada setor. Os elementos educação, treinamento, habilidade e experiência de pessoal militar estão normatizados pelos: PCOM - Plano de Carreira de Oficiais da Marinha, (sendo para oficiais da Marinha, as funções de gerência/assessoria inerentes ao desempenho das funções); e PCPM - Plano de Carreira de Praças da Marinha, (da mesma forma, às praças da Marinha, as funções de supervisão/operacionalização são inerentes ao desempenho das funções). A carreira dos servidores civis na Marinha é normatizada pelos documentos: Plano Geral de Cargos do Poder Executivo – PGPE, estruturado pela Lei nº 11.357, de 19 de outubro de 2006, Decreto nº 6.944, de 21 de agosto de 2009, e com a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Para os colaboradores, contratados por meio de contrato de terceirização, os elementos educação, treinamento, habilidade e experiência são previstos no citado contrato. A normatização da capacitação interna da CCCPM está prevista na OI 30-23E (Capacitação da Força de Trabalho da CCCPM).

Para a consecução da conformidade com os requisitos do produto, a CCCPM determina que a competência necessária para os componentes da CC-02.2 é o treinamento de interpretação da Norma NBR ISO 9001:2015. Para o Auditor interno da Gestão da Qualidade, também, é exigida a competência de treinamento na mesma norma. As pessoas que executam

as atividades previstas no SGQ são conscientizadas quanto à importância de seu trabalho para o alcance dos objetivos da qualidade. Ações de treinamento e sensibilização também são executadas visando à correta conscientização da Força de Trabalho.

7.1.3. Infraestrutura

A CCCPM determina, provê e mantém a infraestrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do seu produto.

A Sede da CCCPM está instalada no centro da cidade do Rio de Janeiro, na Av. Rio Branco, nº 39, e ocupa sete dos vinte pavimentos do edifício. Possui ainda dezesseis PA, distribuídos em diversas regiões do território nacional.

Dentre os principais equipamentos utilizados pela CCCPM para operacionalizar seus processos estão os recursos de informática, que passam por constante revisão e atualização, e que contam com uma rede de alta velocidade (“Gigabit Ethernet”), computadores servidores modernos (Sistema “BLADE”) e dispositivos de “backup” automático centralizado (“Library”).

A CCCPM conta também com um sistema de segurança patrimonial que faz utilização de leitor de identificação biométrica digital para acesso físico aos recintos, assim como Circuito Fechado de Câmeras de Vigilância (CFTV).

Os sistemas utilizados para o desenvolvimento dos principais processos da CCCPM estão descritos no item 7.4.2.

7.2. Competência e conscientização

Para a consecução da conformidade com os requisitos do produto, a CCCPM determina que a competência necessária para os componentes da Assessoria de Gestão da Qualidade (CC-02.2) é o treinamento de interpretação da Norma NBR ISO 9001:2015. Para o Auditor interno da Gestão da Qualidade, também, é exigida a competência de treinamento na mesma Norma. As pessoas que executam as atividades previstas no SGQ são conscientizadas quanto à importância de seu trabalho para o alcance dos objetivos da qualidade. Ações de treinamento e sensibilização também são executadas visando à correta conscientização da Força de Trabalho.

7.3. Comunicação

A Autarquia estabelece um plano de comunicação que é revisado conforme necessário.

PLANO DE COMUNICAÇÃO				
Conteúdo	Frequência	Público	Canal	Responsável
Política de Qualidade	Mensal	Força de Trabalho	Plano do Dia/ Internet	CC-02.2
Objetivos de Qualidade	Mensal	Força de Trabalho	Plano do Dia/ Internet	CC-02.2
Indicadores de Desempenho	Mensal	Conselho de Gestão	Reunião/ Internet	CC-02.2
Resultado da Pesquisa de Clima Organizacional	Anual	Força de Trabalho	Plano do Dia/ Intranet	CC-02.2
Relatório de Auditoria	Mês seguinte à auditoria	Conselho de Gestão	Reunião	CC-02.2

OBS: a Política e Objetivos da Qualidade, além de serem divulgados conforme plano acima, estão disponíveis em quadros informativos da Autarquia.

7.4. Controle de informação documentada

O controle de documentos é feito pela Secretaria e Comunicações da CCCPM (SECOM), de acordo com a OI nº 02-03B (Serviços de Secretaria e de Comunicação), orientado por normas emanadas da Marinha do Brasil: SGM-105 (Normas sobre Documentação Administrativa e Arquivamento na Marinha), SGM-503 (Normas para a preservação de Documentos Arquivísticos em Suporte Digital na Marinha), EMA-414 (Normas para a Salvaguarda de Materiais Controlados, Informações, Documentos e Materiais Sigilosos na Marinha); e regulado seu procedimento pela OI 02-02B (Manual de Padronização das Atividades da CCCPM); e por leis federais (Inciso 2.1.2 do anexo da Resolução CONARQ nº 14 de 24/10/2001, e Lei nº 12.527 de 18/11/2011). Os documentos são mantidos legíveis, em arquivo físico, por período estipulado na Norma; por meio digital, sem descarte, assegurados por cópia de segurança em servidores específicos, prontamente identificáveis e recuperáveis para prover evidências de conformidade com os requisitos do SGQ e de sua efetiva execução.

7.4.1. Documento de Origem Externa

Os documentos de origem externa são identificados, distribuídos e controlados, quando necessário, pelo SECOM, conforme item 4.2 da Ordem Interna 02-03B.

A Norma NBR ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade, documento externo necessário para o planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade, é controlada pela Assessoria de Gestão da Qualidade (CC-02.2).

7.4.2. Controle de Registros

A CCCPM mantém registros administrativos, de concessão de Operações Imobiliárias; e da qualidade, legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis; e estabelece controle para identificação, armazenamento, proteção, retenção e disposição dos mesmos. A SECOM controla os registros de Atas de reuniões da CCCPM e o registro de documentos internos e externos, cujo ingresso e saída ocorram pelo setor. Na página da Intranet é mantida a lista de controle das Ordens Internas, de forma ostensiva a toda a Força de Trabalho. Nela, é identificado o número atual atribuído, o número anterior, a data de criação ou revisão da OI, o assunto, e a distribuição, de forma a evitar o uso de documentos não válidos ou obsoletos. Documentos relacionados: OI 02-03B (Serviços de Secretaria e de Comunicação) e OI 02-06 (Normas para a realização de reuniões de trabalho e confecção de Atas na CCCPM).

7.4.3. Registros de Operações Imobiliárias

Os critérios para o registro de Financiamentos Imobiliários (FI) são definidos pela OI 20-05A (Financiamento Imobiliário) e pela SGM-701 - Normas sobre Operações Imobiliárias na Marinha. Os registros são realizados no Sistema de Controle de Crédito Imobiliário (SCCI) e no Sistema de Atendimento (SISAT). As consultas de apoio para os registros operacionais são realizadas no Sistema Digital de Consignações da MB (e-Consig), no Sistema Gestão de Margem Consignável (CONSISTeSCA) e no SERASA, não gerenciados pela CCCPM.

Sistemas para Registros	Finalidades
Sistema de Controle de Crédito Imobiliário (SCCI)	Sistema para cadastramento, administração e controle dos processos finalísticos, relativos a todos os créditos dos contratos ativos e inativos. O SCCI contempla todos os dados financeiros e contratuais dos mutuários. Esse sistema é alimentado com informações financeiras colhidas junto ao Sistema de Pagamento da Marinha (SISPAG) por meio do eConsig, e com o Sistema de Administração de Pessoal (SIAPE) do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG), por meio do CONSISTeSCA. As informações financeiras decorrentes de movimentos autônomos por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU) são inseridas no SCCI por meio de arquivos de dados gerados pelo Banco do Brasil.
Sistema de Atendimento (SISAT)	Ferramenta do SCCI para cadastramento de atendimento ao cliente.

a) Identificação

A Identificação dos registros de FI é efetuada por meio de CPF, nome do beneficiário ou número de contrato.

b) Armazenamento

O armazenamento eletrônico dos registros operacionais é feito utilizando-se servidores específicos para cada finalidade, e por meio físico, em arquivos deslizantes com acesso restrito aos colaboradores que atuam no processo.

c) Proteção

Os registros eletrônicos são protegidos por meio de senha de acesso (exclusiva) e limitação de acesso por perfil. Para evitar qualquer tipo incidente de perda, inserção de programas indevidos, ou, corrupção de dados, todas as portas USB das estações de trabalho foram desabilitadas.

Os registros físicos são protegidos por meio de arquivamento em armários trancados, e com acesso restrito, por intermédio de identificação biométrica para acesso ao setor.

d) Recuperação

Os registros da operacionalização do FI e de gestão são recuperados por meio de “backups” nos servidores locais e gravados em fitas que ficam armazenadas em cofres, fora das instalações da CCCPM, Procedimentos 4 e 5 do CC-50.

e) Retenção

Os registros são retidos em meio físico, de acordo com orientação constante na Lei nº 8.159 de 1991, e no Inciso 2.1.2 do anexo da Resolução CONARQ nº 14 de 24 de outubro de 2001; e por meio eletrônico, as informações são retidas em servidor com função específica, não havendo descarte.

f) Disposição

Havendo necessidade de descarte, será realizada trituração dos documentos, observados prazos e trâmites da Tabela de Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos, Resolução Nº 40, de 9 de dezembro de 2014 do CONARQ.

7.4.4. Registros Administrativos

a) Identificação

A identificação dos registros administrativos é feita por data e numeração em ordem sequencial, por espécie, dentro de cada ano, por departamento, conforme o subitem 4.7.2 da OI 02-03A (Serviços de Secretaria e de Comunicação).

Sistemas para Registros	Finalidades
Sistema de Gerência de Documentos Eletrônicos da Marinha (SIGDEM)	Sistema de informações utilizado na Marinha para a tramitação, acompanhamento e arquivamento eletrônico de documentos administrativos (Comunicações Internas, Portarias, Ordens de Serviço, Circulares, etc).
Sistema de Material da Marinha (SISMAT)	Sistema da Marinha de Controle e Inventário do Material Permanente. Todo o material da CCCPM, classificado como permanente está registrado nesse sistema, que permite a consulta por diversos filtros.
Sistema de Administração Financeira (SIAFI)	Sistema de Administração Financeira do Governo Federal, no qual a CCCPM lança as notas de empenho das despesas, tornando pública a sua administração.

b) Armazenamento

O critério para armazenamento dos registros administrativos está descrito na Norma SGM-105 (Normas sobre Documentação Administrativa e Arquivamento na Marinha), nas instalações da CCCPM.

c) Proteção

Os registros eletrônicos são protegidos por meio de senha de acesso (exclusiva) e limitação de acesso por perfil. Para evitar qualquer tipo de incidente de perda, inserção de programas indevidos, ou corrupção de dados, todas as portas USB das estações de trabalho foram desabilitadas. Os registros físicos são protegidos por meio de arquivamento em armários trancados, e com acesso restrito aos que trabalham no setor.

d) Recuperação

Os registros administrativos são recuperados, se necessário, nos arquivos próprios das instalações da CCCPM; e por meio eletrônico em backups armazenados em servidores, conforme OI 50-03.

e) Retenção

Os registros são retidos em meio físico, de acordo orientação constante na Lei nº 8.159 de 1991, no Inciso 2.1.2 do anexo da Resolução CONARQ nº 14 de 24/10/2001, e por meio eletrônico, as informações são retidas em servidor com função específica.

f) Disposição

O descarte dos documentos é efetuado mediante trituração, obedecidos aos prazos e trâmites da Tabela de Classificação, Temporalidade, e Destinação de Documentos, Resolução Nº 40, de 9 de dezembro de 2014 do CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos.

7.4.5. Registro de Qualidade

Os registros da Qualidade são de responsabilidade do CC-02.2, Assessoria de Gestão da Qualidade, e são identificados, armazenados, protegidos, retidos e dispostos conforme discriminado:

a) Identificação

A identificação dos registros da Qualidade é feita por data e numeração em ordem sequencial, por espécie, dentro de cada ano, conforme o item 4.7.2 da OI 02-03B, quando se tratarem de registros padrão da CCCPM. Quando específicos do Sistema de Gestão da Qualidade, os critérios de identificação são definidos conforme OI 02-12D Normas para Registro no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ); e Portaria nº 10, de 31 de janeiro de 2017 – Normatização da Auditoria Interna do SGQ.

b) Armazenamento

O critério para armazenamento dos registros administrativos, nas instalações da CCCPM, está descrito na SGM-105.

c) Proteção

Os registros são protegidos por meio de senha de acesso (exclusiva), por acesso restrito aos componentes da Força de Trabalho do setor. A porta é trancada com chave, e qualquer acesso ao setor fora do horário do expediente é registrado na recepção, localizada no 9º andar. Ainda, por “backups” nos servidores locais e gravados em fitas que ficam armazenadas em cofres, fora das instalações da CCCPM.

d) Recuperação

Os registros da Qualidade são recuperados por meio de “backups” em servidores de rede específicos, periodicamente, conforme OI 50-03A.

e) Retenção

Os registros são retidos em meio físico, de acordo orientação constante na Lei nº 8.159 de 1991, e no inciso 2.1.2 do anexo da Resolução CONARQ nº 14 de 24 de outubro de 2001, e por meio eletrônico, as informações são retidas em servidor com função específica, não havendo descarte.

f) Disposição

O descarte dos documentos é efetuado mediante trituração, obedecidos os prazos e trâmites da Tabela de Classificação, Temporalidade, e Destinação de Documentos, Resolução nº 40, de 9 de dezembro de 2014 do CONARQ.

8. OPERAÇÃO

8.1. Requisitos para produtos e serviços

O planejamento de novos produtos e processos, ou o seu aperfeiçoamento, parte das percepções das necessidades e expectativas dos clientes, captadas em pesquisas de satisfação ou da observação de rotinas desenvolvidas na CCCPM, conforme os objetivos da qualidade.

As propostas para novos e/ou aperfeiçoamento (melhoria) de produtos e processos são submetidas pelo setor responsável pelo desenvolvimento ao Conselho Técnico, que verifica a viabilidade da proposta, realiza análise crítica e delibera, com a participação do Diretor-Executivo e do Presidente da CCCPM. A definição, identificação, regras e requisitos do produto ou processo são documentados em Portaria ou Norma Interna, de acordo com a necessidade.

O monitoramento do produto implantado é feito pelo setor que propôs e pelo CC-02.2, e os resultados são levados ao Conselho Técnico.

Todos os produtos planejados estão de acordo com as diretrizes da SGM-701 em vigor, e os seus custos, caso hajam, discriminados no PAR da CCCPM.

8.1.1. Comunicação com o cliente

A CCCPM realiza a comunicação com o cliente por meio de atendimento presencial na sede; por telefone (para orientações ao cliente, quando necessita prestar esclarecimentos e/ou agilizar eventuais pendências, e propor negociação de operações em atraso); em palestras ministradas em todo o território nacional; pela UMA; e por meio do contato da Ouvidoria, quando necessário.

A Ouvidoria da CCCPM está disponível para resolver os questionamentos de clientes e tratar dos atendimentos, elogios, sugestões ou reclamações de processos ou produtos que não

foram realizados no prazo ou com a qualidade desejada. Além da Ouvidoria, está à disposição do cliente o correio eletrônico “cccpm.atendimento@marinha.mil.br”.

8.1.2. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

A CCCPM analisa criticamente os requisitos relacionados aos produtos e serviços. Esta análise crítica é realizada antes de assumir o compromisso de fornecer um produto novo para o cliente e quando se verificam oportunidades de melhoria, ou não conformidades em produto já disponível para o mercado.

8.1.3. Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

A Autarquia assegura informação documentada pertinente às mudanças e que as pessoas pertinentes são alertadas dos requisitos mudados, quando isso ocorrer.

8.2. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

A Autarquia possui a OI 02-05A, que orienta quanto a projeto e desenvolvimento de novos produtos e serviços.

A CCCPM se utiliza de projetos para a elaboração de produtos. O planejamento de novos produtos e processos, ou o seu aperfeiçoamento, parte de percepções de necessidades e expectativas de beneficiários, captadas em pesquisas de satisfação, ou da observação, pela força de trabalho, de rotinas desenvolvidas na CCCPM. Como exemplo de desenvolvimento de novos produtos e serviços, foi lançado em 2019 o Empréstimo Imobiliário e o Financiamento Imobiliário por e-mail e a pesquisa Habitacional específica por Distrito Naval.

8.3. Controles de processos, produtos e serviços providos externamente

8.3.1. Generalidades

A CCCPM assegura que os produtos adquiridos e serviços contratados estão conforme os requisitos especificados de aquisição. O tipo do controle e sua extensão aplicada ao fornecedor e aos produtos e serviços adquiridos dependem do impacto gerado nos processos da Autarquia e no cliente. Dessa forma todo o material ou serviço é conferido por um militar que fica responsabilizado por verificar a conformidade dos requisitos.

A Autarquia avalia e seleciona fornecedores com base na sua capacidade de entregar produtos e serviços, conforme os requisitos previstos em leis e decretos do Governo Federal, de normas emanadas da MB, e de OI da Organização. Os critérios para seleção, avaliação e reavaliação são estabelecidos, primordialmente, pela Lei nº 8.666/1993. São mantidos registros dos resultados das avaliações e de quaisquer ações necessárias, oriundas destas.

Estão previstas penalidades aos provedores que não atenderem aos requisitos especificados e antes de uma renovação contratual o fiscal do contrato emite um parecer justificando se atendeu aos requisitos para aquisição.

Documento	Assunto
Lei nº 8.666/1993	Normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
Lei nº 10.520/2002	Modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
Decreto nº 5.450/2005	Regulamentação do pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns.
Decreto nº 7.892/2013	Regulamentação do Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666/93.
Decreto nº 7.845/2012	Procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.
SGM-102 (NOLAM)	Normas sobre Licitações, Acordos e Atos Administrativos.
OI 30-01A	Contratação de Assessoria Técnica Especializada.
OI 30-16B	Gestão de Material.
OI 30-28B	Obtenção na CCCPM.
OI 30-22B	Fiscalização de Acordos e Atos Administrativos.

8.3.2. Informação para provedores externos

As informações do produto/serviço a ser adquirido estão descritos nos Termos de Referência, Editais, e Pedido de Fornecimento de Material e Serviço (PFMS), elaborados pela área solicitante, de acordo com as OI 30-01A; 30-16B; 30-28B; e 30-22B.

8.4. Produção e provisão de serviço

8.4.1. Controle de produção e de provisão de serviço

As atividades da CCCPM são planejadas e executadas de acordo com as Ordens Internas (http://www.cccpm.mb/acesso_interno/LVA.html) e com os procedimentos padrões de cada setor. Os procedimentos são acessados na rede local por meio do caminho: *CCCPM (\cc-alfa1) (Z:) \arquivos cccpm \area geral \Manual de Procedimentos.*

8.4.2. Identificação e rastreabilidade

A identificação do produto é diretamente relacionada ao beneficiário, sendo rastreada por seu nome, por seu CPF, e por seu Número de Identificação Pessoal (NIP), código numérico atribuído ao beneficiário no âmbito da Marinha do Brasil.

8.4.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

Todas as informações pertencentes ao cliente para o desenvolvimento das atividades relacionadas ao produto são devidamente protegidas e com controle de acesso dos funcionários envolvidos. A OI 10-01 (Tratamento dos documentos pessoais dos beneficiários) estabelece procedimentos para o manuseio dos documentos pessoais dos beneficiários durante todos os processos levados a efeito na Autarquia.

As máquinas copiadoras, que são alugadas através do contrato de adesão, logo são de propriedade do provedor, onde o fiscal do contrato fica responsável pela guarda e controle relatando ao provedor qualquer perda, quebra ou se não atende aos requisitos da Autarquia.

8.4.4. Preservação

Todos os produtos da CCCPM são preservados de forma a manter sua integridade. A preservação dos produtos que a CCCPM oferece está referenciada no requisito 7.4.2.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação da satisfação do cliente

A CCCPM realiza o monitoramento do atendimento por meio da Pesquisa de Satisfação do cliente, disponibilizada no setor de Atendimento na Sede e nos PA, analisa e toma decisões, caso necessário, por meio dos Indicadores de Desempenho Institucionais.

A pesquisa de satisfação é entregue ao cliente no primeiro atendimento, sendo opcional, e é computada e analisada pela Assessoria de Marketing mensalmente. Os processos e produtos, assim como a satisfação do cliente, são monitorados com uma periodicidade determinada pela particularidade de cada um. Os resultados são analisados e registrados nas reuniões do Conselho de Gestão, normatizado pela OI 02-08B ou nas reuniões do Conselho Técnico.

9.2. Auditoria interna

A CCCPM realiza auditorias internas do SGQ, contemplando todos os requisitos da norma ISO 9001:2015, uma vez por ano, as quais são programadas e planejadas de acordo com a Portaria nº 10/2017, de acordo com a Ordem Interna OI 02-12D (Normas para Registro no Sistema de Gestão da Qualidade).

9.3. Análise crítica pela direção

9.3.1. Generalidades

O Assessor de Gestão da Qualidade é responsável, na reunião do Conselho de Gestão ou Técnico, pela apresentação das informações relacionadas aos Indicadores Institucionais, para

análise crítica. As reuniões de Análise Crítica do SGQ ocorrerão, no mínimo, semestralmente, e os resultados das Análises serão registrados em Ata própria. Quando se tratar do Conselho Técnico, o registro das atas será feito por pessoal do Gabinete do Presidente da CCCPM, ou de secretário nomeado, quando se tratar de Conselho de Gestão. As deliberações dos Conselhos são disseminadas para a Força de Trabalho em Plano de Dia ou durante reuniões.

9.3.2. São entradas para análise crítica:

A análise crítica pela direção deve ser planejada e realizada levando em consideração:

- 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(o):
 - I) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - II) extensão na qual os objetivos da qualidade forem alcançados;
 - III) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços.
 - IV) não conformidades e ações corretivas;
 - V) resultados de monitoramento e medição;
 - VI) resultados de auditoria; e
 - VII) desempenho de provedores externos.
- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades; e
- f) oportunidades para melhoria.

9.3.3 Saídas da análise crítica pela direção

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir decisões e ações relacionadas a:

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidade de recurso.

A Organização deve reter informação documentada como evidência dos resultados de análises críticas pela direção.

10. MELHORIAS

10.1. Generalidades

As melhorias são identificadas nas atividades diárias dos setores e são levadas à chefia imediata do proponente, que as reporta à Assessoria de Marketing, à Assessoria de Gestão da Qualidade e à Alta Direção, que avaliam e decidem sobre a pertinência de implementação, de acordo com a OI 02-11 (Premiação “Melhoria em Ação”).

Também as ações corretivas, para eliminar não conformidades, e as ações preventivas, para detectar e eliminar não conformidades potenciais são ferramentas utilizadas pela CCCPM para manutenção da melhoria contínua na Instituição e compõem o Plano de Melhoria de Gestão, com acompanhamento constante, responsável e com prazos definidos .

10.2. Não conformidades e ação corretiva

A CCCPM assegura que produtos que não estejam em conformidade com os requisitos determinados serão tratados com as devidas ações corretivas. No caso de uma potencial não conformidade, a CCCPM realiza o tratamento por meio de ações preventivas. Esses procedimentos estão documentados na OI 02-12C.

GLOSSÁRIO

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

NBR – abreviação adotada pela ABNT para Norma Brasileira.

Alta Administração – Grupo de pessoas que gerencia uma organização em seu nível mais alto, sendo composto pelo Presidente, Diretor-Executivo, Chefes de Departamento e Assessores.

Ação Corretiva – Ação implementada para eliminar a causa de uma efetiva não conformidade identificada, ou seja, um defeito ou uma situação indesejável existente, a fim de prevenir sua manutenção ou repetição.

Ação Preventiva – Ação implementada para eliminar a causa de uma potencial não conformidade, ou seja, uma situação potencialmente indesejável, a fim de prevenir sua ocorrência.

Análise Crítica do SGQ pela Direção - Avaliação formal, pela Alta Direção, do estado e da adequação do SGQ em relação à política da qualidade e seus objetivos.

BONO – Boletim de Ordens e Notícias.

CEF – Caixa Econômica Federal.

CCCPM – Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha.

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos.

Conformidade – Atendimento a requisitos especificados.

CRM – Certificado de Recebimento de Material.

CRS – Certificado de Recebimento de Serviço.

CPF – Cadastro de Pessoa Física.

DGPM – Diretoria-Geral de Pessoal da Marinha.

EI – Empréstimo Imobiliário.

Evidência Objetiva – Dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa.

FNQ – Fundação Nacional da Qualidade.

FI – Financiamento Imobiliário.

IAM – Inspeção Administrativo-Militar.

ISO – Sigla de “International Organization for Standardization”, ou Organização Internacional para Padronização, em português.

MEG – Modelo de Excelência em Gestão.

NIP – Número de Identificação Pessoal

NOLAM – Normas sobre Licitações, Acordos e Atos Administrativos.

OI – Ordem Interna.

PA – Postos de Atendimento.

PAR – Programa de Aplicação de Recursos.

PD – Plano do Dia.

PFMS – Pedido de Fornecimento de Material e Serviço.

Plano de Melhoria de Gestão – Instrumento de gestão constituído de metas e ações que podem ser estabelecidas a partir do Plano Estratégico Organizacional (PEO), das auditorias do SGQ, “da autoavaliação” (GESPÚBLICA), da elaboração do Relatório de Gestão de candidatura ao Prêmio Qualidade Rio (PQRio) e da autoavaliação para IAM.

PQGF – Programa de Qualidade do Governo Federal.

RD – Representante da Direção.

RH – Recursos Humanos.

SAT – Satisfação do Beneficiário (indicador).

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade.

SGM – Secretaria-Geral da Marinha.

SECOM – Secretaria e Comunicações.

SCCI – Sistema de Controle de Crédito Imobiliário.

SIGDEM – Sistema de Gerenciamento de Documentos Eletrônicos da Marinha.

SISMAT – Sistema de Material da Marinha.

SIAFI – Sistema de Administração Financeira do Governo Federal.

SISAT – Sistema de Atendimento.

SISPAG – Sistema de Pagamento.

UMA – Unidade Móvel de Atendimento.

SERGIO HENRIQUE DA SILVA ALMEIDA

Contra-Almirante (IM)

Presidente

RODRIGO PEIXOTO ARAUJO

Primeiro-Tenente (AA)

AUTENTICADO DIGITALMENTE