



Simplifying Certification

Relatório de Auditoria

Assessment Visit Report

MARINHA DO BRASIL
CCCPM - CAIXA DE CONSTRUÇÕES DE CASAS PARA O
PESSOAL DA MARINHA
(AUTARQUIA FEDERAL)

QMS Reference No.	101-00623-Q
Tipo <i>(Assessment Type)</i>	Recertificação / <i>Recert</i>
Data/s Auditoria <i>(Assessment Date/s)</i>	23 e 24/06/2021
Endereços no Certificado <i>(Certificate Location/s)</i>	Avenida Rio Branco, 39 – 13º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20.090-003
Endereços Auditados <i>(Assessment Location/s)</i>	Avenida Rio Branco, 39 – 13º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20.090-003
Critério <i>(Assessment Criteria)</i>	ISO 9001:2015
Escopo <i>(Assessment Scope)</i>	Atendimento de Concessão de Financiamento Imobiliário (FI) <i>Attendance to concession of real estate financing (FI)</i>
Equipe de Auditores <i>(Assessment Team)</i>	Felipe Poubel (Lead Auditor)

Relatório encaminhado para Sr. Capitão de Mar e Guerra (IM) Lameira
(Report Provided to)

Há mudança no Detalhes do cliente? (se sim, favor destacar folha de mudanças do cliente, com alterações em vermelho) Sim / Yes () Não / No (X)

(Client Detail Changes) ?
(if Yes, auditor to provide amended Client Detail Sheet with changes in red)

Próxima visita prevista para (Next visit planned for) 06/2022

Tipo da Próxima Auditoria Manutenção
(Next visit type) System Review

SEÇÃO 1 Notas integrantes do relatório de auditoria

1. Declaração de cumprimento

A empresa deve observar que este relatório é resultado das observações de auditoria e as informações fornecidas pelas pessoas entrevistadas durante a auditoria. Deve ser visto como um "resumo" da operação, como observado e relatado pelo auditor nos dias de auditoria. Como resultado, as informações documentadas neste relatório podem não ser necessariamente totalmente representativas das práticas e procedimentos implementados pela empresa. O auditor não garante que o relatório identifica todos os riscos potenciais e todas as medidas que podem ser necessárias para eliminar ou controlar esses riscos no contexto de sistemas de gestão da empresa.

2. Confidencialidade

A QMS concorda em manter normas rigorosas para salvaguardar a confidencialidade das informações obtidas ou criadas durante a execução das atividades de certificação em todos os níveis da sua estrutura, incluindo todos agindo em seu nome. Informações sobre qualquer cliente ou pessoa não será divulgada a terceiros sem o consentimento por escrito do cliente ou pessoa em causa. Quando for exigido por lei que a QMS revele informações confidenciais a terceiros, o cliente ou o indivíduo em questão deve ser notificado previamente das informações fornecidas, a menos que seja regulamentado por lei ou solicitado pelo organismo de acreditação. A QMS mantém uma política de confidencialidade e procedimentos adequados para garantir a confidencialidade de todas as informações do cliente.

3. Avaliação

Para avaliação do sistema de gestão, os resultados de situações de não atendimento são classificados como:

Não conformidade:

Uma ruptura na integridade do sistema de gestão e sua conformidade com os requisitos das normas, deficiências que representam uma ameaça para atender às exigências dos clientes. Mau uso intencional de certificados ou logomarcas ou a não atender a outros requisitos contratuais também serão motivo para uma não-conformidade. Ações: QMS irá fornecer um relatório não conformidade detalhada e solicitar a organização para completar uma correção detalhada e plano de ação corretiva, incluindo prazos e propostas para a implementação efetiva das ações. A QMS irá notificar a organização, por escrito, que a certificação está suspensa até que todas as não conformidades possam ser fechadas. A organização deve apresentar a correção completa e um plano de ação corretiva no prazo de 14 dias após a conclusão da auditoria.

A organização tem um máximo de 30 dias a partir do último dia da auditoria para fornecer evidência de efetiva correção e ação corretiva. Verificação pode exigir uma visita nas instalações da empresa ou uma revisão de documentos, dependendo da gravidade da não conformidade. Até a verificação seja realizada e a correção e ações corretiva e sejam consideradas eficazes, o status de certificação da organização permanecerá como suspensa. Se não for possível a verificação das ações dentro do prazo de 30 dias, a certificação será retirada. Durante a certificação inicial, o não fechamento de uma não conformidade irá desencadear uma repetição da auditoria Fase 2. Para qualquer certificação existente, a incapacidade de fechar uma não conformidade resultará na suspensão da certificação. * Todas as atividades de acompanhamento podem incorrer em taxas adicionais.

Recomendação de Melhoria:

A conformidade com os requisitos dos critérios de avaliação podem estar em risco, e a organização está obrigada a investigar a potencial não conformidade e implementar ações preventivas. Ações: QMS vai acompanhar as ações da organização na próxima visita. Todas as recomendações de melhoria serão registradas no Registro de Melhoria.

Observação:

Identificação de uma potencial melhoria para o sistema de gestão da organização, sem fazer recomendações específicas.

4. Reclamações e apelações

A QMS possui processo de reclamação e apelação. Se houver qualquer discordância com o conteúdo do relatório de auditoria, a conduta do avaliador ou o próprio processo de avaliação em geral, o cliente deve contatar imediatamente a gerência da QMS.

5. Conflito de interesses

Na preparação deste relatório, o auditor líder confirma que eles (e os outros membros da equipe de auditoria) não têm um conflito de interesses com a organização a ser avaliada. O contrato de garantia de isenção de conflito de interesse é assinado por todos os auditores da QMS.

6. Aviso de mudanças

A QMS requer que o cliente informe de quaisquer alterações significativas, ou eventos que afetam a sua organização com impacto ao sistema de gestão, incluindo quando aplicável: acidentes fatais, acidentes de trabalho graves, doenças ocupacionais. No momento da auditoria também deve ser relatados todas as informações.

SECTION 1: Notes Forming Part of the Assessment Report

1. Compliance statement

The organisation should note that this report is a result of the audit observations and the information provided by the persons interviewed during the audit. It must be seen as conveying a 'snap shot' of the operation as observed by and related to the auditor on the days of audit. As a result, the information documented in this report may not necessarily be fully representative of the practices and procedures implemented by the organisation.

The auditor does not guarantee that this report identifies all potential risks and all measures which may be required to eliminate or manage those risks in the context of the organisation's management systems.

2. Confidentiality

QMS Certification Services agrees to maintain strict arrangements to safeguard the confidentiality of the information obtained or created during the performance of certification activities at all levels of its structure, including committees and external bodies or individuals acting on its behalf. Information about any organisation or individual will not be disclosed to a third party without the written consent of the client or individual concerned. Where QMS is required by law to release confidential information to a third party, the client or individual concerned shall, unless regulated by law or requested by the accreditation body, be notified in advance of the information provided. QMS maintains a Confidentiality Policy and appropriate procedures to ensure the confidentiality of all client information.

3. Non-compliance

As a result of the assessment of the management system, detailed non-compliance issues may be raised, as deemed appropriate by the Auditor. Non-compliance is graded as follows:

Non-conformance:

A breach in the integrity of the management system and its compliance to the requirements of the assessment criteria, and deficiencies that represent a threat to meeting customer requirements. Intentional misuse of Certificates or Marks or failure to meet other contractual requirements will also be grounds for a Non-conformance.

Actions: QMS will provide a detailed Non-conformance Report and request the organisation to complete a detailed correction and corrective action plan, including proposed timeframes for effective implementation of the actions. QMS will notify the organisation in writing that the certification is suspended until all Non-conformances can be successfully closed.

The organisation must submit the completed correction and corrective action plan **within 14 days** of completion of the audit visit. The organisation has a maximum of **30 days from the last day of the audit** to provide evidence of effective correction and corrective action. Verification may require an on-site visit or a desktop review of documents*, depending on the seriousness of the Non-conformance. Until successful verification of the effective correction and corrective actions, the status of the organisation's certification will remain as suspended. If QMS cannot effectively verify the actions within 30 days, the organisation's certification approval will be withdrawn.

During initial certification, failure to effectively close a Non-conformance will trigger a repeat of the Stage 2 audit*. For any existing certification, failure to close a Non-conformance will result in the Withdrawal of the organisation's certification approval. *Any follow-up activities may incur additional fees.

Improvement Request:

Compliance to the requirements of the assessment criteria may be at risk, and the organisation is required to investigate potential non-conformance and implement preventative actions.

Actions: QMS will follow up the organisation's actions at the next visit. All Improvement Requests will be recorded on the Improvement Log.

Observation:

Identification of a potential improvement to the organisation's management system, without making specific recommendations.

4. Complaints and appeals

QMS has in place a documented complaints and appeals process. Where there is any disagreement with the content of this assessment report, the conduct of the assessor or the assessment process in general, you are encouraged to contact the QMS Operations Manager by email at info@qms.com.au or by telephone.

5. Conflict of interest

In preparing this report the lead auditor confirms that they (and any other audit team members) do not have a conflict of interest with the organisation being assessed. The conflict of interest arrangements are included in a QMS Conflict of Interest Agreement signed by all assessors representing QMS.

6. Notice of changes

QMS requires that you inform us, without delay, of any significant changes to, or events affecting, your organisation. Where QMS has certified your organisation as compliant with a national or international standard for occupational health & safety, this includes but is not limited to fatal incidents, serious injuries, occupational disease or legal action by a regulatory authority. QMS also requires that you inform us, at the time of system review or recertification assessment visits, of any OHS related findings by third parties.

SEÇÃO 2 - Sumário Executivo

A auditoria foi realizada usando as tecnologias de ICT e auditoria remota.

A auditoria foi realizada remotamente devido a:

- A promulgação da política de SGQ: QMS.COR.PO.005 Auditoria usando eventos extraordinários COVID-19

O auditor recebeu acesso ao sistema e evidências da implementação do sistema através do seguinte:

- O email
- Aplicações face a face

Este Relatório de Auditoria indica claramente as atividades de ICT externas e atividades de auditoria no local e a eficácia na consecução dos objetivos da auditoria. Consulte a SEÇÃO 4: Plano de auditoria. Avalie os riscos e oportunidades aplicáveis da Matriz de Riscos e Oportunidades para garantir que a eficácia da auditoria não seja afetada pelo uso das TIC.

A ICT e a tecnologia de auditoria remota foram conduzidas de acordo com o IAF MD 4: 2018 e QMS.COR.PRO.084 O Uso da Tecnologia da Informação e Comunicação para Auditoria (ICT).

O Sistema de gestão do cliente assegura que a organização atende os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis. Os requisitos do plano de auditoria foram concluídos e os objetivos da auditoria definidos foram atingidos.

Como não há **não conformidades** pendentes neste momento, recomenda-se que a certificação seja concedida durante o cumprimento dos critérios dentro do escopo da certificação detalhados na página 1 do presente relatório.

A próxima auditoria será realizada em conformidade com o Plano de revisão do sistema previsto no presente relatório, ou, para auditoria de recertificação, um programa de auditoria será apresentado antes da auditoria.

As **recomendações de melhoria** foram detalhadas no documento *Improvement Log* fornecido com este relatório. Espera-se que estas serão tratadas antes da próxima auditoria programada.

As **observações** feitas, se aplicável, estão relatadas no corpo do presente relatório.

OBS-01: A organização poderia revisar o item 6.3 do Manual para contemplar as sistemáticas de planejamento de mudanças que ocorrem no nível tático ou operacional, uma vez que atualmente a sistemática contempla apenas o nível estratégico.

Documentação legal:

- AVCB e Alvará de Funcionamento não apresentados.

SECTION 2: Executive Summary

The audit was conducted using ICT and remote audit technology.

The audit was conducted remotely due to:

The enactment of the QMS Policy: QMS.COR.PO.005 Auditing using Extraordinary Events COVID-19

The auditor was provided access to the system and was provided evidence of implementation of the system through the following:

Email

Face to face applications

This Audit Report clearly indicates offsite ICT activities and onsite audit activities and the effectiveness in achieving the objectives of the audit. Refer to SECTION 4: Audit Plan. I have assessed the applicable risks and opportunities from the Risk and Opportunity Matrix to ensure audit effectiveness is not impacted by the use of ICT.

ICT and remote audit technology was conducted in accordance with IAF MD 4:2018 and QMS.COR.PRO.084 The Use of Information and Communication Technology for Auditing (ICT).

The client's management system ensures that the organisation meets its applicable statutory, regulatory and contractual requirements. The audit plan requirements have been completed and the stated audit objectives have been met.

As there are no non-conformances outstanding at this time, it is recommended that certification be granted for compliance to the criteria within the Certification Scope detailed on page 1 of this report.

The next audit will be conducted in accordance with the System Review Plan provided in this report or, for re-certification audits, an Assessment Programme to be provided prior to the audit visit.

Improvement Requests have been detailed in the Improvement Log provided with this report. It is expected that these will be addressed prior to the next scheduled audit.

Observations have been made, where applicable, throughout the body of this report.

OBS-01: *The organization could revise item 6.3 of the Manual to contemplate the systematics for planning changes that occur at the tactical or operational level, since currently the system only contemplates the strategic level.*

Legal documentation:

- AVCB and Business Permit not presented.

SEÇÃO 3 Relatório de Auditoria**REUNIÃO DE ABERTURA****1. AGENDA****INTRODUÇÃO**

Todos os representantes da organização receberam uma introdução, explicação sobre a auditoria e apresentação da QMS Certification Services.

ESCOPO DA CERTIFICAÇÃO

O escopo da organização foi verificado e confirmado como detalhado na página 1 do presente relatório.

CONFIRMAÇÃO DE DADOS DE AUDITORIA E QUESTÕES, INCLUINDO:

- A confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e âmbito da auditoria, objetivos e critérios), todas as alterações, e outros arranjos pertinentes ao cliente, tais como a data e hora para a reunião de encerramento, reuniões intercalares entre a equipe de auditoria e representante da direção;
- Confirmação de canais formais de comunicação entre a equipe de auditoria eo cliente;
- Confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe de auditoria estão disponíveis;
- Confirmação das questões relativas à confidencialidade (consulte a Seção 1, item 2 deste relatório);
- Confirmação dos procedimentos de trabalho relevantes de emergência e segurança para a equipe de auditoria;
- A confirmação da disponibilidade, os papéis e identidades de quaisquer guias e observadores;
- O método de comunicação, incluindo qualquer classificação de resultados da auditoria;
- Informações sobre as condições em que a auditoria pode ser encerrado prematuramente;
- Confirmação de que o líder da equipe de auditoria e equipe de auditoria que representa o organismo de certificação é responsável pela auditoria e devem estar no controle da execução do plano de auditoria, incluindo as atividades de auditoria e trilhas de auditoria;
- A confirmação do status de conclusões da revisão anterior ou auditoria, se aplicável;
- Métodos e procedimentos a serem utilizados para realizar a auditoria com base em amostragem;
- A confirmação da linguagem a ser utilizada durante a auditoria;
- Confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será informado do progresso da auditoria e quaisquer preocupações;
- Oportunidade para o cliente fazer perguntas.

PARTICIPANTES

Paulo Lameira (Alta Direção/Assessor da Qualidade); Jose Belmont (Tecnologia da Informação); Paulo Sergio (Divisão de Pessoal); Jefferson França (Marketing); Helen Castro (Marketing); Adriano Monteiro (Divisão de Financiamento); Danielle Freitas (Divisão de Atendimento); Priscilla Ribeiro (Divisão de Licitações e Contratos); Thiago Henrique (Suporte em TI); Fernanda Costa (Divisão de Sistemas); e Felipe Poubel (Auditor Líder).

SECTION 3: Assessment Report**OPENING MEETING****AGENDA****Introductions**

All relevant attendees provided an introduction and explanation of their role in relation to the assessment.

Scope Of Certification

The organization scope was checked and confirmed as detailed on page 1 of this report.

Confirmation Of Audit Details And Issues, Including:

- Confirmation of the audit plan (including type and scope of audit, objectives and criteria), any changes, and other relevant arrangements with the client, such as the date and time for the closing meeting, interim meetings between the audit team and the client's management;
- Confirmation of formal communication channels between the audit team and the client;
- Confirmation that the resources and facilities needed by the audit team are available;
- Confirmation of matters relating to confidentiality (refer to Section 1, item 2 of this report);
- Confirmation of relevant work safety, emergency and security procedures for the audit team;
- Confirmation of the availability, roles and identities of any guides and observers;
- The method of reporting, including any grading of audit findings;
- Information about the conditions under which the audit may be prematurely terminated;
- Confirmation that the audit team leader and audit team representing the certification body is responsible for the audit and shall be in control of executing the audit plan including audit activities and audit trails;
- Confirmation of the status of findings of the previous review or audit, if applicable;
- Methods and procedures to be used to conduct the audit based on sampling;
- Confirmation that, during the audit, the client will be kept informed of audit progress and any concerns;
- Opportunity for the client to ask questions.

Attendees

Paulo Lameira (Top Management / Quality Advisor); José Belmont (Information Technology); Paulo Sergio (Personnel Division); Jefferson France (Marketing); Helen Castro (Marketing); Adriano Monteiro (Funding Division); Danielle Freitas (Service Division); Priscilla Ribeiro (Bidding and Contracts Division); Thiago Henrique (IT Support); Fernanda Costa (Systems Division); and Felipe Poubel (Lead Auditor).

GERAL - OBRIGATÓRIO A CADA AUDITORIA (GENERAL – MANDATORY AT EACH VISIT)				
1. CONFIRMAÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO, MUDANÇAS IMPORTANTES NO SISTEMA E APLICABILIDADE DOS ELEMENTOS DA NORMA (CONFIRMATION OF CERTIFICATION SCOPE, MAJOR SYSTEM CHANGES AND APPLICABILITY OF ELEMENTS OF THE STANDARD)				
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No	
Supporting Evidence <p>Não houve nenhuma mudança significativa no sistema, o qual está definido sem a aplicabilidade os itens 7.1.5 (pois a organização não necessita de dispositivos de medição e monitoramento para suas atividades) e 8.3 (pois não desenvolve ou elabora novos produtos). A não aplicabilidade dos requisitos foi verificada durante a auditoria.</p> <p><i>There was no significant change in the system, which is defined without the applicability of items 7.1.5 (since the organization does not need measuring and monitoring devices for its activities) and 8.3 (since it does not develop or produce new products). The non-applicability of the requirements was verified during the audit.</i></p>				
2. USO DA MARCA E LOGOTIPOS (USE OF MARKS AND LOGOS)				
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No	
Supporting Evidence <p>A logomarca da QMS não está sendo utilizada.</p> <p><i>The QMS logo is not being used.</i></p>				
3. QUESTÕES DE RELATÓRIO ANTERIOR, INCLUINDO NÃO CONFORMIDADES EXCEPCIONAIS (ISSUES FROM LAST REPORT, INCLUDING OUTSTANDING NON-CONFORMANCES)				
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No	
Supporting Evidence <p>Não foram apontados desvios na última auditoria.</p> <p><i>No deviations were identified in the last audit.</i></p>				

SECTION 1 - PLAN				
4. MANDATÓRIO - CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO (MANDATORY - CONTEXT OF THE ORGANIZATION)				
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No	
Supporting Evidence <p>Conforme Manual do SGQ rev.05 item 4.1 a instituição determinou sua Missão, Visão, seu Lema e Valores; baseados no documento CCCPM-0101 - Plano Estratégico da Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha revisado em 19/03/2020, que faz a avaliação dos cenários internos e externos da organização, as quais são monitoradas mensalmente nas reuniões do Conselho Ordinário.</p> <p>Evidências verificadas: AMBIENTE EXTERNO Oportunidades: - Aquisição de terrenos para emprego em futuros empreendimentos imobiliários e construção de UH destinados ao pessoal da MB; - Firmar convênios, contratos, acordos e outros instrumentos com órgãos ou entidades, públicos ou privados, para atendimento de suas necessidades funcionais, de acordo com o previsto em seu Regulamento; - Nova modalidade de financiamento imobiliário, com correção do saldo devedor pelo IPCA.</p> <p>Ameaças:</p>				

- Redução da rentabilidade das carteiras e da arrecadação de receitas futuras;
- Inadequabilidade do Quadro permanente de pessoal civil para atender as demandas da Autarquia;
- Redução do teto de financiamento imobiliário para 90% do valor de avaliação do imóvel, para adequação do PROMORAR à Resolução do Banco Central do Brasil.

AMBIENTE INTERNO

Forças:

- Plano de Negócios;
- Emprego da Internet e Intranet para disponibilizar informações pertinentes;
- Programa de Adestramento de Pessoal (PAD).

Fraquezas:

- Persistência do desconhecimento da CCCPM por parte de seus beneficiários;
- Restrições orçamentárias ao atendimento de toda a demanda por EI;
- Deficiência de cultura da qualidade e excelência, por parte dos colaboradores da Autarquia.

Em entrevista com a Alta Direção foi informado que o Plano Estratégico da organização encontra-se em processo de atualização devido à mudanças no Plano de Direção Setorial do Órgão Superior, e que está sendo seguido um cronograma aprovado pelo Conselho de Gestão da Autarquia.

As partes interessadas e suas necessidades e expectativas, são monitoradas mensalmente nas reuniões do Conselho Ordinário.

Evidências verificadas:

- Clientes (beneficiários): condições diferenciadas para aquisição ou reforma de imóvel; agilidade na concessão de FI;
- Instâncias superiores: eficiência da autarquia, atendimento da necessidade de moradia própria da sua Força de Trabalho; cumprimento de suas orientações como autoridade supervisora;
- Força de Trabalho: condições de trabalho adequadas; capacitação para desenvolvimento das atividades e qualidade de vida no trabalho;
- Fornecedores: cumprimento dos termos dos contratos firmados; cumprimento dos prazos estabelecidos em contrato.

O escopo foi definido como: Atendimento de Concessão de Financiamento Imobiliário (FI), o qual não aplicáveis os requisitos 7.1.5 e 8.3 da norma ISO 9001:2015.

RM-01: O escopo do sistema de gestão não provê justificativa para a não aplicabilidade dos requisitos da ISO9001, conforme determina o requisito 4.3 da norma ISO9001:2015.

Evidência Objetiva: Não evidenciado a justificativa de não aplicabilidade do requisito 8.3 do ISO9001:2015 no item 4.3.1 do Manual do SGQ rev.05.

Os processos estão definidos conforme determinado no anexo B do Manual do SGQ rev.05:

- Divisão de Pessoal;
- Divisão de Obtenção e Licitações (Compras);
- Divisão de Comercialização (FI);
- Assessoria de Gestão da Qualidade,
- Tecnologia da Informação;
- Alta Direção.

Os processos estão mapeados com suas entradas, saídas, tarefas, indicadores, responsáveis no documento: Mapeamento e Melhoria de Processos - Versão 1.0 de 2019.

Evidencia que foi realizado um trabalho para um novo mapeamento de processos por meio do Programa Netuno, conforme evidenciado nos documentos Mapeamento de Processos – CCCPM -2021 elaborado em 26/05/2021 e Relatório de Mapeamento de Processos nº 02/2021 que servirá de base para revisão do documento Mapeamento e Melhoria de Processos - Versão 1.0 de 2019.

According to QMS Manual rev.05 item 4.1, the institution determined its Mission, Vision, Motto and Values; based on document CCCPM-0101 - Strategic Plan of the Housing Construction Box for Navy Personnel, revised on 19/03/2020, which assesses the organization's internal and external scenarios, which are monitored monthly at the meetings of the Ordinary Council .

Verified evidence:

EXTERNAL ENVIRONMENT

Opportunities:

- Acquisition of land for employment in future real estate projects and construction of HUs for MB personnel;
- Sign agreements, contracts, agreements and other instruments with bodies or entities, public or private, to meet their functional needs, in accordance with the provisions of its Regulation;
- New modality of real estate financing, with correction of the debt balance by the IPCA.

Threats:

- Reduction of portfolio profitability and future revenue collection;
- Inadequacy of the permanent civil staff to meet the demands of the Autarchy;
- Reduction of the real estate financing ceiling to 90% of the property's appraised value, in order to adapt PROMORAR to the Central Bank of Brazil Resolution.

INTERNAL ENVIRONMENT

Forces:

- Business plan;
- Use of the Internet and Intranet to provide relevant information;
- Personnel Training Program (PAD).

Weaknesses:

- Persistence of lack of knowledge of the CCCPM on the part of its beneficiaries;
- Budget restrictions to meet the entire demand for EI;
- Lack of culture of quality and excellence, on the part of the employees of the Municipality.

In an interview with the Senior Management, it was informed that the organization's Strategic Plan is in the process of being updated due to changes in the Sectoral Management Plan of the Superior Organ, and that a schedule approved by the Management Council of the Autarchy is being followed.

Stakeholders and their needs and expectations are monitored monthly at the meetings of the Ordinary Council.

Verified evidence:

- Clients (beneficiaries): differentiated conditions for the acquisition or renovation of a property; agility in granting FI;
- Superior instances: efficiency of the autarchy, meeting the need for housing of its workforce; compliance with its guidelines as the supervisory authority;
- Workforce: adequate working conditions; training for the development of activities and quality of life at work;
- Suppliers: compliance with the terms of signed contracts; compliance with the terms established in the contract.

The scope was defined as: Compliance with Real Estate Financing Concession (FI), which requirements 7.1.5 and 8.3 of the ISO 9001:2015 standard do not apply.

IR-01: The scope of the management system does not provide justification for the non-applicability of the requirements of ISO9001, as determined by requirement 4.3 of the ISO9001:2015 standard.

Objective Evidence: The justification for the non-applicability of requirement 8.3 of ISO9001:2015 in item 4.3.1 of the Manual of QMS rev.05 was not evidenced.

The processes are defined as determined in annex B of the QMS Manual rev.05:

- Personnel Division;
- Procurement and Bidding Division (Purchasing);
- Commercialization Division (FI);
- Quality Management Advisory,
- Information Technology;
- Top Management.

The processes are mapped with their inputs, outputs, tasks, indicators, responsible in the document:

Process Mapping and Improvement - Version 1.0 of 2019.

It shows that work was carried out for a new process mapping through the Netuno Program, as evidenced in the documents Process Mapping - CCCPM -2021 prepared on 26/05/2021 and Process Mapping Report No. 02/2021 that will serve as a basis for review of the Process Mapping and Improvement document - Version 1.0 of 2019.

5. MANDATÓRIO - AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES <i>(MANDATORY - ACTIONS TO ADDRESS RISKS & OPPORTUNITIES)</i>			
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No
<p>Supporting Evidence</p> <p>Evidenciado no documento CCCPM-0101 - Plano Estratégico da Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha revisado em 19/03/2020, que descreve as ações para os riscos e oportunidades determinados.</p> <p>Evidências verificadas:</p> <p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ação: Adquirir terrenos no território nacional, nas localidades de maior procura pelo pessoal da MB, compatíveis com a demanda, e a disponibilidade financeira da Autarquia. / Setor Responsável: CC-40; - Ação: Buscar parcerias com órgãos ou entidades, públicos ou privados, visando disponibilizar moradias com preços e/ou condições favoráveis. / Setor Responsável: CC-40; Ação: Ajustar acordos com a CEF e outras instituições financeiras para viabilizar, com recursos e supervisão de obras daquelas instituições, a construção de moradias nos terrenos da Autarquia.. / Setor Responsável:CC-40; - Ação: Estudar a disponibilização dessa modalidade de financiamento, avaliando os riscos para o beneficiário, decorrentes da volatilidade do índice observado nos últimos anos. / Setor Responsável: CC-10, CC-20 e C-021. <p>RISCOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ação: Ajustar as taxas de juros dos FI e EI, concedidos com recursos próprios a competitividade dos produtos e o equilíbrio econômico-financeiro da Autarquia/ Setor Responsável: CC-02.1 e CC-10; - Ação: Apresentar, anualmente, a necessidade da reposição do quadro do Pessoal Civil ao Ministério da Economia / Setor Responsável: CC-30; - Ação: Propor ao Ministério da Economia um Plano de Cargos, adequado às necessidades da Autarquia / Setor Responsável: CC-30; - Ação: Consultar à PF/CCCPM quanto à necessidade da autarquia observar a resolução do BC, considerando que opera com recursos próprios / Setor Responsável: CC-021, CC-10, CC-20 e CC-60; - Ação: Estudar alternativa para empréstimo de poupança necessária a aquisição de imóvel, de até 10% do seu valor de avaliação, para aquisição do 1º imóvel de até R\$ 500 mil / Setor Responsável: CC-021, CC-10, CC-20 e CC-60. <p><i>Evidenced in document CCCPM-0101 - Strategic Plan of the House Construction Fund for Navy Personnel, revised on 19/03/2020, which describes the actions for the determined risks and opportunities.</i></p> <p><i>Verified evidence:</i></p> <p>OPPORTUNITIES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Action: Acquire land in the national territory, in the places of greatest demand by MB personnel, compatible with the demand and the financial availability of the Autarchy. / Responsible Sector: CC-40; - Action: Seek partnerships with agencies or entities, public or private, aiming to provide housing with favorable prices and/or conditions. / Responsible Sector: CC-40; Action: Adjust agreements with CEF and other financial institutions to enable, with resources and supervision of works by those institutions, the construction of houses on the Municipality's land. / Responsible Sector: CC-40; - Action: Study the availability of this type of financing, evaluating the risks for the beneficiary arising from the volatility of the index observed in recent years. / Responsible Sector: CC-10, CC-20 and C-021. <p>RISKS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Action: Adjust the FI and EI interest rates, granted with their own resources to the competitiveness of the products and the economic-financial balance of the Autarchy/ Responsible Sector: CC-02.1 and CC-10; - Action: Present, annually, the need for replacement of the Civilian Staff to the Ministry of Economy / Responsible Sector: CC-30; - Action: Propose to the Ministry of Economy a Position Plan, suited to the needs of the Autarchy / Responsible Sector: CC-30; - Action: Consult the PF/CCCPM regarding the need for the autarchy to observe the BC resolution, considering that it operates with its own resources / Responsible Sector: CC-021, CC-10, CC-20 and CC-60; - Action: Study an alternative for a savings loan necessary for the acquisition of property, up to 10% of its appraised value, for the acquisition of the 1st property of up to R\$ 500 thousand / Responsible Sector: CC-021, CC-10, CC- 20 and CC-60. 			

6. OBJETIVOS E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS (OBJECTIVES & PLANNING TO ACHIEVE THEM)

Complies with the requirements of the standard/s

Yes

X

No

Not Planned

Not
Applicable**Supporting Evidence**

Evidenciado que os objetivos da qualidade estão definidos no item 6.2 do Manual do SGQ rev.05:

- Promover a satisfação do cliente
- Promover a Satisfação da Força de Trabalho
- Promover o aprimoramento do SGQ por meio da melhoria dos processos
- Promover práticas de responsabilidade socioambiental

Os objetivos estratégicos são desdobrados em iniciativas e são monitorados por meio dos indicadores:

- SAT - Satisfação do Beneficiário;
- PCO – Pesquisa de Clima Organizacional;
- CAP - Capacitação da Força de Trabalho;
- Reconhecimento da Gestão – Prêmios;
- Reconhecimento da Gestão - Inspeção Administrativo Militar (IAM);
- Práticas de Natureza Socioambiental

Evidenced that the quality objectives are defined in item 6.2 of the QMS Manual rev.05:

- *Promote customer satisfaction*
- *Promote Workforce Satisfaction*
- *Promote the improvement of the QMS through the improvement of processes*
- *Promote social and environmental responsibility practices*

The strategic objectives are broken down into initiatives and are monitored through the following indicators:

- *SAT - Beneficiary Satisfaction;*
- *PCO – Organizational Climate Survey;*
- *CAP - Workforce Training;*
- *Management Recognition – Awards;*
- *Management Recognition - Military Administrative Inspection (IAM);*
- *Socio-environmental Practices*

7. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS (PLANNING OF CHANGES)

Complies with the requirements of the standard/s

Yes

X

No

Not Planned

Not
Applicable**Supporting Evidence**

Sistemática definida no item 6.3 do Manual do SGQ rev.05: as mudanças quando necessárias são realizadas de maneira planejada e avaliadas nas reuniões do Conselho de Gestão.

Evidência de Planejamento de mudança:

- Estudo Técnico Preliminar referente ao Processo de Licitação para Transição/Mudança de Empresa de terceirização de mão de obra – Pregão N°01/2021, elaborado em 08/01/2021.

OBS-01: A organização poderia revisar o item 6.3 do Manual para contemplar as sistemáticas de planejamento de mudanças que ocorrem no nível tático ou operacional, uma vez que atualmente a sistemática contempla apenas o nível estratégico.

Systematic defined in item 6.3 of the QMS Manual rev.05: changes, when necessary, are carried out in a planned manner and evaluated at the Management Board meetings.

Evidence of Change Planning:

- *Preliminary Technical Study regarding the Bidding Process for the Transition/Change of a Labor Outsourcing Company - Auction No. 01/2021, prepared on 08/01/2021.*

OBS-01: *The organization could revise item 6.3 of the Manual to contemplate the systematics for planning changes that occur at the tactical or operational level, since currently the system only contemplates the strategic level.*

8. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO (LEADERSHIP AND COMMITMENT)								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>Foi evidenciado que a Alta Direção acompanha a evolução do SGQ através de Reuniões do Conselho Ordinário, as quais ocorrem mensalmente para verificação dos resultados e redefinição de decisões, com o Almirante (Presidente da Caixa), Diretor Executivo, Chefes de Departamento e Assesores.</p> <p>Em entrevista com o Comandante Lameira (Alta Direção), foi relatado que a continuidade do SGQ é mantida devido à disciplina dos processos e os programas de qualidade implementados, como a norma ISO 9001 e o Programa Netuno (Programa de Excelência em Gestão da Marinha.)</p> <p><i>It was evidenced that the Senior Management monitors the evolution of the SGQ through Ordinary Council Meetings, which take place monthly to verify the results and redefine decisions, with the Admiral (President of Caixa), Executive Director, Heads of Department and Advisors.</i></p> <p><i>In an interview with Commander Lameira (High Management), it was reported that the continuity of the QMS is maintained due to the discipline of the processes and the quality programs implemented, such as the ISO 9001 standard and the Neptune Program (Program for Excellence in Management of the Navy.)</i></p>								
9. FOCO NO CLIENTE (CUSTOMER FOCUS)								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>Em entrevista com a Alta Direção foi relatado que as seguintes ações evidenciam o foco no cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empréstimo Imobiliário e Financiamento Imobiliário sendo oferecido e avaliado de forma on-line pelo sistema SCCI; - Totens com pesquisa de satisfação instalados na sede e nos postos de atendimento; - Ouvidoria recebe dados de sugestões e reclamações e estes são consolidados e avaliados mensalmente na Reunião do Conselho Ordinário; <p>Os requisitos legais ou regulamentares estão consolidados dentro das Normas da Secretaria Geral da Marinha, as quais a organização deve atender, dentre as quais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma SGM-102 Revisão 5; - Norma SGM 701 Revisão 4. <p><i>In an interview with Senior Management, it was reported that the following actions highlight the focus on the customer:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Real Estate Loan and Real Estate Financing being offered and evaluated online by the SCCI system;</i> <i>- Totems with satisfaction survey installed at headquarters and service stations;</i> <i>- The Ombudsman receives data on suggestions and complaints and these are consolidated and evaluated monthly at the Ordinary Council Meeting;</i> <p><i>The legal or regulatory requirements are consolidated within the Rules of the General Secretariat of the Navy, which the organization must meet, including:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Standard SGM-102 Revision 5;</i> <i>- Standard SGM 701 Revision 4.</i> 								
10. POLÍTICA (POLICY)								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>Evidenciado por meio do Manual do SGQ rev.05 item 5.2 e documento Política da Qualidade rev.05, a qual é aprovada pela diretoria.</p> <p>A Política da Qualidade é divulgada por meio de quadros de aviso e no website da organização no link https://www.marinha.mil.br/cccpm/?q=missao</p> <p>Evidenciado que os colaboradores estão conscientes em relação ao entendimento da Política e de suas</p>								

premissas.

Evidenced through the QMS Manual rev.05 item 5.2 and the Quality Policy document rev.05, which is approved by the board.

The Quality Policy is disclosed through notice boards and on the organization's website at the link <https://www.marinha.mil.br/cccpm/?q=missao>

Evidenced that employees are aware of the understanding of the Policy and its premises.

11. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS (ORGANIZATIONAL, ROLES RESPONSIBILITIES AND AUTHORITIES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Conforme descrito no documento Manual do SGQ rev.05 item 5.3, as responsabilidades e autoridades estão definidas e comunicadas por meio do organograma e do Regimento Interno. O organograma encontra-se disponível no site da organização no link <https://www.marinha.mil.br/cccpm/?q=organograma>.

As described in the document QMS Manual rev.05 item 5.3, the responsibilities and authorities are defined and communicated through the organization chart and the Internal Regulation. The organizational chart is available on the organization's website at the link <https://www.marinha.mil.br/cccpm/?q=organograma>.

SECTION 2 - DO

12. RECURSOS (RESOURCES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Os recursos são disponibilizados conforme sistemática descrita no item 7.1.1 do Manual do SGQ rev.05 item 7.1.1.

Evidenciado que o planejamento dos recursos de realizado acordo base no Projeto da Lei Orçamentário Anual (PLOA). Verificado que a alocação dos recursos é realizado por meio do PAR – Programa de Aplicação de Recursos.

A organização também disponibiliza recursos para capacitação os colaboradores por meio de aplicação de investimentos em tecnologia, bem como em infraestrutura adequada.

The resources are made available as described in item 7.1.1 of the QMS Manual rev.05 item 7.1.1.

Evidenced that the planning of resources reached an agreement based on the Annual Budget Law Project (PLOA). It was verified that the allocation of resources is carried out through the PAR – Resource Application Program.

The organization also provides resources for training employees through the application of investments in technology, as well as in adequate infrastructure.

13. PESSOAS (PEOPLE)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Evidenciado no item 7.1.2 do Manual do SGQ rev.05. Atualmente a organização possui cerca de 40 colaboradores para as atividades na CCCPM, as quais são capacitadas através do PAD - Programa de Adestramento.

Evidenced in item 7.1.2 of the QMS Manual rev.05. Currently, the organization has about 40 employees for activities at CCCPM, which are trained through the PAD - Training Program.

14. INFRAESTRUTURA (INFRASTRUCTURE)								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>Conforme Manual do SGQ rev.05 item 7.1.3, a instituição disponibiliza aos colaboradores e aos beneficiários infraestrutura adequada para a realização das atividades:</p> <p>Evidências:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sede administrativa que atua em seis andares de prédio comercial em local de fácil acesso no centro da cidade do Rio de Janeiro, - Controle de acesso por biometria; - 14 postos de atendimento espalhados pelo Brasil; - 01 caminhão que atua como uma unidade móvel de atendimento que é deslocada para áreas estrategicamente avaliadas; - links para acesso à internet e intranet para atendimento e envio de documentações por e-mail. <p>Evidenciado que as informações eletrônicas são preservadas back-up local e em fitas magnéticas armazenadas em outra Organização da Marinha.</p> <p><i>According to QMS Manual rev.05 item 7.1.3, the institution provides employees and beneficiaries with adequate infrastructure to carry out the activities:</i></p> <p><i>Evidence:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrative headquarters operating on six floors of a commercial building in an easily accessible location in the city center of Rio de Janeiro, - Access control by biometrics; - 14 service stations throughout Brazil; - 01 truck that acts as a mobile service unit that is moved to strategically evaluated areas; - links to access the internet and intranet for assistance and sending documentation by e-mail. <p><i>Evidenced that electronic information is preserved back-up locally and on magnetic tapes stored in another Navy Organization.</i></p>								
15. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS (ENVIRONMENT FOR THE OPERATION OF PROCESSES)								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>Evidenciado que o ambiente para as operações das atividades é devidamente iluminado, com salas adequadas e climatizadas.</p> <p>Evidenciado que a organização realiza Pesquisa de Clima Organizacional, e dentre os principais questões avaliadas, estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade do espaço físico (temperature, ruído, iluminação, etc); - Ambiente físico; - Materiais de trabalho para realização das atividades - Integração da equipe, - Relacionamento com os demais profissionais; - Horário de trabalho; e - Infraestrutura. <p>A organização também dispõe de um Código de Ética e Conduta com regras para qualquer tipo de discriminação ou conduta disciplinar indevida, disponível no link https://www.marinha.mil.br/cccpm/?q=codigo_etic.</p> <p><i>Evidenced that the environment for the operations of the activities is properly lit, with adequate and air-conditioned rooms.</i></p> <p><i>Evidenced that the organization conducts an Organizational Climate Survey, and among the main issues evaluated are:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quality of the physical space (temperature, noise, lighting, etc); 								

- Physical environment;
- Work materials for carrying out the activities
- Team integration,
- Relationship with other professionals;
- Work schedule; and
- Infrastructure.

The organization also has a Code of Ethics and Conduct with rules for any type of discrimination or improper disciplinary conduct, available at the link https://www.marinha.mil.br/cccpm/?q=codigo_etic.

16. RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO (MONITORING AND MEASURING RESOURCES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes		No		Not Planned		Not Applicable	X
--	-----	--	----	--	-------------	--	----------------	---

Supporting Evidence

Não aplicável, pois a organização não necessita de dispositivos de medição e monitoramento para suas atividades, conforme justificativa no Manual do SGQ rev.05 item 4.3.1.

Not applicable, as the organization does not need measuring and monitoring devices for its activities, as justification in the QMS Manual rev.05 item 4.3.1.

17. RASTREABILIDADE DE MEDIÇÃO (MEASUREMENT TRACEABILITY)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes		No		Not Planned		Not Applicable	X
--	-----	--	----	--	-------------	--	----------------	---

Supporting Evidence

Não aplicável, pois a organização não necessita de dispositivos de medição e monitoramento para suas atividades, conforme justificativa no Manual do SGQ rev.05 item 4.3.1.

Not applicable, as the organization does not need measuring and monitoring devices for its activities, as justification in the QMS Manual rev.05 item 4.3.1.

18. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL (ORGANISATIONAL KNOWLEDGE)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

O conhecimento organizacional encontram-se determinados e disponibilizados por meio dos mapeamentos dos processos.

Foi evidenciado por meio de entrevistas, que os colaboradores conhecem as atividades que executam, bem como os os documentos que devem ser mantidos, preenchidos e arquivados.

19. COMUNICAÇÃO (COMMUNICATION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

A comunicação externa é realizada através de:

- e-mails,
- website,
- BONO (Boletim de Ordens e Notícias)
- REMMAR (Revista de Moradias da Marinha - semestral).

A sistemática de de comunicações internas encontra-se estabelecida no item 7.3 do Manual do SGQ rev.05, no Plano de Comunicação. Evidências verificadas:

- Conteúdo: Política da Qualidade / Frequência: Mensal / Público: Força de Trabalho / Canal: Plano do Dia/ Internet / Responsável: CC-02.2;
- Conteúdo: Objetivos de Qualidade / Frequência: Mensal / Público: Força de Trabalho / Canal: Plano do Dia/ Internet / Responsável: CC-02.2;
- Conteúdo: Indicadores de Desempenho/ Frequência: Mensal / Público: Força de Trabalho / Canal: Reunião/Internet / Responsável: CC-02.2

Também são realizadas comunicações por meio de emails; Planos do Dia (com informações gerais e do SGQ), intranet, quadros de gestão à vista e reuniões.

External communication is performed through:

- emails,
- Web site,
- BONO (Orders and News Bulletin)
- REMMAR (Navy Houses Magazine - biannual).

The internal communications system is established in item 7.3 of the QMS Manual rev.05, in the Communication Plan. Verified evidence:

- Content: Quality Policy / Frequency: Monthly / Public: Workforce / Channel: Day Plan / Internet / Responsible: CC-02.2;
- Content: Quality Objectives / Frequency: Monthly / Audience: Workforce / Channel: Day Plan / Internet / Responsible: CC-02.2;
- Content: Performance Indicators / Frequency: Monthly / Audience: Workforce / Channel: Meeting / Internet / Responsible: CC-02.2

Communications are also carried out via emails; Day Plans (with general and QMS information), intranet, visible management boards and meetings.

20. COMPETÊNCIA E CONSCIENTIZAÇÃO (COMPETENCE & AWARENESS)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Supporting Evidence

As competências dos colaboradores estão determinadas no documento Matriz de Competências – 2021.

Verificadas a avaliação das competências dos colaboradores:

- Jefferson França – Assessoria de Marketing – Conhecimento/Treinamento: Webdesign (Possui)
- Priscila Ribeiro - Conhecimento/Treinamento: Graduado em Administração (Possui)

Evidenciado que os gestores avaliam as necessidades e solicitam a realização de treinamentos para as suas equipes; estas necessidades de treinamentos são submetidas ao Setor de Distribuição de Pessoal e a Diretoria de Administração da Marinha, e consolidados por meio do PAD – Programa de Adestramento.

Programa de Adestramento de 2021 – Anexo do Ofício nº 01-02/2021, da CCCPM enviado por enviado em 29/01/2021 para a aprovação da Secretaria Geral da Marinha

Verificado a elaboração do PAD totalizado R\$19.614,90 para o ano de 2021. Verificados os recursos para o seguinte treinamento requerido:

- Curso de Seguro Habitacional (Específico para CCCPM) – Valor estimado: R\$ 12.000,00 – Previsto para julho/2021 para Divisão de Seguros do Departamento Financeiro / Até 20 participantes previstos / Justificativa: Capacitar e levar aos participantes conhecimentos teóricos e práticos relativos à Seguro Habitacional utilizados nos Financiamentos Imobiliários e Empréstimos Imobiliários.

Evidenciado por meio de entrevistas com integrantes força de trabalho que os mesmos estão conscientes de suas atribuições em relação ao Sistema de Gestão da Qualidade, bem como demonstraram o entendimento sobre a Política e os Objetivos da Qualidade.

The skills of employees are determined in the document Skills Matrix – 2021.

Verified the assessment of the skills of employees:

- Jefferson França – Marketing Advisory – Knowledge/Training: Webdesign (evidenced)
- Priscila Ribeiro - Knowledge/Training: Graduated in Administration (evidenced)

Evidenced that managers assess needs and request training for their teams; these training needs are submitted to the Personnel Distribution Sector and the Navy Administration Directorate, and consolidated through the PAD – Training Program.

2021 Training Program - Annex of Official Letter No. 01-02/2021, from CCCPM sent by sent on 29/01/2021 for approval by the General Secretariat of the Navy

Verified the preparation of the PAD totaling R\$19,614.90 for the year 2021. Verified the resources for the following required training:

- Home Insurance Course (Specific for CCCPM) - Estimated value: R\$ 12,000.00 - Expected for July/2021 for the Insurance Division of the Finance Department / Up to 20 expected participants / Justification: To train and provide participants with theoretical and practical knowledge à Home Insurance used in Real Estate Financing and Real Estate Loans.

Evidenced through interviews with workforce members that they are aware of their attributions in relation to the Quality Management System, as well as demonstrated their understanding of the Quality Policy and Objectives.

21. GERENCIAMENTO E CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA (MANAGEMENT & CONTROL OF INFORMATION DOCUMENTED)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

As informações documentadas são aprovadas pela diretoria e/ou pelo gestor da qualidade; ficam disponíveis aos usuários física e eletronicamente, conforme sistemática estabelecida na Ordem Interna nº 02-03B – Organização e Funcionamento do Serviço de Secretaria e Comunicações.

As informações documentadas são controladas pela SECOM (Serviços de Secretaria e de Comunicação) orientada por normas da Marinha do Brasil, respeitando critérios de confidencialidade e sigilo; documentos externos (normas, legislação) também são controlados, conforme estabelecido na Ordem Interna nº 02-03B – Organização e Funcionamento do Serviço de Secretaria e Comunicações.

Informações documentadas verificadas:

- Manual do SGQ rev.05;
- Política da Qualidade rev.05;
- Planejamento Estratégico da CCCPM Quinquênio 2016 – 2020;
- Norma SGM-102 Revisão 5;
- Norma SGM 701 Revisão 4.
- Ordem Interna nº 10-1 de 14/10/2014;
- Ordem Interna nº 02-12D;
- Ordem Interna nº 02-11 de 27/06/2014.

The documented information is approved by the board and/or the quality manager; they are available to users physically and electronically, according to the system established in Internal Order No. 02-03B – Organization and Operation of the Secretariat and Communications Service.

The documented information is controlled by SECOM (Secretary and Communication Services) guided by Brazilian Navy standards, respecting confidentiality and secrecy criteria; External documents (regulations, legislation) are also controlled, as established in Internal Order No. 02-03B – Organization and Operation of the Secretariat and Communications Service.

Verified documented information:

- QMS Manual rev.05;
- Quality Policy rev.05;
- Strategic Planning of CCCPM Quinquênio 2016 – 2020;
- Standard SGM-102 Revision 5;
- Standard SGM 701 Revision 4;
- Internal Order No. 10-1 of 14/10/2014;
- Internal Order No. 02-12D;
- Internal Order No. 02-11 of 27/06/2014.

22. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL (OPERATIONAL PLANNING & CONTROL)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Conforme Manual do SGQ rev.05 item 8.4.1, as atividades da CCCPM são planejadas conforme as Ordens Internas (OIs) e com os procedimentos padrão de cada setor; as demandas de atendimento, neste momento de isolamento social, ocorrem por meio eletrônico.

Evidências de Ordens Internas:

- Ordem Interna nº 10-1 de 14/10/2014;

- Ordem Interna nº 02-03B;
- Ordem Interna nº 02-12D;
- Ordem Interna nº 02-11 de 27/06/2014.

According to QMS Manual rev.05 item 8.4.1, the activities of the CCCPM are planned according to the Internal Orders (IOs) and with the standard procedures of each sector; the demands for assistance, in this moment of social isolation, occur electronically.

Evidence of Internal Orders:

- Internal Order No. 10-1 of 14/10/2014;
- Internal Order No. 02-03B;
- Internal Order No. 02-12D;
- Internal Order No. 02-11 of 27/06/2014.

23. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE (CUSTOMER COMMUNICATION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No	Not Planned	Not Applicable
--	-----	---	----	-------------	----------------

Supporting Evidence

A comunicação junto ao cliente é realizada através de diversas formas: e-mail, telefone, website, , atendimento presencial (na sede e nos postos no Brasil) e on-line, pesquisa habitacional, BONO (Boletim de Ordens e Notícias da Marinha).

Evidências verificadas:

- 09/06/2021 – Beneficiário Lilian Garcia – Desburocratizar o processo de empréstimo para quem está fora da sede encaminhado ao setor responsável em 17/06/2021 que respondeu no mesmo dia;
- 11/06/2021 – Beneficiário Raimundo Nonato Almida Filho – Não atendimento das ligações telefônicas pelo call center / encaminhado ao setor responsável em 14/06/2021 que respondeu no mesmo dia.

Communication with the customer is carried out in several ways: e-mail, telephone, website, face-to-face service (at headquarters and at posts in Brazil) and online, housing survey, BONO (Navy Orders and News Bulletin).

Verified evidence:

- 09/06/2021 – Beneficiary Lilian Garcia – Debureaucratize the loan process for those who are outside the head office, forwarded to the responsible sector on 17/06/2021 who responded on the same day;
- 11/06/2021 – Beneficiary Raimundo Nonato Almida Filho – Telephone calls were not answered by the call center / forwarded to the responsible sector on 14/06/2021 which responded on the same day.

24. DETERMINAÇÃO E ANÁLISE CRÍTICA & MUDANÇAS RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS

DETERMINATION, REVIEW & CHANGES RELATED TO PRODUCTS & SERVICES

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No	Not Planned	Not Applicable
--	-----	---	----	-------------	----------------

Supporting Evidence

Verificado no Plano de Marketing 2021 aprovado em 29/01/2021 e no Plano de Divulgação 2021 aprovado em 20/01/2021, o planejamento das formas de divulgação dos produtos e serviços da CCCPM, bem como das formas de atendimento: realizado na sede, nos 13 postos de atendimento espalhados pelo Brasil e na Unidade Móvel de Atendimento.

Exemplos de formas de divulgações utilizadas: Banners, Cartazes e Folhetos nos postos de atendimento, Mídias Impressas, Revista REMMAR, Email Marketing, Site institucional da CCCPM; BONO – Boletim de Ordens e Notícias.

São realizadas Pesquisas Habitacionais por meio do website da CCCPM, junto ao beneficiários no link <https://sistemas.cccpm.mar.mil.br>, que considerando a renda, o nome do beneficiário, o tipo de servidor militar ou civil, estado e cidade que gostaria de adquirir imóvel.

A última pesquisa realizada em 2020, referente ao período de 01 janeiro de 2020 até 31/12/2020, apresentou os seguintes resultados:

Tipo de Imóvel desejado:

- Apartamento 2 quartos: 114 interessados
- Apartamento 3 quartos: 144 interessados
- Casa 2 quartos: 191 interessados
- Casa 3 quartos: 229 interessados

Número de interessados por Imóvel/Estado:

RJ: 314; SP: 115; BA: 50; SE: 39; DF: 27; SC: 17; PE: 15; RN: 13; ES:11; MS:11; PA:10; PB:10; AL:10; MG:08; CE:06; AM:06; RS:05; PI:04; MA: 3; PR: 02; GO: 1; MT:01

Com os resultados da pesquisa foram executadas as seguintes ações:

- São Pedro Aldeia: Residencial Aldeia das Asas
- Rio de Janeiro: Residencial Farol de Jacarepaguá

Verificados os processos iniciais de atendimento:

- nº de controle ET-2020/03-00955 / nº NUP 63997.001760/2020-31 / Beneficiário: Adriano da Silva / nº NIP 87.2747.87;
- nº de controle ET-2020/10-02709 / nº NUP63997.004969/2020-56 / Beneficiário: Alex Julio Couto de Jesus / nº NIP 87.3508.91 .

Verified in the 2021 Marketing Plan approved on 29/01/2021 and in the 2021 Disclosure Plan approved on 20/01/2021, the planning of the forms of dissemination of CCCPM's products and services, as well as the forms of service: carried out at the headquarters , at 13 service stations throughout Brazil and at the Mobile Service Unit.

Examples of forms of dissemination used: Banners, Posters and Flyers at service stations, Printed Media, REMMAR Magazine, Email Marketing, CCCPM's institutional site; BONO – Orders and News Bulletin.

Housing Surveys are carried out through the CCCPM website, with the beneficiaries at the link <https://sistemas.cccpm.mar.mil.br>, considering the income, the name of the beneficiary, the type of military or civil servant, state and city you would like to purchase property.

The last survey carried out in 2020, for the period from 01/01/2020 to 31/12/2020, presented the following results:

Desired Property Type:

- 2 bedroom apartment: 114 interested
- 3 bedroom apartment: 144 interested
- 2 bedroom house: 191 interested
- 3 bedroom house: 229 interested

Number of interested parties by Property/State:

RJ: 314; SP: 115; BA: 50; SE: 39; DF: 27; SC: 17; PE: 15; RN: 13; ES:11; MS:11; PA:10; PB:10; AL:10; MG:08; CE:06; AM:06; RS:05; PI:04; MA: 3; PR: 02; GO: 1; MT:01

With the search results, the following actions were performed:

- São Pedro Village: Residencial Aldeia das Asas
- Rio de Janeiro: Residencial Farol de Jacarepaguá

Checked the initial service processes:

- control number ET-2020/03-00955 / NUP number 63997.001760/2020-31 / Beneficiary: Adriano da Silva / NIP number 87.2747.87;
- control number ET-2020/10-02709 / number NUP63997.004969/2020-56 / Beneficiary: Alex Julio Couto de Jesus / NIP number 87.3508.91.

25. PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

(DESIGN AND DEVELOPMENT OF PRODUCTS AND SERVICES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes		No		Not Planned		Not Applicable	X
---	------------	--	-----------	--	--------------------	--	-----------------------	----------

Supporting Evidence

Não aplicável, pois a organização não desenvolve ou elabora novos produtos. A não aplicabilidade dos requisitos foi verificada durante a auditoria.

Not applicable, as the organization does not develop or develop new products. The non-applicability of the requirements was verified during the audit.

26. CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE.*(CONTROL OF EXTERNALLY PROVIDED PROCESSES, PRODUCTS AND SERVICES)*

Complies with the requirements of the standard/s

Yes

X

No

Not Planned

Not
Applicable**Supporting Evidence**

Conforme Manual do SGQ rev.05, os processos de aquisição são regidos pela Lei 8666, a qual regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, instituindo normas para licitações e contratos da Administração Pública; as informações aos provedores externos são repassadas através dos termos de referência e estes são avaliados conforme critérios estabelecidos na Lei 8666.

Verificado o processo licitatório:

- Ordem bancária: 2019OB800750 de 27/12/2019; Nota Fiscal nº 328 do Fornecedor J.C.N. Comércio e Empreendimentos / Certificado de Recebimento de Material nº 2019NE800040 em 10/12/2019 / Nota de Empenho 2019NE800040 de 18/10/2019 / Pregão Eletrônico nº 78000/003/2019 / Ata de Registro de Preços nº 06/2019

- Ordem bancária: 2019OB800752 de 27/12/2019; Nota Fiscal nº 155 do Fornecedor LIMP DESC COM. DE MATERIAIS / Certificado de Recebimento de Material nº 2019NE800043 em 10/12/2019 / Nota de Empenho 2019NE800043 de 31/10/2019 / Pregão Eletrônico nº 003/2019 / Ata de Registro de Preços nº 04/2019

Verificada avaliação dos fornecedores da CCCPM, levando em consideração: Cumprimento de prazos, execução do objeto conforme edital, manutenção de todas condições de habilitação e qualificação exigidas, qualidade, atuação do preposto e outros.

Evidências verificadas:

- LIMP DESC COM. DE MATERIAIS - Fornecimento de material de limpeza para reposição do paiol de material comum e atendimento às necessidades da CCCPM - 17/10/2019 a 17/10/2020 - Prazos (16-boas), Serviços (62-boas), Totalização (78-boas) – avaliado por 2T (AA) MIGUEL;

- JCN Com. e Empreendimentos - Fornecimento de material de limpeza para reposição do paiol de material comum e atendimento às necessidades da CCCPM - 17/10/2019 a 17/10/2020 - Prazos (16-boas), Serviços (62-boas), Totalização (78-boas) – avaliado por 2T (AA) MIGUEL.

According to the QMS Manual rev.05, the acquisition processes are governed by Law 8666, which regulates art. 37, item XXI, of the Federal Constitution, establishing rules for public administration bids and contracts; the information to external providers is passed on through the terms of reference and these are evaluated according to criteria established in Law 8666.

The bidding process verified:

- Bank Order: 2019OB800750 of 27/12/2019; Invoice No. 328 of the J.C.N. Commerce and Enterprises / Material Receipt Certificate No. 2019NE800040 on 10/12/2019 / Commitment Note 2019NE800040 of 18/10/2019 / Electronic Auction No. 78000/003/2019 / Price Registration Minutes No. 06/2019

- Bank Order: 2019OB800752 of 27/12/2019; Invoice No. 155 of the Supplier LIMP DESC COM. OF MATERIALS / Material Receipt Certificate No. 2019NE800043 on 10/12/2019 / Commitment Note 2019NE800043 of 31/10/2019 / Electronic Auction No. 003/2019 / Price Registration Minutes No. 04/2019

Assessment of CCCPM suppliers was verified, taking into account: Compliance with deadlines, execution of the object according to the notice, maintenance of all qualification and qualification conditions required, quality, performance of the agent and others.

Verified evidence:

- CLEAN DESC WITH. MATERIALS - Supply of cleaning material to replace the common material magazine and meet the needs of the CCCPM - 17/10/2019 to 17/10/2020 - Deadlines (16-good), Services (62-good), Totalization (78-good) – rated by 2T (AA) MIGUEL;

- JCN Com. e Empreendimentos - Supply of cleaning material to replace the common material magazine and meet the needs of the CCCPM - 17/10/2019 to 17/10/2020 - Deadlines (16-good), Services (62-good), Totalization (78-good) – rated by 2Q (AA) MIGUEL.

27. CONTROLE DE PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO (CONTROL OF PRODUCTION AND SERVICE PROVISION)

Complies with the requirements of the standard/s

Yes

X

No

Not Planned

Not
Applicable**Supporting Evidence**

No documento SGM-701 4ª Revisão – Normas sobre Operações Imobiliárias na Marinha são especificados

os serviços oferecidos e os requisitos para contratação destes.

Toda a documentação necessária para o pedido de FI está disponível no site no link <https://www.marinha.mil.br/cccpm/?q=fi-contratacao-online> e no sistema CCCPM online

Evidências verificadas:

- NUP 63997.001760/2020-31 – Beneficiário Adriano da Silva – nº de controle ET-2020/03-00955 — NIP 87.2747.87 – Carta de Credito assinada por Com. Lameira em 19/11/2020 - Entrega das documentações em 23/11/2020: Certidão de Ônus Reais do Imóvel; Identidade e CPF dos compradores e vendedores com cópia autenticada; Certidão de Estado Civil dos compradores e vendedores com cópia autenticada; Comprovante de Residência dos compradores e vendedores com cópia autenticada; Formulário LGPD / Técnico designado do processo: SO-RM1 Vieira fez análise inicial das documentações no dia 10/12/2020 / Laudo de vistoria do imóvel aprovado em 05/01/2021 pelo Engenheiro Ricardo Augusto da Silva / No dia 19/02/2021 foi emitido a minuta contractual por SO-RM1 Vieira / Processo finalizado em 26/02/2021 por meio da escritura de imóvel nº 267602-08

- NUP63997.004969/2020-56 – Beneficiário Alex Julio Couto de Jesus – nº de controle ET-2020/10-02709 - NIP 87.3508.91 – Carta de Credito assinada por Com. Barros em 22/10/2020 - Entrega das documentações em 19/11/2020: Certidão de Ônus Reais do Imóvel; Identidade e CPF dos compradores e vendedores com cópia autenticada; Certidão de Estado Civil dos compradores e vendedores com cópia autenticada; Comprovante de Residência dos compradores e vendedores com cópia autenticada; Formulário LGPD / Técnico designada ao processo: 3SG- Felipe fez análise inicial das documentações no dia 01/12/2020 / Laudo de vistoria do imóvel aprovado em 20/01/2021 pelo Engenheiro Ricardo Augusto da Silva / No dia 19/02/2021 foi emitido a minuta contratual por 3SG- Felipe / Processo finalizado em 22/02/2021 por meio da escritura de imóvel nº 267996-5.

In document SGM-701 4th Revision – Regulations on Real Estate Operations in the Navy, the services offered and the requirements for hiring them are specified.

All the necessary documentation for the FI application is available on the website at the link <https://www.marinha.mil.br/cccpm/?q=fi-contratacao-online> and on the CCCPM online system

Verified evidence:

- NUP 63997.001760/2020-31 – Beneficiary Adriano da Silva – control number ET-2020/03-00955 — NIP 87.2747.87 – Letter of Credit signed by Com. Lameira on 11/19/2020 - Delivery of documentation on 23 11/2020: Certificate of Real Encumbrances of the Property; Identity and CPF of buyers and sellers with a certified copy; Certificate of Civil Status of buyers and sellers with a certified copy; Proof of Residence of buyers and sellers with a certified copy; LGPD Form / Designated technician of the process: SO-RM1 Vieira performed the initial analysis of the documentation on 12/10/2020 / Property inspection report approved on 01/05/2021 by Engineer Ricardo Augusto da Silva / On 02/19/2021, the contractual draft was issued by SO-RM1 Vieira / Process completed on 02/26/2021 through the deed of property nº 267602-08

- NUP63997.004969/2020-56 – Beneficiary Alex Julio Couto de Jesus – control number ET-2020/10-02709 - NIP 87.3508.91 – Letter of Credit signed by Com. Barros on 10/22/2020 - Delivery of documentation on 11/19/2020: Certificate of Real Encumbrances of the Property; Identity and CPF of buyers and sellers with a certified copy; Certificate of Civil Status of buyers and sellers with a certified copy; Proof of Residence of buyers and sellers with a certified copy; LGPD Form / Technician assigned to the process: 3SG- Felipe made an initial analysis of the documentation on 12/01/2020 / Property inspection report approved on 01/20/2021 by Engineer Ricardo Augusto da Silva / On 02/19/2021, the draft contract was issued by 3SG- Felipe / Process completed on 02/22/2021 through the deed of property No. 267996-5.

28. IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE (IDENTIFICATION AND TRACEABILITY)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Sistemática Conforme Manual do SGQ rev.05 item 8.4.2 a identificação e rastreabilidade aos processos é dada pelo nome do beneficiário, nº de controle, nº NUP ou NIP.

Evidências verificadas:

- nº de controle ET-2020/03-00955 / nº NUP 63997.001760/2020-31 / Beneficiário: Adriano da Silva / nº NIP 87.2747.87;
- nº de controle ET-2020/10-02709 / nº NUP63997.004969/2020-56 / Beneficiário: Alex Julio Couto de Jesus / nº NIP 87.3508.91.

Systematics According to the QMS Manual rev.05 item 8.4.2, the identification and traceability of the processes is given by the name of the beneficiary, control number, NUP or NIP number.

Verified evidence:

- control number ET-2020/03-00955 / NUP number 63997.001760/2020-31 / Beneficiary: Adriano da Silva / NIP number 87.2747.87;
- control number ET-2020/10-02709 / number NUP63997.004969/2020-56 / Beneficiary: Alex Julio Couto de Jesus / NIP number 87.3508.91.

29. PROPRIEDADE PERTENCENTE AOS CLIENTES OU PROVEDORES EXTERNOS (PROPERTY BELONGING TO CUSTOMERS OR EXTERNAL PROVIDERS)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Conforme Manual do SGQ rev.05, item 8.4.3, todos os documentos de beneficiários (clientes) são controlados conforme Ordem Interna nº 10-1 de 14/10/2014 – Tratamento dos documentos pessoais dos beneficiários, devidamente protegidos (escaneados no sistema SIGDEM ou fisicamente).

Verificados os documentos pessoais, certidões, do imóvel e outros, dos processos:

- NUP 63997.001760/2020-31- Adriano da Silva – Entrega das documentações em 23/11/2020;
- NUP63997.004969/2020-56 – Alex Julio Couto de Jesus - Entrega das documentações em 23/11/2020.

A autarquia declara que não mais possui propriedade de provedores externos para seu controle.

According to SGQ Manual rev.05, item 8.4.3, all documents of beneficiaries (clients) are controlled according to Internal Order No. 10-1 of 14/10/2014 - Treatment of the beneficiaries' personal documents, duly protected (scanned in the system SIGDEM or physically).

Verified the personal documents, certificates, property and others, of the processes:

- NUP 63997.001760/2020-31- Adriano da Silva - Delivery of documentation on 23/11/2020;;
- NUP63997.004969/2020-56 – Alex Julio Couto de Jesus - Delivery of documentation on 23/11/2020.

The autarchy declares that it no longer owns external providers for its control.

30. PRESERVAÇÃO (PRESERVATION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Evidenciado que os dados são preservados eletronicamente através dos sistemas SIGDEM – Sistema de Gerencia de Documentos Eletrônicos da Marinha; SIAFI, SISMAT; todos possuem login via usuário e senha, portas USB das estações de trabalho são desabilitadas; sistemática de back-up aplicada periodicamente.

Evidenced that the data is electronically preserved through the SIGDEM systems - Navy Electronic Document Management System; SIAFI, SISMAT; all have login via username and password, workstation USB ports are disabled; backup system applied periodically.

31. ATIVIDADES PÓS ENTREGA (POST-DELIVERY ACTIVITIES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Verificado que os serviços de pós-entrega compreendem: atendimento as reclamações de clientes através da ouvidoria.

Verificados os atendimentos:

- 09/06/2021 – Beneficário Lilian Garcia – Desburocratizar o processo de empréstimo para quem está fora

da sede encaminhado ao setor responsável em 17/06/2021 que respondeu no mesmo dia;
 - 11/06/2021 – Beneficiário Raimundo Nonato Almida Filho – Não atendimento das ligações telefônicas pelo call center / encaminhado ao setor responsável em 14/06/2021 que respondeu no mesmo dia.

It was verified that post-delivery services include: handling customer complaints through the ombudsman.

Checked the services:

- 09/06/2021 – Beneficiary Lilian Garcia – Debureaucratize the loan process for those who are outside the head office, forwarded to the responsible sector on 17/06/2021 who responded on the same day;
 - 11/06/2021 – Beneficiary Raimundo Nonato Almida Filho – Telephone calls were not answered by the call center / forwarded to the responsible sector on 14/06/2021 which responded on the same day.

32. CONTROLE DE MUDANÇAS (CONTROL OF CHANGES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Sistemática definida no item 6.3 do Manual do SGQ rev.05: as mudanças quando necessárias são realizadas de maneira planejada e avaliadas nas reuniões do Conselho de Gestão.

Evidência de Planejamento de mudança:

- Estudo Técnico Preliminar referente ao Processo de Licitação para Transição/Mudança de Empresa de terceirização de mão de obra – Pregão N°01/2021, elaborado em 08/01/2021.

Systematic defined in item 6.3 of the QMS Manual rev.05: changes, when necessary, are carried out in a planned manner and evaluated at the Management Board meetings.

Evidence of Change Planning:

- Preliminary Technical Study regarding the Bidding Process for the Transition/Change of a Labor Outsourcing Company - Auction No. 01/2021, prepared on 08/01/2021.

33. LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS (RELEASE OF PRODUCTS & SERVICES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Supporting Evidence

Conforme Manual do SGQ rev.05, a liberação é realizada em cada etapa do processo de Fianciamento Imobiliário pelo responsável pertinente.

Evidências verificadas:

- nº NUP 63997.001760/2020-31 / nº de controle ET-2020/03-00955 / Beneficiário Adriano da Silva / nº NIP 87.2747.87 – Carta de Crédito assinada por Comandante Lameira em 19/11/2020 / Técnico designado do processo: SO-RM1 Vieira fez análise inicial das documentações no dia 10/12/2020 / Laudo de vistoria do imóvel aprovado em 05/01/2021 pelo Engenheiro Ricardo Augusto da Silva;

- nº NUP63997.004969/2020-56 / nº de controle ET-2020/10-02709 / Beneficiário Alex Julio Couto de Jesus - NIP 87.3508.91 – Carta de Credito assinada por Com. Barros em 22/10/2020 / Técnico designado do processo: 3SG- Felipe fez análise inicial das documentações no dia 01/12/2020 / Laudo de vistoria do imóvel aprovado em 20/01/2021 pelo Engenheiro Ricardo Augusto da Silva.

According to the QMS Manual rev.05, the release is carried out at each stage of the Real Estate Financing process by the relevant responsible person.

Verified evidence:

- NUP No. 63997.001760/2020-31 / Control No. ET-2020/03-00955 / Beneficiary Adriano da Silva / NIP No. 87.2747.87 - Letter of Credit signed by Commander Lameira on 11/19/2020 / Designated technician for the process: SO-RM1 Vieira made an initial analysis of the documentation on 12/10/2020 / Property inspection report approved on 01/05/2021 by Engineer Ricardo Augusto da Silva;

- No. NUP63997.004969/2020-56 / Control No. ET-2020/10-02709 / Beneficiary Alex Julio Couto de Jesus - NIP 87.3508.91 - Letter of Credit signed by Com. Barros on 10/22/2020 / Designated technician of the process: 3SG- Felipe made an initial analysis of the documentation on 12/01/2020 / Property inspection report approved on 01/20/2021 by Engineer Ricardo Augusto da Silva.

34. CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMIDADE DE PRODUTOS / SERVIÇOS (CONTROL OF NONCONFORMING OUTPUTS)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Supporting Evidence

A sistemática encontra-se estabelecida no documento Ordem Interna nº 02-12D – Normas para registro no SGQ, por meio dos documentos RNCOM – Registro de Não Conformidade, Não Conformidade Potencial e Oportunidade de Melhoria e ACPM – Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria.

Evidências verificadas:

- ACPM nº 69 de 19/04/2021 / Ação Preventiva – Com as 01 contatações do tipo “Observação” / Status das ações: Concluída – Prazo Final: Maio/2021;
- ACPM nº 70 de 14/06/2021 / Ação de Melhoria – Com as 07 contatações do tipo “Observação” / Status das ações: em andamento – Prazo Final: Dezembro/2021.

The system is established in the document Internal Order No. 02-12D - Rules for registration in the QMS, through the documents RNCOM - Registration of Nonconformity, Potential Nonconformity and Opportunity for Improvement and ACPM - Corrective, Preventive and Improvement Actions.

Verified evidence:

- ACPM nº 69 of 19/04/2021 / Preventive Action – With 01 “Observation” type contact / Status of actions: Completed – Deadline: May/2021;
- ACPM nº 70 of 14/06/2021 / Action for Improvement – With the 07 “Observation” type contacts / Status of actions: in progress – Deadline: December/2021.

SECTION 3 - CHECK

35. MANDATÓRIO - AUDITORIA INTERNA (MANDATORY INTERNAL AUDIT)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No
--	-----	---	----

Supporting Evidence

A sistemática encontra-se definida no item 9.2 do Manual do SGQ rev.05 e no item 5 da Ordem Interna nº 02-12D – Normas para registro no SGQ, e definem que as auditorias devem ser realizadas anualmente.

Evidências verificadas:

- Plano de Auditoria Interna do SGQ – realização até 31/05/2021 contemplando os requisitos a serem auditados;
- Programação de Auditorias do SGQ de 06/04/2021 com planejamento para Mai/2020; Análise Crítica Junho/2021;
- Relatório de Auditoria realizada em 31/05/2021 pelos auditores internos Daniele Sant’Anna Braga e Frederico Ozanan, onde foram identificadas 07 observações e não foram identificadas não conformidades;
- Certificado de Formação de Auditor Interno na norma ISO9001:2015 da Auditora Daniele Sant’Anna Braga realizado no período de 24/09/2020 a 17/12/2020;
- Certificado de Formação de Auditor Interno na norma ISO9001:2015 do Auditor Frederico Ozanan realizado no período de 24/09/2020 a 24/11/2020.

The system is defined in item 9.2 of the SGQ Manual rev.05 and in item 5 of Internal Order No. 02-12D – Rules for registration in the SGQ, and define that audits must be carried out annually.

Verified evidence:

- SGQ Internal Audit Plan - carried out until 05/31/2021, contemplating the requirements to be audited;
- Schedule of QMS Audits of 04/06/2021 with planning for May/2020; Management Review June/2021;
- Audit Report carried out on 05/31/2021 by the internal auditors Daniele Sant’Anna Braga and Frederico Ozanan, where 07 observations were identified and no non-conformities were identified;
- Internal Auditor Training Certificate in ISO9001:2015 by the Auditor Daniele Sant’Anna Braga held from 09/24/2020 to 12/17/2020;
- Internal Auditor Training Certificate in the ISO9001:2015 standard of the Auditor Frederico Ozanan held from 09/24/2020 to 11/24/2020.

36. MANDATÓRIO - ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO - (MANDATORY - MANAGEMENT REVIEW)							
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No				
<p>Supporting Evidence</p> <p>A sistemática e a periodicidade para realização das análises críticas pela alta direção encontra-se determinada no item 9.3.1 do Manual do SGQ rev.05.</p> <p>Evidência verificada:</p> <p>Ata da Reunião Ordinária do Conselho de Gestão nº 05/2021 de 17/06/2021, abordando todas as entradas e saídas requeridas, dentre as quais, se destacam:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A Assessoria de Gestão da Qualidade informou que a Política de Qualidade da CCCPM foi aprovada pela Portaria nº 65/2018 e está alinhada aos requisitos da ISO 9001:2015; - Análise Crítica dos Objetivos da Qualidade; - Resultados da Auditoria Interna; - Acompanhamento das Ações Corretivas, Ações Preventivas e Oportunidades de Melhoria: ACPM nº 70/2021. <p><i>The system and frequency for carrying out managements reviews by senior management are determined in item 9.3.1 of the QMS Manual rev.05.</i></p> <p><i>Evidence verified:</i></p> <p><i>Minutes of the Ordinary Meeting of the Management Council No. 05/2021 of 06/17/2021, addressing all entries and exits required, among which, the following stand out:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>The Quality Management Office informed that the CCCPM Quality Policy was approved by Ordinance No. 65/2018 and is in line with the requirements of ISO 9001:2015;</i> - <i>Management Review of Quality Objectives;</i> - <i>Internal Audit Results;</i> - <i>Monitoring of Corrective Actions, Preventive Actions and Opportunities for Improvement: ACPM nº 70/2021</i> 							
37. MONITORAMENTO , MEDIÇÃO , ANÁLISE E AVALIAÇÃO (MONITORING, MEASUREMENT, ANALYSIS & EVALUATION)							
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable
<p>Supporting Evidence</p> <p>Verificado que os resultados dos indicadores são monitorados mensalmente e apresentados nas reuniões do Conselho Ordinário mensalmente.</p> <p>Evidências verificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ata da reunião ordinária do conselho de gestão realizada em 17/06/2021 - Relatório de Indicadores de Desempenho Institucionais e Setoriais – Referência: maio/2021; <p>Resultados apurados até maio/2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicador: Demandas Atendidas no Prazo / Meta: 100% / Periodicidade: Mensal / Resultados: Jan/2021: 100%; Fev/2021:100%; Mar/2021:100%; Abr/2021:100%; Mai/2021:88,50%; - Indicador: Terminal de Pesquisa de Satisfação / Meta: Jan/2021: 45,93; Fev/2021:91,86; Mar/2021:137,8; Abr/2021: 183,73; Mai/2021: 229,66 / Periodicidade: mensal / Resultados: Jan/2021: 26; Fev/2021: 77; Mar/2021:140; Abr/2021:189; Mai/2021:218; - Indicador: Rentabilidade da Carteira de Produtos no Ano / Meta: Dez/2020: 3%; Jan/2021: 3%; Fev/2021: 3% / Resultados: Dez/2020: 10,39%; Jan/2021: 10,31%; Fev/2021: 10,23%. <p><i>It was verified that the results of the indicators are monitored monthly and presented at the meetings of the Ordinary Council on a monthly basis.</i></p> <p><i>Verified evidence:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Minutes of the ordinary meeting of the management board held on 06/17/2021</i> - <i>Institutional and Sectoral Performance Indicators Report – Reference: May/2021;</i> <p><i>Results calculated until May/2021:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Indicator: Demands Met on Time / Target: 100% / Frequency: Monthly / Results: Jan/2021: 100%; Fev/2021:100%; Mar/2021: 100%;</i> 							
Title: Visit Report QMS Stage 2 or SR or RC	Revised Date: 09/06/20	Form No: QMS.COR.FM.003Qn.v13	Page 27 of 32				

Apr/2021: 100%; May/2021: 88.50%;
 - Indicator: Satisfaction Survey Terminal / Target: Jan/2021: 45.93; Feb/2021:91.86; Mar/2021:137.8; Apr/2021: 183.73; May/2021: 229.66 / Frequency: monthly / Results: Jan/2021: 26; Feb/2021: 77; Mar/2021:140; Apr/2021:189; May/2021:218;
 - Indicator: Product Portfolio Profitability in the Year / Target: Dec/2020: 3%; Jan/2021: 3%; Feb/2021: 3% / Results: Dec/2020: 10.39%; Jan/2021: 10.31%; Feb/2021: 10.23%.

38. SATISFAÇÃO DO CLIENTE (CUSTOMER SATISFACTION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Evidenciado que são realizadas Pesquisas de Satisfação realizadas no setor de atendimento (sede e postos), através de formulário específico, o qual avalia itens, como por exemplo: atendimento presencial e telefônico. São utilizados os critérios: Ótimo, Bom, Regular e Ruim.

Evidências verificadas:
 - Número de atendimentos em maio de 2021 – Sede: 285 / Postos de Atendimento: 661 / Ligações atendidas pelo Call Center: 1805

Terminal de Satisfação do Cliente (SEDE) – Mai/2021
 - Ótimo: 180; Bom: 2; Regular: 0; Ruim: 4 / Total: 186

Terminal de Satisfação do Cliente (Postos de Atendimento) – Mai/2021
 - Ótimo: 357; Bom: 37; Regular: 0; Ruim: 0 / Total: 394

Evidenced that Satisfaction Surveys are carried out in the service sector (headquarters and service stations), through a specific form, which evaluates items, such as: face-to-face and telephone service. The following criteria are used: Great, Good, Fair and Bad.

Verified evidence:
 - Number of Assistances in May 2021 – Headquarters: 285 / Assistance Points: 661 / Calls answered by the Call Center: 1805

Customer Satisfaction Terminal (HEADQUARTERS) - May/2021
 - Great: 180; Good: 2; Regular: 0; Bad: 4 / Total: 186

Customer Satisfaction Terminal (Service Points) - May/2021
 - Great: 357; Good: 37; Regular: 0; Bad: 0 / Total: 394

SECTION 4 - ACT

39. MANDATÓRIO – MELHORIA, NÃO CONFORMIDADE E AVALIAÇÃO
 (MANDATORY - IMPROVEMENT, NONCONFORMITY & EVALUATION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Supporting Evidence

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 sistemática estabelecida na Ordem Interna nº 02-11 de 27/06/2014 - Premiação "Melhoria em Ação".

A sistemática para o registro das oportunidades de melhoria, não conformidades e o gerenciamento das ações corretivas e ações para melhoria encontra-se estabelecida no documento Ordem Interna nº 02-12D – Normas para registro no SGQ, por meio dos documentos RNCOM – Registro de Não Conformidade, Não Conformidade Potencial e Oportunidade de Melhoria e ACPM – Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria.

Evidências verificadas:

- ACPM nº 69 de 19/04/2021 / Ação Preventiva – Com as 01 contatações do tipo "Observação" / Status das ações: Concluída – Prazo Final: Maio/2021;
- ACPM nº 70 de 14/06/2021 / Ação de Melhoria – Com as 07 contatações do tipo "Observação" / Status das ações: em andamento – Prazo Final: Dezembro/2021.

Improvements are identified in the daily activities of the sectors and are taken to the immediate manager of the bidder, who reports them to the Marketing Advisory, the Quality Management Advisory and Senior Management, who assess and decide on the relevance of implementation, according to the system established in Internal Order No. 02-11 of 27/06/2014 - "Improvement in Action" Award.

The system for recording opportunities for improvement, non-conformities and the management of corrective actions and actions for improvement is established in the document Internal Order No. 02-12D - Rules for registration in the QMS, through the documents RNCOM - Registration of Non Compliance, Potential Non-compliance and Opportunity for Improvement and ACPM – Corrective, Preventive and Improvement Actions.

Verified evidence:

- ACPM nº 69 of 19/04/2021 / Preventive Action – With 01 "Observation" type contact / Status of actions: Completed – Deadline: May/2021;
- ACPM nº 70 of 14/06/2021 / Action for Improvement – With the 07 "Observation" type contacts / Status of actions: in progress – Deadline: December/2021.

REUNIÃO DE ENCERRAMENTO (CLOSING MEETING)

AGENDA

EVIDÊNCIAS DE AUDITORIA

A evidência de auditoria coletada foi baseada em uma amostra das informações disponíveis, portanto, o resultado da auditoria só pode refletir o estado do sistema de gestão da organização neste momento único no tempo.

RELATÓRIOS

O método e os prazos do relatório de auditoria foram explicados aos representantes do cliente no atendimento.

Não conformidades e ao tratamento das ações corretivas.

Os processos da QMS para lidar com não conformidades foram explicados, juntamente com as potenciais consequências de eventuais não conformidades não resolvidas.

Quaisquer não-conformidades levantadas durante a auditoria foram explicadas aos representantes dos clientes, juntamente com os prazos necessários para a correção das não conformidades e qualquer submissão necessária de planos de ação corretiva.

ATIVIDADES PÓS AUDITORIA

Foi explicado ao cliente todas as atividades de pós auditoria a serem desenvolvidas pelo QMS, como elaboração de relatórios, revisão técnica, decisão de certificação e o registro JAS-ANZ.

RECLAMAÇÕES E RECURSOS

O cliente foi fornecido com uma breve explicação sobre as reclamações e processos de recurso para a QMS no que se refere às cláusulas pertinentes do Acordo de Atendimento ao Cliente e do Relatório de Visita.

Audit Evidence

The audit evidence collected was based on a sample of available information; therefore, the result of the audit can only reflect the status of the organisation's management system at this single point in time.

Reporting

The method and timeframe from reporting audit findings were explained to the client representatives in attendance.

Nonconformances And Handling Of Corrective Actions

The QMS CS processes for handling Non-conformances were explained, along with the potential consequences of any unresolved Non-conformances on the client's certification status.

Any Non-conformances raised during the audit were fully explained to the client representatives along with the required timeframes for correction of the Non-conformances AND any required submission of corrective action plans.

Post Audit Activities

The client was provided with an explanation of all post audit activities to be undertaken by QMS CS, such as report writing, administration and technical review, certification decision, and the JAS-ANZ Register.

Complaints And Appeals

The client was provided with a brief explanation of the QMS CS Complaints and Appeals processes, and referred to the relevant clauses of the Client Service Agreement and the Visit Report.

Participantes (Attendees)

Paulo Lameira (Top Management / Quality Advisor); José Belmont (Information Technology); Paulo Sergio (Personnel Division); Jefferson France (Marketing); Helen Castro (Marketing); Adriano Monteiro (Funding Division); Danielle Freitas (Service Division); Priscilla Ribeiro (Bidding and Contracts Division); Thiago Henrique (IT Support); Fernanda Costa (Systems Division); and Felipe Poubel (Lead Auditor).

Seção 4 - Plano de Auditoria (System review plan)

Chave: X = planejado, NP = não planejado, C = auditado como planejado, I = improvement de melhoria, NC = não conformidade, TIC = auditado conforme planejado remotamente usando TIC

Nota: O uso das TIC para auditar remotamente é complementar e não é um requisito obrigatório

Criteria: ISO9001:2015	Re-cert	SR1	SR2	Re-cert	
	06/2021	06/2022	06/2023	05/2024	
PREPARATION					
Confirmação do escopo, mudanças & aplicabilidade dos elementos da norma (<i>Confirmation of scope, system changes & applicability of the elements of the standard</i>)	TIC	X	X	X	
Uso da marca / logotipos (<i>Use of marks & logos</i>)	TIC	X	X	X	
Questões do relatório anterior, incluindo NC's (<i>Issues from last report, including outstanding NCR's</i>)	TIC	X	X	X	
SECTION 1 - PLAN					
Mandatário - Contexto da organização (<i>Mandatory - Context of the organization</i>)	TIC	X	X	X	
Mandatário - Ações p/ abordar riscos e oportunidades (<i>Mandatory - Actions to address risks & opportunities</i>)	TIC	X	X	X	
Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los (<i>Quality objectives & planning to achieve them</i>)	TIC	X	NP	X	
Planejamento de mudanças (<i>Planning of changes</i>)	TIC	NP	X	X	
Liderança e comprometimento (<i>leadership and commitment</i>)	TIC	NP	X	X	
Foco no cliente (<i>Customer focus</i>)	TIC	NP	X	X	
Política (<i>Policy</i>)	TIC	X	NP	X	
Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais (<i>organizational roles responsibilities & authorities</i>)	TIC	X	NP	X	
SECTION 2 - DO					
Resources (<i>Resources</i>)	TIC	X	NP	X	
Pessoas (<i>People</i>)	TIC	NP	X	X	
Infraestrutura (<i>Infrastructure</i>)	TIC	X	NP	X	
Ambiente para operação dos processos (<i>Environment for the operation of processes</i>)	TIC	X	NP	X	
<u>Recursos de monitoramento e medição</u> (<i>Monitoring & measuring resources</i>)	Não aplicável				
<u>Mensuramento e rastreabilidade</u> (<i>Measurement traceability</i>)					
Conhecimento organizacional (<i>Organisational knowledge</i>)	TIC	NP	X	X	
Comunicação (<i>Communication</i>)	TIC	NP	X	X	
Competência e Conscientização (<i>Competence & Awareness</i>)	TIC	NP	X	X	
Gerenciamento e Controle de Informação documentada (<i>Management and control of Documented information</i>)	TIC	X	NP	X	
Planejamento e Controle operacional (<i>Operational planning & control</i>)	TIC	NP	X	X	
Comunicação com o cliente (<i>Customer communication</i>)	TIC	X	NP	X	

Determinação dos requisitos relacionados a produtos e serviços (<i>Determination of the requirements for products & services</i>)	TIC	X	NP	X	
Análise crítica dos requisitos relacionados a produtos e serviços (<i>Review of the requirements for products and services</i>)					
Mudanças de requisitos de produtos e serviços (<i>Changes to requirements for products & services</i>)					
Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços (<i>Design & development</i>)	Não aplicável				
Controle de processos, produtos e serviços providos externamente. (<i>Control of externally provided processes, products and services</i>)	TIC	X	NP	X	
Controle da produção e prestação de serviços (<i>Control of production & service provision</i>)	TIC	X	NP	X	
Identificação e rastreabilidade (<i>Identification & traceability</i>)	TIC	X	NP	X	
Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos (<i>Property belonging to customers or external providers</i>)	TIC	NP	X	X	
Preservação (<i>Preservation</i>)	TIC	X	NP	X	
Atividades pós entrega (<i>Post-delivery activities</i>)	TIC	NP	X	X	
Controle de mudanças (<i>Control of changes</i>)	TIC	NP	X	X	
Liberação de produtos e serviços (<i>Release of products and services</i>)	TIC	X	NP	X	
Controle de saídas de Não conformes (<i>Control of nonconforming outputs</i>)	TIC	X	NP	X	
SECTION 3 - CHECK					
Mandatório - Auditoria interna (<i>Mandatory-Internal audit</i>)	TIC	X	X	X	
Mandatório - Análise crítica pela direção (<i>Mandatory Management review</i>)	TIC	X	X	X	
Monitoramento, medição, análise e avaliação (<i>Monitoring, measurement, analysis & evaluation</i>)	TIC	NP	X	X	
Satisfação do cliente (<i>Customer satisfaction</i>)	TIC	X	NP	X	
SECTION 4 - ACT					
Mandatório - Melhoria, Não conformidade e ação corretiva (<i>Mandatory - Improvement, Nonconformity & corrective action</i>)	TIC	X	X	X	
REUNIÃO DE ENCERRAMENTO (CLOSING MEETING)	TIC	X	X	X	