

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

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**  
**RELATÓRIO DE AUDITORIA**

<b>CCCPM</b>	<b>Emitido:</b> 02/02/2018	<b>Folha:</b> 1/3
	<b>Nº:</b> 01	<b>Revisão efetuada:</b> 0.0

<b>Data da Auditoria:</b> 31/01/2018	<b>Escopo:</b> Atendimento de Concessão de Financiamento Imobiliário - FI.
--------------------------------------	--

**1. Informações sobre os principais objetivos e metas de desempenho da organização:**

Os objetivos da qualidade estão apresentados no Item 6.2.1 do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (MSGQ), Rev 04. Os objetivos são mensuráveis e consistentes com a Política da Qualidade. Para cada objetivo estão definidos indicadores, devidamente formulados: SAT – Satisfação do Beneficiário; CAP – Capacitação da Força de Trabalho); Reconhecimento da Gestão (Inspeção Administrativo-Militar); Reconhecimento da Gestão (Prêmios).

Os indicadores descritos no Item 6.2.1 do MSGQ estão comentados no Item 8 deste relatório.

**2. Datas e horários:**

31/01/2018 de 8:30 as 16:10.

**3. Efetividade da análise crítica do SGQ:**

As análises críticas pela alta direção estão previstas no Item 9.3 do MSGQ.

A efetividade da análise crítica na amostragem desta auditoria pode ser considerada efetiva pelo conteúdo das informações analisadas e deliberações geradas pela alta direção da Autarquia.

**4. Efetividade das auditorias internas praticadas:**

As auditorias internas são tratadas pela Portaria Nº 11/2018, pelo MSGQ item 9.2, e pela Ordem Interna (OI) 02-12C.

Foram realizadas, até o momento, quatro auditorias internas: de 27/06/2014; 26/01/2015; 26/01/2016 e 31/01/2017.

**5. Efetividade das ações corretivas praticadas:**

Na auditoria de supervisão de junho/2017 não foi constatada nenhuma não conformidade, mas foram registradas 02 observações, uma teve ação concluída e a outra está em fase final de conclusão e 04 oportunidades de melhoria, todas elas com ações implementadas.

**6. Efetividade do tratamento de reclamações:**

A quantidade de reclamações é contabilizada pela Ouvidoria (emails, contatos telefônicos, presencial, entre outros) e também pelo Atendimento (CC-23), por meio de entrega e recolhimento de pesquisas de satisfação. Cabe ao setor responsável tratar as reclamações pertinentes, e informar a Ouvidoria para resposta ao cliente.

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

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**  
**RELATÓRIO DE AUDITORIA**

<b>CCCPM</b>	<b>Emitido:</b> 02/02/2018	<b>Folha:</b> 2/3
	<b>Nº:</b> 01	<b>Revisão efetuada:</b> 0.0

**7.Comentários sobre a eficácia dos treinamentos realizados:**

Foram avaliados, em amostragem, os treinamentos realizados em 2017. A eficácia dos treinamentos é registrada através de Formulário de Avaliação de Capacitação (FAC).

**8.Eficácia do sistema de gestão com respeito ao alcance dos objetivos da Qualidade**

Os indicadores considerados e seu resultado em 2017 são os seguintes:

SAT (satisfação do beneficiário): 98,20%, sendo a meta 90%;

CAP (capacitação da força de trabalho): 59,60%, sendo a meta: 25%;

Reconhecimento da Gestão - prêmios: 424 pontos, sendo a meta 417 pontos;

Reconhecimento da Gestão - Inspeção administrativo-militar (IAM): não teve IAM no ano de 2017.

**9.Análise em relação ao progresso de atividades planejadas visando melhoria contínua**

Foram evidenciados esforços de melhoria contínua por meio das ações preventivas e de melhorias aplicadas às observações e oportunidades de melhorias apontadas nas auditorias anteriores. Tais ações foram registradas no Plano de Melhoria de Gestão (PMGes) com responsáveis e prazos definidos.

**OBS 1/2:**

**Requisito:** Item 8.3 **Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.**

A Autarquia deve rever a Ordem Interna 02-05, a fim de adequá-la ao requisito da norma.

**OBS 2/2:**

**Requisito:** Item 7.5 **Informação documentada**

Observar o prazo estipulado no PMGes para atualização do Manual de Padronização das Atividades dos setores da CCCPM.

**Oportunidade de Melhoria 1/3:**

**Requisito:** Item 4.4 **Sistema de gestão da qualidade e seus processos**

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade atualizado conforme versão 2015 da norma.

**Oportunidade de Melhoria 2/3:**

	<b>MARINHA DO BRASIL</b> <b>CAIXA DE CONSTRUÇÕES DE CASAS PARA O PESSOAL DA MARINHA</b> <b>(AUTARQUIA FEDERAL)</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> <b>RELATÓRIO DE AUDITORIA</b>	
<b>CCCPM</b>	<b>Emitido:</b> 02/02/2018	<b>Folha:</b> 3/3
	<b>Nº:</b> 01	<b>Revisão efetuada:</b> 0.0

**Requisito:** Item 4.4 **Sistema de gestão da qualidade e seus processos**

Atualização do Plano de Melhoria de Gestão, inserindo os relatórios de auditorias pertinentes.

**Oportunidade de Melhoria 3/3:**

**Requisito:** Item 8.2.3 **Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços**

Setor responsável em centralizar todos os requisitos demandados pelos clientes, viáveis ou não, e providenciar o devido registro.

**10. Relação das não conformidades evidenciadas na Norma ISO 9001:2015:**

Nenhuma não conformidade foi constatada nesta Autarquia, dentro da amostragem estabelecida.

**11. Conclusão da auditoria:**

A CCCPM mantém um Sistema de Gestão da Qualidade satisfatório, tendo oportunidades de aperfeiçoamento. É necessária a breve solução das observações e a execução no prazo das ações estabelecidas no Plano de Melhoria de Gestão (PMGes) com o intuito da transição da Certificação NBR ISO 2008 para versão 2015 que poderá ser ratificada na ocasião da Auditoria externa, que deverá ocorrer até o segundo semestre de 2018.

**Observações:**

Rio de Janeiro, RJ, em 02 de fevereiro de 2018.

KARINA MACEDO CABRAL DE MELO  
Segundo-Tenente (QC-IM)  
Auditora Líder

CÉSAR DOS SANTOS RIERA  
Capitão-de-Fragata (IM)  
Representante da Direção