Emissão inicial

Cópia n.º 00

1- Apresentação

Este manual descreve formalmente o atendimento às especificações do Sistema de Gestão da Qualidade da **CALMON ENGENHARIA,** além de sua adequação aos requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

Objetivo

O Sistema de Gestão da Qualidade da **CALMON ENGENHARIA,** tem como objetivo demonstrar a capacidade de fornecer e serviços que atendam de forma consistente aos requisitos aplicáveis, aumentando a satisfação dos Clientes, por meio da melhoria continuamente e eficácia de seu sistema.

Norma de Referência

ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos

Elaboração

Gestão da Qualidade

Responsável

Alta Direção

Emissão

31/01/2025

Revisão

Conforme Lista de Modificações

2- Sumário

1. Apresentação
2. Sumário
3. Controle do Manual da Qualidade
3.1 Lista de modificações
4. Contexto da organização
4.1 Entendendo a organização e seu contexto
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas
4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade
4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos
5. Liderança
5.1 Liderança e comprometimento
5.2 Política
5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais
6. Planejamento
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades
6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los
6.3 Planejamento de mudanças
7. Apoio
7.1 Recursos
7.2 Competência
7.3 Conscientização
7.4 Comunicação
7.5 Informação documentada
8. Operação
8.1 Planejamento e controle operacionais
8.2 Requisitos para produtos e serviços
8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços
8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente
8.5 Produção a provisão de serviço
8.6 Liberação de produtos e serviços
8.7 Controle de saídas não conformes
9. Avaliação de desempenho
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação
9.2 Auditoria interna
9.3 Análise crítica pela direção
10. Melhoria
10.1 Melhoria - Generalidades
10.2 Não conformidade e ação corretiva
10.3 Melhoria contínua

3 - CONTROLE DO MANUAL

Este Manual é elaborado pela Gestão da Qualidade da Qualidade e aprovado pelo Diretor, conforme “apresentação”.

Este Manual está distribuído conforme quadro abaixo:

Cópia	Destinatário
01	Gestão Qualidade

O manual será disponibilizado na rede compartilhada de fácil consulta a todos. Cabe à Gestão da Qualidade mantê-lo atualizado.

CONTROLE DE ALTERAÇÕES

As alterações do Manual podem ser feitas, sempre que necessário, sendo de responsabilidade da Gestão da Qualidade. A implementação dessas alterações deve ser realizada somente após a aprovação final deste Manual.

As revisões podem ser feitas em todo o Manual ou em algumas partes, sendo devidamente registradas e aprovadas na **“Lista de Modificações”**.

Cópias obsoletas retidas por qualquer propósito serão identificadas com a marca apropriada. Essa forma de controle evita o uso não intencional desses documentos.

3.1 - LISTA DE MODIFICAÇÕES

REVISÃO	DATA	ITEM	DESCRIÇÃO SUCINTA DA ALTERAÇÃO
00	31/01/2025	---	Emissão inicial do Manual
01	08/10/2025	7.1.5	Alteração no texto.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Entendendo a Organização e seu Contexto

A **CALMON ENGENHARIA** nasceu dentro da necessidade do mercado multidisciplinar, com estratégias operacionais, possuindo um corpo técnico especializado em Processos Industriais com profissionais capacitados a atender diversas demandas de Mecânica, Elétrica e Civil, tornando assim a Calmon Engenharia em uma empresa com serviços Turn-Key. A **CALMON ENGENHARIA** é uma empresa engajada na resolução de desafios diários, buscando sempre ser solícitos junto aos nossos clientes e desenvolvendo as oportunidades para ouvi-los/ aperfeiçoando os nossos processos com Segurança, Qualidade, Baixo Custo e Produtividade.

Situada na . Rua Pedro Alvares Cabral, 421 – Bairro de Fátima - Serra – ES, CEP 29160-772, temos uma localização privilegiada que facilita o atendimento entre os grandes complexos industriais. Nosso atendimento é dinâmico e rápido, englobando todos os segmentos de mercado, com pequenas, médias ou grandes tiragens. A CALMON ENGENHARIA tem experiência e excelência no que faz e conta com a parceria de grandes fornecedores para melhor qualidade em seus produtos.

A **CALMON ENGENHARIA,** determina questões internas e externas relevantes para o seu negócio, visando alcançar os objetivos do seu sistema de gestão por meio do documento OD-001- “Gestão Estratégica”**,** revisados pelo menos uma vez ao ano, envolvendo a Direção e os gestores dos processos, identificando os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças, objetivando direcionar o planejamento do SGQ, levando em consideração àquelas que afetem a capacidade de alcançar os resultados dos processos.

A **CALMON ENGENHARIA,** monitora anualmente o ambiente externo e o ambiente interno e promove revisões extraordinárias do documento “Gestão Estratégica”**,** sempre que necessário. Dessa forma, garante que mudanças sobre essas questões internas e

externas sejam analisadas criticamente e que ações sejam promovidas para abordar essas mudanças. Resultados das análises estratégicas e o planejamento resultante são mantidos por meio de análise de dados mensal e anualmente por meio de registro no "Ata de Análise Crítica".

Para melhor direcionamento estratégico, a **CALMON ENGENHARIA** determinou sua missão, visão e valores, conforme "Gestão Estratégica" e descrito abaixo:

Missão

Atender os nossos clientes com alto padrão com qualidade e tecnologia, elevando a competitividade ao superar as expectativas, agregando, desta forma, mais valor à sua marca com criatividade, aumentando sua lucratividade e satisfação. Investir na capacitação e bem-estar dos nossos colaboradores, romper paradigmas e trabalhar totalmente alinhados com a política do meio ambiente.

Visão

Ser referência no mercado industrial em soluções Civil Elétrica e Mecânica com Segurança, Qualidade e Competitividade.

Valores

- Satisfação dos clientes e colaboradores
- Criatividade e inovação
- Honestidade e fidelidade
- Empatia e humildade
- Reconhecimento e agradecimento
- Excelência nos produtos e serviços
- Sustentabilidade

O monitoramento e acompanhamento é contínuo, realizado pela Gestão da Qualidade e alta direção, através de reuniões mensais de acompanhamento dos planos de ações e

revisões anuais do Planejamento Estratégico, sendo complementado por planos de ações. As ações implementadas são consideradas e atualizadas nas “Análises Críticas”, conforme sistemática do item 9.3 deste manual.

4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

A **CALMON ENGENHARIA**, com o propósito de monitorar e criticar as informações das partes interessadas que sejam pertinentes ao SGQ e de seus interesses, levando em consideração a capacidade da empresa em atender aos serviços propostos, identificou esses requisitos através da tabela “Partes interessadas”, listada a seguir, analisando e atualizando os mesmos nas Análises Críticas, conforme sistemática do item 9.3 deste manual, proporcionando tomadas de medidas para incremento dos processos.

Partes Interessadas	Necessidades e expectativas (requisitos)	Forma de verificação (monitoramento)
Clientes	Cumprimento dos requisitos acordados	Pesquisa de satisfação
		Reuniões presenciais e virtuais
		Contratos/Propostas comerciais
		Reclamações de clientes
Colaboradores	Cumprimentos das obrigações legais e Desenvolvimento profissional;	Registros de treinamentos Pesquisa de clima
Fornecedores	Cumprimento das obrigações contratuais;	Contratos e pedidos de compra Avaliação de fornecedores
Sócios	Crescimento da empresa por meio da satisfação de seus clientes; Resultados financeiros sólidos e rentabilidade satisfatória, com baixo risco;	Indicadores financeiros (Confidencial) Perenização da empresa
Demais Partes interessadas (Sociedade e	Cumprimento das obrigações legais; Manutenção da	Controle de atendimentos aos requisitos legais aplicáveis –

órgãos regulamentadores) e órgão certificador	certificação e mudanças climáticas	Controle de documentos externos
	Comunicação Reclamações	Controle de reclamações

4.3 Determinação do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

A **CALMON ENGENHARIA,** definiu o seguinte escopo para o Sistema de Gestão da Qualidade, considerando os serviços ofertados pela empresa:

Serviços Fabricação de estruturas metálicas, manutenção e recuperação civil, Montagem e Manutenção industrial

O escopo do SGQ está disponível e mantido documentado neste manual.

Unidade Certificada: CALMON SERVIÇOS INDUSTRIAIS LTDA. Rua Pedro Álvares Cabral, 421 – Bairro de Fátima - Serra – ES, CEP 29160-772.

Requisitos não aplicáveis ao escopo do sistema de gestão da qualidade:

A não aplicabilidade dos requisitos descritos abaixo, não afetam a capacidade ou responsabilidade da empresa de assegurar a conformidade de seus produtos e serviços e o aumento da satisfação do cliente.

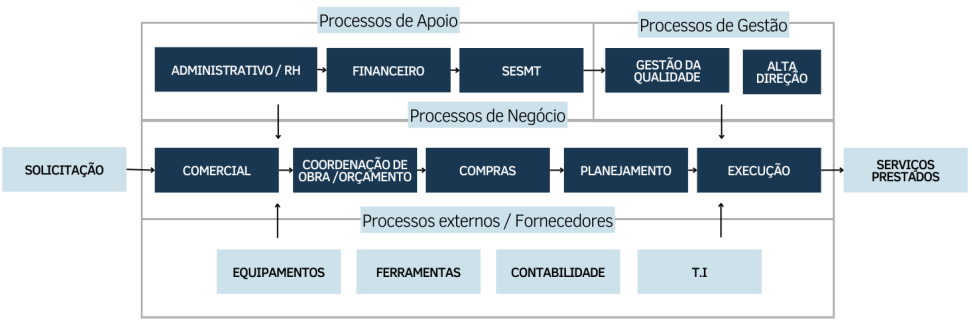
Item da norma	Motivos da não aplicação
8.3 - Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	A Calmon não elabora projetos, apenas executa projetos já definidos pelos clientes.
8.5.1 letra f) – Validação e revalidação de processo	A empresa não faz uso da validação e revalidação processos, por ser possível a verificação das saídas resultantes.

4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos

O Sistema de Gestão da Qualidade da **CALMON ENGENHARIA** foi organizado para apoiar o planejamento, a operação, a verificação, o controle, a melhoria e a padronização das atividades da **CALMON ENGENHARIA** e visa essencialmente criar os devidos meios para atender aos requisitos dos clientes e os objetivos da empresa. O SGQ consiste na estrutura organizacional da **CALMON ENGENHARIA** e nos seus processos.

Visando representar seus processos de forma sistêmica e global, delinear a sequência e a interação entre esses processos, além de estabelecer a aplicação do ciclo PDCA à suas atividades, a **CALMON ENGENHARIA** estabeleceu o "Mapa de Processos", descrito a seguir e as interações dos processos está definida no documento "Gestão Estratégica, o qual identifica os processos de negócio da **CALMON ENGENHARIA** cuja sequência faz a transformação e a agregação de valor dos produtos e serviços providos pela organização bem como sua interface com processos relevantes de gestão.

Os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e controle dos processos sejam eficazes estão definidos neste Manual e em outros documentos do SGQ da **CALMON ENGENHARIA**, incluindo monitoramento, medição e indicadores de desempenho, proporcionando a operação e o controle eficaz dos processos.



A **CALMON ENGENHARIA** assegura a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação, o controle e o monitoramento dos processos por meio de rede interna e documentos em meio físico, onde estão disponíveis as informações documentadas (Manuais, Políticas, Procedimentos, Instruções, entre outros), além de reter informação documentada (Registros) para evidenciar a realização das atividades executadas conforme planejado.

Os processos da **CALMON ENGENHARIA** são avaliados para que as mudanças necessárias planejadas permitam atingir os resultados pretendidos, mantendo e retendo as informações documentadas para apoiar o SGQ.

5. LIDERANÇA

5.1 Liderança e Comprometimento

5.1.1 Generalidades

A Alta Direção da **CALMON ENGENHARIA,** representada pelos sócios proprietários, demonstra liderança e comprometimento com o SGQ, sendo assessorado pela Gestão da Qualidade e Gestores dos processos, analisando o desempenho do mesmo, frequentemente, estabelecendo a política e seus objetivos consistente com o contexto e a mentalidade de risco, disponibilizando todos os recursos necessários para os processos, objetivando o alcance dos resultados pretendidos, promovendo o atendimento aos requisitos e a melhoria contínua do SGQ.

O Desempenho do SGQ será analisado e criticado conforme sistemática do requisito 9.3 Análise Crítica, deste manual.

5.1.2 Foco no Cliente

A Alta Direção tem como propósito manter a satisfação de seus clientes, através da liderança e comprometimento em atender aos seus requisitos, estatutos e regulamentos, bem como analisar e tratar os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade dos serviços.

5.2 Política

5.2.1 Desenvolvimento da Política da qualidade

A Alta Direção estabeleceu a Política da Qualidade, apresentada abaixo, como forma clara de apresentar às partes interessadas o seu compromisso relacionado com a qualidade.

POLÍTICA DA QUALIDADE
A CALMON ENGENHARIA, empresa prestadora de Serviços de Engenharia, Fabricação de estruturas metálicas, Fabricação de estruturas para construção civil, Montagem e Manutenção industrial está comprometida em atender os requisitos dos clientes e requisitos legais aplicáveis, buscando melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, de modo a elevar a competitividade e superar as expectativas dos nossos clientes de modo a fornecer.

5.2.2 Comunicando a Política da qualidade

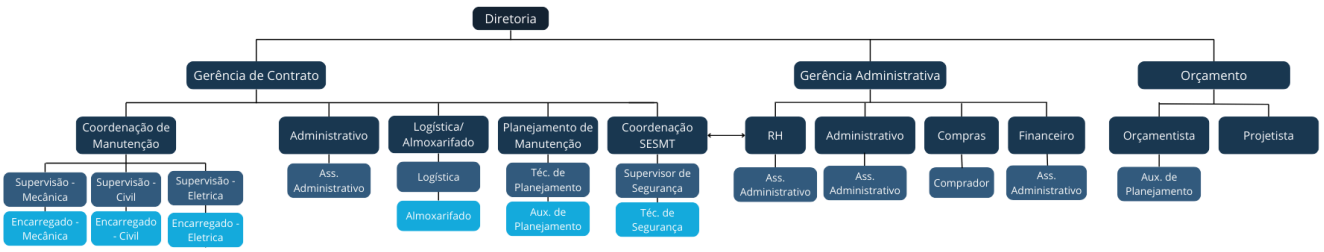
A Política está disposta em pontos estratégicos da empresa e mantida atualizada, sendo comunicada em todos os seus níveis e é entendida pelos seus colaboradores. A comunicação da política poderá ser das seguintes formas: através do Manual da Qualidade, treinamentos, reuniões com as equipes ou outros meios que a empresa julgar

mais apropriado. A Política está disponibilizada para as partes interessadas nos quadros da empresa e no site, quando estas partes visitarem as dependências da CALMON ENGENHARIA**,** ou sempre que solicitadas por elas.

5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

Os papéis, responsabilidades, autoridade dos colaboradores são definidas e documentadas nos procedimentos, Manual da Qualidade e no documento “Descrição de Cargos”. Os colaboradores são comunicados das suas responsabilidades e autoridades, além da sua contribuição para melhoria contínua do SGQ, podendo ser através de treinamentos e no momento da integração.

A Estrutura Organizacional está definida conforme o organograma apresentado a seguir:



Para garantir a condução do Sistema de Gestão da Qualidade, a Alta Direção definiu a existência da Gestão da Qualidade, a qual possui as seguintes atribuições:

- Definir as informações documentadas necessárias para garantir que o SGQ esteja em conformidade com os requisitos das normas de referência;

- Fazer a interface com os processos na empresa para orientar, monitorar e agir em conjunto com cada gestor, visando garantir que os resultados planejados sejam alcançados;

- Interagir frequentemente com a Alta Direção para relatar os resultados e necessidades do SGQ e obter sua aprovação para recomendações e decisões tomadas;

- Interagir com todos na empresa, por meio de treinamentos, reuniões e discussões a fim de sensibilizá-los sobre a necessidade de sempre atender aos requisitos acordados com os clientes;

- Monitorar e manter o Sistema de Gestão da Qualidade por meio das ferramentas apresentadas neste Manual e demais documentos, para garantir que continue aderente aos requisitos normativos e aos resultados desejados pela empresa.

- Agir, quando necessário, para tomar ações que visem reajustar o SGQ a atualizá-lo conforme necessário, com ações necessárias e bem planejadas.

6. PLANEJAMENTO

A CALMON ENGENHARIA assegura por meio do documento “Gestão Estratégica”**,** “Ata de reunião de Análise Crítica” e “Relatório de Auditorias Internas”, conforme itens 9.3 e 9.2. respectivamente que a integridade do SGQ é mantida quando mudanças são planejadas e implementadas.

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

Ao planejar o seu Sistema de Gestão da Qualidade, a **CALMON ENGENHARIA** considerou as questões referidas em 4.1 e os requisitos referidos em 4.2, determinando os riscos e oportunidades que precisavam ser abordados através do documento “Gestão Estratégica” para:

- Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade possa alcançar seus resultados pretendidos;
- Elevar efeitos desejáveis;
- Prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
- Alcançar melhoria.

A **CALMON ENGENHARIA** assegura que seus riscos são identificados, gerenciados, avaliados e controlados levando em consideração o desenvolvimento de negócios atuais, novos negócios ou os modificados, assim como condições anormais e emergências.

Além de identificar, avaliar e controlar os riscos relacionados às atividades da **CALMON ENGENHARIA,** e quando exequível influenciar, também são identificados, avaliados, analisados e tratados os riscos e oportunidades associados ao negócio, e aos processos do SGQ, levando em consideração a perspectiva de ciclo de vida e o seu contexto estratégico, visando assegurar o atendimento aos requisitos das partes interessadas relevantes e alcançar os Objetivos da Qualidade.

A diretoria da **CALMON ENGENHARIA** identifica os riscos associados aos seus processos e a gestão de oportunidades, avaliando o seu impacto e definindo ações de tratamento, como apropriado. Informações sobre a gestão de riscos são mantidas no documento “Gestão Estratégica”.

A cada análise crítica, as informações contidas nessas planilhas são avaliadas e validadas pela diretoria da **CALMON ENGENHARIA.**

6.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los

Os objetivos da qualidade estão definidos de modo consistente com a política da qualidade, como forma de se estabelecer propósitos específicos para se agir, objetivando aumentar a capacidade da organização em fornecer serviços que atendam aos requisitos dos clientes. Esses objetivos da qualidade são mensuráveis e estão apresentados no documento “Objetivos e Metas” sendo acompanhado semestralmente/análise crítica, para assim avaliar os resultados, visando estabelecer novos objetivos da qualidade ou mesmo o desafio das metas existentes.

De modo geral os resultados, em relação à eficácia do sistema, são comunicados aos níveis pertinentes através dos indicadores afixados em pontos estratégicos da empresa de fácil acesso a todos no arquivo “Objetivos e Metas”.

6.3 Planejamento de Mudanças

À medida que a organização implementa suas ações relacionadas ao sistema de gestão da qualidade, diversas alterações e práticas se tornam necessárias. Estas necessidades são identificadas em relação ao contexto da organização, análise de riscos e oportunidades, liderança, planejamento, apoio, avaliação de desempenho e melhorias.

Quando a organização identifica situações que necessitam mudanças, elas serão avaliadas nas Reuniões semestrais e/ou Análise Crítica onde ações serão determinadas para implementação, o que envolverá a integridade do SGQ, a alocação de recursos, a redefinição de responsabilidades e autoridades e quaisquer outras medidas necessárias.

As mudanças que a empresa julgar serem significativas serão evidenciadas como oportunidades, no documento “Gestão Estratégica”, contemplando os responsáveis, recursos, melhorias a serem alcançadas e outras informações para os devidos controles, podendo as etapas das ações serem acompanhadas em planos de ações. Outras mudanças que não estejam contempladas no formulário em questão são criticadas nas reuniões de análise crítica pela direção. O propósito das mudanças sempre estará relacionado com o aumento da satisfação dos clientes e atendimento aos seus requisitos.

7. APOIO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

A CALMON ENGENHARIA**,** assegura que sua infraestrutura, envolvendo instalações prediais, equipamentos e serviços de apoio, são adequados ao seu processo produtivo e aos produtos que oferece, garantindo a conformidade e atendimento aos requisitos estabelecidos.

7.1.2 Pessoas

Todos os processos são conduzidos por pessoas competentes e em número suficiente, proporcionando atingir as metas e o propósito do Sistema da Qualidade, entregando os produtos com conformidade, aumentando gradativamente a satisfação dos clientes. O monitoramento da motivação é realizado por meio da Pesquisa de clima realizada com frequência bianual.

7.1.3 Infraestrutura

Sua infraestrutura, envolvendo instalações prediais, equipamentos e serviços de apoio é adequada à realização dos serviços, organizados, e disponível para o uso dos colaboradores garantindo a conformidade e atendimento aos requisitos estabelecidos pelos clientes. O Cumprimento do “Controle de Calibração e Manutenção de Equipamentos” garante a integridade da infraestrutura.

Essa infraestrutura consiste em:

- Instalações prediais;
- Máquinas, equipamentos e ferramentas (computadores, impressoras, equipamentos para execução dos serviços);
- Veículos adequados para execução do serviço;
- Telefonia, internet e rede;
- Softwares;
- Limpeza e organização do ambiente de trabalho;

O backup dos sistemas e das informações em nuvem, são realizados automaticamente.

7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos

A CALMON ENGENHARIA, assegura que dispõe de adequadas condições em seu ambiente de trabalho, possuindo instalações apropriadas para as suas atividades. A conscientização organizacional é desenvolvida nos colaboradores através dos

treinamentos internos, garantindo a realização das atividades em um ambiente seguro e organizado. O ambiente organizacional no seu aspecto motivacional e psicológico é avaliado em periodicidade bianual por meio da Pesquisa de clima.

Outros fatores ambientais são controlados por meio do programa PGR e ainda zela pela saúde ocupacional de seus colaboradores por meio do programa PCMSO.

7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição

A **CALMON ENGENHARIA** determina e provê os recursos necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis quando o monitoramento for usado para verificar a conformidade de produtos e serviços com requisitos.
Assegura que os recursos necessários são apropriados para o tipo específico de atividades de monitoramento e medição assumidas.
Os recursos necessários são mantidos para assegurar que estejam continuamente apropriados aos seus propósitos.

A **CALMON ENGENHARIA** retém no “Controle de Calibração e Manutenção de Equipamentos”, a informação documentada apropriada como evidência de que os recursos de monitoramento estão apropriados para os seus propósitos.

7.1.5.2 Rastreabilidade de Medição

A **CALMON ENGENHARIA** assegura a rastreabilidade dos recursos de monitoramento e medição utilizados para verificar a conformidade de produtos e serviços, mantendo os equipamentos devidamente calibrados ou verificados, conforme critérios e intervalos estabelecidos, contra padrões de medição rastreáveis, quando aplicável.

Os equipamentos são identificados quanto à sua situação de calibração e protegidos contra ajustes, danos ou deterioração que possam comprometer a validade dos resultados. Os registros de calibração e verificação são mantidos como informação documentada.

Quando identificado que um equipamento de medição está inadequado para o uso pretendido, a organização avalia a validade dos resultados de medições anteriores e adota as ações necessárias, conforme aplicável.

7.1.6 Conhecimento Organizacional

A CALMON ENGENHARIA**,** determina ações para melhorar o conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos, tais como: experiência da equipe, reuniões, quadros de aviso, procedimentos, treinamentos monitorados através do "Programa anual de Treinamento" entre outros meios, onde constam os conhecimentos necessários a serem adquiridos pela empresa objetivando o alcance da conformidade com os requisitos determinados pelo cliente para execução dos serviços.

7.2 Competência

A CALMON ENGENHARIA determina a competência necessária de pessoa (s) que realize(m) trabalho sob o seu controle que afete o desempenho e a eficácia do sistema de Gestão da Qualidade, assegurando que essas pessoas sejam competentes, com base em:

- Educação, treinamento ou experiência apropriados; e
- Onde aplicável, toma ações para adquirir a competência necessária e avalia a eficácia das ações tomadas; para isso retém informação documentada, apropriada como evidência de competência através da "Descrição de Cargos" ou no "Programa anual de Treinamento". Como registro de capacitação, também são válidos certificados e listas de presença digitalizadas.
- Quando da admissão de cada colaborador, é realizado um treinamento de integração, por meio do qual é orientado a respeito do SGQ, seus processos, os

procedimentos e instruções aplicáveis, a política e os objetivos da qualidade, e outros temas pertinentes.

- Os treinamentos realizados são registrados e controlados por meio de "Lista de Presença",

A avaliação de eficácia das ações promovidas para adquirir ou desenvolver competências, inclusive treinamentos, é realizada de várias maneiras, como medição e a análise dos resultados dos processos, resultados de auditorias e avaliação da eficácia será realizada no próprio formulário.

Evidências documentais das competências de cada colaborador, sempre que aplicável, são retidas cópias na pasta do colaborador pelo RH.

7.3 Conscientização

A CALMON ENGENHARIA tem determinado que toda equipe está consciente com relação às diretrizes da qualidade descrita na Política, no atingimento das metas definidas nos objetivos e a contribuição de cada colaborador, dentro do seu processo de trabalho, para a eficácia do SGQ. Esta conscientização ocorre através da divulgação, durante a integração do empregado, prevista no "Programa de Treinamento" e também é realizada por meio de reuniões com as equipes ou outros meios que a empresa julgar mais apropriado.

As competências necessárias das pessoas que influenciam o desempenho e a eficácia do SGQ, estão definidas por meio do "Descrição de Cargos", contemplando a educação, treinamento ou experiência apropriada, onde apresenta evidências das competências necessárias.

Os eventos realizados para melhorar o nível de competência das equipes são identificados pelos gestores ou nas reuniões de análise crítica descritos no "Programa de Treinamento". Os eventos realizados são evidenciados em "Lista de Presença", incluindo inclusive a verificação da eficácia. Treinamentos realizados por terceiros são evidenciados através de "Certificados" emitidos pelos mesmos, não necessitando da abertura das listas

de presenças. Treinamentos de conscientização (Exemplo DDS – Diálogo Diário de Segurança) não necessitam registro em Lista de Presença. Nestes casos, a eficácia das ações realizadas no período será evidenciada nas análises críticas pela Direção, confirmando o desempenho do SGQ, conforme sistemática do requisito 9.3 deste manual.

7.4 Comunicação

O processo de comunicação na CALMON ENGENHARIA**,** é composto por duas modalidades específicas e apresentados na tabela abaixo:

- **Comunicação interna**: circulação de informações no interior da empresa, que pode afetar o desempenho dos processos e a geração dos produtos.

- **Comunicação externa:** circulação de informações entre a empresa e partes externas, que afetam diretamente a satisfação e interesse dessas partes com a empresa.

PARTE PERTINENTE	ASSUNTO	RESPONSÁVEL	CANAL DE COMUNICAÇÃO	METODOLOGIA (Como e quando)	REGISTRO
Clientes	Sugestão/ Reclamação e Satisfação	Direção / Gestores	Reunião, email, visitas ou telefone	Recebimento e resposta, referente a reclamação ou sugestão, sempre que necessário.	Registro de reclamação /NC ou pesquisa satisfação
	Dúvidas técnicas	Direção / Gestor Operacional	E-mail, telefone ou pessoal	Recebimento da dúvida técnica, sempre que necessário.	E-mail, se aplicável
	Assuntos Diversos	Direção / Administração	Presencial ou por meio de canais de atendimento	Recepção e acompanhamento da visita, sempre que necessário.	E-mail ou canais de atendimento se aplicável

PARTE PERTINENTE	ASSUNTO	RESPONSÁVEL	CANAL DE COMUNICAÇÃO	METODOLOGIA (Como e quando)	REGISTRO
Colaboradores	Planejamento Operacional	Direção / Gestor Operacional	Reunião	Esclarecimentos verbais dos processos, sempre que necessário.	Lista de presença, se necessário
	Sugestão de melhoria	Direção / Gestores	Reunião	Explanação de melhorias a serem implementadas, se necessário	Pesquisa de clima, Plano de Ação, se necessário
	Assuntos relacionados ao SGQ	Responsável SGQ	Reunião	Explanação dos assuntos relacionados ao SGQ, se necessário	Lista de presença, se necessário
	Relações de trabalho	Administração / RH	Reunião	Reunião de esclarecimentos, sempre que necessário.	NA
Fornecedores	Venda de produtos	Direção / Gestores	E-mail, telefone ou canais de atendimento	Visita se necessário.	E-mail ou canais de atendimento
	Entrega de Materiais	Solicitante	-	Inspeção de Recebimento, sempre que necessário	Pedido de Compras / NF
Sócios	Gestão da empresa	Direção / Gestores	E-mail ou reuniões	Recepção e acompanhamento da visita, sempre que necessário	Atas de análise crítica
Sociedade e órgãos regulamenta-dores	Assuntos Diversos	Direção / Administração	E-mail, telefone ou pessoal	Recepção e acompanhamento da visita, sempre que necessário.	E-mail, carta se aplicável/ Notificação, se aplicável
Partes interessadas	Política da Qualidade	Direção / Administração	Visitas ao site	Site /Quadros	Site / Quadros

7.5 Informação Documentada

7.5.1 Generalidades

A CALMON ENGENHARIA estabelece, mantém e retém documentação apropriada do seu SGQ com o objetivo de assegurar o planejamento, a execução, o controle e a melhoria dos seus processos e de atender aos requisitos da norma ISO 9001, além de quaisquer outros requisitos aplicáveis. A estrutura de documentação é a seguinte:

Tipo de documento	Finalidade
Manual de Qualidade	Documento-base do SGQ. Relata, sumariza e referência as práticas de gestão que compõem o SGQ da **CALMON ENGENHARIA.**
Procedimentos	Documentos que especificam e padronizam processos da operação e da gestão que abrange a empresa como um todo
Instruções de Trabalho	Documentos que detalham e padronizam em nível operacional a realização de atividades ou tarefas técnicas ou de gestão.
Formulários	Documentos que padronizam a coleta de dados ou o controle da realização de atividades. Servem de modelos para geração de registros.
Documentos Complementares da Qualidade	Documentos que auxiliam e dão suporte para realização do trabalho como tabelas de códigos e especificações, padrões visuais e outros.
Registros	Documentos que evidenciam ocorrências, fatos, realização de atividades ou resultados obtidos.

7.5.2. Criando e atualizando

A criação e a revisão de documentos do SGQ da CALMON ENGENHARIA acontecem de acordo com os passos descritos na tabela a seguir:

Etapa	Descrição	Responsável
Proposta de criação ou revisão	Identificação da necessidade de criar ou revisar documento controlado.	Qualquer colaborador
Aprovação da proposta	Avaliação e decisão sobre a necessidade de criar ou revisar o documento controlado.	Gestor ou líder
Elaboração e edição	Geração ou atualização do documento, assegurando: ● Clareza e informações corretas; ● Adequação ao uso; ● Formato e meio apropriados; ● Adequação aos padrões da empresa, quando aplicável; ● Título objetivo e informativo; Codificação; Número da revisão. A codificação dos documentos pode seguir o padrão "TT-PPP-NSS ", onde: ● "TT" é código de 2 (duas) letras, indicando o tipo do documento; ● “PPP” é a área ou processo ao qual o documento está em sua totalidade ou parcialmente mais ligado. ● "NSS" é um número sequencial de 3 (três) dígitos (referente ao processo/departamento); A revisão do documento é indicada por um número sequencial de 2 (dois) dígitos. Os códigos adotados para cada tipo de documento estão informados na próxima tabela.	Qualquer colaborador depois de autorizado

Etapa	Descrição	Responsável

Aprovação	Validação do documento pelo gestor responsável. O gestor deve avaliar se o documento está suficiente e adequado para o uso.	Diretoria ou Gestor ou líder
Homologação	Revisão final do documento quanto a formato e padronização. Registro e publicação do documento no servidor na nuvem.	Coord. Qualidade ou Gestor ou líder

A tabela a seguir informa os códigos utilizados para cada tipo de documento da qualidade da CALMON ENGENHARIA:

Tipo de documento	Sigla
Manual de Gestão	**MQ**
Procedimentos	**PR**
Instruções	**IT**
Documentos Complementares	**OD**
Formulários	**FM**

7.5.3. Controle de informação documentada

A CALMON ENGENHARIA assegura o controle dos documentos do seu SGQ para garantir a disponibilidade, a adequação ao uso e proteção (incluindo preservação de legibilidade). Os métodos e critérios para controle de informação documentada da CALMON ENGENHARIA são aplicados conforme a seguir:

O que controlar	Como controlar para		
	Documentos mantidos (MG, PR, IT, FM, OD)	**Documentos retidos (registros)**	**Documentos externos**
Distribuição, acesso e recuperação.	Documento na nuvem Cópias Físicas nas áreas de produção	Como estabelecido no Controle de Informação Documentada	Como estabelecido no Controle de Informação Documentada

Armazenamento, preservação e legibilidade.	Em meio eletrônico, acesso restrito por login e senha. Preservação por meio de *backup*. Em meio físico, acondicionados em pastas	Como estabelecido no Controle de Informação Documentada	Caso a recuperação seja direta na fonte, não se aplica. Caso seja mantida cópia (meio físico ou eletrônico), como estabelecido no Controle de Informação Documentada

O que controlar	Como controlar para		
	Documentos mantidos (MG, PR, IT, FM, OD)	**Documentos retidos (registros)**	**Documentos externos**
Controle de revisão ou atualização.	Número da revisão informado no controle de Informação Documentada	Em geral, não se aplica. Quando aplicável, controle da versão feito no próprio documento.	Não se aplica. Necessidade e frequência de atualização informado no controle de Informação Documentada
Retenção e disposição.	Somente a revisão atual fica disponível para recuperação e uso. Cópias obsoletas em meio físico são destruídas no ato da substituição pela nova revisão.	Como estabelecido no controle de Informação Documentada	Somente a revisão atual fica disponível para recuperação e uso. Caso haja cópias (físicas ou eletrônicas), são destruídas quando da atualização.

8. OPERAÇÃO

8.1 Planejamento e Controle operacionais

A **CALMON ENGENHARIA** tem um sistema produtivo estruturado com o propósito de atendimento aos processos definidos no seu escopo de certificação, envolvendo as etapas de planejamento, que geralmente é de acordo com a demanda dos clientes.

O planejamento de produção é realizado por meio de duas formas: pedidos enviados para o setor comercial à coordenação de obras ou por meio de pedidos feitos diretamente para o setor de planejamento, no caso de contratos.

Quando necessário, os processos são documentados em forma de procedimentos, que devem conter ou fazer referência à:

- Mapeamento de processos e definição dos critérios de aceitação dos serviços;
- Necessidades de recursos visando alcançar a conformidade com os requisitos do serviço;
- Procedimentos Sistêmicos e Procedimentos Operacionais Padrão devidamente documentados;
- Critérios claros de execução dos serviços operacionais;
- Monitoramento e controle de parâmetros adequados de processos e de serviço;
- Registros necessários para evidenciar que os serviços atendem aos requisitos especificados.

A adequação das saídas dos processos é avaliada de diversas formas, sendo por meio de monitoramento de indicadores, gerenciamento de serviços não conformes, controles internos dos processos (procedimentos documentados, formulários etc), gerenciamento de riscos e auditorias internas do Sistema Gestão da Qualidade.

Qualquer desvio que for identificado por esses meios de avaliação são analisados criticamente e tratados por meio de ações corretivas.

A Calmon Engenharia controla as mudanças planejadas e analisa criticamente as consequências de mudanças não intencionais, tomando ações para mitigar quaisquer efeitos adversos como necessário conforme critérios definidos.

As Terceirizações são monitoradas através dos critérios/indicadores de avaliação e qualificação de provedores externos conforme o formulário Cadastro e Avaliação de Fornecedores (FM-006).

8.2 Requisitos para Serviços

8.2.1 Comunicação com o Cliente

A **CALMON ENGENHARIA definiu** como meios de comunicação com seus clientes, para fornecer informações sobre seus produtos e atuação: site, e-mail de marketing, mídias eletrônicas, comunicações eletrônicas, telefone, contato com compradores e visitas aos clientes.

8.2.2 Determinação de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços

São realizadas análises críticas das informações recebidas, podendo ser realizadas visitas técnicas físicas ou virtuais pelo gestor da obra, podendo envolver outros setores, objetivando identificar outros recursos necessários a serem utilizados para o atendimento.
A empresa assegura que outros requisitos estatutários e regulamentares relacionados ao produto ou mesmo quaisquer informações adicionais, são determinados e atendidos.

8.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços

A CALMON ENGENHARIA**,** antes de aceitar os pedidos dos clientes, faz uma análise crítica dos requisitos relacionados com o produto para verificar se têm plenas condições de atendimento, assegurando que estes estão definidos de forma clara e que a empresa tem capacidade de atendimento. Esses itens são definidos na proposta comercial ou contrato.
Em caso de alteração dos requisitos pelo cliente, a **CALMON ENGENHARIA assegura** que os documentos usados são complementados e ajustados e que o pessoal pertinente é alertado sobre os requisitos alterados.

Alterações dos requisitos realizadas pelo cliente são asseguradas através de complementação e/ou ajustes das documentações usadas e que o pessoal pertinente é alertado sobre os requisitos alterados.

8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços

A **CALMON ENGENHARIA** não desenvolve projetos em suas atividades, sendo este item não aplicável ao SGQ

8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos externamente

8.4.1 Generalidades

A **CALMON ENGENHARIA** assegura que o controle de processos de produtos, serviços e gerenciamento de provedores (fornecedores), providos externamente estejam conformes com requisitos. A sistemática está definida no “Cadastro e Avaliação de Fornecedores”. A **CALMON ENGENHARIA** determina os controles a serem aplicados para os processos, produtos e serviços providos externamente quando:

Produtos e serviços de provedores externos forem destinados à incorporação nos produtos e serviços da própria organização;

Um processo, ou parte de um processo, for provido por um provedor externo como um resultado de uma decisão da organização.

A **CALMON ENGENHARIA** determina e aplica critérios para a avaliação, seleção, monitoramento do desempenho e reavaliação de provedores externos, baseados na sua capacidade de prover processos ou produtos e serviços de acordo com requisitos. Retém

informação documentada dessas atividades e de quaisquer ações necessárias decorrentes das avaliações.

Determina e aplica controles apropriados para produtos, serviços e processos providos externamente, considerando critérios para a avaliação, seleção, monitoramento do desempenho e reavaliação do provedor externo (crítico).

8.4.2 Tipo de Extensão e Controle

A seleção de novos fornecedores é realizada levando-se em conta a qualidade dos produtos e o atendimento a legislação dos produtos ofertados.

São considerados fornecedores críticos: EPI´s; Material de construção; Fornecedores de equipamentos de locação; Consultoria em Gestão. Os critérios de avaliação são definidos no formulário de avaliação de fornecedores: Cumprimento dos prazos; Condições de pagamento; Preservação dos produtos/serviços; Preço compatível com mercado; Envio de documentos pertinentes e Agilidade no atendimento.

Os fornecedores dos itens críticos são avaliados no formulário “Cadastro e Avaliação de Fornecedores”, que define os critérios de avaliação. A empresa realiza avaliação inicial anualmente, fazendo o acompanhamento dos fornecimentos efetuados, e no atendimento aos requisitos bem como o descredenciamento dos fornecedores considerados inadequados para a empresa.

O cadastro de fornecedores contém uma relação de empresas em condições de serem utilizadas, e serve, inclusive, como critério de seleção de fornecedores, verificando o fornecedor que atende aos requisitos estabelecidos no documento, respeitando as especificações do produto a ser adquirido, sendo cada um devidamente avaliado.
Os fornecedores exclusivos, de itens críticos, “reprovados” são informados sobre o fornecimento inadequado e reclassificados como “aprovado c/restrição”.

8.4.3 Informações para Provedores Externos

Os dados necessários para compras são definidos na solicitação de compras / cotação de preços e uma vez aprovadas são registradas no sistema informatizado especificando os produtos ou serviços a serem adquiridos e os requisitos a serem atendidos. Antes da resposta ao fornecedor, a CALMON ENGENHARIA assegura a adequação dos requisitos especificados por meio de análise crítica e aprovação dos responsáveis pela compra.

Os produtos e serviços adquiridos são devidamente inspecionados, antes do seu uso, quando aplicável, para garantir o atendimento aos requisitos especificados nas requisições de compras.

8.5 Produção e Provisão de Serviço

8.5.1 Controle de Produção e Provisão de Serviço

Todo processo produtivo da **CALMON ENGENHARIA** é controlado da seguinte forma:

- Processos bem delineados, conforme descrito no Mapa de Processos;
- Equipamentos e ferramentas apropriadas e na quantidade certa para a realização dos serviços;
- Infraestrutura adequada, com controle de manutenção e um bom ambiente de trabalho para a realização dos processos;
- Equipes com bom conhecimento técnico e atualizadas frequentemente com treinamentos sistêmicos;
- Todos os processos operacionais são passíveis a verificação das saídas resultantes por monitoramento e medição subsequente, por meio de testes de funcionalidade;

- Procedimentos e instruções, conforme descrito no “Controle de Informação documentada (interna - externa e registros)”. Controles através de registros operacionais apropriados descritos nos procedimentos, proporcionando a rastreabilidade dos processos, caso necessite identificar alguma ocorrência.

Quaisquer alterações que se fizerem necessárias durante a execução, estas são analisadas de imediato e controladas através de informações na documentação do cliente, indicando os responsáveis pelas análises das mudanças. Estas informações poderão ser registradas na documentação fornecida pelo cliente, caso o mesmo tenha modelos específicos.

8.5.2 Identificação e Rastreabilidade

Os procedimentos implantados têm identificado os registros necessários para o gerenciamento e controle dos processos, permitindo o acesso aos dados sobre serviços e processos nas áreas responsáveis.

A rastreabilidade da produção é realizada por meio de controle de pedido e medições periódicas nos formulários dos clientes. Esses dados permitem identificar os serviços e os processos executados, possibilitando a rastreabilidade dos mesmos, quando necessário conhecer os fatos ocorridos na sua execução.

8.5.3 Propriedade Pertencente a Clientes ou Provedor Externos

A propriedade dos clientes entendida na **CALMON ENGENHARIA** são desenhos, layout e projetos enviados para planejamento. Estes são identificados apropriadamente e manuseados de forma correta, objetivando manter sua integridade.

Os dados cadastrais dos clientes e dos provedores externos são utilizados de forma correta pelos colaboradores, não repassando as informações para terceiros.

Em caso de inadequação ou dano ao uso da propriedade do cliente, é feita comunicação formal ao mesmo.

8.5.4 Preservação

A **CALMON ENGENHARIA** preserva a conformidade do produto durante o processo interno até a conclusão dos processos. Estes são identificados adequadamente, manuseados de forma simples no momento de serem transportados ou alocados internamente.

Os produtos são manuseados apropriadamente e armazenados em locais restritos, somente sendo acessados pela equipe da CALMON ENGENHARIA**.** A metodologia descrita garante a proteção e a preservação das características do produto/serviço.

8.5.5 Atividades Pós-entrega

A **CALMON ENGENHARIA** entrega um relatório no final de obra/Databook. Em caso de reclamações procedentes dos clientes é realizado no “Registro de Não Conformidade/Reclamação de Cliente” e tratada as causas corretivamente, conforme requisito 10.2 deste manual. Essas garantias, assim como os resultados específicos são definidos ao cliente em cada serviço.

8.5.6 Controle de Mudanças

As mudanças necessárias e identificadas para o processo produtivo, objetivando assegurar a conformidade com os requisitos, são registradas nos documentos pertinentes, sendo que as solicitações dos clientes devem ser registradas por email ou outras formas de contrato e/ou controle, incluindo os nomes das pessoas que autorizam essas mudanças, proporcionando um atendimento eficaz voltado à satisfação gradativa dos clientes.

8.6 Liberação de produtos e Serviços

A **CALMON ENGENHARIA realiza** medições e monitora as características dos serviços para verificar se os requisitos desses estão sendo atendidos.

As liberações dos serviços são realizadas por meio da coordenação e fiscalização do gestor da obra e registradas na Ordem de Serviço. A entrega do serviço fica registrado no relatório no final de obra/Databook.

8.7 Controle de Saídas Não Conformes

Os produtos ou serviços que não atendem aos requisitos estabelecidos são controlados através do registro de “Registro de Não Conformidade/Reclamação de Cliente”, onde são inseridas as Não Conformidades, apresentando a sequência para seu tratamento, objetivando o tratamento conforme requisito 10.2 deste manual.

Essas falhas podem ocorrer nas seguintes situações:

- Serviço fora das especificações definidas pelo cliente;
- Falhas ou erros durante o processo nas etapas apropriadas;
- Reclamação de cliente relacionada aos serviços entregues;
- Ocorrências na logística interna e externa;
- Outras situações que retratem o não cumprimento para os serviços.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitoramento, medição, análise e Avaliação

9.1.1 Generalidades

A CALMON ENGENHARIA aplica métodos adequados para monitoramento e quando aplicável, para medição das operações, monitora seus equipamentos e para assegurar a satisfação das partes interessadas e os resultados pretendidos pelos objetivos do SGQ.

Visando acompanhar e controlar os resultados dos processos e atividades faz uso de técnicas de gestão por indicadores, assegurando aos responsáveis pelos processos condições adequadas de gerenciamento de suas atividades. A apuração periódica dos resultados e o monitoramento dos indicadores é realizado no documento “Objetivos e Metas SGQ”.

Essas informações são utilizadas para análise do desempenho do SGQ e implementação das correções e melhorias necessárias e quando pertinente, comunica o desempenho do SGQ às partes interessadas.

Para o melhor acompanhamento dos objetivos da qualidade são utilizadas médias aritméticas e porcentagens onde os dados são compilados, facilitando tomadas de decisões para implementação nos processos, estando apresentados em gráficos e/ou planilhas.

As Auditorias internas realizadas na empresa são meios complementares de medição e monitoramento dos processos. Quando os resultados e metas planejados não são alcançados, ações apropriadas são implementadas na própria planilha, para assegurar a conformidade do produto e o atendimento das necessidades e expectativas dos clientes. As ações corretivas são implementadas seguindo a sistemática descrita no item 9.2 deste manual.

9.1.2 Satisfação do Cliente

A CALMON ENGENHARIA, visando acompanhar o atendimento aos requisitos dos clientes, tem elaborado e implementado a pesquisa Satisfação do cliente com apuração anual por meio de formulário enviado eletronicamente, disponível em: https://bit.ly/Satisfacao_Cliente_Calmon_Engenharia.

Os resultados obtidos são tabulados e avaliados pela Direção, através das análises de dados no OD-002 Objetivos e Metas e nas Análises Críticas, podendo ser identificada a necessidade de implementação de ações corretivas ou ações preventivas.

Quando as reclamações são detectadas durante a medição da satisfação dos clientes, elas são registradas, investigadas e tratadas conforme está definido no item 10.2 deste manual.

9.1.3 Análise e Avaliação

A **CALMON ENGENHARIA** analisa os dados e informações apropriadas relacionadas a conformidade dos serviços, satisfação dos clientes, a eficácia das ações para abordar riscos e oportunidades, desempenho dos provedores externos e necessidades de ações de melhorias no sistema da qualidade. A análise dos processos ocorre com periodicidade mensal ou se necessário, em menor prazo.

9.2 Auditoria Interna

Inicialmente é preparado e divulgado pela Qualidade o cronograma de auditorias (previstas a ocorrerem com frequência anual) através do registro “Programa de Auditoria”, que contempla as auditorias a serem realizadas e o mês previsto para a realização.
Posteriormente os auditores designados estudam a documentação aplicável e preparam, definindo o que deve ser verificado durante a auditoria. As auditorias são programadas de forma que todos os requisitos da norma em questão aplicáveis (elementos do SGQ) sejam auditados ao menos uma vez ao ano, sendo que os auditores devem garantir a imparcialidade do processo de auditoria.
As auditorias realizadas são registradas no “Relatório de Auditoria Interna” identificando a conformidade das documentações verificadas. Caso sejam identificadas Não Conformidades (total ou parcial), os registros são abertos, sendo evidenciados em formulário apropriado. As auditorias internas são realizadas pelos auditores internos ou por terceiros, devidamente qualificados para a função, desde que atendam as competências abaixo:
Educação: ensino médio;

Treinamento: curso de interpretação da ISO 9001 ou de Auditor interno, embasado na norma NBR 19011 devidamente atualizada;

Experiência: ser acompanhado por um auditor experiente ou ter realizado pelo menos 01 auditoria no SGQ.

As não conformidades identificadas devem ser tratadas sem demora desnecessárias pelos responsáveis pelas áreas, conforme determinado no item 10.2 deste manual. A implementação e a eficácia das ações corretivas e seus resultados serão monitorados pelos auditores internos. No caso de auditoria contratada (realizada por terceiros), a verificação das ações tomadas será de responsabilidade dos responsáveis das áreas e da Direção.

9.3 Análise Crítica pela direção

9.3.1 Generalidades

É de responsabilidade da Alta Direção, a realização de análises críticas do SGQ da **CALMON ENGENHARIA** anualmente, podendo ser em um número maior, se necessário, e são evidenciadas nas atas de análises críticas “Ata de Análise Crítica”.

9.3.2 Entradas de Análises Críticas pela Direção

Entradas mínimas para as análises críticas:

a) As situações de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;

b) Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SGQ;

c) Informações sobre o desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a:

1) Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;

2) Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;

3) Desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;

4) Não conformidades e ações corretivas;

5) Resultado de monitoramento e medição;

6) Resultado de auditoria;

7) Desempenho de provedores externos;

d) A suficiência de recursos;

e) A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;

f) Oportunidades para melhoria.

9.3.3 Saídas de Análises Críticas pela Direção

As saídas devem incluir decisões e ações relacionadas com:

a) Oportunidades para melhoria;

b) Qualquer necessidade de mudanças no SGQ;

c) Necessidade de recurso.

NOTA: Análises críticas extraordinárias podem ser realizadas a qualquer momento, de acordo com a necessidade.

10. MELHORIA

10.1 Generalidades

A CALMON ENGENHARIA identifica e seleciona oportunidades de melhoria das práticas do seu sistema de gestão, com os seguintes objetivos:

- Assegurar o atendimento aos requisitos de clientes e das partes interessadas pertinentes;
- Promover aumento da satisfação dos clientes;
- Assegurar que o sistema de gestão da qualidade permaneça adequado aos seus objetivos;

- Assegurar que o SGQ atinja metas e resultados planejados

Oportunidades de melhoria podem ser de vários tipos. A tabela a seguir informa os tipos de melhoria potencialmente trabalhados e como essas melhorias devem ser tratadas:

Tipo da melhoria	Como controlar e registrar	Como verificar
Melhoria contínua de processo	Plano de ação decorrente de: Análise e avaliação do resultado de indicadores (meta não atingida ou meta de melhoria); Análise crítica pela liderança.	Resultado dos indicadores desdobrados dos Objetivos da Qualidade; Resultados qualitativos pretendidos com a melhoria.
Ação corretiva	Plano de ação de tratamento de não conformidade (ver item 10.2 deste Manual).	Não haver reincidência da não conformidade pela mesma causa tratada na ação corretiva.
Melhoria de ruptura de processo	Plano de ação de gestão de mudanças (ver item 6.3 deste Manual).	Resultado dos indicadores desdobrados dos Objetivos da Qualidade;
Tratamento de riscos	Plano de ação para prevenir ou mitigar efeitos indesejados decorrentes de incertezas (ver item 6.1 deste Manual).	Redução do grau de risco. Redução dos impactos quantitativos e qualitativos do risco (se o risco se materializou).
Tratamento de oportunidades		Concretização da oportunidade. Resultados quantitativos e qualitativos da oportunidade (se a oportunidade se materializou).

As formas de verificação da eficácia das melhorias especificadas na tabela anterior podem ser adaptadas caso a caso, conforme aplicável. Além disso, critérios adicionais de verificação da melhoria podem ser utilizados. O fundamental é que toda melhoria promovida traga ganho perceptível para a organização e seu sistema de gestão,

preferencialmente ganho mensurável. A seleção de oportunidades de melhoria para realização deve, portanto, levar em conta o impacto do ganho a ser obtido.

Formas de identificação de oportunidades de melhoria da gestão incluem, mas não se resumem a:

- Análise e avaliação do resultado de indicadores de desempenho;
- Análises críticas pela liderança;
- Auditorias Interna e Externa;
- Não conformidades;
- Sugestões e proposições por parte de qualquer colaborador da equipe;
- Feedback de clientes e outras partes interessadas pertinentes.

As melhorias são identificadas e registradas no documento Objetivos da qualidade.

10.2 Não Conformidade e ação Corretiva

Entende-se não conformidade como o descumprimento de um requisito. A gestão da qualidade assegura que não conformidades sejam devidamente tratadas para garantir o controle dos seus impactos e, quando aplicável, ações corretivas sejam tomadas para evitar reincidência.

As fontes potenciais de não conformidades da gestão incluem, porém não se resumem a:

- Detecção espontânea pela equipe de colaboradores;
- Verificações de rotina da execução dos serviços;
- Auditorias internas e externas do sistema de gestão;
- Reclamações de clientes;

As não conformidades são registradas no documento “Registro NC/Reclamação de clientes/Melhorias”.

PASSO	RESPONSÁVEL	ONDE REGISTRAR
Registro da não conformidade	Todos os colaboradores	Reclamações e Não Conformidades / Melhorias
Análise de causa	Responsável pelo processo juntamente com a área de qualidade	
Estabelecer ações para: • Controlar efeitos da NC; • Corrigir efeitos da NC; • Lidar com as consequências; • Eliminar as causas (quando aplicável).		
Determinar a forma adequada de verificar a eficácia do tratamento da NC		
Assegurar a execução do plano de ação		
Revisar e atualizar (quando apropriado) riscos e oportunidades do processo		Gestão Estratégica
Avaliar a eficácia do tratamento da NC		Reclamações e Não Conformidades / Melhorias
Encerramento da não conformidade (caso o tratamento tenha sido eficaz)		

10.3 Melhoria Contínua

A CALMON ENGENHARIA tem o compromisso com a melhoria contínua da apropriação, suficiência e eficácia do seu sistema de gestão da qualidade, considerando os resultados de análise e avaliação do monitoramento dos processos bem como as saídas das análises críticas do SGQ pela direção, para determinar se existem oportunidades ou necessidades que devem ser consideradas como parte da melhoria contínua.