



RAT Nº: 23-3277/2020

BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA

RUA DESEMBARGADOR JÚLIO GUIMARÃES, 275
SAÚDE - SÃO PAULO-BR-SP CEP: 04158-060
CNPJ: 46.995.494/0001-92
(11) 5058-6066

Atividades: Auditoria de Renovação

Objetivo: Avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma de referência, confirmar a conformidade e eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Critério: ABNT NBR ISO 9001:2015;

Requisitos: Todos os requisitos da norma de referência; PG-02 USO DAS MARCAS.

Data de Início: 13/08/2020

Data de Término: 14/08/2020

Duração: 2 dia(s) / 2.0 HD(s)

Documentos de Referência: PE-004PG-02PG-15PE-004 Documentação do Sistema de Gestão da Organização

Escopo da Certificação Atual: PROJETO, DESENVOLVIMENTO, FABRICAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO

Análise Crítica da Atividade

Recomendo a Renovação

Equipe Auditora / Avaliadora

José Guilherme Carvalho Ruivo (Auditor-Líder)

» 14/08/2020

» 13/08/2020

Sites Auditados

» MATRIZ (BETTA) - RUA DESEMBARGADOR JÚLIO GUIMARÃES, 275 - SAÚDE - SÃO PAULO-SP

Introdução

Histórico da Organização:

BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA uma empresa brasileira fundada em 1981, desde então, especializada em Equipamentos Eletrônicos de Segurança Contra Incêndio.

Hoje a Betta é a única empresa no ramo de Alarmes e Detectores de Incêndio, 100% brasileiros de sua total fabricação e tecnologia, Certificada ISO 9001 na sua última versão 2015 pela ABNT - Associação Brasileira de



Normas técnicas desde 2008.

Sua diretoria é formada por Engenheiros, que com o apoio de seu Corpo Técnico e Colaboradores, sempre teve como preocupação o aprimoramento de seus produtos, o atendimento a seus clientes, sempre inovando suas linhas e recursos atendendo cada vez mais as necessidades apontadas pelo mercado, alguns destes Únicos no Mundo.

Pioneira na fabricação de Alarmes de Incêndio Endereçáveis, Detectores de Fumaça Ópticos Convencionais e Endereçáveis 100% nacionais e ainda acumula o primeiro lugar no ranking brasileiro de melhores produtos nacionais com recursos inigualáveis, com equipamentos instalados de Norte a Sul do país em grandes empresas e nos mais diversos setores: Indústria, Comércio, Usinas, Aeroportos, Hospitais dentre outros.

O Escopo certificado é:

“Projeto, Desenvolvimento, Fabricação, Comercialização e Assistência Técnica de Equipamentos de Segurança Contra Incêndio”.

Foi realizada entrevista com a Diretoria, RD - Representante da Direção, Gestores dos Processos e demais colaboradores, avaliados procedimentos, instruções de trabalho e registros que evidenciaram atendimento aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, estando estes requisitos, bem como, o processo de Gestão da Qualidade e demais processos programados para avaliação nesta Auditoria de Recertificação, elencados no campo "Comentários" deste relatório.

Comentários

Processo: Gestão da Qualidade

4 – Contexto da Organização.

4.1 – Entendendo a Organização e seu Contexto.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 4.1.

A Betta Sistemas determina as questões externas e internas que sejam pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico e que afetem sua capacidade de alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) de seu sistema de gestão da qualidade, através do procedimento PB-06.01 Gestão de Riscos.

Procedimento: PB-06.01 – Gestão de Riscos – Revisão 03 – 17/07/2019.

Ferramenta: Matriz SWOT – Revisão 04 – 27/07/2020.

Nota:

Questões Internas Positivas e Negativas – definidas.

Questões Externas Positivas e Negativas – definidas.

4.2 – Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 4.2.

Devido ao seu efeito ou potencial efeito sobre a capacidade da Betta Sistemas para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, a Betta Sistemas determina:

a) as partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;

b) os requisitos dessas partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade.

A Betta Sistemas determina, monitora e analisa criticamente informação sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes, através do procedimento PB-06.01 Gestão de Riscos.

Procedimento: PB-06.01 – Gestão de Riscos – Revisão 03 – 17/07/2019.

Determinação das partes interessadas:

- Acionistas.

- Associações/Sindicatos.

- Clientes.

- Colaboradores.

- Governo.

- MTE – Ministério do Trabalho e Emprego.

- Organismo Certificador.

- Provedores Externos.

Nota: Determinada as Necessidades / Expectativas / Monitoramento.

4.3 – Determinando o escopo do sistema de gestão da Qualidade.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 4.3.

Escopo: “Projeto, Desenvolvimento, Fabricação, Comercialização e Assistência Técnica de Equipamentos de



Segurança Contra Incêndio”.

Exclusão: Requisito 8.5.1.f - Validação dos processos de produção e provisão do serviço.

Não há em nosso processo produtivo atividades que não possam ser verificadas por monitoramento ou medição subsequente.

4.4 – Sistema de gestão da Qualidade seus processos.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 4.4.

A Betta Sistemas estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente o sistema de gestão da qualidade, incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos da Norma.

A Betta Sistemas determina os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação na Betta Sistemas, da seguinte maneira:

- determina as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos, através dos Diagramas da Tartaruga (ID-002);

- determina a sequência e a interação desses processos.

Interação entre os processos e subprocessos:

- Gestão da Qualidade.

- Alta Direção.

- Compras / Almoxarifado.

- Vendas.

- Recursos Humanos

- Projeto.

- Produção.

- Assistência Técnica.

- Estoque / Expedição.

5 – Liderança.

5.1 – Liderança e Comprometimento.

5.1.1 – Generalidades.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 5.1.1.

A Alta Direção demonstra liderança e comprometimento com relação ao sistema de gestão da qualidade:

a) se responsabiliza por prestar contas pela eficácia do sistema de gestão da qualidade;

b) assegura que a política da qualidade e os objetivos da qualidade sejam estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e que sejam compatíveis com o contexto e a direção estratégica da Betta Sistemas;

c) assegura a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da Betta Sistemas;

d) promove o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;

e) assegura que os recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade estejam disponíveis;

f) comunica a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade;

g) assegura que o sistema de gestão da qualidade alcance seus resultados pretendidos;

h) engaja, dirige e apoia pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;

i) promove melhoria;

j) apoia outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.

5.1.2 – Foco no cliente.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 5.1.2.

A Alta Direção demonstra liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente, assegura que:

a) os requisitos do cliente e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes são determinados, entendidos e atendidos consistentemente;

b) os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente são determinados e abordados;

c) o foco no aumento da satisfação do cliente é mantido.

5.2 – Política.

5.2.1 – Desenvolvimento a política da qualidade.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 5.2.1.



A Alta Direção estabelece, implementa e mantém uma política da qualidade que:

- a) é apropriada ao propósito e ao contexto da Betta Sistemas e apoia seu direcionamento estratégico;
- b) fornece uma estrutura para o estabelecimento dos seus objetivos da qualidade;
- c) inclui comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis;
- d) inclui comprometimento com a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Política da Qualidade - Revisão 00 – 10/06/2008.

5.2.2 – Comunicando a política da qualidade.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 5.2.2.

Ferramentas de Comunicação da Política:

A política da qualidade:

- a) está disponível e é mantida como informação documentada no Manual da Qualidade;
- b) é comunicada, entendida e aplicada na Betta Sistemas.
- c) está disponível para partes interessadas pertinentes, como apropriado, nos quadros de avisos e no site www.betta.com.br.

5.3 – Papeis, responsabilidades e autoridades organizacionais.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 5.3.

A Alta Direção assegura que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes são atribuídas, comunicadas e entendidas na Betta Sistemas, através do:

- Organograma;
- Procedimentos;
- Processos;
- Diagramas da Tartaruga;
- Mapeamento de Funções.

6 – Planejamento

6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 6.1.

Ferramentas para abordar riscos e oportunidades:

A Betta Sistemas aborda os seus riscos e oportunidades, através do procedimento PB-06.01 Gestão de Riscos.

Procedimento: PB-06.01 – Gestão de Riscos – Revisão 03 – 17/07/2019.

Ferramenta: Avaliação de Riscos e Oportunidades – Revisão 04 – 27/07/2020.

6.2 – Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 6.2.

A Betta Sistemas estabelece objetivos da qualidade nas funções, níveis e processos pertinentes necessários para o sistema de gestão da qualidade, através do Diagrama da Tartaruga (ID-002), sendo estas divulgadas nos quadros de avisos.

Objetivos, Metas e Indicadores de Desempenho:

- Anualmente será feita uma pesquisa de satisfação do cliente, para que possamos analisar e estabelecer metas –

Meta Anual: = 70% dos Clientes Satisfeitos

- Pesquisa de Clima Organizacional – Meta: Bial: = 70% dos Colaboradores Satisfeitos

- Auditoria Interna – Meta Anual: 100% ações corretivas tratadas no prazo.

- Auditoria Externa – Meta Anual: 100% ações corretivas tratadas no prazo.

- IQF – Índice de Qualidade de Fornecedor – Meta Mensal: = 80 % (notas bom / ótimo)

- Projeto – Meta Anual: 01 projeto.

- Índice de Retrabalho – Meta Mensal: = 5,00%

- Índice de Descarte – Meta Mensal: = 0,50%

- Total de Equipamentos em Garantia (3 anos) – Meta Mensal: = 15% dos equipamentos recebidos.

- Quantidade com cobertura de garantia (procedente) – Meta Mensal: = 15% dos equipamentos recebidos.

- IQF – Devolução de Equipamento - Meta: Mensal: = 2%.

- Índice de Pedido – Meta Mensal / Anual: = R\$ 400 mil / mês - = R\$ 4,8 milhões / ano.

- Índice de Eficiência de Vendas (Qtde.) – Meta Mensal / Anual: = 40% / mês - = 50% / ano.

Nota 1: Status Satisfatório.

Nota 2: Metas abaixo do estabelecido, ações corretivas implementadas / plano de ação.

6.3 – Planejamento de Mudanças.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 6.3.

Quando a Betta Sistemas houver a necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, as mudanças devem ser realizadas de uma maneira planejada e sistemática, considerando:

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

Estas mudanças devem ser analisadas conforme o Contexto da Organização e deve-se revisar os seus riscos e oportunidades, conforme o procedimento PB-06.01 Gestão de Riscos.

7 – Apoio.

7.1 – Recursos.

7.1.1 – Generalidades.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.1.

A Betta Sistemas determina e prove os recursos necessários (incluindo pessoas e infraestrutura) para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade, sendo os mesmos determinados no Diagrama da Tartaruga (ID-002) de cada processo.

7.1.2 – Pessoas.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 Item 7.1.2.

A Betta Sistemas 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, base em educação, treinamento ou experiência apropriados.

Nota: A ser avaliado no Processo Recursos Humanos.

7.1.3 – Infraestrutura.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.1.a.

A Betta Sistemas determina, prove e mantém a infraestrutura necessária para a operação dos seus processos para alcançar a conformidade de produtos e serviços, conforme o procedimento PB-07.01 – Infraestrutura – Revisão 01 – 30/06/2017.

Avaliação da Infraestrutura:

Não se aplica – Auditoria Remota.

7.1.4 – Ambiente para a operação dos processos.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 Item 7.1.b.

A Betta Sistemas determina, prove e mantém um ambiente necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços, sendo os mesmos determinados no Diagrama da Tartaruga (ID-002) de cada processo.

Avaliação do Ambiente de Trabalho:

Não se aplica – Auditoria Remota.

7.1.5 – Recursos de monitoramento e medição.

7.1.5.1 – Generalidades.

7.1.5.2 – Rastreabilidade de medição.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020- Item 7.1.5

A Betta Sistemas determina e prove os recursos necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis quando monitoramento ou medição for usado para verificar a conformidade de produtos e serviços com requisitos, através do procedimento PB-07.02 Recursos de Monitoramento e Medição – Revisão 01 – 03/07/2017.

Nota: A ser avaliado nos Processos de Produção e Assistência Técnica.

7.1.6 – Conhecimento Organizacional

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.1.6.



A Betta Sistemas determina o conhecimento necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços, conforme o procedimento PB-07.03 – Recursos Humanos – Revisão 01 – 14/07/2017.

Nota: A ser avaliado no Processo Recursos Humanos.

7.2 Competência

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.2.

A Betta Sistemas 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, base em educação, treinamento ou experiência apropriados, conforme o procedimento PB-07.03 – Recursos Humanos – Revisão 01 – 14/07/2017.

Nota: A ser avaliado no Processo Recursos Humanos.

7.3 Conscientização

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.3.

A Betta Sistemas assegura que pessoas que realizam trabalhos sob o controle da Betta Sistemas estejam conscientes:

- a) da política da qualidade;
- b) dos objetivos da qualidade pertinentes;
- c) da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo os benefícios de desempenho melhorado;
- d) das implicações de não estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade.

A Betta Sistema assegura esta conscientização, conforme o procedimento PB-07.03 – Recursos Humanos – Revisão 01 – 14/07/2017.

Nota: A ser avaliado no Processo Recursos Humanos.

7.4 – Comunicação.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.4.

A Betta Sistemas determina as comunicações internas e externas pertinentes para o sistema de gestão da qualidade conforme o Betta049 – Plano de Comunicação – 2020.

Ferramentas de Comunicação Interna:

- Quadros de Aviso.
- Comunicados Internos.
- E-mail.
- Integração de Novos Colaboradores.

Ferramentas de Comunicação Externa:

- Site: www.betta.com.br – Link: Contato
- E-mail: betta@betta.com.br
- Fone: (11) 5058-0066.

7.5 – Informação documentada.

7.5.1 – Generalidades.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.5.

Esta informação documentada é gerenciada através do procedimento PB-07.04 Informação Documentada – Revisão 01 – 08/07/2017.

Estrutura Documental:

- Política da Qualidade.
- Objetivos da Qualidade.
- Manual da Qualidade.
- Diagramas da Tartaruga.
- Procedimentos;
- Registros da Qualidade.

Norma:

- NBR ISO 9001:2015 (Meio Físico).
- Marca ABNT: A Organização utiliza a logomarca conforme PG-15.
- Documentos ABNT: (Controlados como documentos externos).
- PG-02.34 - Avaliação da Conformidade – Revisão 34
- PG-15.04 - Manual de Instruções do uso da Logomarca ABNT



PE-004.29 - Certificação de Sistemas de Gestão – Revisão 29

Documentos Legais:

- Alvará de Localização e Funcionamento – Prefeitura Municipal de São Paulo nº.: 06444-00 – Emissão: 10/04/2018.
- AVCB – Auto Vistoria Corpo Bombeiros nº. 137838 – Validade: 02/05/2021.
- Inscrição Municipal: nº. 8.685.001-6 – 30/01/2012.
- Inscrição Estadual: nº. 110.601.328.110 – 15/01/1982.
- C.N.P.J: 46.995.494/0001-92.

7.5.2 – Criando e atualizando.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 Item 7.5.

Procedimento: PB-07.04 Informação Documentada – Revisão 01 – 08/07/2017.

7.5.3 – Controle de informação documentada.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.5.

Procedimento: PB-07.04 Informação Documentada – Revisão 01 – 08/07/2017.

Controle da Documentação do Sistema de gestão da Qualidade:

Controles:

- Lista Mestra de Documentos Internos e externos - Atualizado em 16/10/2019
- Controle de Registros (Campo Especifico ao término dos procedimentos do SGQ)

Itens de Controle: Registro, Identificação, Armazenamento, Proteção, Recuperação, Retenção e Descarte/Disposição.

8 – Operação

8.1 – Planejamento e controles operacionais

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 8.1

A Betta Sistemas planeja, implementa e controla os processos (Diagramas da Tartaruga) necessários para atender aos requisitos para a provisão de produtos e serviços e para implementar as ações determinadas.

a) determina os requisitos para os produtos e serviços;

b) estabelece critérios para:

1) os processos;

2) a aceitação de produtos e serviços;

c) determina os recursos necessários para alcançar conformidade com os requisitos do produto e serviço;

d) implementa controle de processos de acordo com critérios;

e) determina e conservar informação documentada na extensão necessária para:

1) ter confiança em que os processos foram conduzidos como planejado;

2) demonstra a conformidade de produtos e serviços com seus requisitos.

A Betta Sistemas controla mudanças planejadas e analisa criticamente as consequências de mudanças não intencionais, tomando ações para mitigar quaisquer efeitos adversos, como necessário.

A Betta Sistemas assegura que os processos terceirizados sejam controlados, conforme o PB-08.01 Compras

Nota: A ser avaliado no Processos: Produção, Assistência Técnica e Estoque / Expedição.

8.2 – Requisitos para produtos e serviços.

8.2.1 – Comunicação com o cliente.

8.2.2 – Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços.

8.2.3 – Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços.

8.2.4 – Mudanças nos requisitos para produtos e serviços.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 8.2.

A Betta Sistemas estabelece, implementa e mantém os requisitos abaixo descritos, conforme o procedimento PB-08.02 Vendas – Revisão 01 – 30/06/2017:

- Comunicação com o cliente

- Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

- Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

- Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

Nota: A ser avaliado no Processo Vendas.

8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.

8.3.1 – Generalidades.



- 8.3.2 – Planejamento de projeto e desenvolvimento.
- 8.3.3 – Entradas de projeto e desenvolvimento.
- 8.3.4 – Controles de projeto e desenvolvimento.
- 8.3.5 – Saídas de projeto e desenvolvimento.
- 8.3.6 – Mudanças de projeto e desenvolvimento.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 8.3.

A Betta Sistemas estabelece, implementa e mantém um processo de projeto e desenvolvimento que seja apropriado para assegurar a subsequente provisão de produtos e serviços, conforme o procedimento PB-08.03 Projeto e Desenvolvimento – Revisão 00 – 08/06/2017.

Nota: A ser avaliado no Processo Projeto.

- 8.4 – Controle de processos, produtos e serviços providos externamente.

- 8.4.1 – Generalidades.

- 8.4.2 – Tipo e extensão do controle.

- 8.4.3 – Informação para provedores externos.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 8.4.

Betta Sistemas assegura que processos, produtos e serviços providos externamente estejam conformes com requisito e os controles a serem aplicados para os processos, produtos e serviços providos externamente, conforme procedimento PB-08.01 Compras – Revisão 01 – 19/07/2017.

Nota: A ser avaliado no Processo Compras.

- 8.5 – Produção e provisão de serviço.

- 8.5.1 – Controle de produção e provisão de serviço.

- 8.5.2 – Identificação e rastreabilidade.

- 8.5.3 – Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos.

- 8.5.4 – Preservação.

- 8.5.5 – Atividades pós-entrega.

- 8.5.6 – Controle de mudanças.

- 8.6 – Liberação de produtos e serviços.

- 8.7 – Controle de saídas não conformes.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 8.5.

A Betta Sistemas implementa produção e provisão de serviço sob condições controladas, conforme os seguintes procedimentos:

PB-08.04 Produção – Revisão 00 – 08/06/2017.

PB-08.05 Assistência Técnica – Revisão 00 – 08/06/2017.

PB-08.06 Almoxarifado – Revisão 00 – 08/06/2017.

Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos:

A Betta Sistemas toma cuidado com propriedade pertencente a clientes ou provedores externos, enquanto estiver sob o controle da Betta Sistemas ou sendo usada pela Betta Sistemas.

A Betta Sistemas identifica, verifica, protege e salvaguardar propriedade de clientes ou provedores externos provida para uso ou incorporação nos produtos e serviços.

Quando a propriedade de um cliente ou provedor externo for perdida, danificada ou de outra maneira constatada inadequada para uso, a Betta Sistemas deve relatar isto para o cliente ou provedor externo e reter informação documentada (RNC – Relatório de Não Conformidade) sobre o que ocorreu.

Controle de mudanças:

A Betta Sistemas analisa criticamente e controlar mudanças para produção ou provisão de serviços na extensão necessária para assegurar continuamente conformidade com requisitos.

A Betta Sistemas retém informação documentada, que descreva os resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrentes da análise crítica.

Liberação de produtos e serviços:

A Betta Sistemas implementa arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto e do serviço foram atendidos, conforme PB-08.07 Estoque e Expedição – Revisão 00 – 08/06/2017.

Controle de saídas não conformes:

A Betta Sistemas assegura que saídas que não estejam conformes com seus requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendido.

A Betta Sistemas toma ações apropriadas baseadas na natureza da não conformidade e em seus efeitos sobre a conformidade de produtos e serviços. Isso deve também se aplicar aos produtos e serviços não conformes detectados após a entrega de produtos, durante ou depois da provisão de serviços, conforme o procedimento PB-



08.08 Controle de Saídas Não Conforme – Revisão 01 – 14/07/2017.

Nota: A ser avaliado no Processos: Produção, Assistência Técnica e Estoque / Expedição.

9 – Avaliação de desempenho.

9.1 – Monitoramento, medição, análise e avaliação.

9.1.1 – Generalidades.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 9.1.1.

A Betta Sistemas determina:

- a) o que precisa ser monitorado e medido;
- b) os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos;
- c) quando o monitoramento e a medição devem ser realizados;
- d) quando os resultados de monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados.

A Betta Sistemas avalia o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, conforme definido no Diagrama da Tartaruga (ID-002) de cada processo.

Ferramentas:

- Objetivos do SGQ.
- Indicadores de Desempenho.
- Auditoria Interna.
- Análise Crítica pela Direção.
- Satisfação do Cliente.

9.1.2 – Satisfação do cliente.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 9.1.2.

A Betta Sistemas monitora a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas. A Betta Sistemas determina os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação.

Nota: A ser avaliado no Processo Vendas.

9.1.3 – Análise e Avaliação.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 9.1.3.

Os dados que demonstram a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade, quanto à adequação, eficácia e oportunidades de melhorias são analisados.

Item analisados:

- Satisfação de clientes;
- Abordagem de riscos e oportunidades;
- Conformidade com os requisitos do produto / prestação de serviço.
- Características e tendências dos processos, incluindo oportunidades para ações preventivas;
- Ações Corretivas;
- Indicadores de Desempenho dos Processos;
- Fornecedores.
- Auditorias Internas.
- Análise Crítica pela Alta Direção.

9.2 – Auditoria Interna.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 9.2.

A Betta Sistemas estabelece, implementa e mantém um processo de auditoria interna anual, conforme procedimento PB-09.01 Auditoria Interna – Revisão 01 – 03/07/2017.

Registros / Amostragem:

- Plano de Auditoria Interna.
- Relatório de Auditoria Interna.
- Qualificação dos Auditor.

Auditoria interna datada de 20 e 21 de Julho de 2020.

Auditor: Anderson Eduardo Salmazzi Palácio (Provedor Externo – Qualiso Ltda).

Registros: NCs = 02 - OBS = 03 - OPM = 01.

Nota: Qualificação dos Auditores (Conforme e Disponível).

9.3 – Análise crítica pela direção.

9.3.1 – Generalidades.



9.3.2 – Entradas de análise crítica pela direção.

9.3.3 – Saídas de análise crítica pela direção.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 9.3.

A Alta Direção analisa criticamente o sistema de gestão da qualidade da Betta Sistemas, anualmente, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da Betta Sistemas.

Registro:

Análise crítica pela Alta Direção datada de 28/07/2020, presidida pelo Sr. Valmir Banheti dos Santos – Diretor Técnico.

10 – Melhoria

10.1 – Generalidades.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 10.1.

A Betta Sistemas determina e seleciona oportunidades para melhoria e implementar quaisquer ações necessárias para atender a requisitos do cliente e aumentar a satisfação do cliente.

Essas incluem:

a) melhorar produtos e serviços para atender a requisitos assim como para abordar futuras necessidades e expectativas;

b) corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;

c) melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

A Betta Sistemas estabelece, implementa e mantém o procedimento PB-10.01 Melhoria – Revisão 01 – 21/07/2017.

10.2 – Não conformidade e ação corretiva.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 10.2.

Procedimento: PB-10.01 Melhoria – Revisão 01 – 21/07/2017.

As ocorrências de não conformidades são tratadas através sistemática definidas no referido procedimento.

Metodologia de Investigação de Causa Raiz: Arvore de Causas e 5 Porquês.

Registros:

PAC – Plano de Ação Corretiva.

PAM – Plano de Ação Preventiva.

Amostragem dos Registros: (2020)

PAC = 02.

PAM = 04.

10.3 – Melhoria Contínua.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 10.3.

Procedimento: PB-10.01 Melhoria – Revisão 01 – 21/07/2017.

A Organização exerce a melhoria contínua através:

- Política do SGQ;

- Objetivos, metas e indicadores de desempenho;

- Abordagem de Riscos e Oportunidades;

- Resultados de auditorias;

- Análise de dados;

- Ações corretivas;

- Análise crítica pela Alta Direção.

- Plano de Melhoria Contínua.

Processo: Recursos Humanos

7.2 Competência

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.2.

A Betta Sistemas 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, base em educação, treinamento ou experiência apropriados, conforme o procedimento PB-07.03 – Recursos Humanos – Revisão 01 – 14/07/2017.

Determinação de Competências: Mapeamento de Funções – Revisão 07 – 19/07/2017.

Amostragem:



- Ajudante Geral.
- Almoxarife.
- Assistente Administrativo.
- Atendente.
- Auditor Interno.
- Auxiliar Administrativo.
- Auxiliar de Produção e Qualidade.
- Auxiliar Geral.
- Auxiliar Técnico.
- Comprador.
- Diretor Administrativo.
- Diretor Técnico.
- Encarregado de Produção.
- Gerente Administrativo.
- Montador.
- Recepcionista.
- Técnico Junior.
- Técnico Pleno.
- Técnico Sênior.
- Vendedor.

Nota: Conformes e disponíveis.

7.3 Conscientização

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 7.3.

A Betta Sistemas assegura que pessoas que realizam trabalhos sob o controle da Betta Sistemas estejam conscientes:

- a) da política da qualidade;
- b) dos objetivos da qualidade pertinentes;
- c) da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo os benefícios de desempenho melhorado;
- d) das implicações de não estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade.

A Betta Sistema assegura esta conscientização, conforme o procedimento PB-07.03 – Recursos Humanos – Revisão 01 – 14/07/2017.

Procedimento: PB-07.03 – Recursos Humanos – Revisão 01 – 14/07/2017.

Nota: Não foram realizados treinamentos este ano.

Processo: Vendas (Comercial)

8.2 – Requisitos para produtos e serviços.

8.2.1 – Comunicação com o cliente.

8.2.2 – Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços.

8.2.3 – Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços.

8.2.4 – Mudanças nos requisitos para produtos e serviços.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 8.2.

A Betta Sistemas estabelece, implementa e mantém os requisitos abaixo descritos, conforme o procedimento PB-08.02 Vendas – Revisão 01 – 30/06/2017:

- Comunicação com o cliente
- Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços
- Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços
- Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

Procedimento: PB-08.02 Vendas – Revisão 01 – 30/06/2017:

Sistemática:

- Comunicação com o cliente.
- Atendimento das necessidades do cliente.
- Análise Crítica de requisitos relativos a produtos e serviços.
- Realizar análise de crédito.
- Mudanças nos requisitos para produtos e serviços (emenda de contrato).
- Monitoramento da satisfação dos clientes.-



Registros:

- Orçamento de Venda.
- Pedido de Venda e Confirmações (Pedido Cliente/E-mail).
- Gravação de Número de Orçamento – SCG-MT.

Amostragem: (Clientes)

- Bünge – Unidade Jaguaré.
- CYBEX – Treinnar Serviços.
- HBR Aviação AS.
- SUNSHINE.
- TECHMETHA.

9.1.2 – Satisfação do cliente.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 9.1.2.

A Betta Sistemas monitora a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas. A Betta Sistemas determina os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação.

Pesquisa de Satisfação do Cliente:

Frequencia: Anual.

Data: 07 a 25/09/2019.

Clientes Pesquisados = 30.

Feedback = 08

Resultado: 90% Satisfeitos – 7,6% Neutros.

Meta: >70%.

Ferramenta: Questionário de Avaliação da Satisfação do Cliente.

Processo: Compras (Aquisição) / Almojarifado

8.4 – Controle de processos, produtos e serviços providos externamente.

8.4.1 – Generalidades.

8.4.2 – Tipo e extensão do controle.

8.4.3 – Informação para provedores externos.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 8.4.

Betta Sistemas assegura que processos, produtos e serviços providos externamente estejam conformes com requisito e os controles a serem aplicados para os processos, produtos e serviços providos externamente, conforme:

Procedimento: PB-08.01 Compras – Revisão 01 – 19/07/2017.

Sistemática:

- Critérios de Qualificação.
- Monitoramento do Provedor Externo.
- Requalificação de Provedor Externo.
- Pedido de Compras.
- Inspeção de Recebimento.

Registros:

- Ficha de Cotação.
- Ficha de Compras.
- Proforma Invoice.
- Contrato de Câmbio de Vendas.
- Declaração de Importação.
- Nota Fiscal de Entrada.
- Ordem de Serviço Externa.
- Pedido de Compra Fornecedor Exclusivo.
- Homologação, Avaliação e Reavaliação.

Amostragem: (Provedores Externos)

- Arca Industria de Embalagens Ltda.EPP.
- DISPLAY-MAX Eletrônica Ltda.



- DV Tecnologia Ltda.
 - PRIXMEK Comercio de Componentes Industriais Ltda.
 - TECNOTRAFO Industria Comercio Importação e Exportação Ltda
 - Sistema SCG-MT (Informatizado).
- Notas Fiscais nºs: 7305 - 7572 – 25827 – 37056 – 119235.

Procedimento: PB-08.06 Almoxarifado – Revisão 00 – 08/06/2017.

Sistemática:

- Verificação de Produtos.
- Recebimento Adm / Inspeção de Recebimento.
- Identificação e Rastreabilidade.
- Separar os produtos para Produção (matéria-prima / materiais).
- Separar Material para Assistência Técnica.

Registros:

- Avaliação do Provedor Externo.
- Etiqueta de Código de Barras.
- Ordem de Serviços.
- Nota Fiscal

Amostragem: (Provedores Externos)

- Arca Industria de Embalagens Ltda.EPP.
 - DISPLAY-MAX Eletrônica Ltda.
 - DV Tecnologia Ltda.
 - PRIXMEK Comercio de Componentes Industriais Ltda.
 - TECNOTRAFO Industria Comercio Importação e Exportação Ltda
 - Sistema SCG-MT (Informatizado).
- Notas Fiscais nºs: 7305 - 7572 – 25827 – 37056 – 119235.

Processo: Projeto

- 8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.
- 8.3.1 – Generalidades.
- 8.3.2 – Planejamento de projeto e desenvolvimento.
- 8.3.3 – Entradas de projeto e desenvolvimento.
- 8.3.4 – Controles de projeto e desenvolvimento.
- 8.3.5 – Saídas de projeto e desenvolvimento.
- 8.3.6 – Mudanças de projeto e desenvolvimento.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Item 8.3.

A Betta Sistemas estabelece, implementa e mantém um processo de projeto e desenvolvimento que seja apropriado para assegurar a subsequente provisão de produtos e serviços.

Procedimento: PB-08.03 Projeto e Desenvolvimento – Revisão 00 – 08/06/2017.

Sistemática:

- Informações iniciais.
- Análise de viabilidade.
- Desenvolvimento do Projeto.
- Dados de entrada do projeto.
- Saídas do Projeto.
- Verificação de Projeto.
- Validação de Projeto.
- Alterações de Projeto.
- Finalização do Projeto.

Registros:

- Relação dos componentes do produto para projeto e desenvolvimento.
- Requisitos de entrada e saída para projeto e desenvolvimento.



- Estágios para projeto e Desenvolvimento.

Amostragem: (Equipamentos).

- Acionador Manual Endereçável HARPIA – AMB_H.
- Central HARPIA 2000.
- Detector Ótico Fumaça Endereçável – DFON-F.
- Detectores de Fumaça e Temperatura – Fábrica.
- Modulo de Entrada HARPIA M4L_1S-H(REV01)
- Sirene Audiovisual SAB2S-H(REV03).

Nota; Projetos em desenvolvimento e Upgrades.

Processo: Produção

7.1.5 – Recursos de monitoramento e medição.

8.1 – Planejamento e controles operacionais

8.5 – Produção e provisão de serviço.

8.5.1 – Controle de produção e provisão de serviço.

8.5.2 – Identificação e rastreabilidade.

8.5.3 – Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos.

8.5.4 – Preservação.

8.5.5 – Atividades pós-entrega.

8.5.6 – Controle de mudanças.

8.6 – Liberação de produtos e serviços.

8.7 – Controle de saídas não conformes.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Itens 7.1.5 – 8.1 – 8.5 a 8.7.

A Betta Sistemas implementa produção e provisão de serviço sob condições controladas, conforme:

Procedimento:PB-08.04 Produção – Revisão 00 – 08/06/2017.

Sistemática:

- Verificar Necessidade.
- Gerar O.S de Produção.
- Montar o Produto.
- Teste do Produto.
- Retrabalho.
- Preenchimento de Formulários.
- Identificação e Rastreabilidade.
- Embalagem e preservação.
- Controlar o Produto não Conforme (Quando Aplicável).

Registros:

- Sistema SCG (Controle de Produção)
- Etiqueta Código de Barras.
- Relatório de Não Conformidade.
- Controle de Retrabalho e Descarte de Produção.
- Indicador de NC em Produto.

Amostragem:

- OS de Produção nºs.: 0054 – 0146 – 0186 - 0262 – 0366.
- Sistema SCG-MT (Informatizado) = Controle de Produção.

Processos: Estoque / Expedição

8.1 – Planejamento e controles operacionais

8.5 – Produção e provisão de serviço.

8.5.1 – Controle de produção e provisão de serviço.

8.5.2 – Identificação e rastreabilidade.

8.5.3 – Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos.

8.5.4 – Preservação.

8.5.5 – Atividades pós-entrega.



- 8.5.6 – Controle de mudanças.
- 8.6 – Liberação de produtos e serviços.
- 8.7 – Controle de saídas não conformes.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 – Itens 7.1.5 – 8.1 – 8.5 a 8.7.

A Betta Sistemas implementa produção e provisão de serviço sob condições controladas, conforme:

Procedimento: PB-08.07 – Estoque e Expedição – Revisão 00 – 08/06/2017.

Sistemática:

- Separar os Produtos (Produto Acabado).
- Preservação do Produto.
- Separar os produtos Para Vendas (Produto Acabado).
- Emitir a NF / Certificado de Qualidade.
- Liberar o Produto e Expedição.

Registros:

- Packing List.
- Nota Fiscal.
- Comprovante de Coleta.
- Aviso de Recebimento.

Amostragem: (Provedores Externos).

- Arca Industria de Embalagens Ltda.EPP.
- DISPLAY-MAX Eletrônica Ltda.
- DV Tecnologia Ltda.
- PRIXMEK Comercio de Componentes Industriais Ltda.
- TECNOTRAFO Industria Comercio Importação e Exportação Ltda
- Sistema SCG-MT (Informatizado).

Notas Fiscais nºs: 7305 - 7572 – 25827 – 37056 – 119235.

Amostragem: (Clientes)

- Bünge – Unidade Jaguaré.
- CYBEX – Treinnar Serviços.
- HBR Aviação AS.
- SUNSHINE.
- TECHMETHA.

Processo: Assistência Técnica

7.1.5 – Recursos de monitoramento e medição.

8.1 – Planejamento e controles operacionais

8.5 – Produção e provisão de serviço.

8.5.1 – Controle de produção e provisão de serviço.

8.5.2 – Identificação e rastreabilidade.

8.5.3 – Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos.

8.5.4 – Preservação.

8.5.5 – Atividades pós-entrega.

8.5.6 – Controle de mudanças.

8.6 – Liberação de produtos e serviços.

8.7 – Controle de saídas não conformes.

Sistemática da Organização:

MQB - Manual da Qualidade BETTA - Revisão 03 - 19/07/2020 - Itens 7.1.5 – 8.1 – 8.5 a 8.7.

A Betta Sistemas implementa produção e provisão de serviço sob condições controladas, conforme:

Procedimento: PB-08.05 Assistência Técnica – Revisão 00 – 08/06/2017.

Sistemática:

- Recebimento.
- Lançamento dos equipamentos na ficha de entrada.
- Identificação e Rastreabilidade / Propriedade do cliente.



- Informação do defeito e causa.
- Vistoriar o equipamento.
- Orçamento.
- Aprovação / Reprovação.
- Descarte de equipamento não aprovado.
- Finalização.
- Visita Técnica.

Registros:

- Formulário de Equipamento para Assistência Técnica.
- Ordem de Serviço para Assistência Técnica.
- Solicitação de Visita Técnica.
- Relatório de Visita Técnica.
- Ficha de O.S. para Assistência Técnica.
- Relatório Ficha de O.S para Assistência Técnica

Amostragem: (Clientes)

- Construteckma Engenharia Ltda.
- Lar Construtora.
- Moinho Reisa Ltda.
- Previne Engenharia De Segurança Ltda.
- SENAI.
- Nº de OS – Ordem de Serviço: 0493 – 0698 – 0826 - 4350 – 4604.

Processo: Alta Direção

- 5.1 – Liderança e Comprometimento.
- 5.2 – Política.
- 5.3 – Papeis, responsabilidades e autoridades organizacionais.
- 7.1 – Recursos.
- 7.3 – Conscientização.
- 9.3 – Análise crítica pela direção.
- 10.3 – Melhoria Contínua.

Em entrevista com o Sr. Valmir Banheti dos Santos – Diretor Técnico, este demonstrou comprometimento com o Sistema de Gestão da Qualidade.

Assuntos Abordados:

- Foco no Cliente.
- Política.
- Papeis, responsabilidades e autoridades.
- Provisão de Recursos / Investimentos.
- Qualificação de Colaboradores.
- Infraestrutura e Ambiente de Trabalho.
- Qualidade nas operações.

Observações

OBS 001 – GCR

Processo: Gestão da Qualidade.

7.5 - Informação Documentada:

Observou-se a necessidade de revisão documental (Manual, Procedimentos, Instruções de Trabalho e Registros), objetivando adotar o termo “Provedor Externo”, ao invés de “Fornecedor ou Prestador de Serviço”.

OBS 002 – GCR

Processo: Recursos Humanos

7.3 - Conscientização

Observou-se a necessidade de reavaliar a necessidade de treinamentos dos colaboradores da Organização (Ex.: Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, Requisitos da NBR ISO 9001:2015, etc...).

OBS 003 – GCR

Processo: Vendas (Comercial)



9.1.2 – Satisfação do cliente.

Observou-se a necessidade de reavaliar a metodologia da Pesquisa de Satisfação do cliente, devido ao baixo percentual de feedback.

Oportunidades de Melhoria

Nenhuma Oportunidade de Melhoria Identificada.

Conclusão

Colaboradores Entrevistados:

- Almo Braccesi – Diretor Administrativo / Vendas.
- Humberto de Campos – Encarregado de Produção.
- Rodrigo Valentin - Técnico Eletrônico / Assistência Técnica.
- Rogerio Bassan – Comprador / Estoque / Expedição / Almoxarifado.
- Simone Cury de Melo Gonzalez - Gerente Administrativa / Recursos Humanos.
- Valmir Banheti dos Santos – Diretor Técnico / Projeto.

Realizada a avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade, estando este implantado e atendendo aos requisitos da NBR ISO 9001:2015.

Nesta avaliação foram evidenciadas as seguintes características do sistema de gestão da Organização:

- Procedimentos bem elaborados e mantidos.
- Registros atualizados e disponíveis.
- Alto Nível de Comprometimento nos mais diferentes níveis hierárquicos da Organização.
- Transparência nas informações apresentadas.
- Comprometimento com Qualidade.

Auditoria realizada de forma remota online, utilizando as seguintes ferramentas: Skype, WhatsApp e e-mail. Não ocorrendo nenhuma dificuldade para realização da mesma.

Mediante a avaliação realizada e os resultados obtidos, a Organização está recomendada para "Recertificação" na NBR ISO 9001:2015.

Não-conformidades geradas

Não foram encontradas NCs

Documentos Anexos

- PAT - Plano de Atividade Técnica nº. 3271/2020.- Lista de Verificação para as reuniões de abertura e encerramento em auditoria.- Validação de Endereço através do CNPJ.- Comprovante de realização de auditoria.- Manual, Procedimentos e Registros.

Aprovações



José Guilherme Carvalho Ruivo
Auditor-Líder
14/08/2020

Camilla Santos de Oliveira
ABNT Certificadora
24/08/2020