AGÊNCIA DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA PARA SENSIBILIZAÇÃO E DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES PARA IMPLANTAÇÃO DA NBR ISO 9001:2015 NA FUNDAÇÃO AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

2º RELATÓRIO DE ANDAMENTO E DE ENTREGA DE PRODUTOS DO CONTRATO 025/2018

PERÍODO 03 DE OUTUBRO A 02 DE NOVEMBRO DE 2018

PRODUTOS

APRESENTAÇÃO DA SENSIBILIZAÇÃO DOS COLABORADORES
PLANO DE AÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DOS REQUISITOS DA NORMA NBR ISO 9001:2015.

Sumário

1. INTRODUÇÃO 3

2. ATIVIDADES REALIZADAS 4

2.1 Palestra de sensibilização com os colaboradores..... 4

2.2 Elaboração de plano de ação, por escrito, para as necessidades de adequação 6

3. PRODUTOS 7

ANEXO I – LISTAS DE PRESENÇA 8

ANEXO II – FOTOS DA PRELAÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO..... 10

ANEXO III – RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES . 12

ANEXO IV – PLANO DE AÇÃO ADEQUAÇÕES NECESSÁRIAS À INSTALAÇÃO DA NBR ISO 9001:2015 NA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ 18

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados obtidos no diagnóstico realizado com finalidade de verificar as necessidades de adequação aos processos da Agência das Bacias PCJ em frente a certificação na norma *NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade* – Requisitos, bem como resultado da sensibilização dos colaboradores à proposta de certificação.

O período de referência das atividades é de 03/10/2018 a 02/11/2018.

O relatório está organizado nos seguintes itens:

1. Atividades realizadas;
2. Palestra de sensibilização com os colaboradores da Agência das Bacias PCJ;
   2.1 Apresentação da norma NBR ISO 9001:2015, seus benefícios, forma de implantação e funcionamento;
   2.2 Detalhamento dos grupos de requisitos da norma NBR ISO 9001:2015, com exemplos práticos para a fundação;
   2.3 Esclarecimentos de dúvidas e comentários sobre o processo de implantação da norma.
3. Elaboração de plano de ação por escrito, para as necessidades de adequação da Agência das Bacias PCJ;
   3.1 Relação e descrição dos documentos e ações necessários para implantação da norma NBR ISO 9001:2015;
   3.2 Elaboração e revisão do quadro de planejamento para a implantação da Norma ISO 9001:2015, detalhando as horas e os recursos necessários
4. Anexo I – Cópias listas de presença
5. Anexo II – Fotos da prelação de sensibilização
6. Anexo III – Resultado da pesquisa de satisfação dos participantes
7. Anexo IV – Plano de ação para ações preparatórias à instalação da NBR ISO 9001:2015 na Agência das Bacias PCJ

2. ATIVIDADES REALIZADAS

Com base no levantamento diagnostico das necessidades de adequação das Agência das Bacias PCJ, foi elaborada a apresentação para a sensibilização dos colaboradores e submetida à apreciação das senhoritas Carla e Carolina, assim como do Sr. Ivens, ambos da Agência das Bacias PCJ que opinaram para sua melhoria e adequação.

O conteúdo da sensibilização respeitou os itens 2.1, 2.2 e 2.3 acima relacionados.

A sensibilização foi realizada nos seguintes horários:

- 10h00m às 12h00m reunião de sensibilização com a primeira turma de colaboradores (conforme lista de presença ANEXO I – Imagem I e II).

- 14h00 às 16h00m reunião de sensibilização com a primeira turma de colaboradores (conforme lista de presença ANEXO I – Imagem II e III).

Após concluída a ação de sensibilização, foi elaborado pelos auditores, o plano de ação que segue anexo a este documento identificado como Tabela I do Anexo IV, atendendo aos itens 3.1 e 3.2 acima relacionados.

2.1 Palestra de sensibilização com os colaboradores

Realizada preleção de sensibilização com os profissionais da Agência das Bacias PCJ em 2 seções no dia 21/09/2018, com o objetivo de introduzir os conceitos do Sistema de Gestão Qualidade, processo de implantação e certificação e conscientização à padronização de processos, conforme resenha abaixo:

1) Introdução do Sr. Ivens sobre o que será apresentado na reunião de sensibilização, informado que a Agência das Bacias PCJ tem intenção de implantação da NBR ISO 9001:2015 para o ano de 2019 e certificação no ano de 2020;
2) Informado que a Sirius Consulting está iniciando o diagnóstico para implantação do Sistema de Gestão da Qualidade baseada nos requisitos da NBR ISO 9001:2015;
3) Apresentação da origem do nome Sirius, missão e visão;
4) Apresentação do objetivo da sensibilização: diagnóstico dos processos e procedimentos estabelecidos que para busca da implantação e certificação nos

requisitos da NBR ISO 9001:2015 e sensibilização dos profissionais para que ocorra todo o processo;

5) Informação das etapas para implantação:
   1- Diagnóstico preliminar e sensibilização interna;
   2- Adequação interna às exigências e necessidades da norma;
   3- Processo de certificação.
6) Apresentação individual da equipe Sirius Consulting para os participantes;
7) Introdução a mentalidade de processos como uma engrenagem para que todos juntos obtenham resultados esperados;
8) Exercício 1 - padronização com orientação verbal para dobradura e corte de folha A4: resultado final não demonstrou padronização, quando a comunicação não é eficiente o resultado não é eficaz;
9) Exercício 2 - padronização com informação documentada / imagem ilustrativa: resultado final apresentou uma melhora na padronização dos modelos finais criados, demonstrando que os procedimentos ajudam a garantir eficiência e eficácia dos processos;
10) Exercício 3 – padronização de uma fila com 5 pessoas com orientações de disposição de tamanho, distância, postura dos braços e pernas direcionada pela equipe do treinamento, demonstrando que tudo pode ser melhorado se existe padrão definido;
11) Sra. Maria Eugênia questionou sobre a implantação na Agência das Bacias PCJ, sendo que não produz algo palpável e sim serviços prestados, Sr. Jailton enfatizou que a norma é aplicável a qualquer tipo de organização e que a qualidade está diretamente ligada aos requisitos especificados o que o cliente espera.
12) Sra. Maria Eugênia questionou Sr. Jailton sobre a origem da codificação da norma o qual explicou que o número 9001 foi o determinado para aos requisitos de sistema de qualidade e que após vem o número do ano de sua revisão;
13) Detalhada estrutura da Norma NBR ISO 9001:2015;
14) Sr. Jaiton elogia a equipe sobre a criação e implantação do Planejamento Estratégico da empresa e faz menção que só falta criar a Política da Qualidade;
15) Sr. Henrique questionou como será dada a implantação e Sr. Rogério relatou que após diagnóstico realizado na Agência das Bacias PCJ será criado plano de ação para os requisitos normativos que ainda não estão sendo contemplados;
16) Apresentado quadro comparativo de requisitos a serem implantados ou complementados na Agência das Bacias PCJ;

17) Sr. Sérgio questionou que atualmente já existe um formulário para “pesquisa de satisfação” e se ele atenderia a norma, Sr. Jailton falou que pela descrição a princípio atende, mas seria necessário verificar a necessidade de aplicação para as demais partes interessadas;
18) Sr. Ivens mencionou que no Manual de código de ética já contempla os *Stakeholder;*
19) Detalhada etapas de certificação;
20) Sr. Eduardo questiona os organismos certificadores a existência de diferença entre as opções no mercado, foi esclarecido pelo Sr. Jailton que existem certificadoras com credibilidade e confiabilidade;
21) Sra. Elaine tirou duvidas para Escopo da certificação, pediu para esclarecer sobre a certificação e foi explanado que não será a Agência das Bacias PCJ certificada, mas o escopo definido;
22) Sra. Rebeca tirou dúvidas sobre o tempo que leva todo o processo até a certificação, foi informado pela Sra. Cristiane que o processo acontece depois que estiver implantado e gerado registros e que a certificação ocorre após contrato firmado com o organismo ligado ao INMETRO;
23) Sr. James agradece a recepção e acolhida da equipe da Agência das Bacias PCJ e menciona que a Sirius saí encantada com a organização.

2.2 Elaboração de plano de ação, por escrito, para as necessidades de adequação

Baseado na análise do auditor Líder Sr. Jailton na Agência das Bacias PCJ, bem como da documentação da empresa, foi elaborado o plano de ações preparatórios conforme Tabela I para implantação dos requisitos normativos da referida norma NBR ISO 9001:2015.

O prazo de ações prévias de implantação utilizou-se a unidade de medida em HD, onde a cada 8 horas de trabalho refere-se 1 homem/dia de consultoria.

3. PRODUTOS

Neste período foram gerados os seguintes produtos:

- Apresentação da sensibilização dos colaboradores;
- Plano de ação para implantação dos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015.

Piracicaba, 02 de novembro de 2018.

ANEXO I – LISTAS DE PRESENÇA

Agência das Bacias PCJ

LISTA DE PRESENÇA

Apresentação Diagnóstico ISO 9001

21 de setembro de 2018 – 10h00 às 12h00 – Sala de Reuniões Agência das Bacias PCJ

NOME	CARGO	COORDENAÇÃO
Carla Cecatti	Analista administrativa	Diretoria Adm. e Fin.
Aline da Silveira Rocha Menezes Maia	Analista Ambiental	Projetos
Bruna C.D. Petrini	Analista Adm.	Cobrança
Aline Doria de Paiva	Analista de Políticas Públicas	Sistema de Informação
Charles D. da Costa	Analista Administrativo	Diretoria Administrativo e Financeira
Alexandre Silva	Analista Info	TI
Mayara Sakamoto Lopes	Analista de Monitoramento Hídrico	CSI
Carolina da Costa Lindade	Estagiário	Financeira
Carolina Prado	Analista Adm.	Diretorio
Elaine Franco de Campos	Coordenadora de Projetos	PROJETOS
Rodolfo BASSANI	Analista ambiental	CASGRH
Juliana Prado Guilho	Auxiliar Administrativo	CASGRH
Vanessa [illegible]	Coordenadora SE	CASGRH

IMAGEM I - Lista de Presença - 1° Turma - Página 1 de 2

Agência das Bacias PCJ

TATIANNA CUNY ABE	Analista Adm Jr	Coord. Administrativa
Gabriel Motta	Analista de Sistemas	TI
Karla Ramão	Analista Técnica	Coordenação de Projetos
Fabio Coca	Auxiliar Técnico	Ambiental
Leonardo L. Baumgartner	Analista Técnico	Ambiental
Ivens Oliveira	Diretor Adm e Financeiro	Diretoria
KATIUCE DUARTE BARRETO	ASSESSOR DE IMPRENSA	COMUNICAÇÃO
Luissa Ramos dos Reis	Estagiária	Gestão
Gabriela P. Ribas	Estagiário	S.E
Rafael Guedes	Estagiário	Comunicação
JAILTON L. BONFOSE	CONSULTOR	SIRIUS CONSULTING
Giovanna Roberta D. Gonçalves	Consultora	Sirius Consulting
JAMES P. NADIN	DIRETOR	SIRIUS CONSULTING
Rafaela Teixeira de Aguiar	Coord. Projetos	SIRIUS Consulting

IMAGEM II - Lista de Presença - 1° Turma - Página 2 de 2

Agência das Bacias PCJ

LISTA DE PRESENÇA

Apresentação Diagnóstico ISO 9001

21 de setembro de 2018 – 14h00 às 16h00 – Sala de Reuniões Agência das Bacias PCJ

NOME	CARGO	COORDENAÇÃO
Eduardo Léo	Coord. Sist. Inf	Sist. Inf.
Maria Carolina Moraes Coelho Moura	Analista Administrativo	Diretoria Adm / Financ.
Diogo Bernardo Pedrozo	Analista Técnico	CSI
Katia Gotardi	coordenadora	gestão
Danilo Carlos Tavares Castro	Assistente Técnico de	de Projetos
Gilbei Nogueira Gomes	Analista Administrativo	Financeira
HENRIQUE MORAES	COORDENADOR DE TI	TI
Lucco Barbosa	Help Desk	TI
Sheron Agnes da Silva	Analista Administrativo	Financeira
Shau L. Manoel	Analista técnico	Coor. Projetos.
Tony D. Sagatto	Coord. Financeira	Coord. Financeira
Bruna Caroline Juliani	Analista técnico	Ambiental
RAFAEL DA SILVA NUNES	ANALISTA GEOPROCESSAMENTO	AMBIENTAL / IMAGEM

IMAGEM III - Lista de Presença - 2° Turma - Página 1 de 2

Agência das Bacias PCJ

Laís Maria Spinelli	Analista Administrativa	Coordenação administrativa
Carla Cicotti	Analista administrativa	Diretoria ~~Coordenação Administrativa~~
Rebeca C.F. Silva	Assistente Téc. Ambiental	SE
Maria Eugenia Martins	Analista Técnica	Ambiental
Ilvens de oliveira	Diretor Adm. Financeiro	Diretoria
Patrícia G.A. Barufaldi	Diretora Técnica	Diretoria
Carolina Prado	Analistas Adm.	Diretoria
Cristiane Roberta D. Gonçalves	Consultora	Sirius Consulting
SERGIO RAZENS	Diretor Presidente	Diretoria
JAMES P. NADIN	DIRETOR	Sirius Consulting
Rogério Tuyama de Aug	Coord. Projetos	Sirius Consulting
JAILTON LOPES BARBOSA	Consultor	Sirius Consulting

IMAGEM IV - Lista de Presença - 2° Turma - Página 2 de 2

ANEXO II – FOTOS DA PRELAÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO

Foto I – 1° Turma

Foto II - 2° Turma

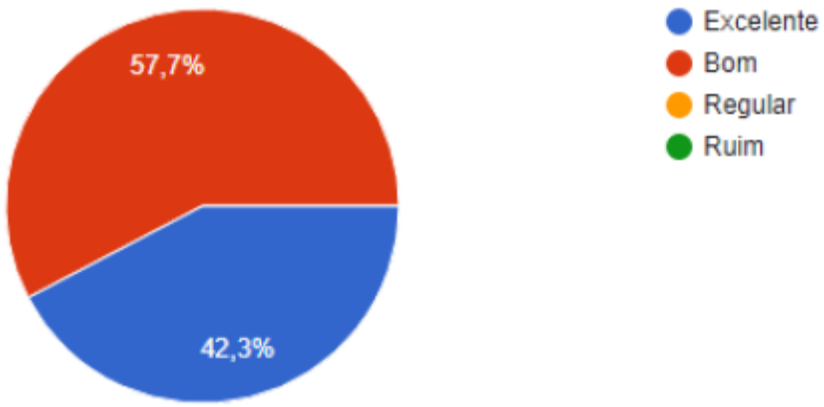
Foto III – Sensibilização

Foto IV- Sensibilização - Dinâmica

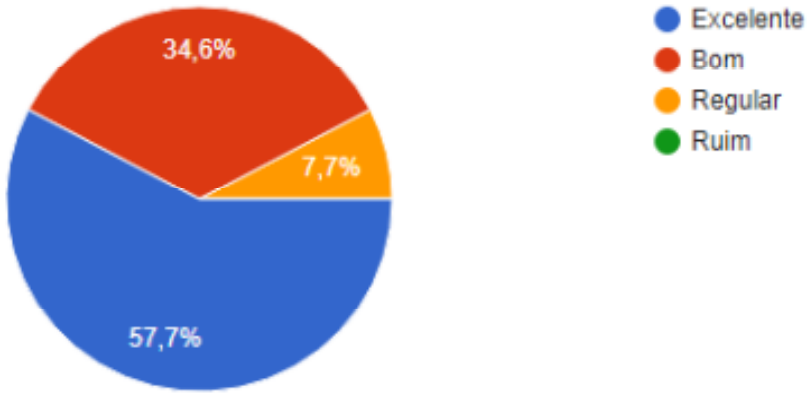
Foto V- Sensibilização - Dinâmica

ANEXO III – RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES

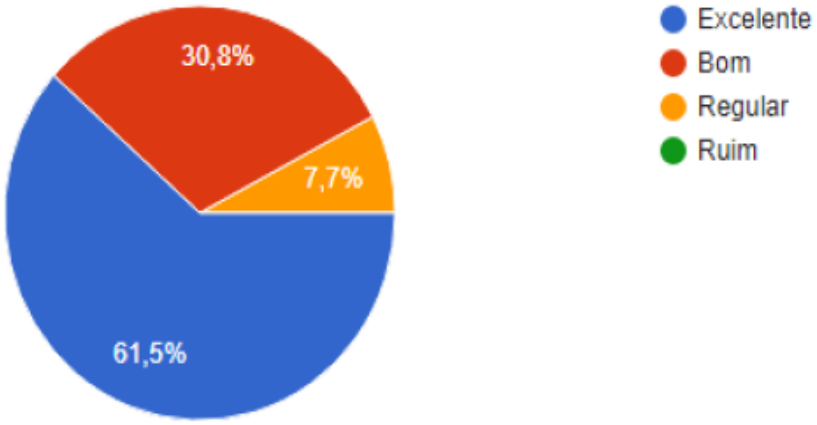
1- Conteúdo ministrado/temas:



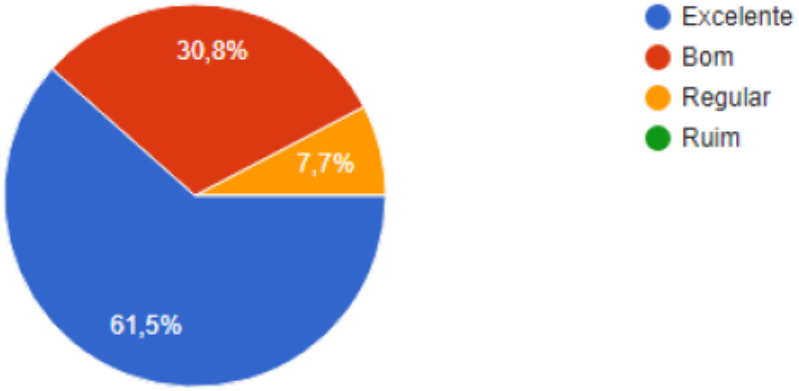
2- Duração face ao conteúdo:



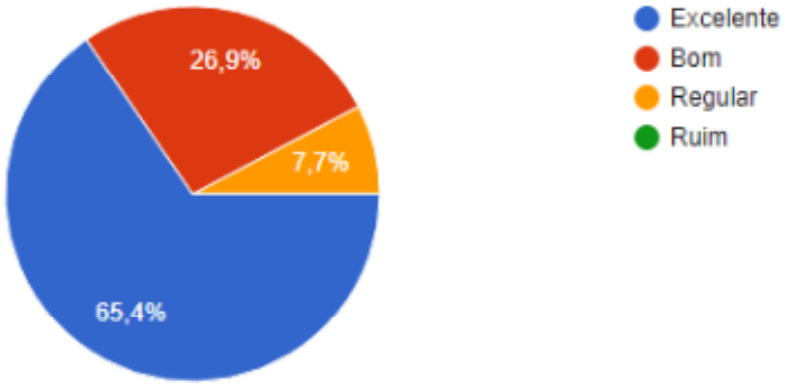
3- Desempenho do facilitador James Nadin:



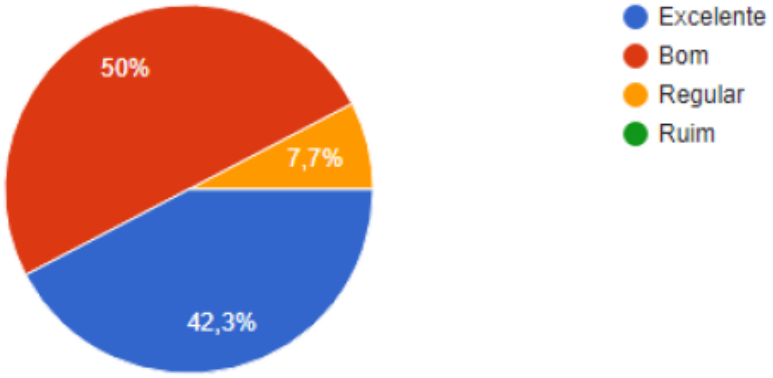
4- Desempenho do facilitador Jailton Barbosa:



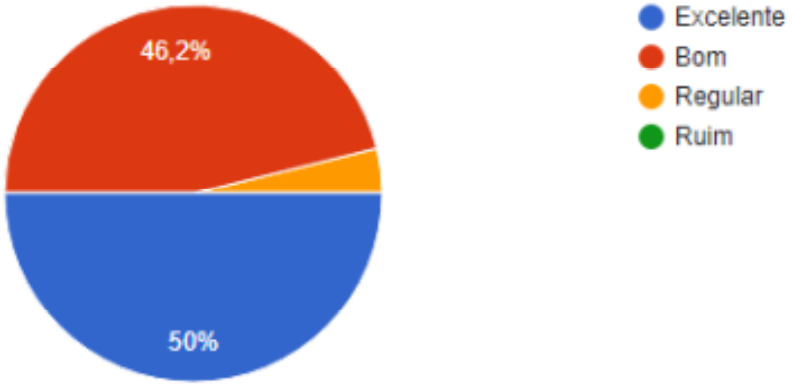
5- Participação do grupo durante a sensibilização:



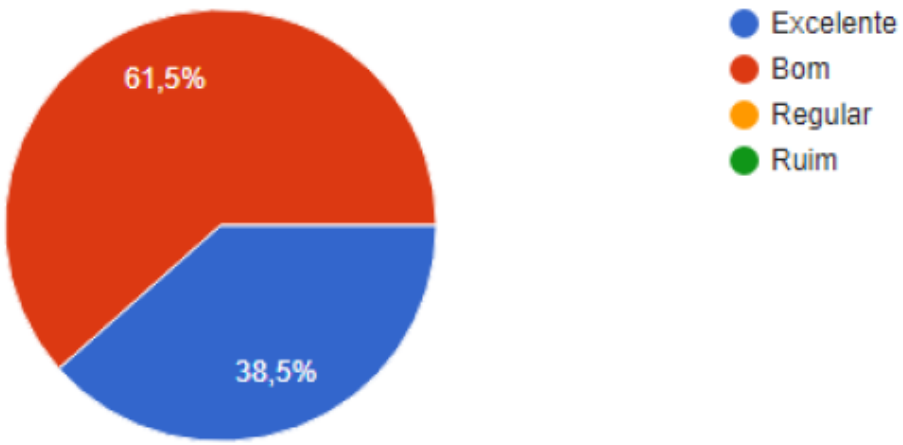
6- Satisfação e expectativa ao conteúdo:



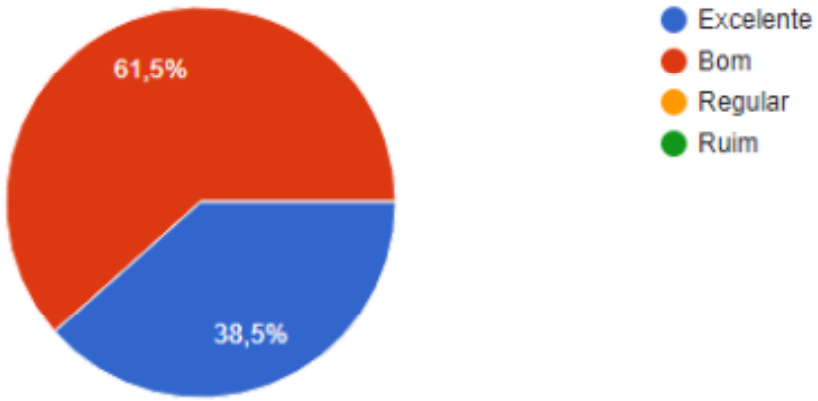
7- Satisfação e expectativa quanto à organização:



8- Avaliação geral do evento:



9- Avaliação geral do evento:



Perguntas dirigidas:

1- Aponte seu principal aprendizado:
A necessidade de ter padrões bem claros e definidos para execução dos processos da Agência como um todo
Na dinâmica da folha sulfite, percebi que mesmo com as mesmas indicações, as interpretações foram variadas e surgiram outros produtos.
Melhorias para a Agência das Bacias PCJ
Achei excelente a condução da dinâmica sobre padronização, ficou muito claro e de melhor absorção entender como diferentes pessoas entendem uma mesma ordem.
Objetivo da norma ISO 9001.
Melhor entendimento quanto à necessidade da implementação da ISO 9001.
Aprendi sobre a importância da certificação para a padronização e profissionalização da Agência PCJ. Serão formalizadas e aperfeiçoadas atividades e questões que já fazem parte da cultura organizacional.
Necessidade de implantarmos padrões nas rotinas de trabalho
Panorama geral dos processos necessários para implementação da ISO 9001.
Variedade das famílias de normas ISO e identificação das que são auditáveis. Muito relevante a atividade prática, embora tenha tomado bastante tempo.
Entender todas as etapas do processo de implementação da ISO, começando por um diagnóstico preliminar, passando pelas adequações interna e terminando com a certificação. Compreender que os processos são certificados e não a organização como um todo.
Entender que o processo de certificação não é realizado para empresa inteira, e sim para algumas de suas partes.
O que é a ISO e seu papel nas empresas
2- Minhas maiores dificuldades em relação ao tema são:
Como será realmente definido, aplicado e trabalhado na Agência PCJ
Na verdade, seria em relação em como se aplicaria dentro da Agência, mas foi explicado com o levantamento das ações no final da apresentação.
Nenhuma

Havia ficado em dúvida se a Sirius Consulting também seria responsável por aplicar a certificação, mas tirei essa dúvida com a Cristiane.
Entender a aplicação no meu dia-a-dia na agência.
Conhecer o básico de cada área tratada pela ISO 9001.
Entender como funcionarão exatamente as auditorias e como será a participação de cada coordenação.
3- Como pretendo colocar em prática o aprendizado do evento:
Diante da dificuldade de entender e visualizar como a Agência irá aplicar, não saberia dizer como colocar em prática antes de ter bem definido isso no dia a dia para os colaboradores
Seguindo os procedimentos operacionais corretamente e quando houver dúvidas, contatar diretamente o coordenador do setor.
Lendo sobre o assunto e tentando aplicar no cotidiano
Na melhoria contínua dos processos de trabalho
Facilitar a integração e comunicação entre os setores.
Auxiliando com o que for necessário desde a implantação da certificação até o acompanhamento/manutenção posterior.
4- Observações e sugestões para aperfeiçoamento do evento:
Definições claras de como a agência irá definir e aplicar as questões relacionadas a ISO 9001
Acredito que a disposição da sala ajudaria, todos ficam com a cabeça virada para a projeção e isso gera um incômodo quando o evento tem duração superior a 40 minutos.
Acho que ainda falta saber o que cada gerencia precisa fazer com relação ao diagnóstico apontado da ISO, para sabermos como colocar em prática. O evento foi excelente... resta entender o que vem em seguida
O conteúdo poderia ser ministrado de maneira mais didática, já que o tema é um pouco denso para pessoas que não tem contato com o assunto.
O horário ficou um pouco apertado, os facilitadores apertaram o tempo no final
Nada a declarar. Evento muito bem organizado. Cumpriu seu propósito.
Nada a acrescentar
Poderia ter sido distribuído aos participantes um manual ou mini apostila para acompanhamento da apresentação e também para posteriores consultas.

ANEXO IV – PLANO DE AÇÃO ADEQUAÇÕES NECESSÁRIAS À INSTALAÇÃO DA NBR ISO 9001:2015 NA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

Agência das Bacias PCJ	PLANO DE AÇÃO PARA AÇÕES PREPARATÓRIAS À INSTALAÇÃO DA NBR ISO 9001:2015 NA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ	CÓDIGO: FO 01 REVISÃO: 01 DATA: 04/10/18

OBJETIVO: ADEQUAÇÕES DE PROCESSOS E AÇÕES EM VISTA DA INSTALAÇÃO DA NORMA NBR ISO 9001:2015

Elaborado: 10/10/2018 **Responsável:** Cristiane Gonçalves - Sirius Consulting

SEQUÊNCIA	O QUE	QUEM	ONDE	POR QUE	COMO	HD*
01	1. Elaborar e implementar informação documentada para determinar: 1.1. Quais são as Partes Interessadas e seus respectivos requisitos; 1.2. Definição do atendimento a esse requisito na Agência das Bacias PCJ.	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 4.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas da norma NBR ISO 9001:2015.	1.1. Verificação e alinhamento do Manual de código de ética dos *Stakeholder.* 1.2 Determinação da sistemática para atendimento aos requisitos de Stakeholder.	2
02	2. Elaborar e implementar informação documentada: 2.1 Determinar Escopo de abrangência para o Sistema de Gestão Qualidade Agência das Bacias PCJ; 2.2 Implementar documento contendo o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao item 4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade, da norma NBR ISO 9001:2015.	2.1 Definição da abrangência do Escopo na Agência das Bacias PCJ, 2.2 Criar informação documentada com o escopo definido.	2
03	3. Revisar informação documentada: 3.1 Ajustar os mapas de processos, incluindo entradas, saídas e meios de medição (Indicadores).	Processos	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao item 4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos, da norma NBR ISO 9001:2015.	3.1 Revisar os mapas de processos	4

SEQUÊNCIA	O QUE	QUEM	ONDE	POR QUE	COMO	HD*
04	4. Criar informação documentada para Política da Qualidade 4.1.Definição da sistemática de comunicação para divulgar a Política aos profissionais e as partes interessadas pertinentes.	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento aos itens 5.2 Política da Qualidade e 5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade, da norma NBR ISO 9001:2015	4.1 *Brainstorming* com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir a Política de Qualidade alinhada com o planejamento estratégico. 4.1.1 Criação de arte para divulgação da Política da Qualidade; 4.1.2 Treinamento e divulgação para os profissionais; 4.1.3 Definição da forma de divulgação da Política da Qualidade as demais partes interessadas.	5
05	5. Documentar Riscos e Oportunidades 5.1. Determinação dos riscos e oportunidades da Agência das Bacias PCJ	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao item 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades, da norma NBR ISO 9001:2015	5.1 *Brainstorming* com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir a riscos e oportunidades; 5.1. Documentar riscos e oportunidades; 5.1.1. Definir sistemática para mitigar riscos e documentar; 5.1.2. Definir sistemática para potencializar oportunidades e documentar.	7
06	6. Documentar objetivos da Qualidade 6.1. Alinhamento da Política da Qualidade com os objetivos da Agência das Bacias PCJ	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 6.2 Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los, da norma NBR ISO 9001:2015.	6.1 Brainstorming com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir os objetivos da qualidade alinhados com a Política da Qualidade; 6.1.1. Divulgação dos objetivos da qualidade	7
07	7. Verificar sistemática de provedores externos (fornecedores) 7.1. Reavaliar procedimento de compras.	Compras	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente, da norma NBR ISO 9001:2015.	7.1. Definir sistemática para controle de processos, produtos e serviços fornecidos externamente (fornecedores); 7.1.1. Verificar as determinações de licitação em atendimento ao requisito 8.4; 7.1.2. Verificar sistemática de seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores.	3

SEQUÊNCIA	O QUE	QUEM	ONDE	POR QUE	COMO	HD*
08	8. Definição de sistemática para controle de saídas não conforme	Direção Processos	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 8.7 Controle de saídas não conformes, da norma NBR ISO 9001:2015.	8.1. Definição de procedimento para tratativa de não conformidade; 8.1.1. Criar formulários para registro de não conformidades; 8.1.2 Treinamento de não conformidade e ação corretiva.	3
09	9. Análise de Indicadores 9.1. Criar rotina de análise de indicadores	Direção Processos	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação, da norma NBR ISO 9001:2015.	9.1. Definir periodicidade de análise de indicadores; 9.1.1. Criar reunião de indicadores.	3
10	10. Auditoria Interna 10.1. Criar rotina de auditorias internas e procedimento.	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao item 9.2 Auditoria Interna, da norma NBR ISO 9001:2015.	10.1. Criar procedimento e auditoria interna e formulários de registros; 10.1.1. Realizar auditoria interna no Sistema de Gestão da Qualidade implantado.	9
11	11. Análise crítica pela direção 11.1. Criar rotina de reuniões de análise crítica	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao item 9.3 Análise crítica pela direção, da norma NBR ISO 9001:2015.	11.1. Definir periodicidade de análise crítica do sistema de gestão da qualidade pela direção e formulário para registro. 11.2. Realizar análise crítica pela direção no Sistema de Gestão da Qualidade implantado.	8
12	12. Definição de tratativa de não conformidade e ação corretiva	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao item 10.1 Não conformidade ação corretiva, da norma NBR ISO 9001:2015.	12.1. Definição de procedimento para tratativa de não conformidade; 12.1. Criar formulários para registro de não conformidades; 12.2 Treinamento de não conformidade e ação corretiva.	3

* HD: Homem/Dia de consultoria, onde a cada 8 horas de trabalho representa 1 homem/dia de consultoria.