ORIENTAÇÕES PARA REALIZAR O AUTODIAGNÓSTICO

Este autodiagnóstico foi elaborado para servir como ferramenta de apoio à tomada de decisão da Instituição de Arbitragem, Conciliação e Mediação - IMA, em relação ao atendimento dos requisitos do Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação - PARCONIMA. Tem como principal objetivo, uma análise antecipada e particular da IMA, para verificar os requisitos atendidos e definir o enquadramento da IMA em um dos níveis de certificação (ingresso, pleno ou superior), antes de firmar o termo de adesão ao PARCONIMA.

Siga as orientações abaixo:

- Leia atentamente as definições para cada requisito;
- Leia as três possíveis situações relatadas como afirmações que você faria sobre a sua IMA;
- Assinale a situação que mais se aproximar da realidade detectada na sua IMA, mesmo que não seja totalmente aderente;
- Todas as questões são muito importantes, pois tratam de requisitos que deverão ser atendidos para obtenção da certificação no PARCONIMA;
- Caso haja necessidade de esclarecer qualquer questão não hesite em consultar a equipe de qualidade do PARCONIMA, enviando e-mail para conima@conima.org.br, com o assunto AUTODIAGNÓSTICO.

Identificando o enquadramento:

Seu enquadramento será dado no nível em que todos os requisitos de qualidade, meio ambiente e responsabilidade social obtiverem as afirmações em “ATENDE TOTALMENTE”.

REQUISITOS DA CERTIFICAÇÃO DE INGRESSO

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS DE INGRESSO – REQUISITOS DE QUALIDADE					
	Item	**Requisitos**	**Exigência aplicável**	**NÃO ATENDO**	**ATENDO PARCIALMENTE**	**ATENDO TOTALMENTE**
INGRESSO	1	Cadastro	Dados cadastrais completos (nome, endereço, e-mail, web, diretores responsáveis, e outras se necessário).			
	2	Contrato social e/ou Estatuto da IMA	Exigido xerocópia O objeto social deverá estar voltado exclusivamente para o desenvolvimento dos MESCs e seus correlatos. Não será aprovada a certificação de IMAs que contenham objetivos diversos dos MESCs.			
	3	CNPJ	CNPJ cópia simples			
	4	Regulamentos	Todos os Regulamentos disponíveis (Arbitragem, Mediação, Conciliação, etc.).			
	5	Certidões	Certidões Negativas Criminal, Cível e Trabalhista dos responsáveis pela IMA, bem como da própria IMA.			
	6	Árbitros, Conciliadores e Mediadores	Lista com nome dos Árbitros, Conciliadores e Mediadores e respectivas qualificações.			
	7	Declarações assinadas pelos responsáveis pela IMA	7.1 De que os responsáveis pela IMA atuam ou não, como árbitros, conciliadores/mediadores; 7.2 De que a IMA tem pleno conhecimento do Código de Ética das IMAs de Arbitragem, Conciliação e Mediação e se compromete a cumpri-lo - http://www.conima.org.br/cod_etica_institu			

			7.3 Se a entidade realiza ou não, arbitragem trabalhista; se o faz, a candidata deverá: a) relatar o procedimento, e, em especial se submete à arbitragem as verbas rescisórias e se há liberação de FGTS, e adequá-lo, se for o caso, ao Norteador de Boas Práticas Trabalhista do CONIMA; para acessá-lo consulte: http://www.conima.org.br/nortea_arb_trab b) Aderir expressamente ao Norteador de Boas Práticas Trabalhistas do CONIMA. 7.4 Se a entidade faz ou não arbitragem para cobranças de inadimplências; se o faz, a candidata deverá: a) relatar o procedimento e adequá-lo, se for o caso, ao Código de Ética das Instituições de Arbitragem e Mediação do CONIMA, em especial ao item IX - Da Instituição frente à sociedade em geral; para acessá-lo, consulte: http://www.conima.org.br/cod_etica_institu b) enviar cópia do modelo de notificação enviada aos usuários que se enquadram nessa situação. 7.5 Se os responsáveis forem advogados, informar local do escritório de advocacia.			
	8	Macrofluxo	Macrofluxo do planejamento da realização dos serviços oferecidos. O macrofluxo deve apresentar os principais processos para a realização dos serviços oferecidos, bem como a sequência e a interação entre estes processos.			

AUTODIAGNÓSTICO PARA NÍVEL DE CERTIFICAÇÃO PLENA – REQUISITOS DE QUALIDA DE

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO PLENA – REQUISITOS DE QUALIDADE					
	RN	**Requisitos**	**Exigência aplicável**	**NÃO ATENDE ( )**	**ATENDE PARCIALMENTE ( )**	**ATENDE TOTALMENTE ( )**
PLENA	1	Responsabilidade e autoridade	A IMA deve assegurar que as responsabilidades e as autoridades sejam definidas e comunicadas em toda a organização e que processos de comunicação estejam estabelecidos.	NA IMA não temos uma estrutura funcional, organograma ou qualquer outro documento que demonstre como a IMA se organiza e quem são os responsáveis pelos departamentos ou setores.	NA IMA possuímos uma estrutura funcional definida e organizada, onde é possível a todos os colaboradores visualizar as responsabilidade e atribuições dos departamentos e setores.	NA IMA possuímos uma estrutura funcional definida e organizada, onde é possível a todos os colaboradores visualizar as responsabilidade e atribuições dos departamentos e setores. Além disso, existe um responsável pelo sistema da qualidade que interage, se comunica e apoia todos em suas atividades relacionadas à qualidade.
	2	Infraestrutura e ambiente de trabalho	A IMA deve determinar, prover e manter a infraestrutura (equipamentos, edifícios, processos, materiais e serviços de apoio) necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço. Deve determinar e gerenciar o ambiente de trabalho (tais	NA IMA a infraestrutura, incluindo os equipamentos, edifícios, processos, materiais e serviços de apoio não são muito adequados e precisamos de algumas melhorias.	NA IMA a infraestrutura, incluindo os equipamentos, edifícios, processos, materiais e serviços de apoio são adequados e atende as nossas necessidades. Mas os aspectos relacionados ao ambiente de trabalho não são preocupações importantes para nossa liderança.	NA IMA a infraestrutura, incluindo os equipamentos, edifícios, processos, materiais e serviços de apoio são adequados e atende as nossas necessidades. Os aspectos relacionados ao ambiente de trabalho (tais como ruído, temperatura, umidade, iluminação e

			como ruído, temperatura, umidade, iluminação) necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço.			condições meteorológicas) são preocupações importantes para nossa liderança.
	3	Identificação das partes interessadas	A IMA deve identificar as partes interessadas em seus serviços, além dos usuários, detectar suas percepções e buscar satisfazer suas necessidades.	NA IMA ainda não identificamos as partes interessadas, bem como os aspectos da responsabilidade social que podemos controlar ou influenciar.	NA IMA identificamos as partes interessadas, bem como os aspectos da responsabilidade social que podemos controlar ou influenciar.	NA IMA identificamos as partes interessadas, bem como os aspectos da responsabilidade social que podemos controlar ou influenciar. Para o estabelecimento de nossa política os aspectos de responsabilidade social das partes interessadas foram considerados.
	4	Planejamento da realização do serviço	A IMA deve planejar e desenvolver os processos necessários à realização do serviço. O planejamento da realização do serviço pode envolver a necessidade de desenvolver documentos (procedimentos ou instruções), aquisição de equipamentos, qualificação de processos e pessoas. A saída deste planejamento deve ser em uma forma	NA IMA o planejamento da realização do serviço não é muito bem sistematizado e temos diversos problemas durante o processo que não somos capazes de detectar e tratar.	NA IMA o planejamento da realização do serviço é realizado e controlado, no entanto não possuímos nenhum registro.	NA IMA o planejamento da realização do serviço é realizado e controlado. Durante a fase de planejamento são previstos os recursos necessários (processos, equipamentos e pessoas) e as saídas são monitoradas.

			adequada ao método de operação da IMA.			
	5	Controle de documentos	Os documentos e registros devem ser controlados. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para aprovar, documentar, analisar criticamente, atualizar e reaprovar documentos, assegurando que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas, que estejam disponíveis e permaneçam legíveis e prontamente identificáveis. Deve-se assegurar que documentos de origem externa necessários sejam identificados e que sua distribuição seja controlada, e evitar o uso não pretendido de documentos obsoletos. Controles devem ser definidos para a identificação, armazenamento, proteção,	NA IMA não controlamos identificamos nenhum documento.	NA IMA identificamos e controlamos os documentos utilizados (internos e externos). Um procedimento documentado para este controle foi estabelecido.	NA IMA identificamos e controlamos os documentos utilizados (internos e externos). Um procedimento documentado para este controle foi estabelecido. Existem controles definidos são para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros. Este procedimento é analisado criticamente.

			recuperação, retenção e disposição dos registros.			
	6	Identificação e rastreabilidade	A IMA deve estabelecer um meio de identificar o serviço ao longo da sua realização, para fins de monitoramento e medição. Quando a rastreabilidade for um requisito, a IMA deve controlar e registrar a identificação única do serviço.	NA IMA não identificamos o serviço ao longo de sua realização.	NA IMA identificamos o serviço ao longo de sua realização. Não controlamos e nem registramos os serviços com identificação única.	NA IMA identificamos o serviço ao longo de sua realização. Controlamos e registramos os serviços com identificação única.
	7	Requisitos do usuário	A IMA deve identificar e atender os requisitos especificados pelo usuário, incluindo os requisitos para entrega e para atividades de pós-entrega e os requisitos não declarados por ele, mas necessários para o uso do serviço conforme aplicação.	NA IMA desconhecemos o termo "requisitos do usuário".	NA IMA entendemos que existem expectativas não expressas pelo usuário as quais devemos esclarecer e orientá-lo.	NA IMA buscamos esclarecer as expectativas do usuário e orientá-lo prestando as informações sobre o uso e aplicação de nossos serviços. Estas informações ficam registradas junto aos setores competentes.
	8	Comunicação com usuário	A IMA deve determinar e implementar providências eficazes para se comunicar com os usuários em relação às informações sobre o serviço, tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas,	NA IMA a comunicação com o usuário é complicada. As informações sobre os nossos serviços não estão claras e quando o usuário reclama não temos hábito de registrar.	NA IMA tomamos providências eficazes para se comunicar com os usuários em relação às informações sobre os nossos serviços. Temos sistemática para atender as consultas feitas por nossos usuários. O que ainda não possuímos é uma sistemática adequada para	NA IMA tomamos providências eficazes para se comunicar com os usuários em relação às informações sobre os nossos serviços. Temos sistemática para atender as consultas feitas por nossos usuários. Possuímos ainda uma

			e realimentação do usuário, incluindo suas reclamações.		tratamento de reclamações de usuários e monitoramento de sua satisfação em relação aos nossos serviços e atendimento.	sistemática adequada para tratamento de reclamações de usuários e monitoramento de sua satisfação em relação aos nossos serviços e atendimento.
	9	Análise crítica dos requisitos relacionados ao serviço	A IMA deve analisar criticamente os requisitos relacionados ao serviço. Esta análise crítica deve ser realizada antes da IMA assumir o compromisso de fornecer um serviço para o usuário (por exemplo, apresentação de propostas, aceitação de contratos ou pedidos, aceitação de alterações em contratos ou pedidos) e deve assegurar que: ➢ os requisitos do serviço estejam definidos, ➢ os requisitos de contrato ou de pedido que difiram daqueles previamente manifestados estejam resolvidos, e. ➢ A IMA tenha a capacidade para	A IMA não tem definidos os requisitos dos serviços a serem oferecidos.	Na IMA os requisitos relacionados aos serviços a serem oferecidos. Os requisitos de contrato ou de pedido estão ajustados e são mantidos registros, no entanto quando ocorrem alterações durante a execução dos serviços nem sempre são registrados.	Na IMA os requisitos relacionados aos serviços a serem oferecidos. Os requisitos de contrato ou de pedido estão ajustados e são mantidos registros. Sempre que ocorrem alterações durante a execução dos serviços nem sempre são registrados, depois de resolvidos com o cliente. Todas as informações são registradas e mantidas em nossos arquivos.

			atender aos requisitos definidos.			
	10	Ações corretivas	A IMA deve executar ações para eliminar as causas de não conformidades, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades detectadas.	NA IMA não controlamos as não conformidades.	NA IMA controlamos as não conformidades, no entanto somente agimos para realizar a correção das mesmas.	NA IMA controlamos e tratamos as não conformidades, por meio de ações corretivas apropriadas que tratam a sua causa evitando assim sua reincidência.
	11	Controle de serviço não conforme	A IMA deve assegurar que serviços que não estejam em conformidade com os requisitos especificados sejam identificados e controlados. Critérios devem ser estabelecidos para definir os controles sobre o serviço não conforme. Quando o serviço não conforme for corrigido, este deve ser submetido à reverificação para demonstrar a conformidade com os requisitos.	Na IMA ainda não identificamos e controlamos os serviços não conformes.	Na IMA sempre identificamos e controlamos as não conformidades. Quando corrigimos uma não conformidade buscamos executar ações que tratam a causa do problema, mas não avaliamos qualquer possibilidade de prevenir potenciais não conformidades.	Na IMA sempre identificamos e controlamos as não conformidades. Sistematicamente, tratamos as não conformidades tratando a sua causa prevenindo assim a sua recorrência. Avaliamos potencias problemas e tratamos por meio de ações corretivas as não conformidades, ações corretivas e preventivas são registradas

	12	Satisfação do usuário	Como uma das medições do desempenho da qualidade, devem ser monitoradas informações relativas à percepção do usuário sobre o atendimento de seus requisitos. Os métodos para obtenção e uso dessas informações devem ser determinados pela IMA.	Nunca fizemos nenhum tipo de contato com usuário com o propósito de verificar se está satisfeito com nossos serviços e atendimento.	Fazemos algumas abordagens aos usuários para verificar se estão satisfeitos com nossos serviços, mas não há sistemática, periodicidade e critérios definidos para esta ação.	Sistematicamente os usuários são consultados quanto à satisfação com relação aos nossos serviços e demais requisitos relacionados ao atendimento. Existe um método definido para esta consulta e as informações obtidas são utilizadas para buscar a melhoria contínua.
	13	Competência, treinamento e conscientização.	A IMA deve determinar a competência necessária para as pessoas que executam trabalhos que afetam a conformidade com os requisitos do serviço, onde aplicável, prover treinamento ou tomar outras ações para atingir a competência necessária, avaliar a eficácia das ações executadas, assegurar que o seu pessoal esteja consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade, e manter registros apropriados	Na IMA não realizamos treinamentos.	Na IMA determinamos as competências necessárias para as pessoas que executam trabalhos que afetam a conformidade dos serviços que fabricamos. Realizamos treinamentos e tomamos ações para atingir a competência necessária, mas não avaliamos a eficácia das ações executadas.	Na IMA determinamos as competências necessárias para as pessoas que executam trabalhos que afetam a conformidade dos serviços. Realizamos treinamentos e tomamos ações para atingir a competência necessária, além de avaliarmos a eficácia das ações executadas. Constantemente conscientizamos nosso pessoal do quanto suas atividades contribuem para atingir os objetivos da qualidade. Mantemos registros de educação,

			de educação, treinamento, habilidade e experiência.			treinamento, habilidade e experiência.
	14	Requisitos legais aplicáveis	A IMA deve assegurar a identificação e cumprimento dos requisitos regulamentares e legais relacionados ao serviço.	Na IMA desconhecemos qualquer requisito legal aplicável, não possuímos nenhum tipo de registro que conste informações e solicitações relativas às especificações do usuário. Não são fornecidas informações quanto ao uso do serviço.	Na IMA conhecemos e atendemos os requisitos legais aplicáveis. Possuímos registro das informações relativas às especificações do usuário. Usualmente não fornecemos informações quanto ao uso dos nossos serviços ao usuário.	Na IMA conhecemos e atendemos os requisitos legais aplicáveis. Possuímos registro de todas as informações relativas às especificações do usuário. São fornecidas informações quanto à entrega, pós-entrega, uso e aplicação do serviço.

AUTODIAGNÓSTICO PARA NÍVEL DE CERTIFICAÇÃO PLENA – REQUISITOS RESPONSABILIDADE SOCIAL

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO PLENA - REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL					
	RN	**Requisitos**	**Exigência aplicável**	**NÃO ATENDE ( )**	**ATENDE PARCIALMENTE ( )**	**ATENDE TOTALMENTE ( )**
PLENA	1	Requisitos legais aplicáveis	A IMA deve assegurar a identificação e o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis referentes aos aspectos de responsabilidade social, bem como assegurar seu cumprimento. A IMA deve atender os requisitos estabelecidos por este Programa no tocante a: Trabalho infantil, Trabalho forçado, Empresa limpa, discriminação, políticas de acessibilidade.	Na nossa IMA desconhecemos se há requisitos ambientais aplicáveis e não temos nenhuma licença de operação.	Na nossa IMA identificamos os requisitos legais aplicáveis, mas ainda há necessidade de algumas adequações para o cumprimento destes requisitos ambientais e obtenção da licença de operação.	Na nossa IMA identificamos e cumprimos os requisitos legais aplicáveis. Possuímos a licença de operação concebida pelo órgão ambiental competente.
	2	Tomada concreta de ações sociais internamente, para os funcionários	A IMA deve demonstrar a tomada concreta de ações sociais internamente, para seus funcionários. Alguns exemplos deste tipo de ação são: cesta básica ajuda de custo para desenvolvimento profissional, entre outras.	Na IMA estamos sensíveis as nossas responsabilidades sociais, mas ainda não implantamos nenhuma ação em benefício de nossos funcionários.	Na IMA estamos sensíveis as nossas responsabilidades sociais. Temos planejamento para que em curto prazo sejam implantadas ações em benefício de nossos funcionários.	Na IMA estamos sensíveis as nossas responsabilidades sociais. Realizamos ações que beneficiam direta ou indiretamente nossos funcionários. Estas ações são prioritárias para a IMA.

AUTODIAGNÓSTICO PARA NÍVEL DE CERTIFICAÇÃO SUPERIOR – REQUISITOS DE QUALIDADE

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CETIFICAÇÃO SUPERIOR - REQUISITOS DE QUALIDADE					
	RN	**Requisitos**	**Exigência aplicável**	**NÃO ATENDE ( )**	**ATENDE PARCIALMENTE ( )**	**ATENDE TOTALMENTE ( )**
SUPERIOR	3	Política e objetivos da qualidade	A IMA deve assegurar que a política da qualidade, se apropriada ao propósito da organização, inclua um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade, uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade, seja comunicada e entendida por toda a organização, e seja analisada criticamente para a continuidade de sua adequação. Deve ser assegurado que os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos do serviço, sejam estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes na IMA. Os objetivos da qualidade devem	NA IMA não temos uma política da qualidade estabelecida.	NA IMA temos uma política da qualidade estabelecida que demonstra o nosso comprometimento com a qualidade de nossos serviços. Mas não analisamos criticamente esta política e não esta disseminada entre todos os colaboradores. Também não medimos se os objetivos estabelecidos nela estão sendo atingidos.	NA IMA temos uma política da qualidade estabelecida que demonstra o nosso comprometimento com a qualidade de nossos serviços e em atender os requisitos e expectativas de nossos usuários. Buscamos a melhoria contínua sistematicamente. A política esta disseminada entre todos os colaboradores e periodicamente a analisamos criticamente para verificar se os objetivos estabelecidos nela são consistentes e estão sendo atingidos.

			ser mensuráveis e consistentes com a política da qualidade.			
	4	Auditoria interna	A IMA deve atender o requisito de realização de auditoria interna, a qual é um processo sistemático, documentado e independente para obter evidências objetivas e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão no atendimento aos requisitos especificados. A IMA deve executar auditorias internas a intervalos planejados para determinar se está conforme com as disposições planejadas, e se seu sistema está mantido e implementado eficazmente.	NA IMA não realizamos auditorias internas.	NA IMA já realizamos auditorias internas, no entanto não é um processo sistemático.	NA IMA realizamos auditorias internas em intervalos planejados. Estas auditorias têm por objetivo determinar se os requisitos especificados estão sendo atendidos e se estamos atendendo o planejamento e atingido as metas.
	5	Análise critica pela Direção	A IMA deve analisar criticamente seu sistema de qualidade, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia. Essa análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de	Na IMA não analisamos nossos objetivos e nossas ações da qualidade.	Na IMA analisamos criticamente o sistema de qualidade, a intervalos planejados, para checar se estamos atingindo os objetivos propostos, mas não avaliamos oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade.	Na IMA analisamos criticamente o sistema de qualidade, a intervalos planejados, para checar se estamos atingindo os objetivos propostos. Avaliamos as oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade e

			gestão da qualidade, incluindo a política da qualidade e os objetivos da qualidade. Devem ser mantidos os registros das análises críticas feitas pela direção.			mantemos registros destas análises.
	6	Medição e monitoramento de processos e serviços	A IMA deve aplicar métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos. Esses métodos devem demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não forem alcançados, correções e ações corretivas devem ser executadas, como apropriado. A IMA deve monitorar e medir as características do serviço para verificar se os requisitos foram atendidos. Isto deve ser feito em estágios apropriados do processo de realização do serviço, de acordo com as providências planejadas. Evidência de conformidade com os critérios de aceitação deve ser mantida.	Na IMA não aplicamos métodos de monitoramento do processo de realização do serviço, também não estão definidos critérios de aceitação.	Na IMA realizamos o monitoramento do processo de realização do serviço. No entanto, quando os resultados esperados não são alcançados não são executadas ações corretivas.	Na IMA realizamos o monitoramento do processo de realização do serviço em diferentes estágios. Quando os resultados esperados não são alcançados aplicamos ações corretivas e as evidências são registradas em formulários apropriados.

AUTODIAGNÓSTICO PARA NÍVEL DE CERTIFICAÇÃO SUPERIOR – REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO SUPERIOR - REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL					
	RN	**Requisitos**	**Exigência aplicável**	**NÃO ATENDE ( )**	**ATENDE PARCIALMENTE ( )**	**ATENDE TOTALMENTE ( )**
SUPERIOR	1	Competência, treinamento e conscientização.	A IMA deve identificar as necessidades de treinamento associadas com seus aspectos e com o seu sistema da gestão da responsabilidade social. Deve assegurar a competência, por meio de educação, treinamento ou experiência apropriados, de qualquer pessoa que realize tarefas para esta, ou em seu nome, e que possa causar impactos significativos. A IMA deve fornecer o treinamento ou adotar ações para atender às necessidades levantadas, mantendo registros.	Na IMA não identificamos as necessidades de treinamento associadas ao sistema da gestão da responsabilidade social.	Na IMA identificamos as necessidades de treinamento associadas ao seu sistema da gestão da responsabilidade social.	Na IMA identificamos as necessidades de treinamentos associadas ao sistema da gestão da responsabilidade social. Asseguramos a competência de nosso pessoal, por meio de educação, treinamento, experiência apropriada, a qualquer pessoa que realize tarefas para a IMA, que possa causar impactos significativos. Fornecemos treinamento ou adotamos ações para atender às necessidades levantadas e mantemos registros.