

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO
MUNICÍPIO DE TERESINA - IPMT**

MANUAL DA QUALIDADE

**TERESINA – PI
2024**

**ELABORADO POR: EDINALVA DE JESUS MONTEIRO
(ANALISTA DA QUALIDADE)**

MANUAL DA QUALIDADE

Manual elaborado como parte integrante das atividades da área de Arrecadação do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT.

Análise Crítica do Documento:

Marcos de Lima Roitman
(Coordenador Especial da Qualidade)

Data:
06 de Março de 2024

Aprovação:

Kennedy Glauber Carvalho Leite
(Presidente - IPMT)

Data:
08 de Março de 2024

Sumário

1. OBJETIVO.....	4
2. NORMAS DE REFERÊNCIA.....	4
3. ESCOPO DO SGQ	5
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.....	5
4.1 Missão	6
4.2 Visão.....	6
4.3 Valores	6
4.4 Análise do Ambiente	7
4.5 Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas.....	8
4.6 Direcionamento Estratégico	8
4.6.1 Objetivos Estratégicos.....	8
5. POLÍTICA DA QUALIDADE	9
5.1 Comunicando a Política da Qualidade	10
6. APLICABILIDADE DA NORMA ABNT NBR ISO 9001:2015	10
6.1 Requisitos Exclusos do SGQ.....	10
7. SGQ E SEUS PROCESSOS	11
7.1 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade (<i>Plan</i>)	11
7.1.1 Análise de Riscos e Oportunidades	12
7.1.2 Plano de Ação	12
7.1.3 Planejamento de Mudanças	13
7.2 Execução do Sistema de Gestão da Qualidade (<i>Do</i>)	13
7.3 Controle e Avaliação de Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade	14
7.3.1 Objetivos da Qualidade:.....	14
7.3.2 Recursos de Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação	15
7.4 Implementando a Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade	16
- Identificação da Não Conformidade ou Desvio:.....	17
- Análise e Avaliação:.....	17
- Implementação de Ações Corretivas:	17
- Verificação da Eficácia das Ações Tomadas:	17
- Registro e Documentação:	17

8. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO.....	18
8.1 Foco no Cliente	19
8.2 Papéis Responsabilidades e Autoridades Organizacionais.....	20
9. APOIO AO ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	20
9.1 Pessoas.....	22
9.1.1 Conhecimento Organizacional	22
9.2 Infraestrutura	23
10. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS	24
10.1 Requisitos para os Serviços.....	24
10.1.1 Comunicação com o Cliente	24
10.2 Controle dos Processos de Aquisição.....	25
10.3 Produção e Provisão de Serviço	25
10.3.1 Identificação e Rastreabilidade dos Processos	26
10.3.3 Liberação de Produtos e Serviços	26
10.3.4 Controle de Saídas Não Conformes	27
10.3.5 Atividades Pós Entrega	27
11. AUDITORIA INTERNA	27
11.1 Planejamento e Realização das Auditorias.....	28
12. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO	28

1. OBJETIVO

O Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina – IPMT, vem vivendo um ciclo transformador de crescimento e profissionalização das suas atividades nos últimos anos.

Em 2023, o IPMT recebeu a certificação institucional em Pró Gestão, que atesta a boa gestão dos Regimes Próprios de Previdência, a certificação avalia diversos quesitos como Governança Corporativa, Controles Internos, Transparência e Educação Previdenciária. Esta certificação atesta a excelência das boas práticas de gestão, já implementadas no IPMT, com o objetivo final de entregar melhores serviços à população.

Após esta conquista, a Alta Direção do IPMT se propôs a um novo desafio. Ainda objetivando pela Qualidade nos serviços prestados aos beneficiários do instituto, o IPMT busca agora a certificação institucional ISO 9001:2015 (ABNT NBR), que nada mais é do que a certificação mais reconhecida do mundo quando o assunto é Qualidade.

A criação deste Manual da Qualidade tem por finalidade estabelecer e documentar as políticas, procedimentos e responsabilidades necessárias para assegurar o cumprimento dos requisitos da norma a que se propõe o IPMT, do mesmo modo que serve como guia orientativo sobre as práticas e padrões de Qualidade a serem seguidos por todos do IPMT, em especial, ao Comitê da Qualidade instituído.

Além disso, este Manual da Qualidade tem como objetivo promover a cultura da Qualidade dentro do IPMT, incentivando o comprometimento com a excelência, a satisfação dos beneficiários e a responsabilidade social, contribuindo assim para o fortalecimento da confiança e da credibilidade do IPMT perante a sociedade.

2. NORMAS DE REFERÊNCIA

A criação e manutenção de um Manual da Qualidade, deixou de ser requisito da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, porém a área Gestora da Qualidade do instituto optou por assim fazê-lo, por considerar uma ferramenta que permite consolidar as principais atividades relacionadas à referida norma, e a aplicabilidade da mesma no âmbito do IPMT.

Assim sendo, o Manual da Qualidade do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina contempla os seguintes requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015:

- ✓ Contexto da Organização e seus sub requisitos;
- ✓ Liderança e seus sub requisitos;
- ✓ Planejamento e seus sub requisitos;
- ✓ Apoio e seus sub requisitos (exceto 7.1.5.2 - Recursos de monitoramento e medição);
- ✓ Operação e seus sub requisitos (exceto 8.3 - Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços);
- ✓ Avaliação de Desempenho e seus sub requisitos;
- ✓ Melhoria e seus sub requisitos.

3. ESCOPO DO SGQ

Concessão de Benefícios permanentes de natureza previdenciária aos servidores públicos do Município de Teresina-PI.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

O Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina foi criado através da Lei nº 2.062 em 18/07/1991, posteriormente revogada pela Lei nº 2.969/2001, que dispõe sobre a Organização do Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Município de Teresina. As últimas alterações da referida lei ocorreram em 26.12.2023. “Trata-se de uma Autarquia integrante da Administração Pública Indireta, dotada de personalidade jurídica de direito público e de autonomia administrativa, contábil, financeira, orçamentária e patrimonial, tem por finalidade a administração, o gerenciamento e a operacionalização do Regime Próprio de Previdência Social - RPPS dos servidores públicos do Município de Teresina, incluindo a arrecadação e a gestão de recursos e planos previdenciários, a concessão, o pagamento e a manutenção dos benefícios.” Atualmente sua atuação volta-se para as áreas da Previdência e Assistência à Saúde, respaldando-se na legislação que lhes garante esta forma de gestão, desde que adotada a existência de fundos financeiros distintos para Previdência e Saúde. Implantado então através da Lei 2.969 de 11/01/01, o IPMT-Saúde ficou responsável pela prestação dos

serviços de Assistência e Promoção da Saúde. Com a aprovação da Emenda Constitucional 103/2019, os Regimes Próprio de Previdência Social - RPPS somente ficaram responsáveis pelo pagamento de Aposentadorias e Pensões. Os demais benefícios previdenciários são de responsabilidade do ente federativo.

Hoje o IPMT conta com cerca de 14.112 segurados que contribuem na ativa, sendo 5.268 segurados inativos e 1.400 pensões instituídas (ano base 2023 – fonte: Relatório de Gestão 2023)

4.1 Missão

Assegurar os direitos previdenciários aos segurados e dependentes, pautados sempre na ética, profissionalismo, urbanidade e responsabilidade social, preservando o equilíbrio financeiro e atuarial.

4.2 Visão

Ser reconhecida como uma instituição de Previdência Social de excelência na prática de gestão pública com participação, compromisso e respeito aos servidores ativos e inativos.

4.3 Valores

Sem prejuízo dos princípios constitucionais elencados no art. 37 da Constituição Federal e dos deveres e dos impedimentos previstos no Estatuto dos Servidores Municipais de Teresina (Lei nº 2.138/1992), os servidores e os colaboradores do IPMT devem observar os seguintes princípios e valores:

- a) Transparência;
- b) Ética;
- c) Responsabilidade Social;
- d) Cooperação;
- e) Respeito;
- f) Urbanidade;
- g) Conduta Ilibada;
- h) Cortesia

4.4 Análise do Ambiente

A Alta Direção do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina analisa e monitora as questões dos ambientes internos e externos do instituto, com o objetivo de identificar eventuais situações que possam representar riscos ou oportunidades inerentes às atividades do IPMT.

Desta forma, ficam assim definidas as questões:

AMBIENTE INTERNO

- ✓ Equipe técnica competente e capacitada.
- ✓ Atendimento de qualidade aos segurados e beneficiários.
- ✓ Relacionamento portas abertas dos gestores e subordinados.
- ✓ Estrutura sólida de governança corporativa permitindo a participação paritária dos agentes interessados.
- ✓ A ausência de adesão da certificação do Pró-Gestão RPPS em níveis mais elevados.
- ✓ A falta de uma comissão própria de licitação.
- ✓ Ausência de quadro de servidores efetivos.
- ✓ Certificado de regularidade previdenciária pela via judicial – CRP.

AMBIENTE EXTERNO

- ✓ Capacitação dos servidores em liderança com agentes externos.
- ✓ Gestão participativa e integrada com demais secretarias.
- ✓ Substituição de servidores temporários por servidores efetivos no Município.
- ✓ Oportunidade de elevar o nível da certificação Pró-Gestão.
- ✓ Cenário instável da economia e da política, em virtude das eleições.
- ✓ Impactos negativos da Pandemia (Covid-19) para a economia e a política.
- ✓ A instabilidade no mercado financeiro.

4.5 Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

Partes Interessadas	Expectativas	Monitoramento
Clientes/ Beneficiários	➤ Qualidade na prestação de serviços	Índices de Ouvidoria
	➤ Proventos em dia	Cronograma de Pagamentos
	➤ Excelência na Gestão dos Recursos Financeiros	Política Investimentos
Secretarias Municipais	➤ Qualidade na prestação de serviços	Portal Transparência
Sociedade/ Contribuinte	➤ Eficiência na gestão das Despesas Administrativas do instituto	Portal Transparência
Servidores IPMT	➤ Receber Capacitação e Treinamentos adequados para os serviços que prestam	Plano Anual de Capacitação
Tribunal de Contas do Estado do Piauí TCE/PI	➤ Cumprimento das Legislações Previdenciárias vigentes	➤ Recebimento de Diligências; ➤ Auditorias de Conformidade; ➤ Relatório de Contas Anuais de Gestão Municipal;
Secretaria de Previdência SPPS	➤ Cumprimento das Legislações Previdenciárias vigentes	➤ Certificado de Regularidade Previdenciária – CRP; ➤ Auditorias.

4.6 Direcionamento Estratégico

A garantia da continuidade da prestação do serviço do IPMT é um pilar de extrema importância não só para os usuários atuais, mas também dos que irão usufruir no futuro, logo essa perspectiva visa garantir, através de uma gama de ações e estratégias, que o instituto se perpetue de forma saudável e equilibrada financeiramente, e possa cumprir com todas as suas obrigações previdenciárias e administrativas.

Essa perspectiva se refere a um conjunto de mudanças e adequações internas com o intuito de melhorar a prestação de serviço e agregar valor ao servidor/usuário. Tal perspectiva visa, ainda, identificar os principais processos que irão atender de maneira mais eficiente e eficaz à demanda do servidor/usuário.

4.6.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Promover a Excelência da Gestão Administrativa do IPMT, através:
 - Administração da Previdência do Servidor Municipal;
 - Administração da Assistência do Servidor Municipal;

- Atualizar cadastro dos imóveis do IPMT;
 - Gestão dos fluxos internos de maneira dinâmica e célere;
 - Aderir ao nível III do Pró-Gestão;
 - Modernização da área de Tecnologia da Informação do IPMT.
- Garantir o Equilíbrio Financeiro e Atuarial, através:
- Garantir a concessão dos benefícios previdenciários previstos em lei;
 - Diversificar os Investimentos do Fundo de Previdência;
 - Redefinir o monitoramento das receitas do IPMT;
 - Reduzir Déficit Atuarial;
 - Realizar o recadastramento e Prova de Vida do Servidor.
- Realizar Gestão de Pessoas de maneira a:
- Formar quadro de servidores efetivos do IPMT;
 - Realizar Concurso Público para preenchimento do quadro de servidores do IPMT;
 - Ampliar quantidade de servidores com participação em Eventos/Treinamentos do IPMT;
 - Capacitar Servidores e incentivá-los a participarem de treinamentos e formações específicas ofertadas a eles.

5. POLÍTICA DA QUALIDADE

O instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT, estabelece a seguinte Política da Qualidade, a fim de assegurar a coerência desta política, com seu direcionamento estratégico.

Desta forma, o IPMT se compromete com a Qualidade dos serviços prestados à população, de maneira a:

Implementar, manter e melhorar continuamente os processos do Sistema de Gestão da Qualidade, de maneira a satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, em especial, dos beneficiários do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT, se comprometendo a realizar a boa gestão dos recursos financeiros do instituto.

5.1 Comunicando a Política da Qualidade

O IPMT comunica a sua Política da Qualidade, entre as partes interessadas, através do site da instituição (<https://ipmt.pmt.pi.gov.br/>), e internamente, através dos treinamentos periódicos junto à sua equipe, onde é apresentada a Política da Qualidade do instituto, e onde são discutidos os resultados alcançados pelos Objetivos da Qualidade, e a forma como cada área/setor contribui para o cumprimento desta política.

As atividades são registradas através de treinamentos e reuniões, que contam com lista de presença e que são mantidas como informação documentada pela Área Gestora da Qualidade do instituto.

6. APLICABILIDADE DA NORMA ABNT NBR ISO 9001:2015

Devido à natureza da organização e seus serviços prestados, os requisitos mencionados abaixo foram excluídos do Sistema de Gestão da Qualidade, por considerar que a exclusão dos mesmos não afeta a capacidade ou a responsabilidade do Instituto de Previdência do Município de Teresina - IPMT, de assegurar a conformidade de seus produtos e serviços, bem como de garantir a satisfação dos seus clientes/beneficiários.

6.1 Requisitos Excluídos do SGQ

7.1.5.2 - Recursos de monitoramento e medição.

Justificativa: Este requisito não é aplicável, tendo em vista não ser necessário o uso de instrumentos de medição na operação dos processos do IPMT.

8.3 - Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.

Justificativa: Este requisito não é aplicável, pois os processos previdenciários não realizam projetos e desenvolvimento de produtos. Todas as atividades realizadas pelo regime próprio de previdência são regulamentadas por leis, decretos e portarias, não cabendo, portanto, ao instituto, a idealização de projetos, produtos e serviços.

Assim sendo, todos os demais requisitos da norma NBR ISO 9001:2015 foram considerados aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade implementado junto ao IPMT.

7. SGQ E SEUS PROCESSOS

As atividades implementadas pelo IPMT, no que tange à execução do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), se baseia no ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), uma ferramenta de gestão, cujo objetivo é acompanhar o ciclo das atividades e implementar a melhoria contínua nos processos, desta forma, a atividade de **Planejamento** consiste no passo inicial para as ações voltadas à Gestão da Qualidade.

7.1 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade (*Plan*)

O Planejamento do próximo ciclo das atividades do SGQ se inicia logo após a auditoria externa, que ocorre anualmente.

Durante a fase de Planejamento, a Coordenação da Qualidade deverá realizar junto à Alta Direção do IPMT, as atividades de ANÁLISE DE RISCOS E OPORTUNIDADES, elaborar o PLANO DE AÇÕES para o próximo ciclo que se inicia e realizar o PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS quanto ao direcionamento estratégico do instituto.

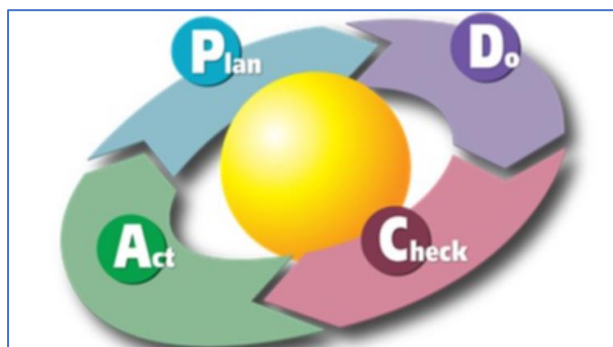


Figura 1: Ciclo PDCA

Todas as atividades realizadas, nesta fase, compreendem requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, e portanto, deverão ser documentadas e mantidas como evidência das atividades executadas.

Cabe à Coordenação da Qualidade zelar pela manutenção e guarda das informações documentadas, bem como realizar o acompanhamento das atividades planejadas.

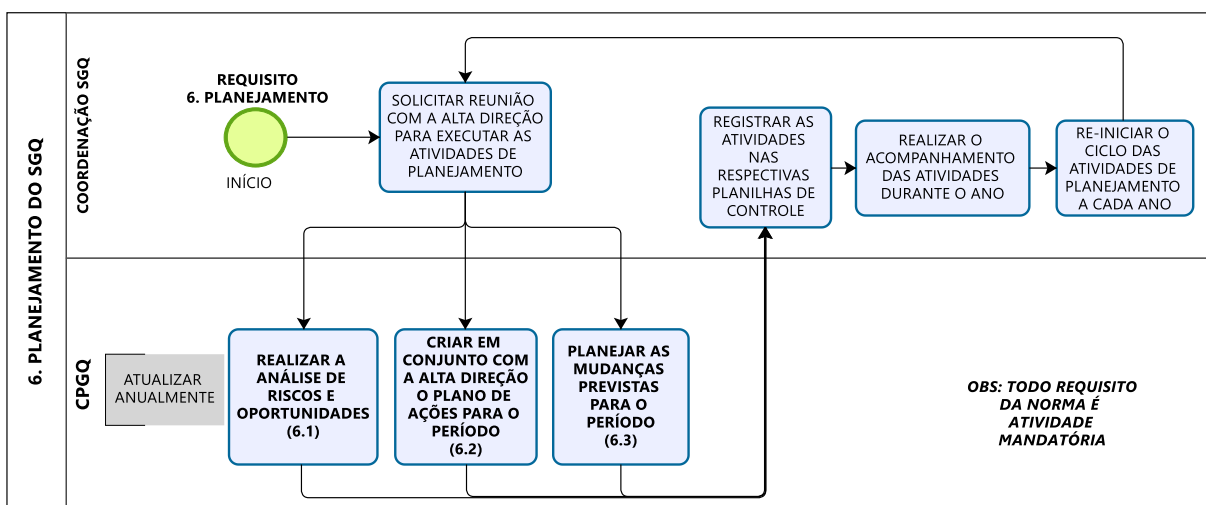


Figura 2: Fluxo do Processo de Planejamento do SGQ – IPMT

7.1.1 ANÁLISE DE RISCOS E OPORTUNIDADES

A Análise de Riscos e Oportunidades é realizada com o objetivo de identificar situações que possam afetar os objetivos estratégicos do IPMT, como os processos operacionais e a satisfação dos beneficiários. O que pode incluir, análise de tendência, mudanças normativas e regulatórias, desenvolvimento tecnológico para o setor, e inúmeras outras variáveis.

Tal atividade é determinada e monitorada através da planilha F.SGQ.002 - Análise de Riscos e Oportunidades ([6.1 Riscos e Oportunidades.xlsx](#)).

7.1.2 PLANO DE AÇÃO

Com base na Análise de Riscos e Oportunidades, será desenvolvido o Plano de Ação, que possui o objetivo de mitigar ameaças potenciais e aproveitar as oportunidades identificadas.

O Plano de Ação deve ser elaborado de maneira clara, contendo medidas **preventivas**, **corretivas** e de **melhoria contínua**, bem como deverá determinar as responsabilidades e os prazos para implementação.

7.1.3 PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS

A atividade de Planejamento de Mudanças se faz necessária nas rotinas de gestão do IPMT, a fim de possibilitar a implementação eficaz, das mudanças necessárias para a melhoria contínua dos seus processos e serviços.

A Alta Direção do IPMT reconhece que as mudanças constantes que ocorrem no cenário político, econômico e social no qual está inserido o instituto exigem que a capacidade de se adaptar e evoluir seja desenvolvida para atender às necessidades dos beneficiários e das demais partes interessadas.

A atividade de Planejamento de Mudanças é realizada através da planilha F.SGQ.003 - Controle de Mudanças, que será atualizada anualmente, ou sempre que a Alta Direção do IPMT julgar necessária a implementação de mudanças estruturais nas atividades do instituto. ([Planejamento de Mudanças.xlsx](#))

7.2 Execução do Sistema de Gestão da Qualidade (*Do*)

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), consiste em um processo dinâmico e contínuo, que envolve a implementação das práticas da Política da Qualidade adotada pela organização, sendo de suma importância o envolvimento e o engajamento em todos os níveis hierárquicos, para garantir, assim, o sucesso a longo prazo.

As atividades de Execução do SGQ, consistem em:

- a) Implementar Política e Objetivos da Qualidade;
- b) Desenvolver Manuais dos Processos e Procedimentos;
- c) Atribuir Responsabilidades e Autoridades;
- d) Treinar e Capacitar as Equipes;
- e) Implementar Controles Operacionais;
- f) Implementar Processos de Monitoramento e Melhoria Contínua

Estas atividades foram designadas aos integrantes do Comitê da Qualidade do IPMT, sendo o Coordenador Especial da Qualidade o responsável por distribuí-las, acompanhar a execução das rotinas, bem como, por realizar as atividades que envolvam a Alta Direção do instituto.

7.3 Controle e Avaliação de Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade (Check)

7.3.1 OBJETIVOS DA QUALIDADE:

O IPMT elaborou e instituiu uma Política da Qualidade, que por sua vez foi dimensionada em Objetivos da Qualidade, com a finalidade de possibilitar o monitoramento em forma de indicadores de desempenho mensuráveis, aplicados às áreas do instituto.

Dimensão da Política da Qualidade		Tema	META			Indicadores	Controle Operacional	Responsável
			Objetivo	Valor	Periodicidade			
INDICADORES ESTRATÉGICOS	Implementar, Manter e Melhorar Continuamente os Processos + Satisfazer as Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas	Melhoria Contínua + Satisfazer as necessidades e expectativas por parte do Poder Público Municipal + Satisfazer as necessidades e expectativas por parte da Sociedade	Promover Melhorias Eficazes Referentes à Compensação Previdenciária	Receber pelo menos 10% acima do valor do Pró-Rata	Mensal	Índice da Receita COMPREV	COMPREV	Contabilidade
			Promover melhorias eficazes referente a: Despesas Administrativas	Utilizar até 90% do valor garantido pela legislação	Anual	Índice de Gastos com Despesas Administrativas	Registro Contábil	Diretoria de Administração e Finanças
		Melhoria Contínua + Satisfazer as necessidades e expectativas por parte dos Servidores do IPMT	Promover a Capacitação Continuada dos servidores do IPMT	Cumprir com no mínimo 80% do Cronograma de Qualificação e Treinamentos	Anual	Índice de cumprimento ao Cronograma de Qualificação e Treinamentos do IPMT	Cronograma de Qualificação e Treinamentos do IPMT	Gerente Administrativo/Recursos Humanos
	Realizar a Boa Gestão dos Recursos Financeiros do Instituto	Alocação de Recursos	Manter a Alocação de Todos os Recursos Financeiros em conformidade com a Política de Investimentos	Meta Atuarial dos Investimentos para o Exercício	Anual	Índice de Rentabilidade da Carteira	Política de Investimentos	Diretoria de Investimentos

Dimensão da Política da Qualidade		Tema	META			Indicadores	Controle Operacional	Responsável
			Objetivo	Valor	Periodicidade			
INDICADORES TÁTICOS	Satisfazer as Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas	Satisfação dos Beneficiários do IPMT	Garantir a Satisfação dos Beneficiários	Responder as Ouvidorias em até 07 (sete) dias úteis após o recebimento	Trimestral	Controle de Resposta das Ouvidorias (Tempo Médio)	Relatório de Ouvidoria	Ouvidoria
				Obter a proporção Máxima de 15% de Reclamações recebidas através de Ouvidoria, em relação ao número de atendimentos do período	Trimestral	Índice de Reclamações das Ouvidorias	Relatório de Ouvidoria	Ouvidoria
		Satisfação dos Servidores do IPMT	Pesquisa de Clima Organizacional	Obter Resultado ≥ 70% de Satisfação dos Servidores do IPMT	Anual	Índice de Satisfação dos Servidores do IPMT	Google Forms	Gerente Administrativo/Recursos Humanos
		Satisfação dos Órgãos de Controle	Reduzir o número de Diligências recebidas do TCE-PI	Receber no máximo 5% de Diligências de Processos, com relação ao número de processos que foram abertos durante o período anterior	Trimestral	Índice de Diligências	Relatório Gerência de Previdência	Alta Direção

Tabela 1: F.SGQ.001 - Objetivos da Qualidade

Cabe aos Gestores das atividades operacionais informar os índices alcançados ao Coordenador Especial da Qualidade do IPMT, na periodicidade definida acima, onde o Coordenador Especial da Qualidade, por sua vez, deverá prestar contas à Alta Direção sobre a performance do Sistema de Gestão da Qualidade do instituto, sempre que ocorrerem desvios e nas Análises Críticas realizadas pela Alta Direção.

7.3.2 RECURSOS DE MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

Para realizar as atividades de monitoramento, medição, análise e avaliação de desempenho, o IPMT utiliza-se de recursos e dados extraídos do sistema DATAPREV, de Registros Contábeis, Política de Investimentos, Relatórios de Gestão, dentre outros, que serão utilizados como base para alimentar a planilha acima descrita.

As análises e avaliação dos resultados serão realizadas conforme definido pela Alta Direção do IPMT, e conforme descrito pela planilha de Objetivos da Qualidade (na coluna “periodicidade”), e serão executadas pelos gestores dos processos operacionais, tendo a sua prestação de contas realizada à Alta Direção do instituto sempre que ocorrer algum desvio, e nas Análises Críticas feita pela Direção, anualmente.

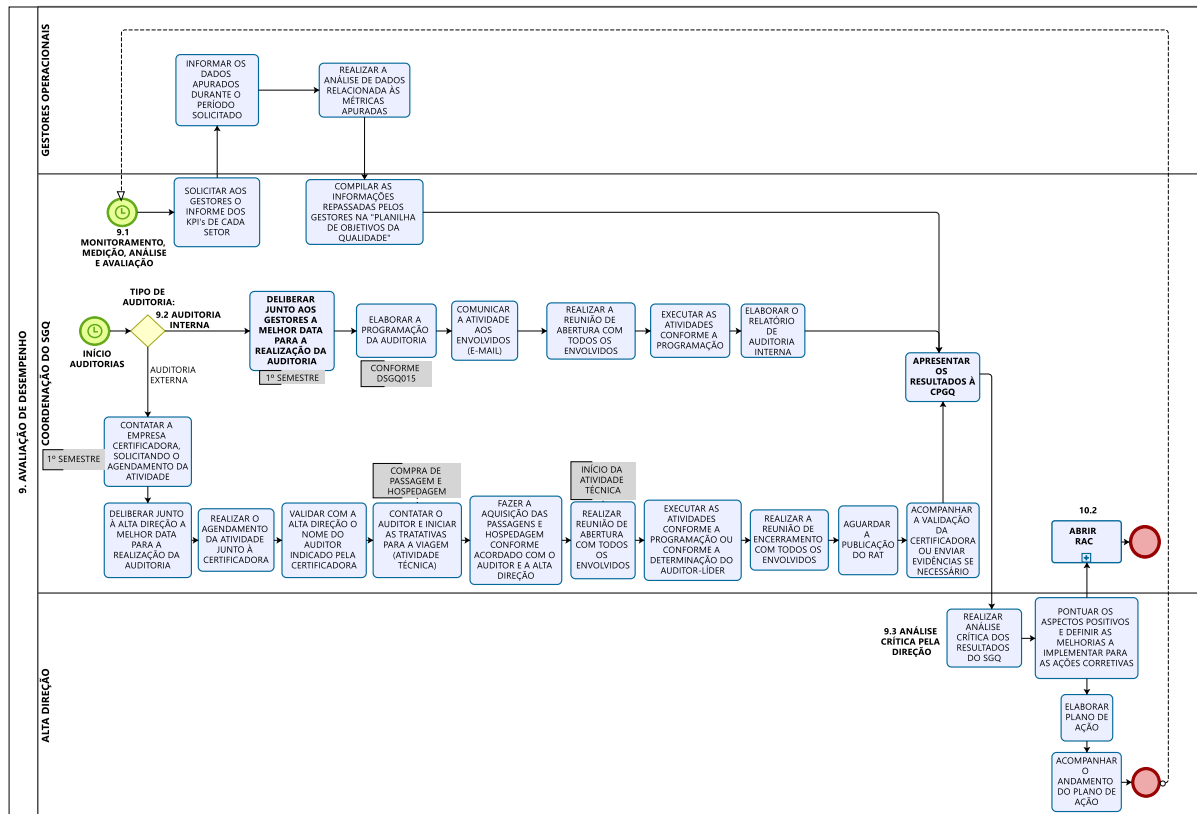


Figura 3: Fluxo do Processo Avaliação de Desempenho do SGQ - IPMT

7.4 Implementando a Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (Act)

O princípio básico que motiva a criação e a manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade é o intuito de zelar pela satisfação dos clientes/usuários dos serviços, no caso do IPMT, dos beneficiários. Portanto, é um pilar fundamental para a excelência operacional e o aprimoramento constante de processos do instituto, torna a busca pela melhoria contínua ainda mais crucial, pois reflete o compromisso com a qualidade dos serviços oferecidos aos segurados, e a otimização dos recursos disponíveis.

Neste sentido, a Alta Direção do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina regulamenta através deste Manual as práticas de gestão voltadas a realizar Análises Críticas periódicas, estimulando a mentalidade de risco em sua equipe, a fim de minimizar os desvios nos processos, e implementar a Melhoria Contínua.

O Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT, reconhece a importância de uma abordagem sistêmica e proativa para lidar com as **não conformidades**, visando a melhorar continuamente os seus processos e satisfazer as partes interessadas, neste sentido o IPMT define a seguinte abordagem pela melhoria contínua:

- IDENTIFICAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE OU DESVIO: ao ocorrer uma não conformidade, o servidor ou o seu gestor deverá realizar o registro da ocorrência em formulário apropriado (RAC - Registro de Ação Corretiva);
- ANÁLISE E AVALIAÇÃO: o gestor do processo em que ocorreu o desvio deverá realizar uma análise listando as possíveis causas para o desvio identificado. Ao final, deverá ser apontada uma causa raiz para a não conformidade, a fim de implementar medidas de correção para evitar a recorrência do desvio.
- IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES CORRETIVAS: após identificar a causa raiz, indicar o tratamento para o ocorrido, estabelecendo um pequeno plano de ação, onde descreve a medida a ser tomada, e determina um prazo para o cumprimento da ação.
- VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES TOMADAS: as ações implementadas e concluídas dentro do prazo deverão ser acompanhadas, após 90 (noventa) dias da sua conclusão, a fim de verificar se novos desvios semelhantes ao relatado não tornaram a acontecer.
- REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO: toda a atividade realizada enquanto Registro de Ação Corretiva (RAC) deverá ser realizada utilizando formulário apropriado para tal, e deverá, a Gestão da Qualidade do IPMT, zelar pela manutenção e guarda do documento, mantendo-o como informação documentada do SGQ, pois atesta o cumprimento ao requisito 10.2 (Não Conformidade e Ação Corretiva) da norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

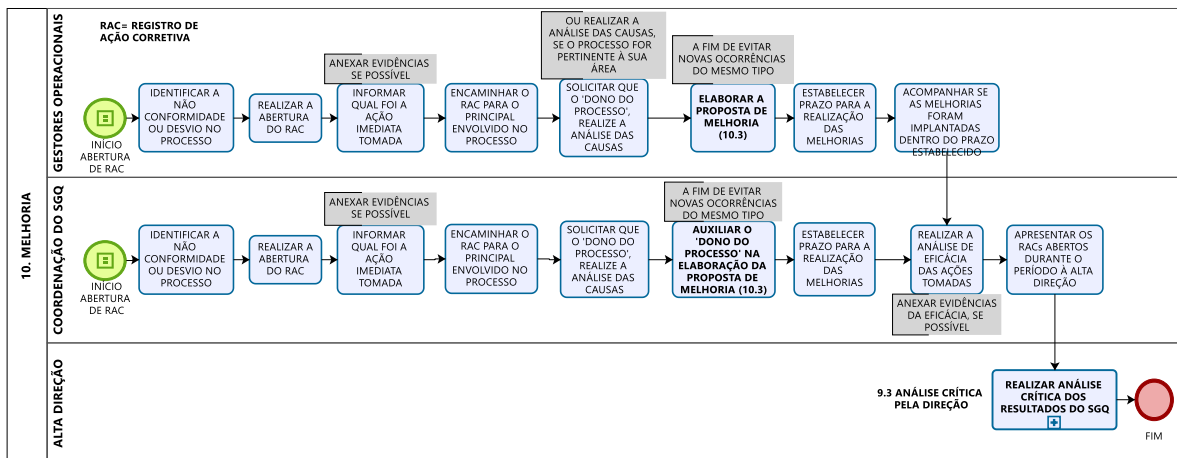


Figura 4: Processo de Melhoria Contínua - IPMT

8. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

Liderança e Comprometimento são alicerces fundamentais para o sucesso das organizações, em um instituto de previdência não seria diferente, pois entende-se que uma liderança eficaz e comprometida com a satisfação dos seus clientes/beneficiários promove o engajamento em todos os níveis hierárquicos, mantendo um Sistema de Gestão da Qualidade robusto e orientado para resultados.

Desta forma, a Alta Direção do IPMT entende que um direcionamento responsável e participativo nas questões inerentes ao Sistema de Gestão da Qualidade segue sendo praticada no Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina. É a Alta Direção do instituto a responsável pela eficácia do SGQ implementado, pois cabe a ela realizar as análises críticas do desempenho do seu SGQ, e deliberar a respeito das tratativas a serem tomadas quanto aos desvios identificados.

A Alta Direção do IPMT assegura a integração dos requisitos do SGQ aos processos que competem ao instituto, promovendo a abordagem por processos e a mentalidade de risco junto à sua equipe, assegura ainda a disponibilidade dos recursos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade, comunicando de maneira eficaz a necessidade de estar conforme os requisitos da norma preconizada (ABNT NBR ISO 9001:2015).

8.1 Foco no Cliente

A Alta Direção do IPMT atua de maneira a engajar, dirigir e apoiar os servidores a contribuírem para a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade implementado no instituto, buscando a melhoria contínua com Foco no Cliente (beneficiários do IPMT), garantindo o cumprimento das normas que regulamentam as atividades do RPPS, cumprindo assim os requisitos do cliente e requisitos estatutários.

As práticas implementadas no IPMT possibilitam o desenvolvimento da cultura centrada no cliente, onde cada ação, decisão e processo é orientado para proporcionar o máximo valor aos beneficiários do instituto.

Tais práticas se orientam pelos seguintes princípios:

✓ **Compreensão das necessidades dos segurados e servidores:** treinando e capacitando as equipes que atuam no âmbito da concessão de benefícios, a conhecer e interpretar as reais necessidades de um público tão característico, tornando esta equipe capaz de compreender os requisitos declarados e os não declarados pelos clientes, beneficiários e servidores.

✓ **Comunicação Clara e Transparente:** buscando a interação com o público externo, fornecendo informações detalhadas sobre os serviços oferecidos pelo IPMT, direitos e obrigações previdenciárias, esclarecendo dúvidas através do canal de Ouvidoria, e fornecendo orientações gerais para a população. Sempre de maneira clara, acessível e facilitada através do site do instituto (<https://ipmt.pmt.pi.gov.br/>).

✓ **Resolução de Não conformidades e Atendimento a Reclamações:** cultivando uma cultura de resolução de problemas, quanto ao assunto SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS, estabelecendo procedimentos eficazes para registrar, investigar e responder às reclamações de forma justa, imparcial e oportuna, buscando sempre a satisfação do segurado. As ocorrências de Não Conformidades, identificadas no IPMT, serão registradas pelo R.SGQ.004 - RAC - Registro de Ação Corretiva.

✓ **Melhoria Contínua Baseada no Feedback do Cliente/Beneficiário:** o IPMT utiliza os feedbacks dos clientes/beneficiários como fonte de retroalimentação para o aprimoramento e o aprendizado organizacional. Utilizamos as Ouvidorias recebidas como

principal canal de comunicação com o público externo, e analisamos regularmente, respondendo em até 07 (sete) dias úteis, sendo inclusive um dos indicadores da qualidade do instituto. Utilizamos as Ouvidorias como fonte para identificar áreas de melhoria e oportunidades de inovação nos processos previdenciários, buscando constantemente elevar os padrões de qualidade e excelência na gestão do instituto.

8.2 Papéis Responsabilidades e Autoridades Organizacionais

O Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina define de maneira clara os papéis, responsabilidades e autoridades dentro do instituto. Esta definição proporciona a base para a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo que todas as atividades sejam realizadas de maneira coordenada e consistente.

A abordagem aplicada ao IPMT se baseia na:

- ✓ **Atribuição de Autoridade:** através dos decretos municipais, onde o chefe do Poder Executivo nomeia os membros que irão compor a Alta Direção do Instituto de Previdência, determinando, assim, a sua autoridade para exercer a função para a qual foi designado. A Alta Direção do IPMT também possui legitimidade para delegar autoridades e responsabilidades, no âmbito da autarquia.
- ✓ **Definição e Comunicação de Papéis e Responsabilidades:** todos os servidores que atuam no Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina possuem papéis e cargos definidos, conforme o Regimento Interno do IPMT (<https://ipmt.pmt.pi.gov.br/wp-content/uploads/sites/30/2022/10/Regimento-Interno-IPMT.pdf>), os papéis e responsabilidades pertinentes a cada cargo são comunicados através do mesmo documento.

9. APOIO AO ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina assegura todo o apoio necessário a garantir a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade vigente no instituto,

pois entende que o apoio adequado é fundamental para promover uma cultura de qualidade, atender aos requisitos dos beneficiários e alcançar os objetivos estratégicos do instituto.

O IPMT determina e provê todos os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua dos seus processos, de forma a assegurar:

✓ **Recursos Adequados:** garantindo os recursos necessários para o funcionamento do SGQ, de maneira oportuna e suficiente. Incluindo recursos financeiros, humanos, tecnológicos e materiais necessários para realizar as atividades planejadas e atender às expectativas dos segurados.

✓ **Competência dos Servidores:** determina, desenvolve e capacita a equipe de servidores, para garantir que possuam as habilidades, conhecimentos e experiências necessários para desempenhar suas funções com excelência. Incluindo programas de treinamento e capacitação, workshops, participação em congressos voltados aos assuntos previdenciários, mentorias e outras iniciativas para o desenvolvimento pessoal da equipe. As evidências de que o IPMT mantém em seu quadro equipe com a competência determinada pelo instituto são mantidas como informação documentada pela área de Gestão de Pessoas.

✓ **Conscientização quanto ao SGQ:** promovendo a conscientização da equipe atuante no IPMT, sobre a importância da Qualidade, sobre a Política da Qualidade instituída e seus respectivos objetivos, sobre os requisitos estatutários e regulamentares, e do papel de cada indivíduo na contribuição para o sucesso do SGQ implementado no instituto. O que ocorre através de reuniões, treinamentos e campanhas internas de sensibilização dos servidores, como as Oficinas da Qualidade.

✓ **Comunicação Efetiva:** estabelecendo canais de comunicação eficazes, capazes de promover a troca de informação e o compartilhamento de conhecimento dentro do instituto. A comunicação interna no IPMT acontece por meio de reuniões, Sistema Eletrônico de Informações (SEI), e-mails, grupos em aplicativo de mensagem (whatsapp), e através dos murais espalhados pelas dependências do instituto.

✓ **Informação Documentada:** realizando a guarda e a manutenção das informações documentadas pertinentes do SGQ, incluindo a Política da Qualidade, manuais e procedimentos, registros, formulários, dentre outros. Com o objetivo de garantir a conformidade e a rastreabilidade das informações e das atividades realizadas. O controle de informação documentada é realizado através da planilha F.SGQ.01 – Planilha de Controle de Documentos.

✓ **Controle de Mudanças:** implementando processos para gerenciar mudanças de forma controlada e planejada, garantindo que as alterações no Sistema de Gestão da Qualidade sejam avaliadas quanto ao impacto e comunicadas de maneira adequada a todas as partes interessadas.

9.1 Pessoas

A Alta Direção do IPMT reconhece as pessoas como um dos ativos mais valiosos do instituto, e que desempenham um papel crucial na garantia da qualidade dos serviços prestados aos segurados. Neste sentido, a Alta Direção do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina determina e provém o seu quadro de servidores, pessoas com as capacidades necessárias para a implementação eficaz do seu Sistema de Gestão da Qualidade e para a operação e controle dos seus processos. ([Fotos - Entrega dos Certificados da capacitação em Interpretação à Norma ABNT ISO 9001:2015 aplicada ao IPMT](#))

9.1.1 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Permanecer sempre atento ao cliente interno é algo que faz parte da visão administrativa do IPMT, pois uma vez que existam todas as condições ideais para o trabalho, o resultado irá impactar diretamente no alcance dos demais objetivos do planejamento estratégico, missão e visão do instituto. Tal perspectiva visa um tratamento especial ao conhecimento interno, tanto no quesito que tange à multiplicação do conhecimento existente, quanto na aquisição de novos conhecimentos técnicos para serem aplicados com o intuito de melhorar cada vez mais as áreas de atuação do IPMT, bem como aumentar a capacidade de gestão e foco nos resultados. O IPMT determina, através dos seus processos de Gestão de

Pessoas, que possui em seu corpo técnico pessoas com o conhecimento necessário para realizar as operações de seus processos e para alcançar a conformidade dos serviços prestados.

Neste sentido, o IPMT atua de maneira a estimular um ambiente organizacional colaborativo, que dissemina o conhecimento entre os servidores que aqui atuam, oferecendo condições para que busquem a capacitação necessária para a melhoria contínua dos processos.

Compartilhar aprendizado e experiências passadas promovem uma cultura de revisão e análise crítica das atividades e dos processos realizados. Sendo assim, o IPMT documenta e mantém informação documentada através do R.SGQ.001 - Registro de Ação Corretiva (RAC), as ocorrências de insucesso ou de não conformidades identificadas, bem como seus desdobramentos, a fim de discutir e compartilhar conhecimento e vivências com a equipe envolvida nos processos.

As reuniões e treinamentos realizados são registrados em Lista de Presença ([R.SGQ.002 Template Lista de Presença.doc](#)) e/ou Ata de Reunião ([R.SGQ.003 Template Ata de Reunião.docx](#)) e serão mantidas como informação documentada durante o período de 5 (cinco) anos.

9.2 Infraestrutura

O IPMT determina, provê e mantém a estrutura necessária para a operação dos seus processos e para alcançar a conformidade com os serviços oferecidos.

A Alta Direção do instituto reconhece que possuir a infraestrutura adequada é essencial para garantir a eficácia dos processos previdenciários, e portanto, não poupa esforços para manter **instalações físicas** apropriadas e seguras para a realização das atividades dos servidores e para o acolhimento dos segurados, **equipamentos e tecnologia** necessários para realizar as atividades a que se propõe no âmbito da concessão e revisão de benefícios, **ambiente de trabalho apropriado e acolhedor** aos servidores que atuam neste instituto, além de realizar **atividades de contingência e recuperação** quanto a possíveis situações emergenciais ou falhas na infraestrutura, que possam afetar a continuidade das operações previdenciárias, incluindo sistemas de *backup* de dados, procedimentos de evacuação de emergência e planos de recuperação de desastres.

10. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS

O IPMT reconhece a importância de estabelecer processos para o planejamento e controle de suas operações, de maneira a assegurar que elas sejam realizadas de maneira consistente e conforme os requisitos estatutários e regulamentares vigentes. Desta forma, realiza o planejamento e controle das operações de forma clara e bem definida, conforme descreve os manuais das operações, disponibilizados ao público através do site do IPMT (<https://ipmt.pmt.pi.gov.br/>).

O controle das operações fica a cargo das análises dos KPI's (indicadores chaves dos processos) definidos como Objetivos da Qualidade, que são monitorados regularmente pelos gestores.

10.1 Requisitos para os Serviços

10.1.1 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE:

O IPMT assegura o atendimento integral aos requisitos dos segurados e demais partes interessadas, cumprindo todas as normas e regulamentos vigentes no país e no Município de Teresina, de forma a:

- ✓ Prover informações relativas aos serviços oferecidos: através dos manuais e fluxos de processos disponíveis pelo site <https://ipmt.pmt.pi.gov.br/> ;
- ✓ Lidar com consultas, contratos, solicitações, incluindo mudanças: através dos canais de atendimento presencial, telefônico, Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e Ouvidoria;
- ✓ Obter retroalimentação do cliente/segurado relativa aos serviços, incluindo reclamações: através dos canais de atendimento presencial, telefônico Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e Ouvidoria;
- ✓ Lidar ou controlar propriedade do cliente: Segurança dos Dados, e Protocolos de Contingência.

Sendo que as atividades desenvolvidas no âmbito do IPMT são todas regulamentadas na forma da lei, fica entendido ainda que todos os requisitos pertencentes aos serviços

prestados pelo instituto são os previstos pelas normas regulamentares, portarias e decretos, descritos em 10.3 - Produção e Provisão de Serviço.

10.2 Controle dos Processos de Aquisição

Os processos de Aquisição e Contratações realizados pelo IPMT seguem os preceitos das contratações realizadas pelo serviço público, portanto regulamentados pela [lei nº 8.666/93](#), que estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pelo poder público, e suas alterações, e atualmente a [Nova Lei de Licitações 14.133/21](#).

Para maior eficiência e eficácia, o instituto conta com a figura dos fiscais de contratos, profissionais qualificados e devidamente instruídos a fim de realizar a verificação e o cumprimento dos requisitos previstos na contratação do serviço/produto, bem como à observância das certidões e documentos regulatórios das empresas contratadas. As atividades desenvolvidas pelos fiscais de contratos estão descritas pelo regimento interno e são sempre pautadas pela ética e pelo controle, levando em conta princípios como a sustentabilidade e o cumprimento da legislação vigente.

10.3 Produção e Provisão de Serviço

Todas as atividades realizadas no âmbito do IPMT são regulamentadas pelo [artigo 40 da Constituição Federal](#), pelas Leis Complementares [108](#) e [109/2001](#), pela Emenda Constitucional [nº 20/1998](#) e pelas portarias [154/2008](#) e [1467/2022](#), além das Leis municipais 2969/2001 e 2970/2001, que dentre outras questões, disciplinam os parâmetros para o funcionamento dos Regimes Próprios de Previdência Social dos servidores públicos (RPPS).

Neste sentido, prezando pela transparência dos processos e serviços prestados pelo IPMT, e objetivando informar às partes interessadas, o Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina torna públicos seus Manuais Operacionais de processos. Através deles, a população se informa sobre os trâmites necessários para protocolar processos de Aposentadorias, Pensões, Certidões de Tempo de Contribuição, dentre outros.

Os manuais de procedimentos das principais atividades realizadas pelo IPMT encontram-se disponíveis para a população, através do site do instituto: <https://ipmt.pmt.pi.gov.br/>.

10.3.1 IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DOS PROCESSOS

No ano de 2023, o IPMT realizou a contratação de software de previdência, em cumprimento ao Planejamento Estratégico 2022/2025. A ação se fez necessária, pois a Alta Direção do IPMT, determinou como objetivo a atingir até o final da presente gestão, alcançar maior agilidade nos serviços de concessão de benefícios.

A fase de implantação do software foi concluída em janeiro/2024, com o pagamento da primeira folha de benefícios, utilizando o novo software (SISPREV WEB), que possibilita uma melhor gestão dos recursos geridos pelo IPMT, possibilitando o trâmite dos processos de maneira virtual, fornecendo relatórios gerenciais e a rastreabilidade por log de usuários, o que garante ainda a **preservação das informações tratadas**, visto que as informações tratadas são armazenadas em nuvem.

10.3.2 CONTROLE DE MUDANÇAS

Ainda sobre Produção e Provisão de Serviços, o IPMT declara que analisa criticamente e controla eventuais mudanças que possam surgir durante o curso da realização das atividades requisitadas pelo cliente/beneficiário, de maneira a assegurar a conformidade com os requisitos (da norma e do cliente/beneficiário), reter informação documentada de maneira que possibilite a identificação das pessoas que autorizaram a mudança, utilizando-se dos protocolos de atendimento e rastreabilidade que o sistema permite.

10.3.3 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A liberação dos produtos/serviços que contempla a seara previdenciária do IPMT é realizada conforme está descrito e publicizado pelos manuais do instituto: [Manualização das Atividades do IPMT](#).

10.3.4 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES

O controle de saídas não conformes é realizado através do R.SGQ.001 - Registros de Ação Corretiva – RAC, que são monitorados a fim de que sejam implementadas as devidas correções e/ou melhoria nos processos, para que situações não conformes similares não se repitam, realizando, ao final do acompanhamento, análise de eficácia das ações tomadas.

10.3.5 ATIVIDADES PÓS ENTREGA

O controle das atividades pós entrega, realizado pelo IPMT, assim como todo o funcionamento do órgão previdenciário, é regulamentado pelas leis referidas em 10.3 Produção e Provisão de Serviço.

Sendo assim, as atividades de liberação de serviços são realizadas de maneira a cumprir também o que rege a norma ABNT NBR ISO 9001:2015, pois considera todos os requisitos estatutários e regulamentares ao qual está submetido o RPPS, bem como possíveis consequências indesejáveis que porventura possam estar associadas à provisão dos serviços entregues pelo IPMT, considerando também os requisitos do cliente e a retroalimentação realizada por meio das devolutivas originadas da comunicação com os beneficiários, inclusive de reclamações.

11. AUDITORIA INTERNA

O IPMT realiza auditorias internas **anualmente**, a fim de verificar a conformidade do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com os requisitos das normas estatutárias e regulamentares que regem o funcionamento do RPPS, bem como a conformidade com seus manuais e processos instituídos e divulgados e com a norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

O objetivo principal da auditoria interna do SGQ é verificar se as rotinas implementadas estão mantidas e funcionando de maneira eficaz. As auditorias internas realizadas no IPMT seguem o descrito pela figura 3: Fluxo do Processo Avaliação de Desempenho do SGQ – IPMT.

11.1 Planejamento e Realização das Auditorias

Durante a atividade de planejamento, o Comitê da Qualidade do IPMT se reúne para definir os critérios da auditoria, os requisitos que irão contemplar e selecionar os auditores que irão realizar as atividades, a fim de garantir que a atividade seja realizada de maneira imparcial e que seus resultados sejam reportados à Alta Direção do IPMT, bem como aplicar as ações corretivas necessárias para a melhoria contínua do instituto, e por fim, manter informação documentada que ateste a realização da atividade.

12. ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO

A Alta Direção do IPMT é a responsável pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade implantado no instituto, para tanto, assegura que as rotinas do SGQ, descritas no corpo deste Manual da Qualidade, são cumpridas, e que seus resultados apurados são trazidos em pauta, sempre que algum desvio nos processos ocorre, e/ou nas ocasiões das Análises Críticas da Direção.

A Análise Crítica do SGQ ocorre anualmente, após a auditoria interna e antes da auditoria externa, conforme descrito na figura 3: Fluxo do Processo Avaliação de Desempenho do SGQ – IPMT, podendo ocorrer ainda a qualquer momento que solicitada pela Alta Direção.

Coordenação Especial da Qualidade:

Logo após a auditoria interna, a coordenação da qualidade deve:

- Informar à Alta Direção sobre o encerramento da auditoria interna;
- Solicitar reunião a fim de realizar a Análise Crítica junto aos membros da Direção do instituto;
- Agendar a reunião com a presença dos diretores, e elaborar a ata com os assuntos que serão abordados/apresentados;

Alta Direção (Diretores - IPMT):

- Disponibilizar o agendamento da atividade junto à Coordenação da Qualidade, com tempo hábil para que haja a explanação de TODOS os assuntos pertinentes ao SGQ;
- Durante a reunião, solicitar as informações quanto às análises críticas anteriores, deliberar sobre mudanças no monitoramento dos ambientes Interno e Externo do

instituto, solicitar informações sobre o desempenho e eficácia do SGQ, se certificar quanto à suficiência de recursos para a manutenção do SGQ, verificar quanto à eficácia das ações tomadas na abordagem de Riscos e Oportunidades, deliberar sobre as Oportunidades de Melhoria identificadas.

Como resultado desta atividade, a Coordenação Especial da Qualidade deverá:

- Manter informação documentada que evidencie a realização da atividade, arquivando o documento elaborado (R.SGQ.005 – Ata de Análise Crítica da Direção);
- Registrar no documento as Oportunidades de Melhoria identificadas que foram deliberadas pela Alta Direção;
- Levantar e registrar possíveis necessidades de mudanças no SGQ do instituto;
- Levantar e registrar possíveis necessidades de recursos para realizar as ações planejadas;
- Elaborar plano de ação para acompanhar o andamento das atividades.

E por fim, após a Análise Crítica realizada pela Direção, e tendo a Alta Direção garantido a suficiência do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, o IPMT estará apto a passar pela auditoria externa, submetendo a análise das rotinas do seu SGQ, que funciona de maneira cíclica e coordenada, aos critérios de avaliação da empresa certificadora.