

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE TERESINA - IPMT

MANUAL DA QUALIDADE

Manual elaborado como parte integrante das atividades do Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT.

Revisão e Atualização do Documento:

Victor Rangel dos Santos

(Coordenador do Comitê de Gestão da Qualidade do IPMT)

Aprovação:

José João de Magalhães Braga Júnior

(Presidente - IPMT)

**TERESINA – PI
2026**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO.....	4
2. NORMAS DE REFERÊNCIA.....	5
3. ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (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 Expectativas e Requisitos das Partes Interessadas.....	10
4.6 Direcionamento Estratégico.....	11
4.6.1 Objetivos Estratégicos.....	11
5. POLÍTICA DA QUALIDADE.....	12
5.1 Comunicando a Política da Qualidade.....	13
6. APLICABILIDADE DA NORMA ABNT NBR ISO 9001:2015 AO IPMT.....	13
6.1 Requisitos Excluídos do SGQ.....	13
7. SGQ E SEUS PROCESSOS.....	14
7.1 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade (Plan).....	15
7.1.1 ANÁLISE DE RISCOS E OPORTUNIDADES.....	17
7.1.2 PLANO DE AÇÃO.....	17
7.1.3 PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS.....	17
7.2 Execução do Sistema de Gestão da Qualidade (Do).....	18
7.3 Controle e Avaliação de Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade (Check).....	18
7.3.1 Objetivos da Qualidade.....	19
7.3.2 Recursos de monitoramento, medição, análise e avaliação.....	22
7.4 Implementando a Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (Act).....	24
8. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO.....	26
8.1 Foco no Cliente.....	26
8.2 Papéis Responsabilidades e Autoridades Organizacionais.....	28
9. APOIO AO ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	29
9.1 Pessoas.....	30
9.1.1 Conhecimento Organizacional.....	31
9.2 Infraestrutura.....	32
10. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS.....	32
10.1 Requisitos para os Serviços.....	33
10.1.1 Comunicação com o Cliente.....	33
10.2 Controle dos Processos de Aquisição.....	33
10.3 Produção e Provisão de Serviço.....	34
10.3.1 IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DOS PROCESSOS.....	35
10.3.2 CONTROLE DE MUDANÇAS.....	35

	3
10.3.3 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	36
10.3.4 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES.....	36
10.3.5 ATIVIDADES PÓS ENTREGA.....	36
11. AUDITORIA INTERNA.....	37
11.1 Planejamento e Realização das Auditorias.....	37
12. ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO.....	37

1. INTRODUÇÃO E 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 nível I em Pró-Gestão, que atesta a boa gestão dos Regimes Próprios de Previdência. Essa certificação avalia diversos quesitos como, por exemplo, Governança Corporativa, Controles Internos, Transparência e Educação Previdenciária, e atesta a excelência das boas práticas de gestão, já implementadas no IPMT, com o objetivo final de entregar melhores serviços à população.

Após essa conquista, a Alta Direção do IPMT se propôs a um novo desafio em 2023: obter a certificação institucional ISO 9001:2015 (ABNT NBR), reconhecida mundialmente como o mais elevado padrão em gestão da qualidade. Essa certificação foi obtida em junho de 2024. Em julho de 2025, após auditoria externa realizada pela ABNT, o IPMT manteve a certificação, com previsão de nova auditoria de manutenção para julho de 2026.

Além disso, o IPMT, em outubro de 2024, conseguiu a certificação nível III do Pró-Gestão, assegurando ainda mais a qualidade nos processos e serviços e garantindo a boa gestão dos recursos previdenciários. Em outubro de 2025, após auditoria externa, o IPMT manteve a certificação nível III.

A criação e as futuras revisões deste Manual da Qualidade têm por finalidade estabelecer e documentar as políticas, procedimentos e responsabilidades necessárias para assegurar o cumprimento dos requisitos da norma supracitada, 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 de Gestão da Qualidade instituído.

Além disso, o presente Manual da Qualidade tem como objetivo promover a cultura da qualidade no IPMT, incentivando o compromisso com a excelência, a satisfação dos beneficiários e a responsabilidade social. Dessa forma, com base no manual, busca-se

aprimorar e assegurar a qualidade na prestação dos serviços previdenciários, além de fortalecer a confiança, a credibilidade e a imagem institucional do IPMT perante a sociedade.

2. NORMAS DE REFERÊNCIA

A criação e manutenção de um Manual da Qualidade deixaram de ser requisito da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, porém o Comitê de Gestão 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 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (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 - IPMT, fundação pública integrante da Administração Pública Municipal 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. Com a aprovação da Emenda Constitucional nº 103/2019, os Regimes Próprios de Previdência Social - RPPS somente ficaram responsáveis pelo pagamento de Aposentadorias e Pensões. Os demais benefícios previdenciários são de responsabilidade do ente federativo.

Conforme o Relatório de Avaliação Atuarial de 2025 (data focal: dezembro de 2024), o número de segurados do Plano de Benefícios do IPMT é composto por 13.488 servidores ativos, 5.191 aposentados e 1.331 pensionistas.

4.1 Missão

Assegurar os direitos previdenciários aos segurados e dependentes, pautados sempre na ética, profissionalismo, urbanidade e responsabilidade social, buscando 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 artigo 37 da Constituição Federal de 1988 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 interno e externo do instituto, com o objetivo de identificar eventuais situações que possam representar riscos ou oportunidades inerentes às atividades do IPMT. Para a análise do ambiente foi executada uma avaliação FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) do IPMT.

Desta forma, ficam assim definidos os fatores.

Ambiente Interno

Forças

- Equipe técnica competente e capacitada;
- Atendimento de qualidade aos segurados e beneficiários;
- Relacionamento portas abertas dos gestores e colaboradores;
- Estrutura sólida de governança corporativa permitindo a participação paritária dos agentes interessados;
- Sistemas apropriados à gestão previdenciária;
- Parcerias com outras instituições;
- Gestão dos recursos previdenciários com certificação em nível nacional;
- Estrutura física que assegura conforto e segurança no trabalho.

Fraquezas

- A falta de uma comissão própria de licitação;
- Baixa quantidade de servidores efetivos no quadro de colaboradores do IPMT;
- Certificado de Regularidade Previdenciária pela via judicial - CRP;

- Comunicação interna e externa com gargalos.

Ambiente Externo

Oportunidades

- Capacitação dos servidores com instituições parceiras;
- Gestão participativa e integrada com Administração Pública Municipal;
- Substituição de servidores não efetivos por concursados;
- Oportunidade de manutenção da certificação do Pró-Gestão nível III;
- Possibilidade de elevação ao nível IV da certificação do Pró-Gestão;
- Participação em congressos e eventos;
- Utilizar as novas tecnologias para ampliar divulgação das atividades e serviços ofertados pelo IPMT;
- Manutenção da Certificação ISO 9001:2015;
- Parcerias com outras Unidades Gestoras de RPPS e outros órgãos/entes governamentais;
- CRP administrativo.

Ameaças

- Cenário instável da economia;
- Cenário político – eleições/transições de gestão de Governo;
- Patrimônio sujeito a invasões (terrenos);
- CRP judicial – Fiscalização externa;
- Mudanças climáticas e altas temperaturas no Município de Teresina podem dificultar deslocamento e o trabalho dos colaboradores nas instalações do IPMT.

Mudanças Climáticas

Com relação às mudanças climáticas, a Alta Direção do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina (IPMT) reconhece que fatores e eventos climáticos podem impactar o atendimento previdenciário realizado na sede do instituto. Eventos como enchentes e alagamentos causados por chuvas intensas podem dificultar o deslocamento dos beneficiários e dos colaboradores até as instalações do Instituto, comprometendo o atendimento presencial. Quanto maior o número de pessoas impossibilitadas de acessar

fisicamente os serviços, maior será a sobrecarga nos canais de atendimento virtual. Para mitigar esses riscos, o IPMT lançou o aplicativo de prova de vida online, na tentativa de disponibilizar e facilitar o acesso ao serviço previdenciário, diminuindo a necessidade de deslocamento físico.

Adicionalmente, situações como enchentes, alagamentos e fortes ventos no município de Teresina podem ocasionar quedas de energia, perda de conectividade e danos a prédios públicos municipais, podendo, assim, interromper ou atrasar o processamento de pedidos de benefícios. Tais ocorrências afetam diretamente a operacionalização dos serviços e dificultam o acompanhamento dos processos por parte dos segurados. Para minimizar os efeitos negativos e garantir a rastreabilidade de processos de concessão de benefícios, o IPMT usa a sistemática de processamento eletrônico e um sistema previdenciário (SISPREV Web). Com a utilização desses sistemas, o IPMT evita o deslocamento desnecessário dos beneficiários até a sede do instituto, auxiliando na diminuição da pegada de carbono e da emissão do efeito estufa.

Para que as mudanças climáticas não afetem de forma demasiada os processos operacionais do instituto, o IPMT, como forma de combater as altas temperaturas, equipa suas instalações com ar-condicionados, climatizadores, lâmpadas de LED (que melhoram a eficiência energética do IPMT e reduzem a emissão de calor e de gases de efeito estufa) e garante o fornecimento de água para seus colaboradores, medidas que até parecem simples, mas que garantem conforto e segurança no trabalho mesmo com as altas temperaturas registradas no Município de Teresina.

Com relação aos fornecedores do IPMT, o instituto designa fiscal de contrato para cada contrato assinado, como forma de monitorar a execução contratual em caso de desastres naturais e mudanças climáticas que possam afetar a capacidade do fornecedor de entregar o que foi contratado, seja produto ou serviço. Sendo assim, caso alguma mudança climática interfira na capacidade do fornecedor de entregar o objeto contratado, o fiscal do contrato é a figura responsável por alinhar soluções e reportar à Alta Direção do IPMT.

Por fim, é essencial relatar que foram analisados os impactos das mudanças climáticas na capacidade do IPMT de realizar seu objetivo institucional e o impacto dessas mudanças na eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade implementado. As tratativas e ações supracitadas são a forma que o instituto usa para combater os riscos gerados pelas mudanças climáticas.

Diante do exposto, o instituto mantém sua capacidade de realizar os resultados pretendidos do Sistema de Gestão da Qualidade, não alterando o escopo definido para a manutenção e funcionamento do SGQ e para a Certificação ISO 9001:2015. Em resumo, o IPMT determinou as mudanças climáticas que têm relevância para o seu SGQ. No entanto, essas mudanças, até o presente momento, não afetam a capacidade e a eficácia do SGQ. Para o futuro do IPMT, referente às mudanças climáticas, o Comitê de Gestão da Qualidade atenderá aos pedidos da Alta Direção do instituto no tocante ao tema e fará o monitoramento de riscos e oportunidades de melhoria determinadas pela Alta Direção, quando for o caso.

4.5 Expectativas e Requisitos das Partes Interessadas

Partes Interessadas	Expectativas/Requisitos	Monitoramento
Clientes/ Beneficiários/ Contribuinte	☐ Qualidade na prestação de serviços e facilidade no atendimento físico e virtual	➤ Índices de satisfação da Ouvidoria e do setor de atendimento previdenciário
	☐ Proventos em dia	➤ Cronograma de Pagamentos
	☐ Excelência na Gestão dos Recursos Financeiros	➤ Política de Investimentos
Secretarias Municipais	☐ Qualidade na prestação de serviços	➤ Portal de Transparência
Sociedade	☐ Eficiência na gestão das Despesas administrativas do Instituto	➤ Portal de Transparência
Servidores IPMT	☐ Receber Capacitação e Treinamentos adequados para os serviços que prestam	➤ Plano Anual de Capacitação
	☐ Boas condições ambientais de trabalho	➤ Manutenção da Estrutura Física do IPMT
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
ABNT	➤ Manter ISO 9001:2015 e cumprimento do contrato	➤ Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade ➤ Auditorias externas
Fornecedores	➤ Pagamentos em dia e cumprimento contratual	➤ Processos de pagamento mensais e atesto dos fiscais

Tabela 1: Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

Com relação às mudanças climáticas, as partes interessadas podem ser afetadas em caso de enchentes, alagamentos e demais desastres naturais que podem afetar estruturas físicas, processos e execução das atividades operacionais. Com relação aos seus fornecedores, além da figura do fiscal do contrato, o IPMT monitora o risco de oscilação na entrega de produtos e na efetivação de serviços acordados, como forma de mitigar risco de falhas no cumprimento da execução contratual. Ademais, uma qualificação anual de fornecedores é realizada pelo instituto como forma de avaliar a execução contratual. Com relação aos beneficiários do IPMT, o aplicativo de prova de vida facilita o acesso aos serviços em caso de enchentes, alagamentos e demais desastres naturais, diminuindo a necessidade de deslocamento físico e, conseqüentemente, a pegada de carbono e a emissão de gases de efeito estufa. Com relação aos colaboradores do IPMT, às ações elencadas no subitem 4.4 garantem o atendimento ao requisito dessa parte interessada com relação às mudanças climáticas.

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, por intermédio de:
 - Administração da Previdência do Servidor Municipal;
 - Continuar a atualização do cadastro e regularização dos imóveis do IPMT;
 - Gestão dos fluxos internos de maneira dinâmica e célere;
 - Monitoramento da Manualização e Mapeamento das atividades internas do IPMT;
 - Manter a certificação de nível III do Pró-Gestão;

- Manter a Certificação ISO 9001:2015;
 - Modernização da área de Tecnologia da Informação do IPMT;
 - Garantir qualidade nas contratações do Instituto.
- ☐ Garantir o Equilíbrio Financeiro e Atuarial, por intermédio de:
- Garantir a concessão dos benefícios previdenciários previstos em lei;
 - Diversificar os Investimentos do Fundo de Previdência;
 - Ampliar 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:
- Aumentar o quadro de servidores efetivos do IPMT;
 - Nomear, empossar e capacitar mais aprovados no Concurso Público para preenchimento do quadro de servidores efetivos do IPMT;
 - Ampliar quantidade de servidores com participação em Eventos/Treinamentos do IPMT;
 - Capacitar colaboradores e incentivá-los a participarem de treinamentos e formações específicas oferecidas 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, comprometendo-se a realizar a boa gestão dos recursos públicos e a promover a conformidade com os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

5.1 Comunicando a Política da Qualidade

O IPMT comunica a sua Política da Qualidade para as partes interessadas por meio do site da instituição ([Política da Qualidade do IPMT](#)), e internamente, divulgando informativos sobre qualidade e promovendo treinamentos periódicos com a equipe, nos quais é apresentada a Política da Qualidade do instituto. Nessas atividades, também são discutidos os resultados obtidos com os Objetivos da Qualidade e como cada área ou setor contribui para o cumprimento dessa política.

As atividades são desenvolvidas e registradas por meio de treinamentos, reuniões e palestras, que contam com lista de presença e que são mantidas como informação documentada pelo instituto.

6. APLICABILIDADE DA NORMA ABNT NBR ISO 9001:2015 AO IPMT

Devido à natureza da organização e aos 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 de assegurar a conformidade de seus produtos e serviços com os requisitos legais, 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.

8.5.1, letra “f” - a validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequentes;

Justificativa: Este requisito não é aplicável, pois as atividades do IPMT permitem a verificação das saídas resultantes por monitoramento ou medição subsequentes.

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.

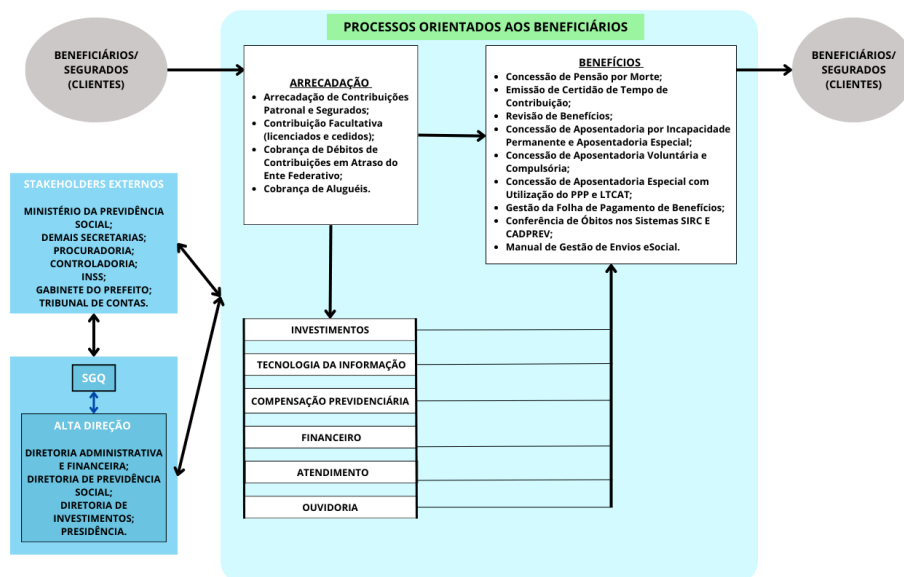


Figura 1: Macrofluxo do SGQ

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, o Comitê de Gestão da Qualidade executou junto à Alta Direção do IPMT, às 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.

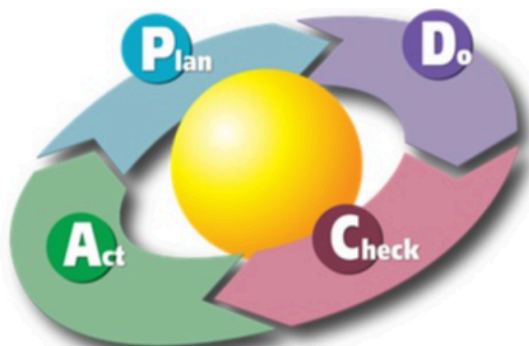


Figura 2: Ciclo PDCA

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.

As atualizações e revisões do Plano de Ação, dos Riscos e Oportunidades e do Planejamento de Mudanças são registradas e documentadas no controle de informação documentada que o IPMT executa.

Cabe ao Comitê de Gestão da Qualidade zelar pela manutenção e guarda das informações documentadas, bem como realizar o acompanhamento das atividades planejadas.

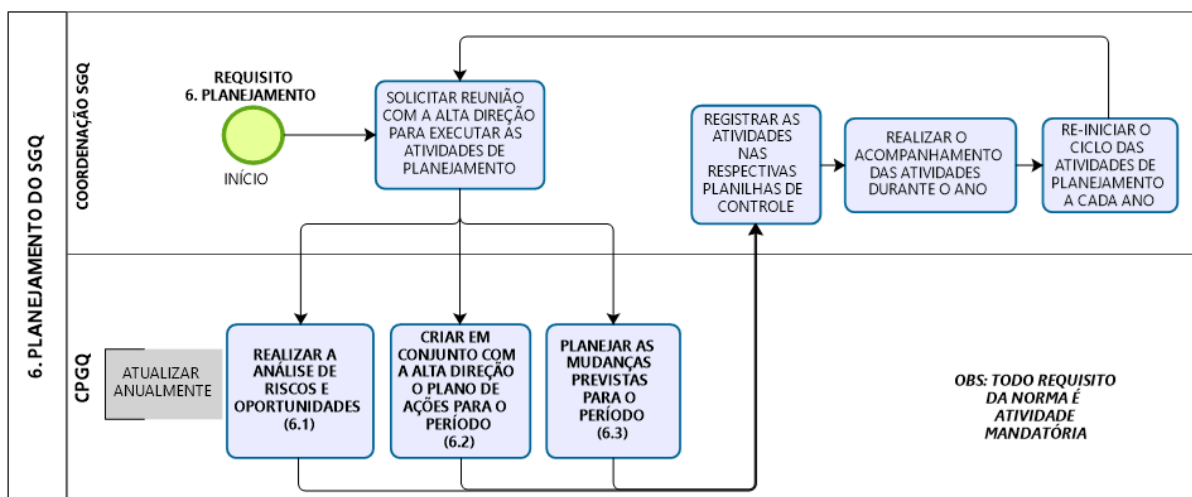


Figura 3: Fluxo do Processo de Planejamento do SGQ – IPMT

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.001 - 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, o IPMT desenvolveu a F.SGQ.005 - [Plano de Ação](#), que possui o objetivo de mitigar ameaças potenciais e aproveitar as oportunidades identificadas.

O Plano de Ação é 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 com intermédio 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 e controlar a Política e Objetivos da Qualidade;
- b) Desenvolver e melhorar Manuais dos Processos e Procedimentos;
- c) Atribuir Responsabilidades e Autoridades;
- d) Treinar e Capacitar as Equipes;
- e) Implementar e melhorar Controles Operacionais;
- f) Implementar e ampliar Processos de Monitoramento e Melhoria Contínua.

Estas atividades foram designadas aos integrantes do Comitê de Gestão da Qualidade do IPMT, sendo o Coordenador do Comitê 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.

OQ - OBJETIVOS DA QUALIDADE								
	Dimensão da Política da Qualidade	Tema	META			Indicadores	Controle Operacional	Setor/ Responsável
			Objetivo	Valor	Periodicidade (Controle)			
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 da Sociedade	Promover melhorias eficazes referente à: Compensação Previdenciária	Relação entre processos protocolados no Novo Comprev e processos deferidos pelo TCE-PI (Razão entre processos protocolados e processos deferidos) - Manter índice em pelo menos em 80% do trimestre anterior	Trimestral	Índice de Processos Comprev	Controle de Homologação Comprev e Relatório Comprev	Comprev
			Promover melhorias eficazes referente à: Despesas Administrativas	Utilizar até 90% do valor garantido pela legislação	ANUAL	Índice de gastos com Despesas Administrativas	Registro Contábil	Diretoria de Administração e Finanças - DAF

		Melhoria Contínua + Satisfazer as necessidades e expectativas por parte dos Servidores do IPMT	Promover a Capacitação Continuada dos servidores do IPMT	Obter uma taxa de capacitações efetuadas de no mínimo 80%	ANUAL	Índice de capacitações efetuadas	Controle das Capacitações efetuadas em 2025	Gerente Administrativo/ Recursos Humanos
				Cumprir com no mínimo 70% do Cronograma de Capacitações		Índice de cumprimento do Cronograma de Capacitações do IPMT	Cronograma de Capacitações do IPMT	Gerente Administrativo/ Recursos Humanos
INDICADORES TÁTICOS	Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas	Satisfação dos Beneficiários do IPMT	Garantir a satisfação dos beneficiários	Responder, no mínimo, 90% das Ouvidorias em até 07 (sete) dias úteis após o recebimento	Trimestral	Controle de Resposta das Ouvidorias (Tempo Médio)	Relatório de Ouvidoria	Ouvidoria (relatórios mensais)
				Obter avaliação média $\geq 93\%$ na pesquisa de satisfação de atendimentos. (meta para o 1º semestre de 2026)	Trimestral	Índice de Pesquisa de Satisfação	Google Forms	Gerência de Previdência
		Satisfação dos Servidores do IPMT	Pesquisa de Clima Organizacional	Obter resultado $\geq 75\%$ de satisfação dos colaboradores do IPMT	Anual	Índice de Satisfação dos Servidores do IPMT	Google Forms	Gerente Administrativo/ Recursos Humanos /NEP
		Satisfação dos Órgãos de Controle	Aumentar o número de respostas às diligências do Tribunal de Contas	Responder no mínimo 70% das diligências do TCE-PI dentro do prazo legal	Semestral	Índice de Respostas	Planilha de Controle de Respostas	Gabinete da Presidência
			Reduzir o número de diligências recebidas do Tribunal de Contas	Receber até 5% de Diligências de Processos, com relação ao número de	Trimestral	Índice de Diligências	Relatório Gerência de Previdência	Alta Direção

				processos que foram abertos durante o período anterior				
Realizar a boa gestão dos recursos públicos e manter conformidade com os requisitos aplicáveis	Alocação dos Recursos	Manter a alocação de todos os recursos financeiros em conformidade com a Política de Investimentos aprovada anualmente	Meta Atuarial dos Investimentos para o exercício	Anual	Índice de Rentabilidade da Carteira	Política Anual de Investimentos	Diretoria de Investimentos	
		Garantir o acompanhamento periódico da alocação dos recursos financeiros do IPMT	Cumprir com no mínimo 80% do calendário de reuniões programadas do Comitê de Investimentos		Índice de cumprimento do cronograma de reuniões	Atas publicadas	Diretoria de Investimentos	
		Garantir confiabilidade na alocação dos recursos financeiros	Aprovação de no mínimo 80% dos Relatórios mensais		Índice de aprovação dos relatórios	Atas publicadas e Relatórios mensais aprovados	Diretoria de Investimentos	
		Garantir tempestividade no envio das informações acerca da alocação dos recursos públicos	Garantir que, no mínimo, 80% dos envios do DAIR sejam efetuados dentro do prazo estabelecido		Índice de cumprimento do prazo legal	Atas publicadas, Relatórios mensais aprovados e site CADPREV	Diretoria de Investimentos	

Cabe aos Gestores e responsáveis pelas atividades operacionais listadas na planilha de objetivos da qualidade informarem os índices alcançados ao Coordenador da Qualidade do IPMT na periodicidade definida na planilha. Ademais, o Coordenador 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.

Caso o responsável pela atividade controlada dentro dos objetivos da qualidade listados e o Coordenador do Comitê de Gestão da Qualidade entenderem que o desempenho global do respectivo setor permanecerá em conformidade com a meta estipulada, a abertura de ação corretiva imediata poderá ser prescindida, ainda que haja desvios pontuais no período, sempre pautada nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade que regem a Administração Pública. Contudo, persistindo o desvio em períodos subsequentes, torna-se imperativa a implementação de medidas corretivas.

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, informações e dados extraídos dos sistemas SEI, DATAPREV, SISPREV, de registros contábeis, relatórios mensais de investimentos, pesquisas de satisfação, relatórios de gestão, dentre outros, que serão utilizados como base para alimentar a planilha acima descrita.

As **análises** e a **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, periodicamente.

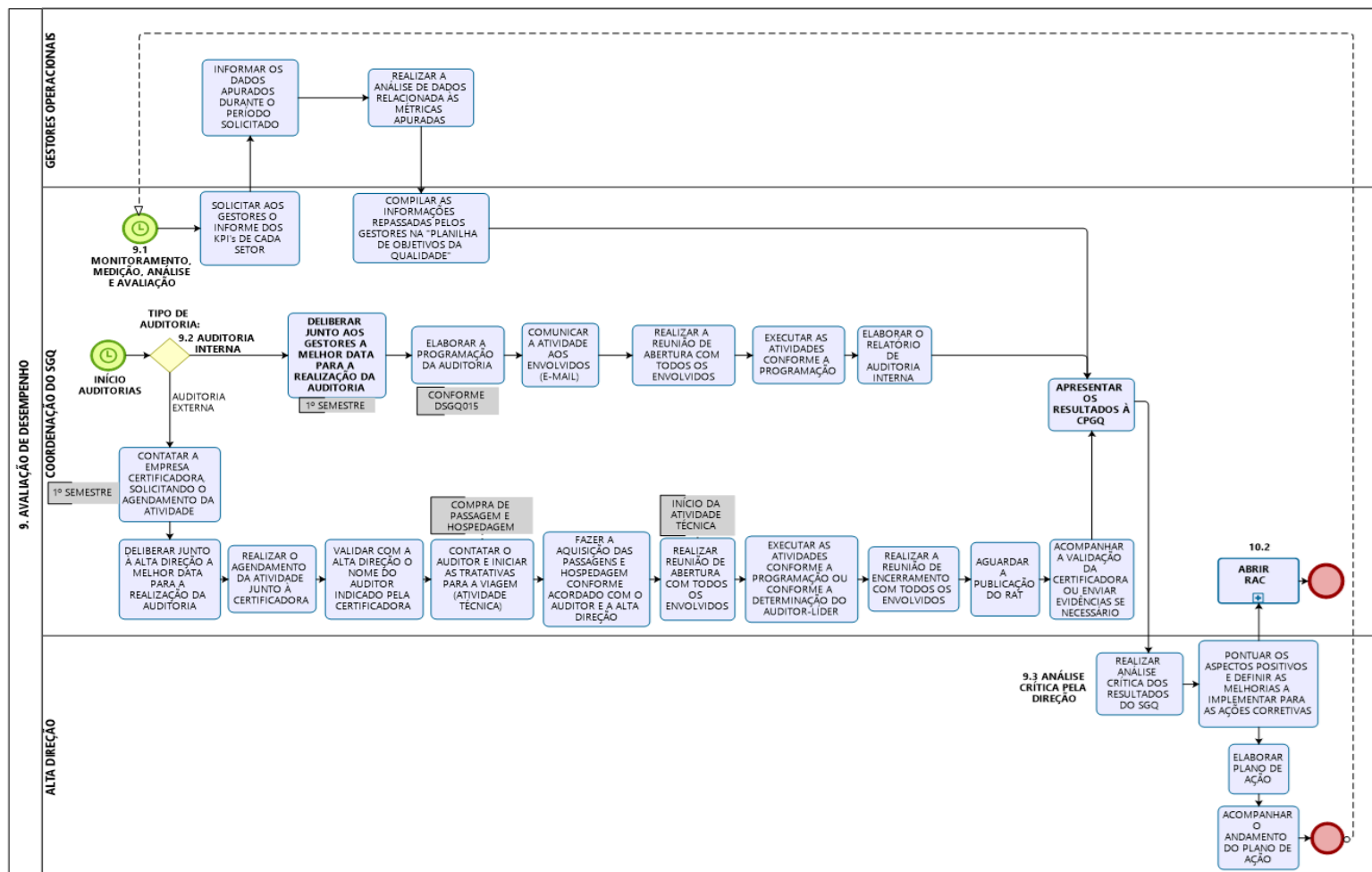


Figura 4: Fluxo do Processo Avaliação de Desempenho do SGQ - IPMT

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, esse sistema é um pilar fundamental para a excelência operacional e o aprimoramento constante de processos do instituto, tornando a busca pela melhoria contínua ainda mais crucial, pois reflete o compromisso com a qualidade dos serviços oferecidos aos segurados e com a otimização do uso 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. Assim, caso identificado um ponto de melhoria que não se qualifique como não conformidade, este deve ser informado ao Comitê de Gestão da Qualidade e/ou à Alta Direção, para que seja avaliada a inclusão ou não no Plano de Ação.

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 e desvios**, visando à melhoria contínua de seus processos e à satisfação das partes interessadas. A melhoria contínua é buscada por meio de análises críticas periódicas em que a Alta Direção delibera sobre oportunidades de melhoria no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e analisa os resultados gerados pelo SGQ. Além disso, quando o controle dos objetivos da qualidade elucidar um desvio pontual, que pode ser superado sem ações específicas, o responsável pelo setor controlado, em conjunto com o Coordenador do Comitê de Gestão da Qualidade, farão uma análise a respeito do adiamento de ações corretivas específicas, por entenderem que o índice voltará ao padrão estabelecido apenas com a normalização de processos e atividades do setor. Por fim, quando necessário, com relação às não conformidades e desvios encontrados, o IPMT define a seguinte abordagem para a melhoria contínua:

- **IDENTIFICAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE OU DESVIO:** ao ocorrer uma não conformidade ou desvio, o colaborador ou o seu gestor, em colaboração com o coordenador do Comitê de

Gestão da Qualidade, farão uma análise para a abertura de 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, durante 90 (noventa) dias da sua conclusão, a fim de verificar se novos desvios semelhantes ao relatado não tornaram a acontecer. O prazo pode ser estendido de acordo com a necessidade, desde que os responsáveis pelo RAC assim deliberem.
- **REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO:** toda a atividade realizada enquanto Registro de Ação Corretiva (RAC) deverá ser executada utilizando formulário apropriado para tal, e é dever da 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.

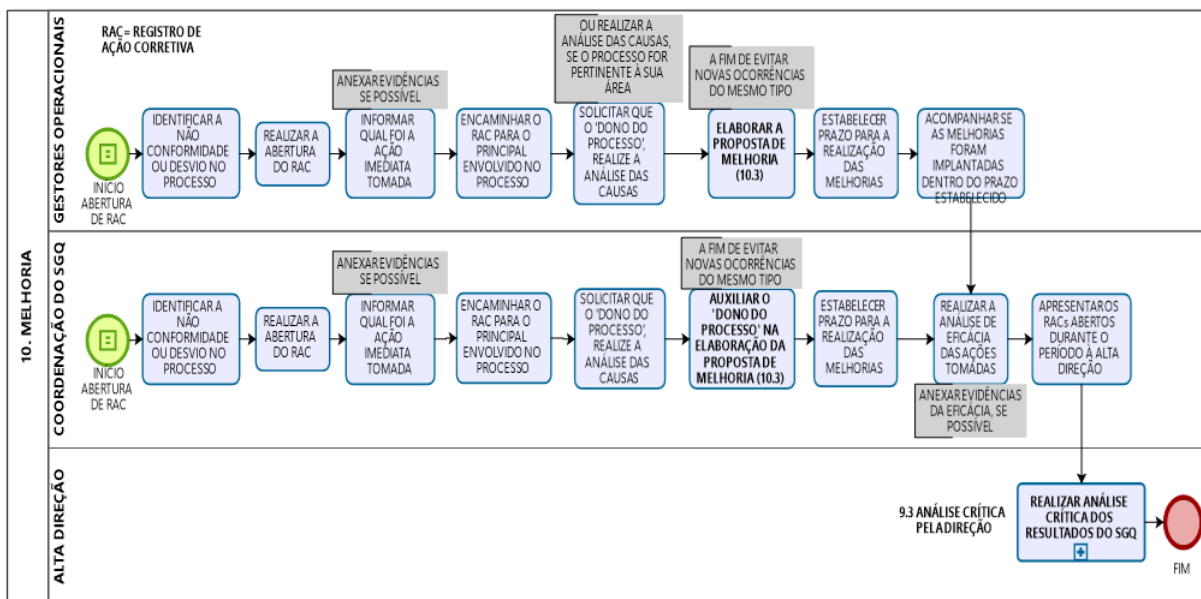


Figura 5: Processo de Melhoria Contínua - IPMT

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. A Alta Direção do instituto é 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. A Alta Direção do IPMT 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 – SGQ 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 e cumprindo assim os requisitos estatutários e do cliente.

As práticas implementadas no IPMT possibilitam o desenvolvimento da cultura centrada no cliente, onde cada ação, decisão e processo são orientados a 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/>). Ademais, o IPMT executa as ações do plano de comunicação, direcionando sobre o quê, quando, com quem, como e a quem comunicar.

✓ **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.001 - 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. O instituto utiliza a pesquisa de satisfação, que é composta por cinco itens relacionados ao atendimento recebido pelo beneficiário, como canal de comunicação com o público externo, com o escopo de buscar avaliações regulares sobre a qualidade do serviço prestado pelo IPMT. Ademais, o IPMT realiza uma pesquisa de satisfação, sobre o atendimento prestado pela ouvidoria, como forma de assegurar o controle da qualidade do serviço oferecido e garantir que as necessidades dos beneficiários estão sendo monitoradas para a melhoria contínua do serviço. O IPMT analisa regularmente os dados gerados nessas pesquisas, sendo inclusive um dos indicadores da qualidade do instituto. O instituto utiliza as informações obtidas com as pesquisas 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 as atividades sejam realizadas de maneira coordenada e consistente.

A abordagem aplicada ao IPMT se baseia na:

✓ **Atribuição de Autoridade:** por meio dos decretos municipais, nos quais 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 fundação.

✓ **Definição e Comunicação de Papéis e Responsabilidades:** 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](#). Os papéis, responsabilidades e atribuições 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. Reuniões periódicas com a Alta Direção do IPMT são realizadas para o monitoramento das ações efetuadas no SGQ.

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 por intermédio de reuniões, treinamentos e campanhas internas de sensibilização dos servidores, como as Oficinas da Qualidade.

✓ **Comunicação Efetiva:** estabelecendo um [plano de comunicação](#) (F. SGQ.008 - Plano de Comunicação - Revisão 003) sobre o quê, quando, com quem, como e a quem comunicar, para prover 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, mapeamentos, 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.004 - [Controle de Informação Documentada](#), que engloba informações documentadas internas e externas. A informação documentada de origem externa considerada necessária pela organização é devidamente controlada e identificada, principalmente por meio dos [Diários Oficiais Municipais](#), da planilha supracitada e de processos administrativos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

✓ **Controle de Mudanças:** implementando processos para gerenciar mudanças de forma controlada e planejada, garantindo que as alterações no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) 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 assegura e provê ao 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. Os colaboradores são capacitados por meio da [Oficina da Qualidade](#).

9.1.1 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Permanecer sempre atento ao cliente interno é algo que faz parte da rotina 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 assegura, por intermédio de 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. Para isso, o instituto dispõe de plano anual de capacitação de colaboradores, com o propósito de fomentar e facilitar o aperfeiçoamento e assegurar atualização profissional de seus colaboradores, que pode ser acessado no [Plano Anual de Capacitação 2026](#). Esse plano é a base para o controle de um dos objetivos da qualidade. Além disso, o Comitê de Gestão da Qualidade atua juntamente com o setor de Recursos Humanos e a Assessoria de Educação Previdenciária e de Assistência à Saúde do instituto para disseminar as informações sobre cursos e capacitações (público-alvo, setor de atuação, carga horária, instituição de ensino entre outros).

Já o controle e a supervisão da execução do plano anual de capacitação ficam a cargo da Gerência Administrativa e do setor de Gestão de Pessoas, com o auxílio do Coordenador do Comitê de Gestão da Qualidade.

Compartilhar aprendizado e experiências passadas promove 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 assegura, 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

descrevem 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 *Key Performance Indicator KPI's* (indicadores chaves dos processos) definidos como objetivos da qualidade, que são monitorados regularmente pelos gestores e pelo Comitê de Gestão da Qualidade.

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: por meio dos manuais e fluxos de processos disponíveis pelo site <https://ipmt.pmt.pi.gov.br/>;
- ✓ Lidar com consultas, contratos, solicitações, incluindo mudanças: por intermédio dos canais de atendimento presencial, telefônico, Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e Ouvidoria;
- ✓ Obter retroalimentação do cliente/segurado relativa aos serviços, incluindo reclamações: fazendo uso 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.

Considerando 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 [Lei de Licitações nº 14.133/21](#), além de outras normas municipais.

Para maior eficiência e eficácia, o instituto conta com a figura dos gestores e fiscais de contratos, profissionais qualificados e devidamente instruídos a fim de realizar a gestão a verificação do 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 gestores e fiscais de contratos estão descritas nas normas aplicáveis às funções e são sempre pautadas pela ética e pelo controle, levando em conta princípios como a sustentabilidade e o cumprimento da legislação vigente.

Além disso, o IPMT também monitora periodicamente a qualidade dos fornecedores dos serviços providos, por meio de uma avaliação individualizada para cada fornecedor, com o propósito de auxiliar na avaliação do serviço prestado. As dimensões monitoradas e avaliadas são:

- Legalidade/Regularidade Fiscal;
- Capacidade Técnica Operacional;
- Qualidade do(s) Produto(s) ou Serviço(s);
- Preço/Transparência;
- Conformidade com as Normas e Regulamentações;
- Capacidade Financeira e Estabilidade;
- Reputação e Integridade.

Os resultados desse monitoramento são analisados pela Gerência Administrativa-Financeira do IPMT, em conjunto com o Comitê de Gestão da Qualidade, e posteriormente apresentados à Alta Direção do Instituto para deliberação.

10.3 Produção e Provisão de Serviço

Todas as atividades realizadas no âmbito do IPMT são regulamentadas pela [Constituição Federal](#) e suas respectivas Emendas, pelas Leis Complementares aplicáveis, pelas portarias, além das Leis municipais, 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 público os seus manuais operacionais de processos. Por meio deles, a população se informa sobre os trâmites necessários para protocolar processos de aposentadorias, pensões, Certidões de Tempo de Contribuição - CTC dentre outros.

Os manuais de procedimentos e fluxogramas das principais atividades realizadas pelo IPMT encontram-se disponíveis para a população, em local específico no site do instituto: [Manualização e Mapeamento das Atividades do IPMT](#).

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 2022-2026. 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 assegura a execução de uma [análise crítica](#) e um controle de 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), retendo 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 e serviços contemplados pela 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 da fundação previdenciária, é regulamentado pelas leis referidas no subitem 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 consideram todos os requisitos estatutários e regulamentares aos quais 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.

No intuito de promover a capacidade técnica e a imparcialidade necessárias ao exercício da função de auditor interno, o IPMT adota a exigência de formação em nível superior e qualificação ou experiência na área como requisitos ao exercício da função, bem como solicita o preenchimento de declaração de ausência de conflito de interesses ([R.SGQ.007 – Declaração de Ausência de Conflito de Interesses](#)) e a realização de capacitação relacionada à Gestão de Qualidade, Auditoria Interna ou ISO 9001:2015.

11.1 Planejamento e Realização das Auditorias

Durante a atividade de planejamento, o Comitê de Gestão 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 seja solicitada pela Alta Direção.

Comitê de Gestão da Qualidade:

Logo após a auditoria interna, ao Comitê de Gestão 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;
- ☐ Mostrar resultados da auditoria interna e do SGQ.

Alta Direção (Diretores - IPMT):

- ☐ Disponibilizar o agendamento da atividade junto ao Comitê de Gestão 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, o Comitê de Gestão 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.

Por fim, executada a análise crítica pela Direção do instituto, somada à garantia dada pela Alta Direção de que o Sistema de Gestão da Qualidade implementado é adequado, o IPMT estará preparado para passar pela auditoria externa. Nesse processo, as rotinas do SGQ, que opera de forma cíclica e coordenada, serão submetidas à avaliação da empresa certificadora, conforme os critérios estabelecidos.