

ATO ADMINISTRATIVO Nº 080/2024/EVERESTE

Atualiza o documento institucional “*Manual do Sistema de Gestão da Qualidade*”, conforme alteração instituída pelo Ato Administrativo nº068/2024/EVERESTE.

O Presidente do **INSTITUTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO EVERESTE** – associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, de duração indeterminada – André Fabiano Santos Pereira, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

Considerando o disposto nos termos do Art. 39 do Estatuto Social;

Considerando o disposto no Ato Administrativo nº 068/2024/EVERESTE de 04/10/2024;

RESOLVE:

Art. 1º Atualizar o documento organizacional “MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE”, na forma do anexo único deste Ato, no âmbito do Instituto de Tecnologia e Inovação Evereste.

Art. 2º Este ato entra em vigor na data de sua publicação.

Manaus, 18 de outubro de 2024.

ANDRÉ FABIANO SANTOS PEREIRA

Presidente do Evereste

Evereste Sede

Av. Visconde de Porto Alegre, 1680 – Praça 14 de Janeiro
CEP: 69020-130, Manaus – AM | Telefone: (92) 3308-9442
Site Oficial | www.evereste.org.br

Filiais

Evereste Carajás – PA
Evereste São José dos Campos – SP
Evereste Brasília – DF

Redes Sociais

Instituto Evereste



EVERESTE

INSTITUTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

MANUAL DO

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

MANAUS
2024

SUMÁRIO

CAPÍTULO I	4
OBJETIVO	4
CAPÍTULO II	4
DISTRIBUIÇÃO	4
CAPÍTULO III	4
INTRODUÇÃO	4
3.1 - TERMOS E DEFINIÇÕES	4
3.2 MISSÃO	6
3.3 VISÃO	6
3.4 VALORES	6
3.5 REFERÊNCIA NORMATIVA	6
3.6 NÃO APLICABILIDADE DE REQUISITOS NORMATIVOS	6
CAPÍTULO IV	7
4.1 ENTENDENDO O CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	7
4.2 ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS	9
4.3 DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	10
4.4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS	11
CAPÍTULO V	11
LIDERANÇA	11
5.1 LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO	11
5.1.1. Generalidades	11
5.1.2. Foco no Cliente	12

5.2 POLÍTICAS	12
5.3 PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES	13
CAPÍTULO VI	14
PLANEJAMENTO	14
6.1 AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES	14
6.2 OBJETIVOS DO SGQ E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS	15
6.3. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS	16
CAPÍTULO VII	16
APOIO	16
7.1 RECURSOS	16
7.2 COMPETÊNCIA	17
7.3 CONSCIENTIZAÇÃO	18
7.4 COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA	18
7.5 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	19
CAPÍTULO VIII	20
OPERAÇÃO	20
8.1 PLANEJAMENTO E CONTROLES OPERACIONAIS	20
8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	20
8.2.2. Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços	20
8.2.3. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços	21
8.2.4. Mudanças nos requisitos para produtos e serviços	21
8.3 CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE	21
8.4 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE	22
8.5 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO	22
8.6 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	24

8.7 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES	24
CAPÍTULO IX	24
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	24
9.1. MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	24
9.1.1. Satisfação do cliente	25
9.1.2. Análise e avaliação	25
9.2. AUDITORIA INTERNA	26
9.3. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO	26
CAPÍTULO X	27
MELHORIA	27
10.1. GENERALIDADES	27
10.2. NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	27
10.3. MELHORIA CONTÍNUA	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
DISPOSIÇÕES GERAIS	28
FORMULÁRIOS	28
HISTÓRICO DE REVISÕES	29

CAPÍTULO I-10

OBJETIVO

Os objetivos deste Manual são:

- Apresentar o Instituto de Tecnologia e Inovação Everest e as diretrizes do seu Sistema de Gestão de Qualidade às partes interessadas;
- Definir o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade e suas exclusões;
- Descrever ou fazer referência aos processos e suas interações.

CAPÍTULO II

DISTRIBUIÇÃO

O MSGQ - Manual do Sistema de Gestão da Qualidade, está disponível para consulta no site “www.evereste.org.br”, podendo ser enviado as partes interessadas por meio de cópias não controladas.

CAPÍTULO III

INTRODUÇÃO

3.1 - TERMOS E DEFINIÇÕES

SGQ – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Parte do sistema de gestão da organização que inclui estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política da qualidade. Abrange as áreas de Gestão de Qualidade e pode ser abreviado na documentação como SGQ.

QUALIDADE

Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

AUDITORIA DO SGQ

Processo sistemático e documentado de verificação, executado para obter e avaliar, de forma objetiva, evidências que determinem se o SGQ da organização está em conformidade com os critérios de auditoria do SGQ estabelecidos, e para comunicar os resultados deste processo à administração.

ALTA DIREÇÃO

Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Intenções e diretrizes globais de uma organização relativa à qualidade, formalmente expressas pela Alta Direção.

SERVIÇO

Saída de uma organização, com pelo menos uma atividade necessariamente realizada entre a organização e o cliente.

PROCESSO

É definido como um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos (entradas) em saídas.

REQUISITOS

Necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente de forma implícita ou explícita.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Percepção do cliente do grau nos quais os seus requisitos foram atendidos.

OBJETIVO DO SGQ

Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade.

META DO SGQ

Requisito de desempenho detalhado, aplicável à organização ou a parte dela, resultante dos objetivos e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos.

MELHORIA CONTÍNUA

Processo de aprimoramento do SGQ, visando atingir melhorias no seu desempenho, de acordo com a política de SGQ da organização.

PARTE INTERESSADA

Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelo desempenho do SGQ da organização.

3.2 MISSÃO

A missão do Instituto Everest é impulsionar a transformação através da tecnologia e inovação, capacitando indivíduos e organizações a enfrentar desafios complexos. Buscamos ser um catalisador de soluções disruptivas, desenvolvendo pesquisas avançadas e colaborando com diversos setores da sociedade.

3.3 VISÃO

A visão do Instituto Everest é se tornar uma instituição de referência global em tecnologia e inovação, reconhecido por seu impacto significativo na resolução dos desafios da sociedade. Nosso objetivo é liderar a vanguarda do conhecimento científico e tecnológico, impulsionando a transformação digital.

3.4 VALORES

O Instituto Evereste está comprometido em oferecer soluções de alta qualidade, superando as expectativas dos nossos clientes e parceiros. Buscamos alcançar resultados significativos e valorizar parcerias baseadas na confiança e respeito mútuo. Nosso objetivo é impulsionar o desenvolvimento através da tecnologia.

35 REFERÊNCIA NORMATIVA

NBR 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

3.6 NÃO APLICABILIDADE DE REQUISITOS NORMATIVOS

O EVERESTE exclui o requisito **7.1.5 RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO**, seus produtos não necessitam de medição de parâmetros, devido serem softwares e serviços diversos.

CAPÍTULO IV

4.1 ENTENDENDO O CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

O Instituto de Tecnologia EVERESTE tem a honra de contar com parceiros estratégicos que compartilham da nossa visão de impulsionar a inovação e o progresso tecnológico. Através de colaborações estreitas e de longo prazo, esses parceiros têm sido fundamentais para o avanço das nossas pesquisas, projetos e iniciativas.

O EVERESTE determina as questões internas e externas pertinentes que afetam a capacidade de alcançar resultados pretendidos no SGQ.

Questões internas podem incluir potenciais conflitos, objetivos organizacionais e políticas, mudanças rápidas e limitação humana, técnicas e recursos financeiros.

Questões externas podem incluir mudanças regulamentares, inovação e tecnologia, fatores econômicos e mudança de comportamentos de consumo.



4.1.1 - O Instituto Everest, fundado em 2016, atua sob os pilares da inovação tecnológica, da sustentabilidade e da cidadania, desenvolvendo e apoiando soluções que tem como objetivo o fomento a pesquisas técnicas, científicas, de otimização de processos e de inclusão digital e conectividade que possam responder às necessidades da sociedade de maneira inovadora e tecnológica. É detentor de significativo capital técnico humano qualificado e de infraestrutura física capaz de promover desenvolvimento, inovação e transferência de conhecimento e de tecnologia.

4.1.2 - Responsabilidade Social e Ambiental, o Everest atua no desenvolvimento de novos conceitos, produtos, serviços e soluções tecnológicas, promovendo oportunidades e novos negócios, agregando instituições públicas e privadas através de Termos Fomento, de Cooperação e Colaboração Técnica.

4.1.3 - O Everest aponta como um importante centro de desenvolvimento tecnológico e um significativo Hub de negócios, com unidades posicionadas em importantes e estratégicas regiões do país: sede na Zona Franca de Manaus e filiais na Serra dos Carajás (Pará), em São José dos Campos (São Paulo) e em Brasília (Distrito Federal).

4.1.4 - A instituição detém o credenciamento junto ao Comitê da Área da Tecnologia da Informação (CATI), ligado ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI), através da Resolução N.º 776, de 8 de novembro de 2023, favorecendo novas parcerias, incentivos e estratégias baseadas em verbas de PD&I em produção nacional.

4.1.5 - Possui também o credenciamento junto ao CAPDA (Comitê das Atividades de Pesquisas e Desenvolvimento da Amazônia), conforme decreto N.º 10 521, de 15 de outubro de 2020, para receber recursos oriundos da lei de Informática, programas prioritários e Lei do Bem.

4.1.6 - Todo este esforço institucional já rendeu ao Everest concessões de título de utilidade pública municipal, em Marabá-PA, através da lei 18.181/2023 e estadual, no Pará, através da lei n.º 10.392/2024, em reconhecimento pela sua contribuição valiosa para o desenvolvimento tecnológico, social e de combate à violência no Estado.

4.1.7 - Outras questões internas e externas estão mapeadas na **MANUAL DE GESTÃO DE DESEMPENHO**.

4.1.8 - O EVERESTE considera o contexto da sua organização a fim de alcançar os resultados pretendidos de melhoria do desempenho, cumprimento das obrigações legais e atendimento aos objetivos e metas.

4.1.9 - A matriz do Instituto Everest está localizada em Manaus, no estado do Amazonas. É consequentemente impactada pelas situações financeiras, políticas e regulatórias que podem se aplicar ao estado do Amazonas, a cidade de Manaus e ao Brasil.

4.1.10 - O Instituto Everest conquista outorga do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Esta importante conquista representa um marco significativo no cenário da conectividade no Brasil e consolida o compromisso do Instituto em promover o acesso à internet de qualidade em todo o país.

4.1.11 - A outorga do SCM é uma autorização essencial concedida pela ANATEL que permite que o Instituto EVERESTE atue como prestador de serviços de internet, oferecendo conexões de banda larga e outras soluções de comunicação multimídia.

4.1.12 - A obtenção dessa licença é o resultado de um esforço conjunto, anos de dedicação e investimentos em infraestrutura e tecnologia por parte do Instituto Everest.

4.1.13 - Com uma rede de fibra óptica de última geração e tecnologias de ponta, o Instituto Everest está preparado para oferecer serviços de internet de alta velocidade e estabilidade, contribuindo para a inclusão digital e facilitando o acesso à informação e ao conhecimento. Além disso, a disponibilidade de uma infraestrutura de telecomunicações sólida também estimula o crescimento e a criação de novas oportunidades.

4.2 ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS

O instituto EVERESTE determina quais são as partes interessadas pertinentes para o Sistema de Gestão da Qualidade, suas necessidades e expectativas.

As partes interessadas cujas expectativas resultam em obrigações legais são listadas no **MANUAL DE GESTÃO DE DESEMPENHO**.

Partes Interessadas:

4.2.1 - Os Órgãos Governamentais esperam o cumprimento da legislação aplicável, pagamento em dia das taxas pertinentes e transparência na condução das atividades.

Federais:

- ☒ ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
- ☒ IRRF – Receita Federal

Estaduais:

- ☒ CETAM – Centro de educação tecnológica do Amazonas
- ☒ PRODAM – Processamento de dados do Amazonas
- ☒ SEDUC – Secretaria de Estado de educação e qualidade de ensino.

Municipais:

- ☒ SEMMAS - Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade.

4.2.2 - Os Clientes exigem e esperam serviços de qualidade, entregas no prazo, preço justo, alta tecnologia e o cumprimento da legislação aplicável. A certificação na ISO 9001 é um diferencial da marca EVERESTE.

4.2.3 - Os Colaboradores, têm orgulho de trabalhar em um instituto bem renomado, que possui serviços de qualidade.

4.2.4 - Os Fornecedores Externos têm expectativa na comunicação e acompanhamento de como atender os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.

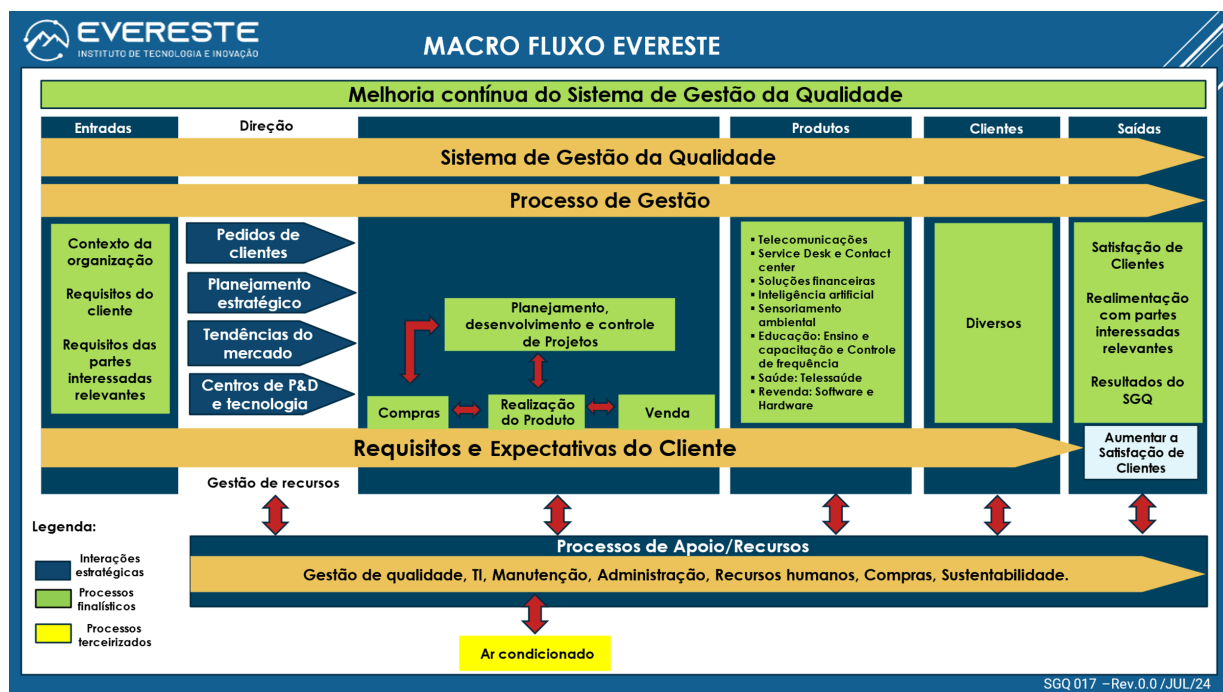
4.3 DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto Everest está em conformidade com os requisitos da Norma **NBR ISO 9001:2015** e se abrange o escopo de:

- PESQUISA EM GESTÃO EMPRESARIAL, ELABORAÇÃO, EXECUÇÃO E MANUTENÇÃO DE PLATAFORMAS DE TELEATENDIMENTO DE MULTICANAL, DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA DE SOLUÇÕES EM TELECOMUNICAÇÕES E AUTOATENDIMENTO.

4.4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS

Para alcançar os resultados pretendidos do SGQ, o EVERESTE determina e gerencia os processos necessários e suas interações através do Macro Fluxo abaixo:



CAPÍTULO V

LIDERANÇA

5.1 LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

5.1.1. Generalidades

A Alta Direção do EVERESTE está comprometida com o desenvolvimento, implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante o atendimento dos itens abaixo:

- ☒ Responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do SGQ;
- ☒ Assegurando que as Políticas e os Objetivos sejam estabelecidos e sejam compatíveis com o contexto da organização;
- ☒ Promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;
- ☒ Assegurando que os recursos necessários para o SGQ estejam disponíveis;

- ☒ Comunicando a importância de uma gestão eficaz e de estar em conformidade com os requisitos do SGQ;
- ☒ Assegurando que o SGQ alcance seus resultados pretendidos;
- ☒ Engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do SGQ;
- ☒ Promovendo melhorias;

5.1.2. Foco no Cliente

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

- ☒ Os requisitos de cliente e os requisitos legais pertinentes sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente;
- ☒ Os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente sejam determinados e abordados;
- ☒ O foco no aumento da satisfação do cliente.

5.2 POLÍTICAS

A Alta direção do EVERESTE definiu como Política da Qualidade:

O Instituto Everest tem como política da qualidade:

- ☒ **Desenvolver e implementar soluções tecnológicas inovadoras que atendam aos requisitos de nossos clientes e partes interessadas, cumprindo rigorosamente todas as normas e legislações aplicáveis.**
- ☒ **Compromete-se a manter um sistema de gestão da qualidade eficaz, promovendo a melhoria contínua dos nossos processos e serviços para garantir a satisfação dos nossos clientes e o desenvolvimento sustentável da sociedade.**

Os métodos utilizados para comunicação das Políticas são:

- ☒ E-mails;
- ☒ TV interativa;
- ☒ Treinamento de Integração para colaboradores e terceiros;

A política da qualidade está disponível no site do Everest “www.evereste.org.br”, e está disponível a quem dela precisar tomar conhecimento.

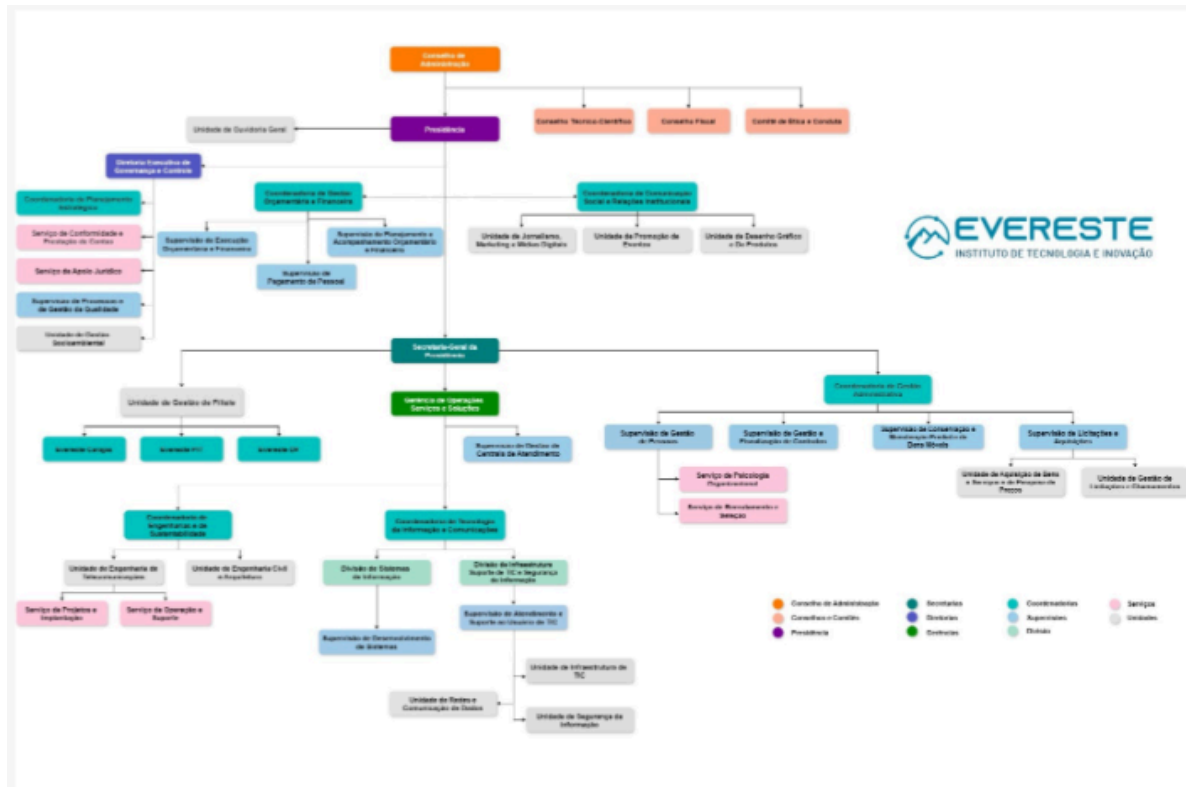
5.3 PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

A alta direção estabelece papéis, responsabilidades e autoridades, através do documento “**MANUAL DE CONFORMIDADE DE GESTÃO**”.

Responsabilidades e autoridades	Pr esi dê nc ia / Ge re nc ia	Ge st ão do SG Q	Ge st or es	Co la bo ra do re s
Avaliar o contexto da Organização - realizar análise de cenário interno (forças e fraquezas) e cenário externo (oportunidades e riscos) e determinar ações para itens relevantes ao negócio.	X	X	X	
Mapear os processos da organização incluindo entradas, atividades, saídas, responsável, recursos, indicadores, informação documentada (regulamentos e registros).		X	X	
Identificar e avaliar os riscos e oportunidades dos processos e determinar ações para itens relevantes a cada processo.		X	X	
Determinar as Políticas do SGQ assegurando o seu cumprimento e divulgação, fornecendo para isso os recursos necessários.	X			
Determinar e aprovar documento com informações relevantes do contexto, escopo, exclusões, partes interessadas, abordagem de riscos e oportunidades.	X			
Determinar e validar planejamento incluindo objetivos e mudanças.	X	X	X	
Participar das reuniões de análise crítica do SGQ.	X	X	X	
Aprovar a necessidade de recursos para melhorias no SGQ.	X			
Assegurar que o SGQ esteja em conformidade com os requisitos especificados.	X			
Promover ações necessárias para atingir e manter a eficácia dos processos.	X	X	X	
Manter informação documental do SGQ onde requerido.		X	X	
Orientar as áreas e responsáveis sobre ações necessárias referentes ao planejamento de objetivos e metas, auditorias internas, ações corretivas e preventivas.		X		

Manter controle sobre os resultados do SGQ e preparar pautas/relatórios/atas das reuniões.		X		
Divulgar atividades relacionadas ao SGQ.		X		
Treinar os funcionários e implementar ações motivacionais para melhoria do SGQ.		X	X	
Representar a empresa junto aos órgãos externos e entidades certificadoras.		X		
Analisar e aprovar os documentos de suas áreas/ processos.	X	X	X	
Acompanhar e manter as diretrizes definidas neste Manual, bem como seguir, acompanhar e fazer as monitorações necessárias conforme procedimentos do SGQ.	X	X	X	
Gerar condições administrativas/ técnicas para cumprir os procedimentos e atingir os objetivos e metas.	X	X	X	
Avaliar o desempenho dos processos e condições do local de trabalho, propondo ações corretivas e melhorias, visando atingir os objetivos.		X	X	X
Manter-se atualizado com relação aos procedimentos e informações do SGQ.		X	X	X
Cumprir os procedimentos de suas atividades e contribuir com o cumprimento da Política do SGQ.		X	X	X
Atuar com responsabilidade nas questões relacionadas ao SGQ participando e colaborando com os programas estabelecidos pela empresa.	X	X	X	X

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



CAPÍTULO VI PLANEJAMENTO

6.1 AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

6.1.1 – Generalidades

Ao planejar o sistema de gestão integrado, a organização deve levar em conta as questões identificadas durante a definição do contexto da organização, os requisitos associados com as partes interessadas e o escopo. Além disso, os riscos e as oportunidades devem ser identificados, analisados e tratados conforme pertinente para assegurar que o SGQ atinja os seus resultados pretendidos, previna ou reduza efeitos indesejados e alcance a melhoria contínua.

Como parte do processo de planejamento para o SGQ, os riscos e oportunidades são abordados através de:

- ☒ Planilha de Gestão de Riscos e Oportunidades – SGQ 013;

6.1.2. Planejamento de Ações

Ao planejar essas ações, a organização considera suas opções tecnológicas, seus requisitos financeiros, operacionais e de negócios.

6.2 OBJETIVOS DO SGQ E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS

6.2.1. Objetivos do SGQ

Os objetivos e metas estabelecidos pela Alta Direção do EVERESTE devem atender os requisitos do produto/serviço, ser pertinentes para a conformidade de produtos e outros requisitos, seus requisitos financeiros, operacionais e comerciais, bem como a visão das partes interessadas, melhoria contínua e satisfação do cliente.

Objetivos da Qualidade:

- ☒ **Objetivo 1** - Desenvolver soluções tecnológicas de alta qualidade que atendam às necessidades de nossos clientes e parceiros.
- ☒ **Objetivo 2** - Promover a inovação contínua e a pesquisa avançada em todas as áreas de atuação.
- ☒ **Objetivo 3** - Assegurar o cumprimento de todos os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.
- ☒ **Objetivo 4** - Melhorar continuamente a eficácia do nosso sistema de gestão da qualidade.
- ☒ **Objetivo 5** - Capacitar nossos colaboradores e fomentar uma cultura de qualidade e excelência.

6.2.2. Planejamento de ações para alcançar os objetivos do SGQ

A Alta Direção do EVERESTE assegura que o planejamento do SGQ é realizado de forma a satisfazer aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, bem como os objetivos do SGQ. A atribuição de responsabilidades em cada função e nível pertinente da organização, visando atingir os objetivos e metas. Os meios e o prazo dentro do qual eles devem ser atingidos. O planejamento é realizado através do **PGQ 01 - PROGRAMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**.

6.3. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS

A organização controla as mudanças planejadas e analisa criticamente as consequências de mudanças não intencionais, tomando ações para quaisquer efeitos adversos. As mudanças relacionadas ao processo seguem a sistemática de aprovação do cliente e outras mudanças seguem a metodologia do **SGQ 003 - RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**.

CAPÍTULO VII

APOIO

7.1 RECURSOS

7.1.1. Generalidades

A Alta Direção deve determinar e prover os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ através do **SGQ 016 – PLANO DE PROVISÃO DE RECURSOS** para cada ano. Os recursos incluem recursos humanos, infraestrutura, tecnologia, comunicação e recursos financeiros. A Alta Direção assegura que aqueles com responsabilidade no SGQ são suportados com os recursos necessários.

7.1.2. Pessoas

O EVERESTE determina e provê as pessoas necessárias para a implementação eficaz do SGQ e para operação e controle de seus processos.

7.1.3. Infraestrutura

O EVERESTE estará continuamente determinando, provendo e mantendo a infraestrutura necessária para o alcance da conformidade com os requisitos do produto, tais como:

- ☒ Edifício, espaço de trabalho e instalações associadas;
- ☒ Equipamentos de processo (máquinas, ferramentas, software e etc.);
- ☒ Tecnologia da informação e comunicação.

A manutenção desta infraestrutura é realizada através da manutenção de equipamentos de ar condicionados e limpeza de instalações, previstas nos processos operacionais da empresa, O procedimento de Manutenção – **7.1.3 D – MANUTENÇÃO PREDIAL**, define a sistemática. A **NC 007 - NORMATIVA BACKUP E RESTAURAÇÃO DE DADOS** estabelece a forma de trabalho do setor de Tecnologia da Informação.

7.1.4. Ambiente para a operação dos processos

O EVERESTE determina e gerência as condições apropriadas ao ambiente para operação de seus processos e para alcançar a conformidade com os requisitos de produtos, tais como:

- ☒ Temperatura, umidade, ruído e iluminação adequados nos ambientes de produção e administração;
- ☒ Ambiente de trabalho agradável;
- ☒ Layout adequado de mesas e equipamentos;
- ☒ Organização, ordenação, limpeza, segurança, higiene e disciplina nos postos de trabalho.

7.1.5. Recursos de monitoramento e medição

O EVERESTE determina a exclusão deste item, devido não ser aplicável a suas atividades produtivas.

7.1.6. Conhecimento organizacional

O EVERESTE determina o conhecimento necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços através do

MANUAL DE CONFORMIDADE DE GESTÃO. Este conhecimento é mantido e está disponível na extensão necessária.

7.2 COMPETÊNCIA

As competências (educação, treinamento ou experiência) necessárias para cada função são definidas na Descrição de Cargo de acordo com **PLANO BÁSICO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**, levando em consideração situações que afetam o seu desempenho do SGQ e sua capacidade de cumprir as obrigações de conformidade. A sistemática para os treinamentos é conforme **POLÍTICA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS** e mantidas as informações documentadas apropriadas.

7.3 CONSCIENTIZAÇÃO

Os colaboradores e terceiros participam de um programa de treinamento de integração que inclui requisitos do SGQ.

Todos que realizam trabalhos sob o controle da organização devem estar conscientizados sobre:

- ☒ Políticas;
- ☒ Objetivos e Metas pertinentes;
- ☒ Da sua contribuição para a eficácia do SGQ,
- ☒ Das implicações de não estar conforme com os requisitos do SGQ, incluindo o não atendimento aos requisitos legais e outros requisitos da organização.

7.4 COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

O **SGQ 005 - PLANO DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA**, define a sistemática para comunicação considerando o que comunicar, que comunica, quando comunicar, com quem se comunicar e como comunicar.

A comunicação é realizada através de diversos meios, tais como:

Reuniões com a participação dos Líderes junto aos colaboradores do processo onde são tratados assuntos referentes ao:

- ☒ Processo produtivo: produtos/serviços que serão produzidos durante a jornada de trabalho;
- ☒ Cuidados específicos para determinado produto ou serviço quando aplicável;
- ☒ Informações quanto a novos requisitos do cliente, produto ou serviço;
- ☒ Necessidade de alterações quanto ao plano de produção;
- ☒ Necessidade de horas extras;

Informações em geral da empresa aos colaboradores, onde são tratados assuntos relacionados a:

- ☒ **Qualidade:** atendimento aos objetivos e indicadores do SGQ, informações quanto à satisfação de clientes ou qualquer problema na qualidade ou ainda em qualquer outra informação referente a fornecedores, implementação de novos modelos, informações de andamento do SGQ quanto a auditorias, não conformidades, implementações e ou sugestões de melhorias.
- ☒ **Desenvolvimento:** informações quanto ao atendimento de pedidos de clientes, desempenhos dos colaboradores, possíveis informações referentes a execução dos desenvolvimentos de projetos e dos serviços de atendimentos, por exemplo.
- ☒ **Presidência:** novos contratos, novos produtos e/ou serviços, desempenho geral da empresa.
- ☒ Disponibilização de informações via e-mail, banners, quadro de avisos e tv interativa.

7.5 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

O Sistema de Gestão da Qualidade do EVERESTE, inclui:

- ☒ Política da Qualidade e Objetivos do SGQ;
- ☒ Manual do Sistema de Gestão da Qualidade;
- ☒ Informação documentada requerida pelas normas NBR ISO 9001:2015;
- ☒ Informação documental necessária ao Instituto Everest para assegurar o planejamento, operação e o controle eficaz dos seus processos.

O EVERESTE define a sistemática de criação, atualização e controle da informação documentada no P7.5 - Controle de Documentos e dados do Sistema de Gestão da

Qualidade. Para o caso de informação documentada informatizada, a NC 07 – Normativa de Backup e restauração de dados (TI), define a metodologia de back-up dos dados eletrônicos.

CAPÍTULO VIII

OPERAÇÃO

8.1 PLANEJAMENTO E CONTROLES OPERACIONAIS

O EVERESTE desenvolve e implementa controles operacionais para gerir de forma eficaz os riscos associados às suas operações no escopo do SGQ.

O EVERESTE deve acompanhar as mudanças planejadas, avaliar as consequências potenciais das alterações involuntárias e tomar medidas para mitigar os potenciais efeitos adversos, se necessário.

8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

8.2.1. Comunicação com o cliente

O EVERESTE estabelece a comunicação com o cliente via e-mail, telefone, correspondência ou visita, a fim de determinar:

- ☒ Informações sobre o produto;
- ☒ Planejamento e Controle de Produção: para alterações nas quantidades e/ou datas de entrega dos produtos;
- ☒ Tratamento de consultas, orçamento, contratos ou pedidos, incluindo emendas;
- ☒ Realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

As reclamações são registradas e tratadas conforme o **9.1.3 – POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**. A sistemática da política prevê a tomada de ação imediata para a resolução da reclamação do cliente, e a análise da necessidade de uma ação corretiva.

8.2.2. Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

Os requisitos especificados pelos clientes são determinados. Neste momento são avaliados os requisitos declarados pelo cliente, requisitos de entrega/ demanda do

produto, bem como os requisitos não declarados, mas essenciais ao uso/ segurança do produto.

8.2.3. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

O Desenvolvimento de sistemas realiza a análise crítica do pedido do cliente e executa a programação da execução. O EVERESTE analisa criticamente todos os requisitos relacionados ao produto e/ou serviço e comerciais antes de assumir o compromisso de fornecê-lo. O regulamento **PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS** define a sistemática.

8.2.4. Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

O EVERESTE assegura que a informação documentada pertinente é emendada e que pessoas pertinentes são alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos de produtos e serviços forem mudados.

8.3 CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

8.3.1 Generalidades

O EVERESTE estabelece, implementa e mantém um processo de desenvolvimento de projetos e assegura a subsequente provisão de produtos e serviços.

8.3.2 Planejamento de projeto e desenvolvimento

O EVERESTE planeja e desenvolve projetos de acordo com **REGULAMENTO DE PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**.

8.3.3 Entradas de projeto e desenvolvimento

As entradas de projetos são recebidas através de solicitações de demanda, que são enviadas a **GESTÃO DE TECNOLOGIA**, ao qual encaminha para o **DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA**.

8.3.4 Controles de projeto e desenvolvimento

Os controles para os processos de desenvolvimento estão descritos conforme **REGULAMENTO DE PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**.

8.3.5 Saídas de projeto e desenvolvimento

As saídas de projetos são realizadas em 3 etapas: 1 - construção de protótipo do projeto, conforme requisitos solicitados, 2 – executar sprint, realizar testes conforme planejamento, 3 – implantar na produção, para verificação de funcionalidade de projeto, se está de acordo com o que foi planejado. Etapas descritas em **REGULAMENTO DE PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**.

8.3.6 Mudanças de projeto e desenvolvimento

Caso ocorram mudanças durante a implementação do projeto, a equipe de desenvolvimento de projetos segue conforme etapa de controle de mudança, descrita no **REGULAMENTO DE PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**.

O EVERESTE analisa criticamente e controla mudanças para desenvolvimento de produtos/serviços na extensão necessária para assegurar continuamente a conformidade com requisitos, conforme sistemática do cliente.

8.4 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

O EVERESTE assegura que os produtos ou serviços adquiridos estão conforme com os requisitos especificados de aquisição. A criticidade do controle aplicado ao provedor externo depende do efeito do produto/serviço adquirido na realização do produto final.

Fornecedores Externos são avaliados e selecionados com base na sua capacidade em fornecer produtos ou serviços de acordo com a **SGQ 010 – PERFORMANCE DE FORNECEDOR**.

O EVERESTE realiza a verificação do produto adquirido de forma visual ou comparação com o que foi solicitado no formulário de solicitação de compras para assegurar que o produto adquirido atende aos requisitos de aquisição especificados.

8.5 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO

8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço

O EVERESTE estabelece e mantém procedimentos documentados, para abranger situações onde sua ausência possa acarretar mudanças em relação à política da qualidade e aos objetivos e metas, isto inclui:

- ☒ Disponibilização de informações que descrevam os critérios operacionais e as características do produto/serviço e especificações de clientes;
- ☒ Elaboração, implementação e disponibilização ao uso de instruções necessárias para padronizar os processos de trabalho que causam impacto significativo na qualidade do produto / serviço.
- ☒ Implementação de um sistema apropriado de manutenção;
- ☒ Implementação de monitoramento nas diversas fases do processo de realização do produto ou entrega do serviço

8.5.2 Identificação e rastreabilidade

É mantida sistemática para assegurar a identificação de produtos/serviços com a finalidade de identificar a situação de testes do produto no processo produtivo.

A sistemática de rastreabilidade permite que os produtos sejam rastreados de forma que as não conformidades detectadas nos diversos estágios de produção possam ser corrigidas e o histórico do problema recuperado.

8.5.3 Propriedade pertencente a clientes

O EVERESTE demonstra o cuidado com a propriedade do cliente enquanto estiver sob controle da organização, e, identifica, protege e salvaguarda a propriedade do cliente. Se qualquer propriedade do cliente for perdida, danificada ou considerada inadequada para uso, isso deve ser informado ao cliente.

8.5.4 Preservação

O EVERESTE preserva a conformidade do produto/serviço durante o processo interno e entrega ao destino pretendido incluindo a identificação, armazenamento e

proteção conforme descrito no **REGULAMENTO PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**.

8.5.5 Atividade pós-entrega

O EVERESTE atende aos requisitos para as atividades pós-entrega associadas a produtos, conforme definido em contrato com o cliente.

8.5.6. Controle de mudanças

O EVERESTE analisa criticamente e controla mudanças que venham afetar o atendimento aos requisitos da ISO 9001, as mudanças são gerenciadas conforme **SGQ 003 – RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS**, onde são realizadas as avaliações, verificações de eficácia e de impacto das mudanças.

8.6 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O EVERESTE implementou arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos de produto foram atendidos. A liberação do produto para o cliente não pode ocorrer até que todos os arranjos planejados sejam satisfatoriamente concluídos.

O EVERESTE acompanha as entregas de produtos a clientes de acordo com o **RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPACTOS**, que é elaborado ao final do projeto.

8.7 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES

O EVERESTE assegura que os produtos que não estejam conformes com os requisitos especificados, sejam controlados para evitar seu uso não intencional. Os controles, responsabilidades e autoridades relacionadas para lidar com produtos não-conforme estão descritos no **10.2 - NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVAS**.

CAPÍTULO IX

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

O EVERESTE utilizará métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, medição dos processos do SGQ. Estes métodos demonstrarão a capacidade dos processos de atingir os resultados planejados.

É definida uma diretriz para monitoramento e testes das características do produto para verificar se os requisitos para o produto estão atendidos de acordo com os arranjos planejados. São mantidos procedimentos e instruções de trabalho, com a finalidade de garantir que produtos Não Conformes com o padrão preestabelecido ou que não tenham sido submetidos a Inspeções prévias, não sejam incorporados ao SGQ.

São realizadas verificações pela produção e inspeções nas diversas fases do processo, sempre com a finalidade de evitar que unidades não conformes sejam enviadas para o cliente.

9.1.1. Satisfação do cliente

A fim de medir o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e buscar a satisfação do cliente, o EVERESTE estará monitorando as informações referentes à percepção do cliente em relação aos requisitos necessários, utiliza como fonte de evidência a Pesquisa de satisfação que é recebida através do site de **OUIDORIA**, para assegurar a adequação do produto e serviço em relação aos seus requisitos e às necessidades do cliente, seguindo o procedimento **9.1.2 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO**.

9.1.2. Análise e avaliação

O EVERESTE determina, coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e para avaliar, a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Esses dados são gerados como resultado do monitoramento e das medições, além de outras fontes pertinentes como:

- ☒ Conformidade com os requisitos do produto.
- ☒ Satisfação de clientes e consumidores.
- ☒ Se o planejamento foi implementado eficazmente.
- ☒ A eficácia das ações para abordar riscos e oportunidades.
- ☒ Desempenho de provedores externos.
- ☒ A necessidade de melhorias no SGQ

9.2. AUDITORIA INTERNA

O EVERESTE executa auditorias internas periodicamente para avaliar se o Sistema de Gestão da Qualidade para verificar se está em conformidade com os requisitos das normas NBR ISO 9001:2015 e se está implementado e mantido eficazmente.

A descrição do planejamento, critérios, escopo, frequência e métodos das Auditorias Internas do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como responsabilidades, estão definidos no procedimento **9.2 - AUDITORIA INTERNA**.

9.3. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

A Alta Direção do EVERESTE analisa o Sistema da Gestão da Qualidade, semestralmente, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia. Isto é realizado através da compilação e análise de informações pelos meios adequados, seguido por uma reunião com as gerências. Estas análises identificam os pontos fortes do sistema e deficiências que geram itens de ação. As análises incluem a avaliação de oportunidades de melhoria e a necessidade de alterações no SGQ, inclusive das políticas, dos objetivos e metas.

Entrada para análise crítica deve incluir:

- a) Situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) Análise da política;
- c) Alterações em:
 - ☒ Questões externas e internas que são relevantes para o SGQ;

- ☒ As necessidades e expectativas das partes interessadas, incluindo os requisitos legais e outros requisitos;
 - ☒ Os aspectos ambientais significativos;
 - ☒ Riscos e oportunidades.
- d) Extensão na qual foram alcançados os objetivos e metas;
- e) As informações de desempenho e eficácia do SGQ, incluindo tendências em:
- ☒ Não conformidades e ações corretivas;
 - ☒ Monitoramento e medição dos resultados;
 - ☒ Atendimento aos seus requisitos legais e outros;
 - ☒ Os resultados de auditoria;
 - ☒ Desempenho de provedores externos;
 - ☒ Desempenho do processo e conformidade do produto;
 - ☒ Satisfação do cliente
- f) Suficiência de Recursos;
- g) Comunicações relevantes de partes interessadas, incluindo reclamações;
- h) Oportunidades e recomendações para a melhoria contínua;
- i) Eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;

Saídas da análise crítica pela direção devem incluir:

- a) Conclusões sobre a contínua adequação, suficiência e eficácia do SGQ;
- b) As decisões relativas a oportunidades de melhoria contínua;
- c) As decisões relativas a qualquer necessidade de mudanças para o SGQ, incluindo recursos, desempenho do SGQ, política e objetivos;
- d) Qualquer implicação para o direcionamento estratégico da organização.

A organização retém a informação documentada **SGQ 008 - RELATÓRIO DE ANÁLISE CRÍTICA**, como evidência dos resultados e dos comentários da gestão.

CAPÍTULO X

MELHORIA

10.1. GENERALIDADES

A organização determina oportunidades de melhoria e implementa as ações necessárias para alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ.

10.2. NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

O EVERESTE executa ações corretivas para eliminar as causas de não-conformidades e investiga os incidentes de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não-conformidades encontradas.

Define ainda, as responsabilidades e autoridades para tratar e investigar as não-conformidades, adotando medidas para os impactos e para iniciar e concluir ações corretivas, conforme **10.2 – NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA**

10.3. MELHORIA CONTÍNUA

O EVERESTE deve melhorar continuamente a adequação, suficiência e eficácia do SGQ para aumentar o desempenho do sistema por meio do uso das Políticas, Objetivos e Metas, resultados de auditorias, análise de dados, investigação de incidentes, ações corretivas, análise crítica pela direção.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este manual foi aprovado pela Alta Direção do Instituto EVERESTE com a participação dos colaboradores e membros desta organização e está disponível a todas as partes interessadas.

DISPOSIÇÕES GERAIS

O descumprimento das regras contidas neste manual ensejará a aplicação de medida disciplinar, considerando as circunstâncias do caso e a gravidade da violação.

Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do Everest.

Este manual deve ser revisado periodicamente para garantir sua adequação às necessidades da Instituição.

Este normativo entra em vigor na data de sua publicação.

Manaus, 03 de outubro de 2024.

ANDRÉ FABIANO SANTOS PEREIRA

PRESIDENTE DO EVERESTE

HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Assunto	Elaborador	Data
0.0	Inicial	Cristiane Pimentel	16/09/2024
1.0	Revisão SGQ	Cristiane Pimentel	18/10/2024

FORMULÁRIOS

- SGQ 003 – RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇA
- SGQ 004 – GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL
- SGQ 005 – PLANO DE COMUNICAÇÃO

- SGQ 008 - RELATÓRIO DE ANÁLISE CRÍTICA
- SGQ 013 – GESTÃO DE RISCOS