

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Código MQ

Fundação AMAZONPREV

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	02
2. APRESENTAÇÃO	03
3. ATUALIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DO SGQ	05
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	06
5. LIDERANÇA	09
6. PLANEJAMENTO	14
7. APOIO	17
8. OPERAÇÃO	24
9. AVALIAÇÃO E DESEMINHO	30
10. MELHORIA	34
11. ANEXOS	36
12. HISTÓRICO DAS REVISÕES	43

CÓPIA CONTROLADA

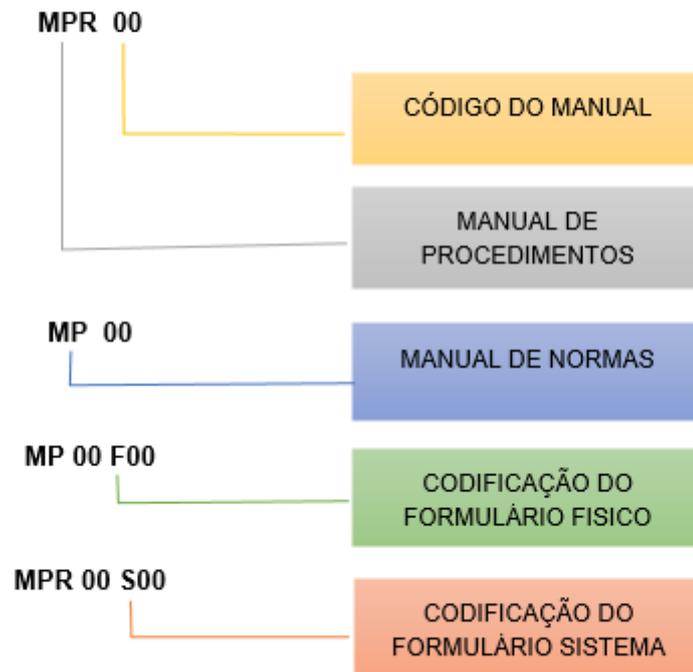
ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

CODIFICAÇÃO DOS MANUAIS



CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Este Manual define o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da AMAZONPREV – Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas apresentando as diretrizes adotadas pelas Unidades administrativas, para o cumprimento ao padrão normativo NBR ISO 9001:2015 e requisitos do Pro Gestão. *(Alteração aprovada pelo CODIR de 30/11/2020)*

- 1.2. Os conceitos e diretrizes deste Manual são detalhados em procedimentos que descrevem como a AMAZONPREV gerencia o seu Sistema de Gestão da Qualidade.

- 1.3. O SGQ foi elaborado partindo da seguinte premissa:
 - 1.3.1. A AMAZONPREV tem como prioridade a Política do SGQ e seus objetivos expressos neste Manual, o instrumento que estabelece os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e tem valor para demonstrar a sua capacidade de prestar serviços.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

2. APRESENTAÇÃO:

2.1. HISTÓRICO:

2.1.1.A previdência dos servidores do Estado do Amazonas, de acordo com as mudanças legais, teve sua gestão efetuada por diversos órgãos.

2.1.2.Primeiramente o DAPS - Departamento de Assistência Social e Previdência - assumiu os chamados pecúlios, concedidos através do Montepio. A concessão de pecúlio feita pelo DAPS foi substituída pelos serviços do IPASEA - Instituto de Previdência e Assistência Social do Estado do Amazonas, que atuava na concessão de pensão, atendimento à saúde e construção de casas em conjuntos habitacionais para os servidores.

2.1.3.Em 1997, a parte do IPASEA que cuidava da moradia foi transferida para a SUHAB - Superintendência de Habitação do Amazonas.

2.1.4.Em 1998, foi extinto o IPASEA e criado o IPEAM - Instituto de Previdência do Estado do Amazonas, que já não tinha responsabilidade sobre os serviços de

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

assistência social, somente de concessão de pensões.

2.1.5. Em 2001, a AMAZONPREV surge como único gestor de Previdência no Estado, criada pela Lei Complementar nº 30, de 27 de dezembro de 2001, estatuto aprovado pelo Decreto Governamental nº 22.541, de 22 de março de 2002 e Contrato de Gestão firmado em 26 de março de 2002.

2.1.6. A partir de março de 2003, iniciou o processo de implantação, pondo fim ao modelo antigo de previdência social e passando a adequá-lo às normas estabelecidas pela Reforma Previdenciária (E.C. 41/03), cujo objetivo maior é resolver o déficit previdenciário e garantir os benefícios aos servidores inativos do presente e, futuramente, aos que ainda estiverem na ativa.

2.1.7. Em 2011, com a publicação da Lei Complementar nº 93 de 25 de novembro de 2011, em seu Art. 54 altera a natureza jurídica da Instituição, passando esta a ser Fundação, sem fins lucrativos, compondo a Administração Indireta do Poder Executivo, dotada

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

de personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa, financeira e contábil.

2.2. NATUREZA JURÍDICA

2.2.1. Fundação, sem fins lucrativos, compondo a Administração Indireta do Poder Executivo, dotada de personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa, financeira e contábil.

2.3. FINALIDADE:

2.3.1. Gerir o Regime Próprio de Previdência do Estado do Amazonas, de que são destinatários os agentes públicos estaduais ativos, os servidores inativos, segurados do Regime Próprio do Estado do Amazonas e seus respectivos dependentes e pensionistas.

2.4. MISSÃO:

2.4.1. Assegurar aos servidores públicos do Estado do Amazonas e seus dependentes os benefícios que lhes sejam devidos, gerindo os recursos de forma a observar o caráter contributivo e o equilíbrio financeiro e atuarial.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

2.5. VISÃO:

2.5.1. Ser um dos cinco melhores RPPS do Brasil, segundo ANEPREM e ABIPREM.

2.6. CRENÇAS E VALORES:

- 2.6.1. Ética;
- 2.6.2. Transparência na Gestão;
- 2.6.3. Compromisso com a qualidade nos serviços;
- 2.6.4. Humanização no Atendimento;
- 2.6.5. Integração entre os partícipes da gestão previdenciária;
- 2.6.6. Responsabilidade na gestão dos recursos;
- 2.6.7. Compromisso com as ações sócio ambientais.

3. ATUALIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DO SGQ:

3.1. Atualização:

3.1.1. O CONTRIN/SGQ, é responsável pela emissão, manutenção e atualização do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade. Todas as cópias do Manual são atualizadas e disponibilizadas em rede (Cópia Não Controlada) para os demais servidores da AMAZONPREV, sendo que a via original do Manual deve ser aprovada pelo CODIR.

3.2. Disponibilização:

3.2.1. O Manual do Sistema de Gestão da Qualidade deverá ser disponibilizado em rede (Cópia Não Controlada) para os demais servidores da AMAZONPREV.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

3.3. Controle e revisão:

3.3.1. Toda nova revisão deste Manual deve seguir o procedimento definido no Manual de Controle de Documento e Registro.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO:

4.1. Entendendo a organização e seu contexto:

4.1.1. A Amazonprev realiza a análise do contexto organizacional, quando da elaboração e ou revisão do Planejamento Estratégico. A descrição da metodologia utilizada deve estar descrita no referido documento.

4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas:

4.2.1. A Amazonprev no atendimento de sua missão, tem como partes interessadas:

4.2.1.1. Seus Clientes;

4.2.1.2. Governo do Estado do Amazonas;

4.2.1.3. Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;

4.2.1.4. Servidores da Instituição;

4.2.1.5. Provedores Externos.

4.2.1.6. Sociedade.

4.2.1.7. Conselhos da Amazonprev.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

4.2.2. Os requisitos das partes interessadas elencados acima:

4.2.2.1. Requisitos dos Clientes – São as solicitações realizadas através dos requerimentos dos processos previdenciários, as demandas de reclamações de clientes e Fale Conosco e a expectativa de pagamento e manutenção dos benefícios previdenciários;

4.2.2.2. Requisitos do Governo do Estado do Amazonas – As ações descritas no PPA, LDO e LRF e/ou outra solicitação direta realizada à Instituição;

4.2.2.3. Requisitos dos Órgãos Fiscalizadores – Legislações aplicáveis aos processos realizados na Amazonprev e posteriormente fiscalizados pelos seguintes órgãos: Receita Federal do Brasil, Ministério da Fazenda (Previdência Social), Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público do Estado, Defensoria Pública do Estado, Secretaria de Estado de Administração do Estado, Controladoria Geral do Estado – CGE.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

4.2.2.4.Requisitos do Servidores da Instituição - São as solicitações realizadas através dos requerimentos na Coordenadoria de Gestão de Pessoas;

4.2.2.5.Requisitos dos Provedores Externos – São os requisitos descritos nos Projetos Básicos para contratação de produtos e/ou serviços e nas descrições das Solicitações de Serviços de Compras - SOSEC.

4.2.2.6.Requisitos da Sociedade – Disseminação de informações relativas à cultura previdenciária e gestão do RPPS.

4.2.2.7.Requisitos dos Conselhos da Amazonprev - examinar, acompanhar e fiscalizar a administração do RPPS no que tange aos seus deveres legais.
(Inclusão aprovada pelo CODIR de 30//11/2020)

4.2.3. Os requisitos das partes interessadas são analisados criticamente nas reuniões de análise crítica.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

4.3. Determinando o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade:

4.3.1. A Amazonprev tem como escopo do SGQ *prestação de serviços de concessão, manutenção e revisão dos benefícios previdenciários do Estado do Amazonas.* ”

4.3.2. Definida a não aplicabilidade dos requisitos: 8.3 Projeto e Desenvolvimento, considerando que projeto e desenvolvimento não é realizado nos serviços da Fundação; e 8.5.1.f Validação e Revalidação, por ser possível verificar as saídas resultantes por monitoramento ou medição subsequentes.

CÓPIA CONTROLADA

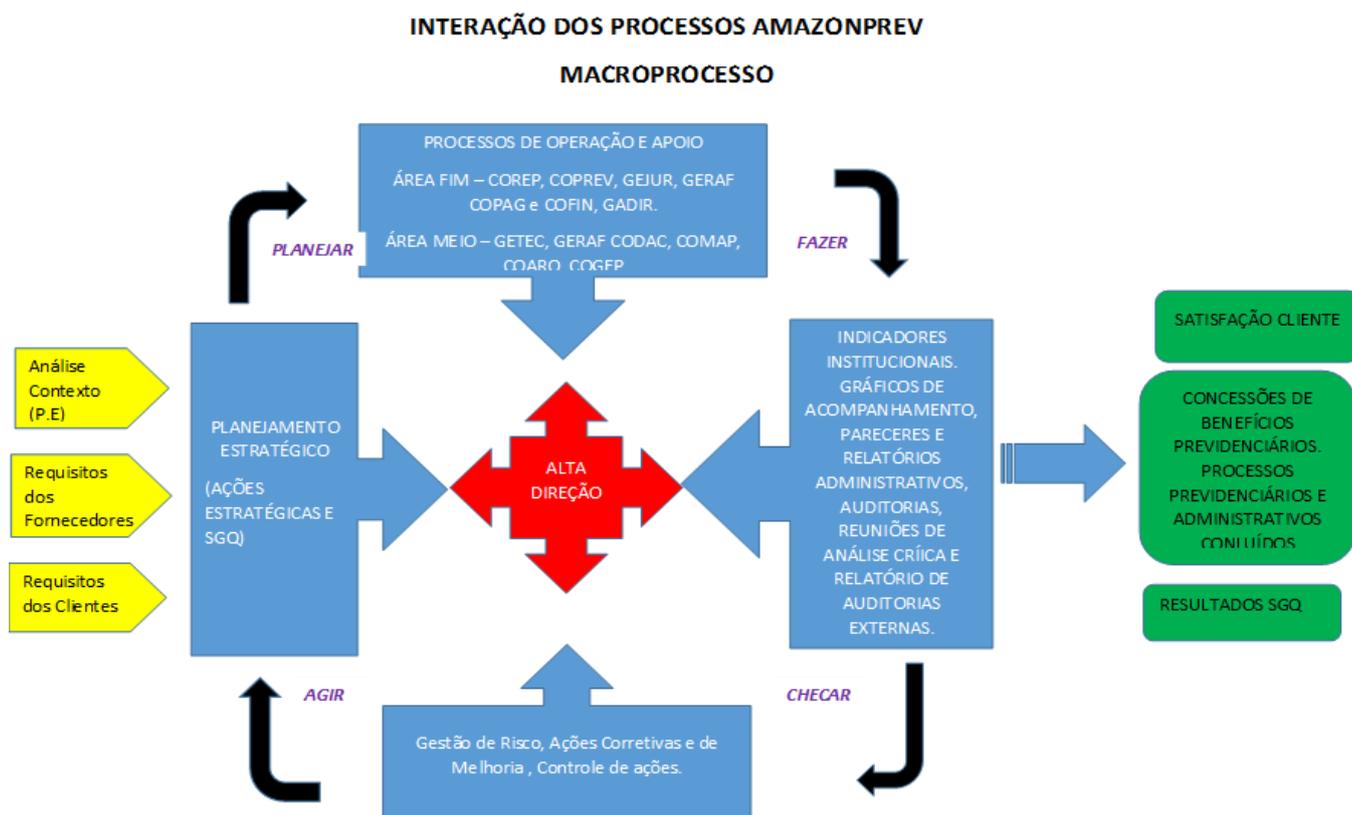
ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

4.4. Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos:

4.4.1. Macroprocesso:



4.4.2. As entradas e saídas dos processos da Amazonprev estão descritos no Formulário de Mapeamento de processo – MQ F 01, no endereço: Documentos\Amazonprev\Mapeamento dos Processos. (Requisito 3.1.1 PG).

4.4.3. Os Gerente e Coordenadores são os responsáveis pela manutenção atualização do referido formulário.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

5. LIDERANÇA:

5.1. Liderança e Comprometimento:

5.1.1. A Alta Direção da AMAZONPREV está comprometida com o desenvolvimento e a implementação do SGQ, com a melhoria contínua e sua eficácia mediante:

5.1.1.1. Prestação de contas da eficácia do SGQ, através do Relatório de Governança Corporativa e Relatório de Gestão, disponível no site da Instituição;

5.1.1.2. Estabelecimento e cumprimento da Política e Objetivos da Qualidade, através das ações do Planejamento Estratégico;

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

5.1.1.3. Cumprimento dos requisitos do SGQ nos processos organizacionais;

5.1.1.4. Incrementando nos processos organizacionais a gestão de risco;

5.1.1.5. Assegurando os recursos necessários para a realização dos processos do SGQ;

5.1.1.6. Comunicando a importância da eficiência do SGQ no cumprimento dos valores corporativos;

5.1.1.7. Assegurando o alcance dos resultados, através dos indicadores institucionais;

5.1.1.8. Buscando junto aos servidores o engajamento necessário para a eficácia do SGQ;

5.1.1.9. Buscando melhoria;

5.1.1.10. Apoiando outros papéis da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.

5.1.2. Este comprometimento é praticado através do acompanhamento e comunicação com as unidades da AMAZONPREV, aprovação e implementação da Política do Sistema de Gestão de Qualidade, atendimento aos objetivos e metas da Fundação, reuniões periódicas e a efetividade do orçamento anual.

5.1.3. Foco no Cliente:

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

5.1.3.1. A Alta Direção tem o compromisso em atender aos requisitos dos clientes e os requisitos estatutários e regulamentares através do cumprimento das etapas de análise dos processos previdenciários, cumprimento dos prazos e ações de melhorias aplicadas ao SGQ.

5.1.3.2. Riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade da prestação de serviços, são determinados no Planejamento Estratégico ou em análise de causa realizada pelos Gestores.

5.1.3.3. O aumento da satisfação é busca contínua na prestação dos serviços pela Instituição, sendo acompanhada através da pesquisa de satisfação e reclamação de clientes.

5.2. Política:

5.2.1. Política de Qualidade:

5.2.1.1. A Política de Qualidade da Amazonprev: A AMAZONPREV tem como Política da Qualidade o comprometimento de assegurar aos servidores públicos do Estado do Amazonas e seus dependentes os benefícios que lhes sejam devidos e gerir com excelência os seus processos previdenciários, visando

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

à satisfação dos segurados e dependentes, melhorando continuamente as atividades em atendimento ao Sistema de Gestão da Qualidade.

5.2.2. Comunicando a Política de Qualidade:

5.2.2.1. A comunicação da Política da Qualidade e seus Objetivos é realizada através dos seguintes canais de comunicação: Quadros dispostos nas dependências da Instituição; Intranet, Site da Instituição, Manual da Qualidade, Planejamento Estratégico, Folders e jornais. A GETEC COMUNICAÇÃO e SGQ é responsável pela divulgação e capacitação sobre a Política e Objetivos da Qualidade.

5.2.2.2. A AMAZONPREV também estabeleceu através de Manual de Comunicação Administrativa – MPR 04, a sistemática que disciplina as atividades relativas às comunicações internas e externas emitidas por todas as Unidades Administrativas que compõem a AMAZONPREV, visando garantir a rapidez, a padronização e a segurança da comunicação.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades organizacionais: (Requisito 3.2.10 PG).

- 5.3.1. A Alta Direção assegura que as responsabilidades, autoridades e suas inter-relações são definidas e comunicadas a AMAZONPREV.
- 5.3.2. As responsabilidades estão definidas e documentadas no Regimento Interno. Esse documento é disponibilizado ao corpo gerencial e Diretoria da AMAZONPREV.
- 5.3.3. Além do Regimento Interno, as responsabilidades também são estabelecidas nos Manuais de Procedimentos das unidades da AMAZONPREV.
- 5.3.4. O CODIR, CONAD e COFIS são as unidades que possuem autoridade para a tomada de decisões quanto aos assuntos relacionados à AMAZONPREV.
- 5.3.5. A estrutura organizacional da AMAZONPREV está documentada no Organograma, o qual também é distribuído para o corpo gerencial e Diretoria.

CÓPIA CONTROLADA

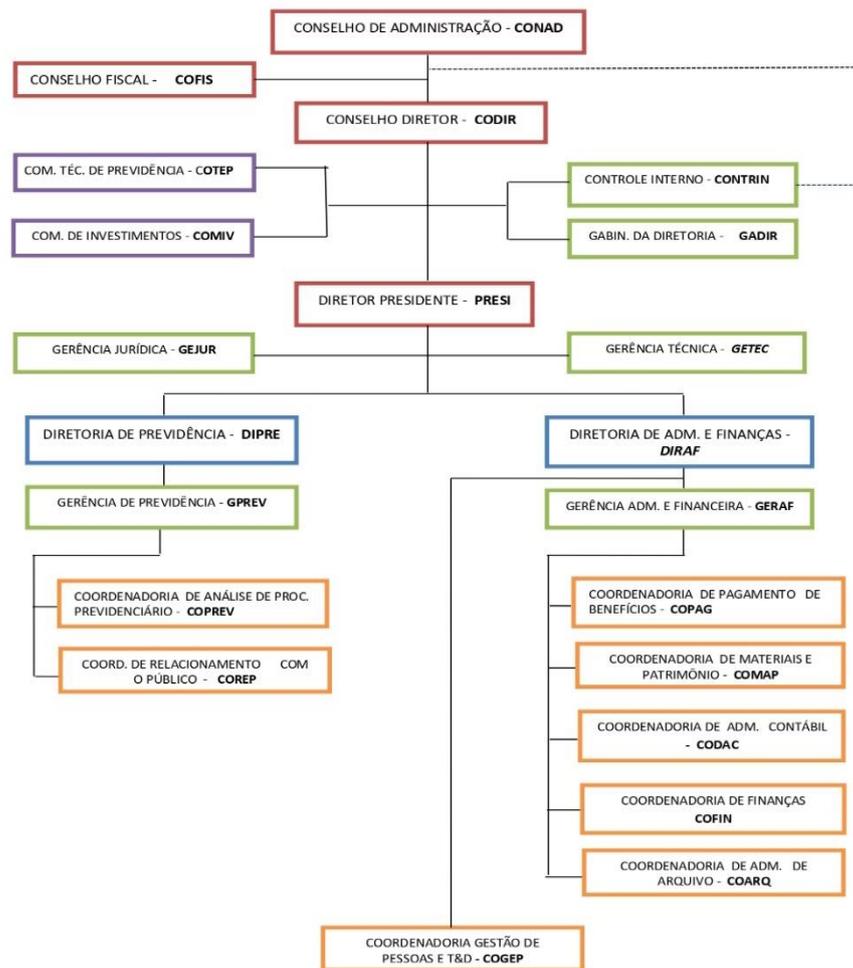
ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

5.3.6. ORGANOGRAMA DA AMAZONPREV.

ORGANOGRAMA GERAL



CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	 Fundação AMAZONPREV Segurança no futuro.
REVISÃO: 18		

5.3.7. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE APLICADA AO SGQ MQ F06

MATRIZ DE RESPONSABILIDADE						
MATRIZ RACI		ENVOLVIDOS	DESCRIÇÃO			
COD. EAP	Atividade	Descrição	Responsável (Responsible)	Aprovar (Accountable)	REV-00 Consultado (Consulted)	Aprov: Informado (Informed)
4 Contexto e Organização						
4.1	Entendendo a organização e seu contexto	Análise do Contexto Organizacional	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR		
4.2	Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	Análise dos requisitos das referidas partes	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR		
4.3	Determinando o escopo do SGQ	Definição do escopo do SGQ	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR	Envolvidos no Processo	Todos Servidores
4.4	SGQ e seus Processos	Estabelecer, manter, implementar manter e melhorar continuamente o SGQ	GETEC/SGQ	CODIR	Envolvidos no Processo	Todos Servidores
5 Liderança						
5.1	Liderança e Comprometimento	Demonstrar liderança e comprometimento em relação ao SGQ	Alta Direção	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
5.2	Política da Qualidade	Estabelecer e comunicar a Política da Qualidade	Alta Direção	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
5.3	Papeis, responsabilidades e autoridades organizacionais	Assegurar as responsabilidades e autoridades o SGQ	Alta Direção	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
6 Planejamento						
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades	Elaborar o Planejamento considerando os riscos e oportunidades.	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR/CONAD e COFIS	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
6.2	Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los	Estabelecer objetivos e planejar ações para alcançá-los	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR/CONAD e COFIS	Envolvidos no Processo	Todos Servidores
6.3	Planejamento de mudança	Planejar as mudanças	Alta Direção	CODIR/CONAD e COFIS	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
7 Apoio						
7.1	Recursos	Determinar recursos para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ	Alta Direção	CODIR/CONAD e COFIS	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
7.2	Competência	Determinar competência necessária dos servidores para desempenhar atividades na Instituição	COGEP	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
7.3	Concientização	Assegurar que os servidores estejam conscientes sobre o Política e Objetivos da Qualidade e a importância de sua participação no SGQ	Gerentes e Coordenadores	CODIR	GETEC/SGQ	Todos Servidores
7.4	Comunicação	Determinar comunicações internas e externas pertinentes ao SGQ	GETEC/COMUNICAÇÃO	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
7.5	Informação Documentada	Criar, organizar e controlar informação documentada pertinente ao SGQ	GETEC/SGQ	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
8 Operação						
8.1	Planejamento e controle operacionais	Planejar, implementar e controlar processos	GETEC/SGQ	CODIR	Envolvidos no Processo	Todos Servidores
8.2	Requisitos para produtos e serviços	Comunicação com cliente, requisitos do produto/serviço, análise crítica do produto/serviço e registro de mudanças do produto/serviço	GETEC/SGQ	CODIR	Envolvidos no Processo	Todos Servidores
8.3	Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	Desenvolver projeto	Não Aplicável	Não Aplicável	Não Aplicável	Não Aplicável
8.4	Controle de Processos, produtos e serviços providos externamente	Determinar requisitos e controles de produtos/serviços providos externamente	GERAF/COMAP	CODIR	Envolvidos no Processo	Gerentes e Coordenadores
8.5	Produção e provisão de serviço					
8.5.1	Controle de produção e de provisão de serviço	Implementar e controlar serviço em condições controladas	GERAF/COMAP e COARO, GETEC/TI	CODIR	GETEC/SGQ	Gerentes e Coordenadores
8.5.2	Identificação e rastreabilidade	Identificar saídas e assegurar rastreabilidade	Envolvidos no Processo	CODIR	GETEC/SGQ	Todos Servidores
8.5.3	Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos	Tomar cuidado e controlar propriedade do cliente e provedor externo	GERAF/COMAP e COARO	CODIR	GETEC/SGQ	Todos Servidores
8.5.4	Preservação	Preservar as saídas do produto	Não Aplicável	Não Aplicável	Não Aplicável	Não Aplicável
8.5.5	Atividade Pós Entrega	Atender os requisitos para atividades pós entrega	GPREV/COREP	Gerentes e Coordenadores	Processo de aposentadoria ou pensão	Cliente
8.5.6	Controle de Mudanças	Controle de mudanças no serviços	GETEC/SGQ	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
8.6	Liberação de produtos e serviços	Implementar controles em etapas do processo para garantir o atendimento aos requisitos	GETEC/SGQ	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
8.7	Controle de saídas não conforme	Identificar e controlar saídas não conformes	GETEC/SGQ	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
9 Avaliação e Desempenho						
9.1.1	Monitoramento, medição, análise e avaliação	Determinar e monitorar os que deve ser monitorado	GETEC/SGQ	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
9.1.2	Satisfação do Cliente	Monitorar a percepção do cliente	GETEC/SGQ	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
9.1.3	Análise e avaliação	Analisar e avaliar dados e informações do SGQ	GETEC/SGQ	Alta Direção	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
9.2	Auditoria Interna	Realizar auditorias internas nos processos que compoem o SGQ	Auditores Internos da Amazonprev	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
9.3	Análise Crítica pela Direção	Realizar análise crítica do SGQ	Alta Direção	Alta Direção	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
10 Melhoria						
10.1	Generalidades	Determinar e selecionar oportunidade de melhorias ou ações necessárias para atender os requisitos clintes	GETEC/SGQ	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
10.2	Não conformidade e ação corretiva	Tratar as não conformidades e aplicar ações corretivas	GETEC/SGQ	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Envolvidos no Processo
10.3	Melhoria Contínua	Buscar a melhoria contínua do SGQ	Gerentes e Coordenadores	CODIR	Envolvidos no Processo	Todos Servidores

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ

APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

5.3.8. A Alta Direção da AMAZONPREV nomeou a Sra. Rilma Ferreira da Costa como responsável em representá-la no Sistema de Gestão de Qualidade - SGQ, a qual independentemente de outras responsabilidades tem autoridade definidas na Resolução do Conselho Diretor nº. 016/2009 de 28 de abril de 2009: Nomeação do Representante da Direção.

5.3.9. A Representante da Direção deve:

5.3.9.1. Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;

5.3.9.2. Relatar à alta Direção o desempenho do sistema de gestão da qualidade e qualquer necessidade de melhoria;

5.3.9.3. Assegurar a promoção da conscientização dos requisitos do cliente em toda organização.

PLANEJAMENTO (Requisito 3.2.2. PG).

5.4. O Planejamento Estratégico da Amazonprev constitui em um instrumento gerencial norteador da gestão do sistema previdenciário do Estado do Amazonas, que envolve a ação de planejar, executar, monitorar e avaliar os objetivos e iniciativas traçados, levando em conta as condições internas da Fundação e o cenário externo,

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

buscando agilidade e eficiência para atender às demandas de seu público-alvo e partes interessadas.

5.5. Os objetivos estratégicos e iniciativas constantes no Plano estão aderentes às diretrizes, aos princípios organizacionais expressos na Missão, Visão e Valores, todos alinhados à Política e Objetivos da Qualidade adotados pela Fundação, assim como às boas práticas de Gestão instituídas por programas institucionais voltados aos RPPS.

5.6. O Planejamento Estratégico é elaborado para um horizonte de quatro anos e será atualizado a cada exercício, contemplando limites financeiros traçados em consonância com o Plano de Aplicação de Investimentos - PAI, além dos aspectos orçamentários, cujas bases se fundamentam na legislação vigente aplicável aos Regimes Próprios de Previdência Social, em especial a LC n º30, de 27 de dezembro de 2001 e suas alterações, a Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, LOA e normativos expedidos pelo Ministério da Economia/Secretaria de Previdência e Conselho Monetário Nacional - CMN.

5.7. O acompanhamento deste Plano será feito mensalmente e submetido aos Conselhos de

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

Administração - CONAD e Conselho Fiscal - COFIS em suas reuniões ordinárias.

5.8. Os resultados da gestão desses planos são disponibilizados mensalmente aos segurados, às partes relacionadas e à sociedade em geral no *site* institucional www.amazonprev.am.gov.br no *link* Acesso à Informação, após aprovação dos Conselhos desta Fundação. Além disso, são sinalizadas as aprovações e disponibilizações no site à Controladoria Geral do Estado - CGE, na qualidade de órgão de Controle Interno do Poder Executivo, consoante definido no art. 29 da Lei Delegada nº 123, de 31 de outubro de 2019, à SEAD, órgão a quem a Fundação está vinculada, Lei Delegada nº 122, de 15 de Outubro de 2019, à SEFAZ, órgão gerenciador do orçamento estadual, art. 35 da Lei Delegada nº 123, de 31 de outubro de 2019, e à Secretaria de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação –SEDECTI, como órgão gestor do Plano Plurianual do Estado, art. nº 47 da Lei Delegada nº 123, de 31 de outubro de 2019.

5.9. Ações para abordar riscos e oportunidades:

5.9.1. Nas elaborações e/ou revisões do Planejamento Estratégico, deve ser realizado a análise do contexto da organização, necessidades das partes

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

interessadas e determinado os riscos e oportunidades do SGQ, para:

- a) Assegurar que o SGQ possa alcançar seus resultados pretendidos;
- b) Aumentar efeitos desejáveis;
- c) Prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis
- d) Alcançar melhoria.

- 5.9.2. Na análise do Contexto Organizacional, deve ser utilizada a ferramenta Análise de SWOT (Fraquezas, Forças, Oportunidades e Ameaças). Os resultados do SWOT, deve ser aplicada a análise de risco a fim de elencar as prioridades das oportunidades e riscos a serem trabalhados.
- 5.9.3. Os riscos identificados nos processos e/ou análise do contexto devem ser analisados e classificados utilizando a Matriz de Classificação de Risco, descrito no Manual de Gestão de Risco MPR 16.
- 5.9.4. Conforme classificação, os riscos terão suas ações e responsáveis definidos no Manual de Gestão de Risco MPR 16. (Requisito 3.0 PG)

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

5.10. Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los.

5.10.1. Objetivos da Qualidade:

- a) Satisfazer os segurados e dependentes na prestação dos serviços previdenciários;
- b) Tratar as reclamações de clientes;
- c) Gerir com excelência e pontualidade os processos previdenciários;
- d) Capacitar os colaboradores para a execução das atividades;

5.10.2. Os objetivos e metas estabelecidos pela Alta Direção da AMAZONPREV devem atender a requisitos do serviço, do processo, os propósitos globais para o desempenho da qualidade e são compatíveis com a Política do Sistema de Gestão de Qualidade.

5.10.3. O Planejamento Estratégico é a ferramenta na qual encontram-se descritas as ações pertinentes ao alcance dos Princípios Organizacionais, inclusive os Objetivos da Qualidade e ações referentes às mudanças referentes ao SGQ.

5.10.4. Os objetivos e metas do SGQ bem como os seus indicadores estão documentados e são divulgados para cada nível e função pertinente da

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

AMAZONPREV através das gerências e demais responsáveis pelas unidades.

5.10.5. O atingimento dos objetivos é monitorado através de indicadores institucionais e gráficos de acompanhamento dos processos. A RD/SGQ, informa mensalmente a Alta Direção sobre os processos, indicadores e outras informações pertinentes ao Sistema.

5.10.6. Os objetivos da Qualidade estão conforme a Lei Complementar nº 30/2001 e o Regimento Interno da Instituição.

5.10.7. Os objetivos da qualidade são acompanhados pelos seguintes indicadores:

5.10.7.1. Satisfação do Cliente;

5.10.7.2. Reclamação do Cliente;

5.10.7.3. Indicadores dos processos previdenciários;

5.10.7.4. Treinamento dos Servidores.

5.10.8. Os planos de ações contidos no Planejamento Estratégico, inclusive os que estão diretamente vinculados aos Objetivos da qualidade, devem conter as seguintes informações:

5.10.8.1. O que será feito;

5.10.8.2. Recursos utilizados;

5.10.8.3. Responsável;

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

5.10.8.4. Prazo para conclusão da ação

5.10.8.5. Forma de avaliação dos resultados.

5.11. Planejamento de Mudanças:

5.11.1. As mudanças que afetem o SGQ, devem ser planejadas e sistêmicas, considerando:

5.11.1.1. O propósito das mudanças e suas potenciais consequências;

5.11.1.2. A integridade do SGQ;

5.11.1.3. A disponibilidade dos recursos;

5.11.1.4. A alocação ou realocação de responsabilidade e autoridades.

5.11.1.5. Para o acompanhamento das mudanças que afetem o SGQ é utilizado o Formulário Matriz de Gestão de Mudanças - MQ F04.

5.11.1.6. Para cada mudança deve ser aberto um Relatório de Análise e Gerenciamento de Mudanças MQ F05.

APOIO:

5.12. Generalidades:

5.12.1. A AMAZONPREV determina e provê recursos necessários para reimplementar e manter o SGQ e melhorar continuamente a sua eficácia, visando aumentar a satisfação dos clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

5.12.2.A provisão de recursos necessários para o atendimento das estratégias e objetivos da AMAZONPREV será realizada para:

5.12.2.1. Implementação e manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade;

5.12.2.2. Melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade;

5.12.2.3. Aumento da satisfação do cliente mediante atendimento aos seus requisitos;

5.12.2.4. Melhoria das instalações;

5.12.2.5. Tecnologia e gestão de informação;

5.12.2.6. Treinamento, educação e qualificação em aprendizagem específica e/ou habilidades;

5.12.2.7. A identificação e definição dos recursos são feitas conforme a elaboração do Planejamento Estratégico da AMAZONPREV, sendo realizado anualmente uma revisão para o ano seguinte.

5.12.2.8. A aprovação dos recursos é realizada pelo CODIR, CONAD e COFIS.

5.12.2.9. O orçamento é elaborado por fundos: Financeiro, Previdenciário e Administrativo. Tais recursos são oriundos da taxa de administração da Amazonprev.

5.12.3.As premissas que darão suporte ao cumprimento do presente Plano Orçamentário são as seguintes:

5.12.3.1. Necessidade de permanente contato com os órgãos envolvidos nas diligências para repasse a AMAZONPREV dos recursos inerentes à composição

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

dos Fundos Previdenciário e Financeiro, no sentido de obter as fontes de recursos programadas pela Instituição. Para isso, a AMAZONPREV conta com a GRP – Guia de Recolhimento Previdenciário, emitida pelo SISPREV, consignando os valores dos repasses, por órgão, de forma a facilitar o trabalho dos órgãos, sistematizar os repasses conforme a Lei e aperfeiçoar os controles da arrecadação;

5.12.3.2. Concretização das premissas previstas para arrecadação de recursos Previdenciários e sua contabilização dentro do que prescrevem as Normas do MPS, observando também os recursos não previdenciários, que devem vir segregados, cuja viabilização de pagamento é feita pela AMAZONPREV (com recursos do Tesouro Estadual) a título de prestação de serviço;

5.12.3.3. Adoção da prática permanente de aplicação dos recursos componentes os Fundos Previdenciário e Financeiro, respeitadas as normas vigentes do Conselho Monetário Nacional (CMN) sobre a matéria e o princípio da otimização na aplicação desses recursos, em consonância com o Plano de Aplicação de Investimento -PAI;

5.12.3.4. Adoção da prática permanente de aplicação dos recursos do Fundo Administrativo, oriundos da taxa de

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

administração, respeitadas as normas do Ministério da Previdência Social, além da Legislação emanada do Conselho Monetário Nacional e do PAI.

5.12.3.5. A metodologia para o cálculo do Plano Orçamentário da AMAZONPREV está descrita no Planejamento Estratégico vigente.

5.12.3.6. Capitalização pelo Comitê de Investimento, dos recursos do fundo previdenciário, visando o custeio dos benefícios dos segurados pertencentes ao FPREV. (Requisito 3.2.7 PG). (Inclusão aprovada pelo CODIR de 30/11/2020)

5.12.3.7. Execução da Política de investimento que é o instrumento de planejamento, onde se define o índice referencial de rentabilidade a ser buscado pela Instituição no exercício seguinte e estabelece estratégias de alocação, diretrizes e metas de investimento, bem como permite o monitoramento ao longo do ano, por meio de relatórios de acompanhamento, os resultados que forem sendo alcançados durante a sua execução (Requisito 3.2.6 PG). (Inclusão aprovada pelo CODIR de 30/11/2020).

5.12.4. O Relatório de Governança, é o instrumento de transparência e prestação de contas da gestão, e deve ser submetido à análise e aprovação dos

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

Conselhos Fiscal e Administração, conforme descrito no Regimento Interno da Instituição.

5.12.5. O Relatório de Gestão atuarial tem o objetivo de garantir uma maior transparência, credibilidade, organização e acesso às informações, para que a Alta Direção da Instituição possa, dentro da prática da boa Governança Corporativa que norteia a Previdência Social em geral, acompanhar mensalmente a evolução de seus passivos previdenciários e de seus ativos financeiros, estabelecendo então a prática de Gerenciamento de Ativos e Passivos.

5.12.6. Os documentos e manuais de procedimentos da AMAZONPREV para atendimento a este requisito do SGQ são: Planejamento Estratégico e Manual de Procedimentos Financeiro e Contábil.

5.13. Pessoas: (Requisitos 3.1.3, 3.2.9, 3.2.16 e 3.3.1 PG):

5.13.1. A Fundação AMAZONPREV deve manter seu quadro pessoal efetivo de acordo com seu porte.

5.13.2. Os servidores que desempenham atividades que afetam a qualidade dos serviços da AMAZONPREV são competentes com base em educação, treinamento, conhecimento específico e experiência apropriados, conforme Perfil de Cargo/Descrição de Cargo estabelecido no PCCS.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

- 5.13.3.A AMAZONPREV determina na descrição de cargos os conhecimentos específicos para a realização do serviço/processo
- 5.13.4.A AMAZONPREV define as alçadas, estabelecendo critério e limites para tomada de decisões relativas aos atos administrativos que envolvam recursos orçamentários ou financeiros da Instituição, possibilitando o compartilhamento de responsabilidades de seus dirigentes.
- 5.13.5.A AMAZONPREV determina as competências necessárias para os servidores que executam trabalhos que afetam a qualidade do serviço, fornecendo treinamento ou tomando outras ações para satisfazer necessidade de competência:
- 5.13.6. Determina as competências necessárias para os servidores que executam trabalhos que afetam a qualidade do serviço.
- 5.13.7. Avalia a eficácia das ações executadas.
- 5.13.8. Assegura que os servidores estão conscientes quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os valores corporativos da Instituição.
- 5.13.9. Mantém registros de treinamento, conscientização, educação, e experiência a fim de assegurar a qualificação e a competência para desempenho de tarefas específicas, e sua contínua atualização.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

5.13.10. A AMAZONPREV assegura que o servidor em cada nível e função pertinente esteja consciente:

5.13.10.1. Da importância da conformidade com a Política do SGQ, procedimentos e requisitos do SGQ, Código de Ética da Instituição;

5.13.10.2. Dos Objetivos da Qualidade;

5.13.10.3. De suas funções e responsabilidades em atingir a conformidade com os valores corporativos da Instituição.

5.13.10.4. Das potenciais consequências da inobservância dos manuais de procedimentos especificados.

5.13.11. O manual de procedimento para atendimento a este requisito do SGQ é:

5.13.11.1. Manual de Procedimentos de Recursos Humanos.

5.14. Infraestrutura: (Req.3.1.5 PG)

5.14.1. A AMAZONPREV determina, provém e mantém recursos para a infraestrutura necessária para alcançar conformidade com os requisitos dos serviços.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

5.14.2. A infraestrutura está relacionada à manutenção das instalações, equipamentos de processos e sistemas de informações para o bom funcionamento dos serviços prestados pela AMAZONPREV.

5.14.3. O manual de procedimentos para atendimento a este requisito do SGQ é:

5.14.3.1. O Manual de Procedimentos de Recursos Materiais e a Política de Segurança da Informação.

5.15. Ambiente de Trabalho:

5.15.1. A AMAZONPREV determina recursos para facilitar o gerenciamento das condições de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço através das ações do Planejamento Estratégico e o Programa Bem Viver voltado aos servidores.

5.16. Conhecimento Organizacional (Requisito 3.3.1 PG)

5.16.1. A Amazonprev identifica o capital intelectual existente na organização através da análise da formação intelectual dos servidores, cujas informações estão disponibilizadas nas pastas dossiês. A partir de 2014 a Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP realiza o controle e

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

o rastreio dessas informações através da Planilha de Mapeamento Individual dos Servidores, alimentada com dados do início das atividades laborais de cada servidor na Instituição.

5.16.2. A identificação e o mapeamento destes ativos intangíveis são de fundamental importância para o desenvolvimento e compartilhamento do conhecimento tácito internalizado, juntamente com o conhecimento explícito adquirido em manuais, livros e revistas técnicas.

5.16.3. É utilizado o Sistema de Avaliação de Competências e Habilidades, aplicado desde 2006 e refinado em 2013. Neste sistema, é aplicada anualmente a avaliação em 180º para os servidores e 360º para as lideranças (gerentes e coordenadores). Após a aplicação da avaliação, é feita a consolidação dos dados e aplicada a tabela de níveis de desempenho, para conhecimento e deliberação da Diretoria. Os servidores que se classificam no nível acima do esperado, são acompanhados e se necessário capacitados para a liderança. Em seguida, retorna o resultado individual consolidado para as gerências, a fim de preenchimento do Plano de Desenvolvimento de Competência – PDC. Neste momento, é sugerido

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

pelo gestor e servidor a realização de capacitação necessária. Após o PDC, é feita a programação de cursos do ano seguinte. Essa avaliação tem influência direta na ascensão hierárquica institucional.

5.16.4. Para os cursos realizados fora do Estado do Amazonas, é procedimento no Manual de Recursos Humanos a obrigatoriedade da elaboração de relatório sobre o curso e a disseminação pelos participantes para as áreas onde o conhecimento possa ser aplicado

5.17. Comunicação: (Req 3.1.5 e 3.3.2 PG)

5.17.1. A comunicação interna e externa é realizada, pela GETEC/Comunicação, considerando o plano de mídia, elaborado anualmente e aprovado pelo CODIR.

5.17.2. A Amazonprev disponibiliza em seu site www.amazonprev.am.gov.br, Cartilha Previdenciária, dirigida aos segurados, contemplando os conhecimentos básicos essenciais sobre o RPPS e os benefícios previdenciários. (Inclusão aprovada pelo CODIR de 30/11/2020).

5.17.3. A Amazonprev realiza audiência pública pelo menos uma vez ao ano para exposição e debates sobre o Relatório de Governança, resultado da Política de

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

Investimento e Avaliação Atuarial. (Inclusão aprovada pelo CODIR de 30/11/2020).

5.17.4. Manual de procedimentos para este requisito do SGQ é:

5.17.4.1. O Manual de Comunicação Administrativa e Política de Segurança da Informação.

5.18. Informação Documentada: (Req. 3.1.2 PG)

5.18.1. Os Manuais de procedimento da Amazonprev estão disponibilizados no endereço: \\192.168.0.4\Documentos\AMAZONPREV\SGQ - Sistema da Qualidade\MANUAIS DE PROCEDIMENTO\Manuais e tem como objetivo a sistematização e padronização de tais práticas, minimizando os erros e garantindo os resultados esperados por cada tarefa executada. (Requisito 3.1.2. PG). (Inclusão aprovada pelo CODIR de 30/11/2020).

5.18.2. A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade da AMAZONPREV inclui:

5.18.2.1. Declaração documentada da Política e dos Objetivos do SGQ;

5.18.2.2. Manual do Sistema de Gestão da Qualidade;

5.18.2.3. Procedimentos documentados requeridos pela NBR ISO 9001:2015;

5.18.2.4. Registros requeridos pela NBR ISO 9001:2015.

CÓPIA CONTROLADA

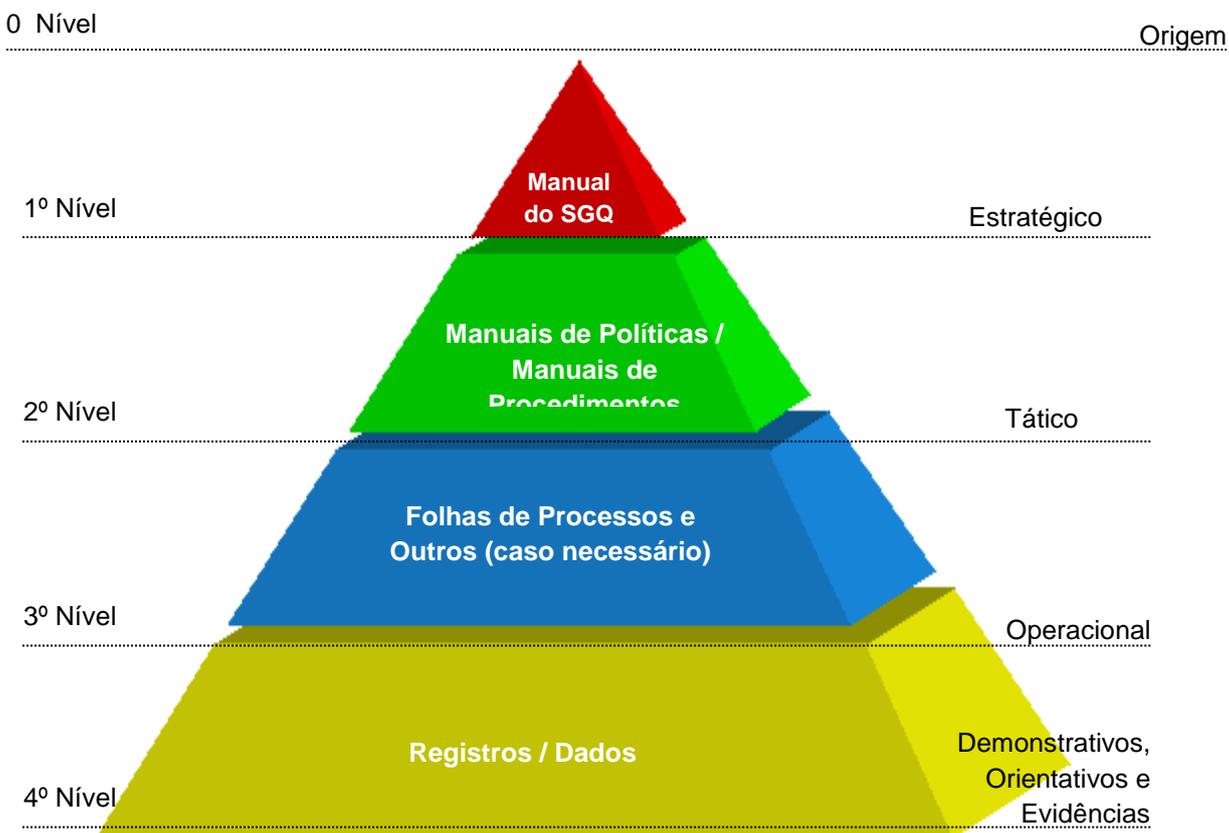
ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

ESTRUTURA DE DOCUMENTOS



5.18.3. Manual do SGQ:

5.18.3.1. Estabelece as diretrizes básicas do Sistema de Gestão de Qualidade da AMAZONPREV. Ele é estruturado de acordo com requisitos aplicáveis da norma NBR ISO 9001:2015, em conjunto com o Manual do Pro Gestão, manuais de procedimentos e outros documentos integrantes, determinam todas as atividades do Sistema de Gestão de Qualidade.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ

APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

5.18.3.2. O documento para atendimento a este requisito do SGQ é Manual do Sistema de Gestão de Qualidade.

5.18.4. Controle de Informação Documentada:

5.18.4.1. A AMAZONPREV estabelece e mantém procedimentos documentados para controlar todos os documentos que fazem parte do SGQ, incluindo documentos de origem externa, tais como normas e legislações aplicáveis aos produtos/serviços.

5.18.4.2. A AMAZONPREV estabelece registros que são mantidos para prover evidências de conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão de Qualidade. A identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e disposição de cada tipo de registro é estabelecido conforme o sistema descrito em manual de procedimento específico

5.18.4.3. Também são controlados os dados e informações contidas nos sistemas de informação, prevenindo a sua guarda e funcionamento.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

5.18.4.4. O manual de procedimentos em atendimento a este requisito do SGQ e o Manual de Controle de Documentos e Registros.

OPERAÇÃO

5.19. Planejamento e Controles operacionais:

5.19.1. A AMAZONPREV planeja e desenvolve os processos necessários para a realização do serviço. O planejamento da realização do serviço é coerente com os requisitos de outros processos do SGQ.

5.19.2. Os manuais de procedimentos em atendimento a este requisito do SGQ são:

5.19.2.1. Manual de Procedimentos Previdenciários.

5.19.2.2. Manual de Procedimentos de Recursos de Materiais.

5.20. Processos Relacionados aos Clientes:

5.20.1. Determinação de requisitos relacionados ao serviço.

5.20.1.1. A determinação dos requisitos do cliente ao serviço é feita pelos clientes e também com base nas necessidades identificadas pela AMAZONPREV. Desta forma, os requisitos do cliente da AMAZONPREV são:

- a) Informações rápidas, confiáveis e precisas;
- b) Garantia na Concessão e pagamento de seus benefícios;

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

- c) Agilidade nas decisões de seus pleitos, que envolvam concessões ou revisões de benefícios;
- d) Orientação sobre a concessão de benefícios;
- e) Comodidade na obtenção dos serviços;
- f) Mecanismos tecnológicos que facilitem a comunicação com a AMAZONPREV;
- g) Obtenção de informações previdenciárias;
- h) Obtenção e solidariedade demonstradas através da linguagem, da realização de eventos específicos e do contato pessoal;

5.20.2. Análise crítica dos requisitos relacionados ao serviço:

5.20.2.1. A AMAZONPREV analisa criticamente os requisitos relacionados ao serviço. Esta análise crítica é realizada antes da AMAZONPREV assumir o compromisso de fornecer um serviço para o cliente.

5.20.2.2. Os manuais de procedimentos em atendimento a este requisito do SGQ são:

- a) Manual de Procedimentos Previdenciários.

5.20.3. Comunicação com o Cliente: (Req. 3.2.11 PG)

5.20.3.1. A AMAZONPREV determina e adota providências eficazes para se comunicar com os clientes quanto às

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

informações sobre os serviços, tratamento de consultas, contratos ou pedidos, emendas e realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

5.20.3.2. A Ouvidoria da Amazonprev é o canal institucional com o cliente para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações.

5.20.3.3. O manual de procedimentos em atendimento a este requisito do SGQ é o Manual de Procedimentos de Reclamações de Clientes.

5.21. PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS:

5.21.1. O escopo do SGQ da AMAZONPREV se refere à prestação de serviços de concessão, manutenção e revisão dos benefícios previdenciários, portanto o requisito 8.3 e os sub-requisitos não são aplicáveis ao seu SGQ.

5.22. CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROMOVIDOS EXTERNAMENTE.

5.22.1. Processo de Aquisição:

5.22.1.1. A AMAZONPREV assegura que o produto e o serviço adquirido estão conforme os requisitos especificados de aquisição. O tipo e extensão do controle aplicado ao fornecedor e ao produto/serviço adquirido dependem

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

do efeito deste na realização da atividade fim da AMAZONPREV.

5.22.2. Informações de Aquisição

5.22.2.1. As informações de aquisição descrevem o produto/serviço a ser adquirido e incluem, onde aplicável, requisitos para:

- a) Aprovação de produtos, procedimentos, processos e equipamentos.
- b) Qualificação de pessoal.
- c) Sistema de Gestão da Qualidade.
- d) A AMAZONPREV assegura a adequação dos requisitos de aquisição especificados antes da comunicação com o fornecedor.
- e) Todos os fornecedores que possam impactar os requisitos do SGQ e que possam ser influenciados pela AMAZONPREV são avaliados com base em manual de procedimentos específico.
- f) O manual de procedimentos para atendimento a este requisito do SGQ é o Manual de Procedimentos de Recursos Materiais.

5.22.3. Verificação Do Produto/Serviço Adquirido:

5.22.3.1. A AMAZONPREV estabelece e implementa verificações ou outras atividades necessárias para

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

assegurar que o produto ou o serviço adquirido atende aos requisitos de aquisição especificados.

5.22.3.2. O manual de procedimentos para atendimento a este requisito do SGQ é o: Manual de Procedimentos de Recursos Materiais.

5.23. PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO:

5.23.1. Controle de Produção e Fornecimento de Serviços:

5.23.1.1. A AMAZONPREV planeja e realiza a execução dos serviços sob condições controladas, através de informações, instruções, equipamentos, monitoramento e entrega dos serviços e inclui, quando aplicável:

- a) Disponibilidade de informações que descrevam as características do produto/serviço;
- b) Disponibilidade de instruções de trabalho (Folhas de Processo), quando necessário;
- c) Uso de equipamento adequado;
- d) Disponibilidade e uso de equipamentos de monitoramento e medição;
- e) Implementação de medição e monitoramento;
- f) Implementação da liberação entrega e atividades pós-entregas;

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ

APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

g) Os manuais de procedimentos em atendimento a este requisito do SGQ são: Manual de Procedimentos Previdenciários.

5.23.2. Identificação e Rastreabilidade:

5.23.2.1. Quando apropriado, a AMAZONPREV identifica as atividades que são partes integrantes do serviço, por meios adequados ao longo da realização do serviço;

5.23.2.2. Quando a rastreabilidade é um requisito especificado com o cliente, a AMAZONPREV irá controlar e rastrear através dos seus sistemas de informação;

5.23.2.3. Os manuais de procedimentos em atendimento a este requisito do SGQ são: Manual de Procedimentos Previdenciários.

5.23.3. Propriedade Do Cliente:

5.23.3.1. A AMAZONPREV executa atividades com propriedades fornecidas pelo cliente relacionadas à prestação de serviços de concessão, manutenção e revisão dos benefícios previdenciários, sendo tomados os cuidados necessários para garantir a qualidade dos serviços.

5.23.3.2. Os manuais de procedimentos em atendimento a este requisito do SGQ são: Manual de Procedimentos Previdenciários e Manual de Recursos de Materiais.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

5.23.4. Preservação do Produto:

5.23.4.1. A AMAZONPREV preserva a conformidade dos materiais recebidos e armazenados e, ainda, os documentos relacionados à prestação de serviços de concessão, manutenção e revisão dos benefícios previdenciários durante as atividades internas.

5.23.4.2. Os manuais de procedimentos para atendimento a este requisito do SGQ são: Manual de Procedimentos de Recursos Materiais e Manual de Procedimentos Previdenciários.

5.23.5. Atividade Pós Entrega: (Req.3.2.8 PG).

5.23.5.1. A Fundação Amazonprev disponibiliza em seu site: www.amazonprev.am.gob.vr, informações que cumpram a Lei Complementar nº 131 de 2009 (Lei da Transparência), a Lei 12.527 de 2011 (Lei de Acesso a Informação), que garantem aos clientes, interessados e a sociedade a transparência na gestão da Instituição. (Inclusão aprovada pelo CODIR de 30/11/2020).

5.24. CONTROLE DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO:

5.24.1. A Amazonprev não possui em seus processo a necessidade de um ambiente que necessite de medição e

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

monitoramento relacionados ao seus serviços, portanto o requisito 8.6 não são aplicáveis ao seu SGQ.

5.25. CONTROLE DE SERVIÇO NÃO-CONFORME: (Req.3.1.4 PG)

5.25.1. A AMAZONPREV assegura que o serviço que não esteja conforme com os requisitos seja identificado e controlado para evitar a sua realização ou entrega ao cliente. Os controles e as responsabilidades e autoridades relacionadas para tratar com o serviço não-conformes são definidas em documentos da organização.

5.25.2. A Avaliação do cumprimento das metas, programas, orçamentos são responsabilidade do Controle Interno/SGQ da Amazonprev que tem suas atividades regulamentadas no Regimento Interno da Instituição. (Inclusão aprovada pelo CODIR de 30/11/2020).

5.25.3. Os manuais de procedimentos em atendimento a este requisito do SGQ são:

5.25.3.1. Manual de Procedimentos Previdenciários.

5.25.3.2. Manual de Procedimentos de Recursos Materiais.

5.25.3.3. Manual de Controle Interno

5.25.3.4. Manual de Gestão de Risco

6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

6.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação:

6.1.1. A AMAZONPREV aplica métodos adequados para o monitoramento e, quando aplicável, a medição dos

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	<p style="text-align: center;">MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
REVISÃO: 18		

processos do SGQ. Esses métodos demonstram a capacidade dos processos de alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não são alcançados, são efetuadas as correções e executadas as ações corretivas, como apropriados para assegurar a conformidade do serviço.

6.1.2. A Medição e Monitoramento de Processos são verificados através de indicadores definidos na Matriz de indicadores e gráficos de acompanhamento de processos, conforme sistemática do Manual de Procedimento de Análise Crítica do SGQ.

6.1.3. A AMAZONPREV mede e monitora as características do serviço para verificar se os requisitos do serviço são atendidos. Isso é realizado em estágios apropriados ao processo de realização do serviço, de acordo com as providências planejadas.

6.1.4. O manual de procedimento em atendimento a este requisito do SGQ é: Manual de Procedimentos Previdenciários.

6.2. Satisfação De Clientes:

6.2.1. A AMAZONPREV monitora as informações relativas à percepção do cliente, bem como sua satisfação sobre o atendimento aos seus requisitos, através de pesquisa de

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

satisfação realizada periodicamente, não se excluindo a possibilidade de uso de outras fontes de percepção da satisfação de seus clientes conforme sua conveniência.

6.2.2. As informações resultantes destas avaliações são analisadas, objetivando a implantação de ações que visam elevar o grau de satisfação dos clientes.

6.2.3. O manual de procedimentos para atendimento a este requisito do SGQ é: Manual de Procedimentos de Pesquisa de Satisfação de Clientes.

6.3. Análise e Avaliação:

6.3.1. A AMAZONPREV determina a coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do SGQ e para avaliar onde melhorias contínuas da eficácia do SGQ podem ser realizadas. Isso inclui os dados gerados como resultado do monitoramento e das medições e de outras fontes pertinentes, através de indicadores institucionais.

6.3.2. Mensalmente são gerados os Relatórios de Governança Corporativa e Relatório do SGQ, que são encaminhados para análise e deliberação da Alta Direção.

6.3.3. São analisados:

6.3.3.1. Conformidade de serviços;

6.3.3.2. Grau de satisfação de cliente;

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

- 6.3.3.3. Desempenho e eficácia do SGQ;
- 6.3.3.4. Eficácia da implementação do Planejamento Estratégico;
- 6.3.3.5. Ações de Risco;
- 6.3.3.6. Desempenho dos provedores externos;
- 6.3.3.7. Necessidades de melhorias no SGQ.

6.4. Auditoria Interna:

6.4.1. A AMAZONPREV executa auditorias internas, a intervalos planejados, para determinar se o SGQ está conforme com as disposições planejadas e com os requisitos do SGQ.

6.4.2. O manual de procedimentos para atendimento a este requisito do SGQ é: Manual de Procedimentos de Auditorias Internas do SGQ.

6.5. Análise Crítica:

6.5.1. A Alta Direção analisa criticamente o SGQ da AMAZONPREV, a intervalos planejados para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

6.5.2. A análise crítica deve abordar a avaliação de oportunidade de melhoria e necessidades de mudanças no SGQ, incluindo revisão da Política e Objetivos do SGQ, bem como outros elementos do SGQ de acordo com os resultados de auditorias do SGQ, com mudanças das

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

circunstâncias e com o comprometimento com a melhoria contínua.

6.5.3. O manual de procedimento para atendimento a este requisito do SGQ é: Manual de Análise Crítica do SGQ.

6.6. Entradas para Análise Crítica:

6.6.1. Situações de ações provenientes de análises críticas anteriores pela Direção;

6.6.2. Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SGQ.

6.6.3. Informação sobre o desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a:

1. Satisfação do cliente e retroalimentação de partes pertinentes;
2. Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
3. Desempenho de processos e conformidade de produtos e serviços;
4. Não conformidades e ações corretivas;
5. Resultado de monitoramento e medição;
6. Resultados de auditorias;
7. Desempenho de provedores externos.

6.6.4. Suficiência de recursos;

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

6.6.5. Eficácia de ações tomadas para abordar ricos e oportunidades;

6.6.6. Oportunidades de melhorias.

6.7. Saídas de Análise Crítica:

6.7.1. Oportunidades de melhorias;

6.7.2. Qualquer necessidade de mudanças no SGQ;

6.7.3. Necessidade de recursos.

7. MELHORIA:

7.1. Melhoria Contínua:

7.1.1. A AMAZONPREV continuamente melhora a eficácia do SGQ por meio do uso da Política e Objetivos do SGQ, resultados de auditoria, da análise de dados, das ações corretivas e preventivas, da análise crítica pela Direção e das atualizações e/ou revisões de suas políticas, procedimentos, controles e registros.

7.2. Ação Corretiva:

7.2.1. A AMAZONPREV executa ações corretivas para eliminar as causas de não-conformidades de forma a evitar a sua repetição. As ações corretivas são apropriadas aos efeitos das não-conformidades encontradas;

7.2.2. O manual de procedimentos para atendimento a este requisito do SGQ é: Manual de Procedimentos de Ação Corretiva e Preventiva.

CÓPIA CONTROLADA

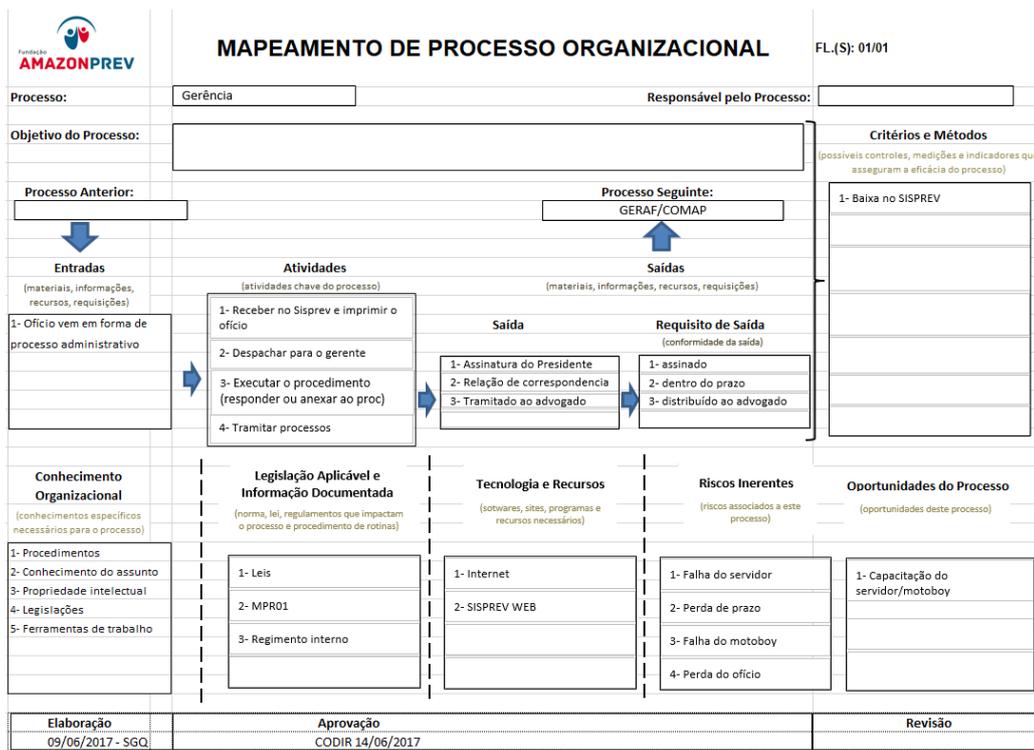
ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

ANEXOS:

MQ F01



CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

MQ F05

REVISÃO 01 DATA: 30.08.2021		RELATORIO DE ANALISE E GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS Nº			
1. SOLICITAÇÃO		2. CARGO		3. PROCESSO	
4. DATA DA SOLICITAÇÃO					
5. DESCRIÇÃO DA MUDANÇA					
6. PROPÓSITO DA MUDANÇA					
7. ÁREAS ENVOLVIDAS NA ANÁLISE/ PROJETO/MUDANÇA					
8. ANÁLISE E GERAÇÃO DE RISCO					
9. ETAPAS DA MODIFICAÇÃO					
Nº DESCRIÇÃO DA ETAPA	RESPONSÁVEL				PRAZO FINAL
10. JUSTIFICATIVA EM CASO DE CANCELAMENTO					
11. APROVAÇÃO DAS ÁREAS ENVOLVIDAS					
12. APROVAÇÃO FINAL					
RESPONSÁVEL DA ÁREA/NOME	DATA				VISTO

MQ F05

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

MQ F06

MATRIZ DE RESPONSABILIDADE						
MATRIZ RACI		ENVOLVIDOS	DESCRIÇÃO			
COD. EAP	Atividade	Descrição	Responsável (Responsible)	Aprovar (Accountable)	Consultado (Consulted)	Informado (Informed)
REV.01 Aprov.30.08.2021						
4 Contexto e Organização						
4.1	Entendendo a organização e seu contexto	Análise do Contexto Organizacional	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR		
4.2	Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	Análise dos requisitos das referidas partes	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR		
4.3	Determinando o escopo do SGQ	Definição do escopo do SGQ	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR	Envolvidos no Processo	Todos Servidores
4.4	SGQ e seus Processos	Estabelecer, manter, implementar manter e melhorar continuamente o SGQ	GETEC/SGQ	CODIR	Envolvidos no Processo	Todos Servidores
5 Liderança						
5.1	Liderança e Comprometimento	Demonstrar liderança e comprometimento em relação ao SGQ	Alta Direção	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
5.2	Política da Qualidade	Estabelecer e comunicar a Política da Qualidade	Alta Direção	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
5.3	Papeis, responsabilidades e autoridades organizacionais	Assegurar as responsabilidades e autoridades o SGQ	Alta Direção	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
6 Planejamento						
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades	Elaborar o Planejamento considerando os riscos e oportunidades	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR/CONAD e COFIS	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
6.2	Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los	Estabelecer objetivos e planejar ações para alcançá-los	Equipe Estratégica Planejamento	CODIR/CONAD e COFIS	Envolvidos no Processo	Todos Servidores
6.3	Planejamento de mudança	Planejar as mudanças	Alta Direção	CODIR/CONAD e COFIS	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
7 Apoio						
7.1	Recursos	Determinar recursos para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ	Alta Direção	CODIR/CONAD e COFIS	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores
7.2	Competência	Determinar competência necessária dos servidores para desempenhar atividades na Instituição	COGEP	CODIR	Gerentes e Coordenadores	Todos Servidores

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ

APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ F07

PLANEJAMENTO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE											MQ F07	Revisão 01	Data 20/08/2017
Objetivo da Qualidade	O que será feito	Recursos necessários	Quando é necessário	Quando se Conclui	Como serão avaliados e monitorados	Como serão analisados	Tipos de Indicador	Qual o indicador que irá medir esse objetivo	Meta	Periodicidade da Medição	Formas de Indicador	Periodicidade da Mensuração	Fator de Cálculo do Índice
Satisfazer os requisitos na prestação dos serviços previdenciários										↑	100% em xx	Anual	Índice de Investimento
										↑	Quantidade de eventos (planilhas) / Caminho realizado x 100%	Anual	Índice de Governança Corporativa
										↑	Quantidade de atendimento / Quantidade de solicitações x 100%	Semanal	Índice de Governança Corporativa
										↑	100% das ações	Semanal	Índice de Governança Corporativa
										↑	100% das ações	Trimestral	Índice de Governança Corporativa
										↑	100% das ações	Trimestral	Índice de Governança Corporativa
										↑	Quantidade de eventos (planilhas) / Caminho realizado x 100%	Mensal	Índice de Governança Corporativa
										↑	Quantidade de eventos (planilhas) / Caminho realizado x 100%	Mensal	Índice de Governança Corporativa
										↑	Quantidade de eventos (planilhas) / Caminho realizado x 100%	Mensal	Índice de Governança Corporativa
										↑	Quantidade de eventos (planilhas) / Caminho realizado x 100%	Mensal	Índice de Governança Corporativa
Tratar as reclamações de clientes										↑	100% das ações	Semanal	Índice de Governança Corporativa
										↑	100% das ações	Semanal	Índice de Governança Corporativa
										↑	Quantidade de indicadores medidos / Alvo planejado x 100%	Semanal	Índice de Governança Corporativa
										↑	Quantidade de ações programadas / realizadas x 100%	Mensal	Índice de Governança Corporativa
										↑	Quantidade de ações programadas / ações realizadas x 100%	Mensal	Índice de Governança Corporativa
										↑		Mensal	Índice de Governança Corporativa
										↑			Índice de Governança Corporativa

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

8. . HISTÓRICO DE REVISÕES/ATUALIZAÇÕES

DATA	MOTIVO	REVISÃO	PÁGINA/ITEM
25.08.08	Emissão inicial	-	-
08.10.08	Adequação ao MPR 08.	01	Formatação de Cabeçalho e Rodapé.
17.04.09	Adequação à versão 2008 da norma ISO 9001 e outros.	02	Página 3,5,14,15,16,17,19,23,24, 25,28,29,30,31– Texto 2008; Página 23 e 24 – Adequação ao texto do PPA 2009-2012; Página 31 – exclusão do “Manual de Procedimentos de Recursos Materiais”.
03.07.09	TRANSFORMAÇÃO DE TODOS OS MANUAIS PARA FORMATAÇÃO HTML (PÁGINA DA WEB) COM ÍNDICE ANALÍTICO, HIPERLINK E A PERMANÊNCIA DE TEXTOS EXCLUÍDOS DURANTE 01 ANO DE REVISÃO DOS MANUAIS.	03	PÁGINAS 01. A 32
08.06.09	APROVAÇÃO A PP0106 – COM OBJETIVO DE REDUZIR O FLUXO OPERACIONAL DOS PROCESSOS DE CONCESSÃO, REVISÃO E MANUTENÇÃO	04	Página s 11 a 16

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

	DOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS.		
25.08.09	REVISÃO AUTOMÁTICA	-	TODAS AS PÁGINAS
12.01.10	VISANDO ATENDER A TRATATIVA Nº65	05	FLUXO DE MELHORIA CONTINUA PÁGINA 05
08.04.10	ALTERAÇÃO PELA ALTA DIREÇÃO DO REPRESENTANTE DA DIRETORIA - RD	06	PÁGINA 23
15.10.10	TRANSFORMAÇÃO DOS MANUAIS EM PDF, UNIFICAÇÃO DO NUMERO DE REVISÃO DEVENDO CONSTAR O NUMERO DA ULTIMA REVISÃO NO CABEÇALHO DE CADA MANUAL, DISPOSIÇÃO DOS MANUAIS APENAS ELETRÔNICA E (IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA WHG PARA REQUISITO DOCUMENTAÇÃO)	07	TODAS AS PÁGINAS
30.11.10	VISANDO ACOMPANHAMENTO DO EQUILÍBRIO FINANCEIRO E ATUARIAL PELO PLANEJAMENTO PLURIANUAL	08	PÁGINA 29 ITEM 5.4.1.

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

08.06.11	VISANDO ATENDER A TRATATIVA DE NÃO CONFORMIDADE Nº128, ORIGINADA DA AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE, REQUISITO Nº6.1. PROVISÃO DE RECURSOS, COM OS DADOS SOBRE A ATUALIZAÇÃO DO ORÇAMENTO E ATUALIZAR TAMBÉM O FLUXO DOS PROCESSOS RECEBIDOS NO COARQ.	09	PAGINA ITEM 6.1.12 PAGINA ITEM 6.1.23 E 6.1.28. E FLUXO DE PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE APOSENTADORIA.
24.08.11	VISANDO TORNAR O TEXTO MAIS ENXUTO E FORTALECER A MENSAGEM QUE OS VALORES REPRESENTAM SEM MODIFICAR O OBJETIVO DE CADA UM.	10	INCLUSÃO DO ITEM 2.9 MISSÃO PAG 03, ITEM 2.9.1., 2.10., 2.10.1., 2.10.2., 2.10.3., 2.10.4., 2.10.5., 2.10.6., 2.10.7., PAGINA 04.
23.01.12	ATUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS VISANDO ATENDER A LC 93/2011	11	PAG 03, ITEM 2.7, 2.8.2. PAG 04 ITEM 2.1.2.3. PAG 48 ITEM 6.2..4.1. PAG 49 ITEM 7.3.1.2. PAG 52 ITEM 7.5.1 e INCLUSÃO DO ITEM 7.5.2
12/08/2015	RETIRADA DAS OBSERVAÇÕES DE INCLUSÕES E	12	TODAS AS PÁGINAS

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO: CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08

MQ	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
REVISÃO: 18		

	EXCLUSÕES ATÉ O ANO DE 2013.	
--	---	--

DATA CODIR	DATA DA PUBLICAÇÃO	MOTIVO	Nº REVISÃO	PÁGINA/ITEM ALTERADOS
13/10/2017	13/10/2017	Adequação aos requisitos da ISO 9001:2015	13	Todas
15/12/2017	16/01/2018	Alteração do Organograma Institucional	14	13
04/04/2019	04/04/2019	Alteração na nomenclatura do Manual	15	Todas
30/09/2020	05/10/2020	Alteração Visando Atender a Nova Logomarca da Fundação Amazonprev	16	Todas as Páginas
30/11/2020		Alteração/Atualizações dos Procedimentos	17	Todas as Páginas
30.08.2021	15.08.2021	Alteração da logomarca da AMAZONPREV	18	TODAS AS PÁGINAS

CÓPIA CONTROLADA

ELABORAÇÃO: COORD.SGQ APROVAÇÃO:CODIR ASSINATURA/RUBRICA:

DATA: 22.08.08

DATA: 25.08.08