	MANUAL	Código	Revisão
		QP-MAN-001	72
	Manual da Qualidade	Classificação da Informação	Página
		Público	Vide Rodapé

# Manual da Qualidade

---

CONECTANDO TECNOLOGIA  
PARA UM MUNDO MELHOR.



- **Confidencialidade**

As informações contidas neste documento são confidenciais e de propriedade da TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A. e não podem ser usadas ou reveladas exceto quando expressamente autorizado por escrito por TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A.

- **Copyright**

*Copyright* © 1993-2023 TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A. Este documento é inédito e a advertência precedente é fixada para proteger TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A. no caso de publicação não autorizada. Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida em qualquer forma, inclusive fotocópia ou transmissão eletrônica para qualquer computador, sem autorização prévia por escrito de TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A.

- **Trademarks**

Outros nomes de produtos mencionados neste documento podem ser marcas ou marcas registradas de suas respectivas empresas e são aqui reconhecidas.

# História da TIVIT

**1998**

Com o boom da internet o mercado buscava infraestrutura robusta de data center, assim nascem Telefutura e a Optiglobe.

**2000**

São inaugurados 2 data Centers com 99,999% de disponibilidade.

**2004/2005**

A Proceda é adquirida e chega com experiência em missão crítica. É criada a marca TIVIT.

**2009**

Com um posicionamento único, A TIVIT abre capital no “Novo Mercado” da BM&Fbovespa.

**2016**

A TIVIT faz o maior investimento da sua história e lança o TIVIT CLOUD na América Latina.

**2014**

A Synopsis é adquirida, a TIVIT se consolida na América Latina e Passa a atuar em 10 países.

**2010**

A Apax, um dos maiores fundos de private equity do mundo, escolhe a TIVIT como seu primeiro investimento na América Latina.

**2017**

A TIVIT cria uma área de negócios 100% dedicada a soluções digitais.

**2019**

TIVIT cria o TIVIT LABS, um hub de inovação que reúne profissionais especializados em desenvolvimento ágil e produtos digitais.

**2020**

É criada a TIVIT Ventures, braço de investimento e aquisições, com foco em startups SaaS com trajetórias de forte crescimento e escalabilidade.

**2023**

Spin-off TIVIT.

# Nossos Princípios

- 📌 Cliente no centro.
- 📌 Valorização das nossas pessoas.
- 📌 Crescimento e Aprendizado Contínuo.
- 📌 Excelência Digital.
- 📌 Diversão e Paixão pelo Trabalho.
- 📌 Desafio e Inovação.
- 📌 Diversidade, Gentileza e Colaboração.
- 📌 Atitude de dono com pensando grande.

# Temos uma ampla gama de serviços para todos os desafios de negócio

TIVIT

## Digital

### Soluções Digitais

Criamos soluções personalizadas, combinando nossa experiência em design, desenvolvimento e sustentação de aplicações

**+285** especialistas em desenvolvimento, UX e agilidade



### Dados & Inteligência Artificial

Transformamos dados em insights valiosos para aprimorar a tomada de decisão

**Data Engineering | AI+ML+LLM  
Bots & NLP | BI+Dashboards**

## Cloud

Somos especialistas em nuvem e entregamos soluções fim a fim para acelerar jornadas de transformação

### Modelo de Adoção

- Retain
- Re-Purchase
- Retire
- Re-Architect
- Re-Platform
- Re-Host

**+2 K**  
especialistas  
em nuvem

**+30**  
Competência  
s com  
Parceiros

**+2,5 K**  
Certificações  
e  
Acreditações  
**+5 K**

**VMs** com  
gestão  
otimizada

## Cybersecurity

Protegemos empresas contra ameaças cibernéticas, oferecendo soluções de prevenção até a resposta a incidentes

### Volumetria em 2022

**+1,5 M**

Bloqueios de  
Proxy e tráfego

**+1 M**

vulnerabilidades  
tratadas

**+2,5 K**

Phishing  
reportados e  
investigados

### Serviços Gerenciados

Oferecemos soluções gerenciadas para atender as crescentes necessidades e desafios de tecnologia

## Soluções SAP

### Rise with SAP, create with TIVIT

Aumentamos o valor gerado aos negócios através de uma estratégia conjunta com a SAP

**+10 M**  
SAPs  
gerenciados

**+50**  
certificações  
profissionais

**+400**  
especialistas  
Brasil e LATAM

**+160 K**  
usuários  
suportados

- Suporte
- Monitoramento
- Manutenção
- Otimização

# Nossos serviços vão além: fornecemos as ferramentas e soluções que permitem a inovação

TIVIT

## Digital Workplace

Auxiliamos na criação e gestão de ambientes de trabalho colaborativos



## Processos e Informações

Atuamos no processamento, armazenamento e tráfego de informações físicas e digitais



## Monitoração

Ajudamos na análise e otimização do desempenho de aplicativos, sistemas e infraestrutura



## Plataformas

Implementamos e gerenciamos plataformas de ponta, como ERPs, CRMs e aplicações de colaboração



## Gestão de Crises

Preparamos empresa para a prevenção e resposta a eventos inesperados



## Serviços Transacionais & Mainframe

Garantimos a confiança e disponibilidade de sistemas transacionais ou de missão crítica



## Sistemas Inteligentes

Conectamos operações físicas e digitais através de soluções de automação e internet das coisas



## Sustentabilidade

Criamos estratégias sustentáveis e eficientes em termos de recursos para alavancar negócios



# Como fazemos?

Temos um processo colaborativo e co-criativo que utiliza uma abordagem interativa fim a fim para agregar valor

1

## Exploração

Começamos com o **entendimento dos desafios** e dores de cada negócio, chegando até a causa raiz

2

## Descoberta

Na descoberta incorporamos a visão de mercado e **criamos hipóteses de solução** através de processos de experimentação e concepção de ideias

3

## Design

Após definição das hipóteses, **realizamos a validação das ideias** no formato de escopos, protótipos ou MVPs

4

## Entrega

Neste momento temos a **execução do plano de desenvolvimento e melhoria contínua** através de testes e refinamentos, que geram aprendizados constantes

5

## Disrupção

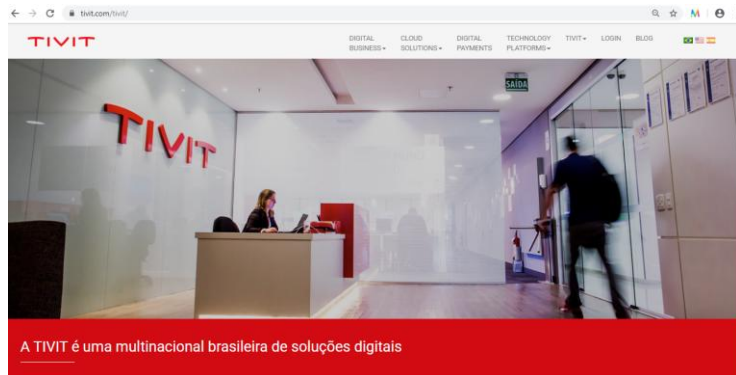
Com a solução em produção, **habilitamos a escalada sustentável**, nos tornando um parceiro de referência em momentos de expansão e inovação



- Soluções Digitais
- Cloud
- Cybersecurity
- Dados & Inteligência Artificial
- Soluções SAP
- Serviços Gerenciados
- Digital Workplace
- Processos & Informações
- Monitoração
- Plataformas
- Gestão de Crise
- Mainframe & Serviços Transacionais
- Sistemas Inteligentes
- Sustentabilidade

## Contato

Website TIVIT → <http://www.tivit.com>



## Contexto da Organização

### Entendendo a Organização e seu Contexto

TIVIT

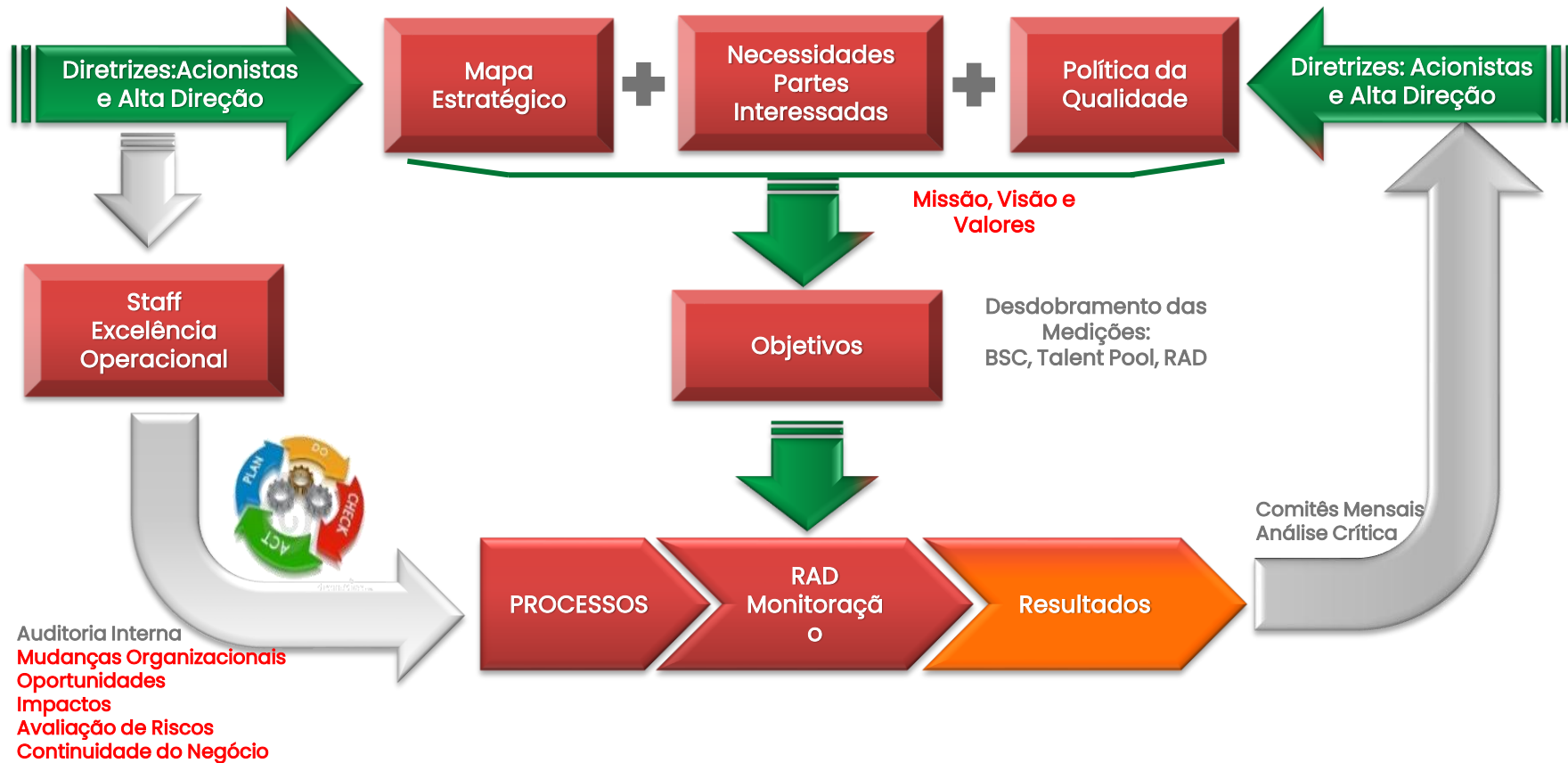
A TIVIT estabelece, documenta e implementa um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, melhora continuamente a sua eficácia e gerencia os processos de acordo com os requisitos da norma de ISO 9001:2015, ISO20000:2018, ISO27001:2022, ISO45001:2018, ISO22301:2019, ISO14001:2015, ISO37001:2016, ISO14064-3:2019, HDI, ISAE3402, PCI e SAP.



# Contexto da Organização

## Entendendo a Organização e seu Contexto (visão geral)

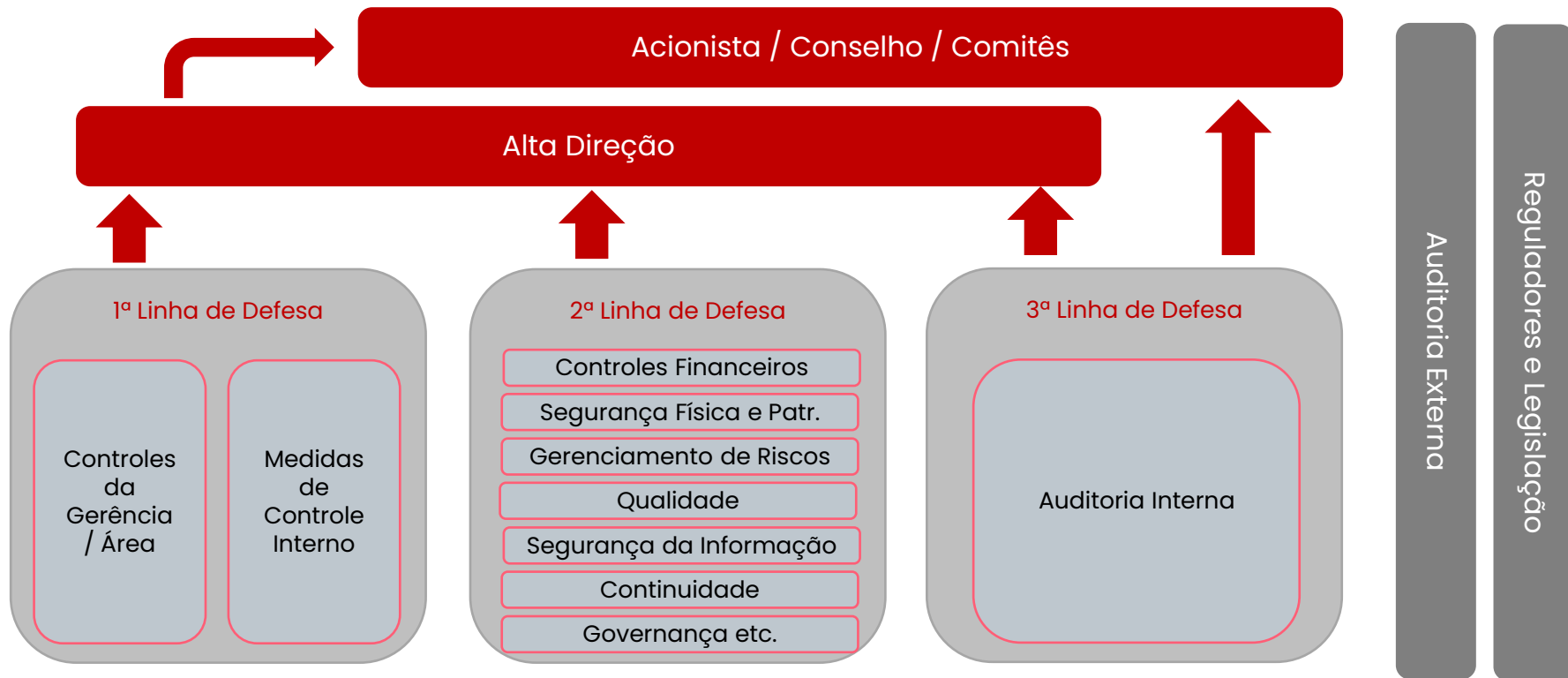
TIVIT



# Contexto da Organização

## Entendendo a Organização e seu Contexto

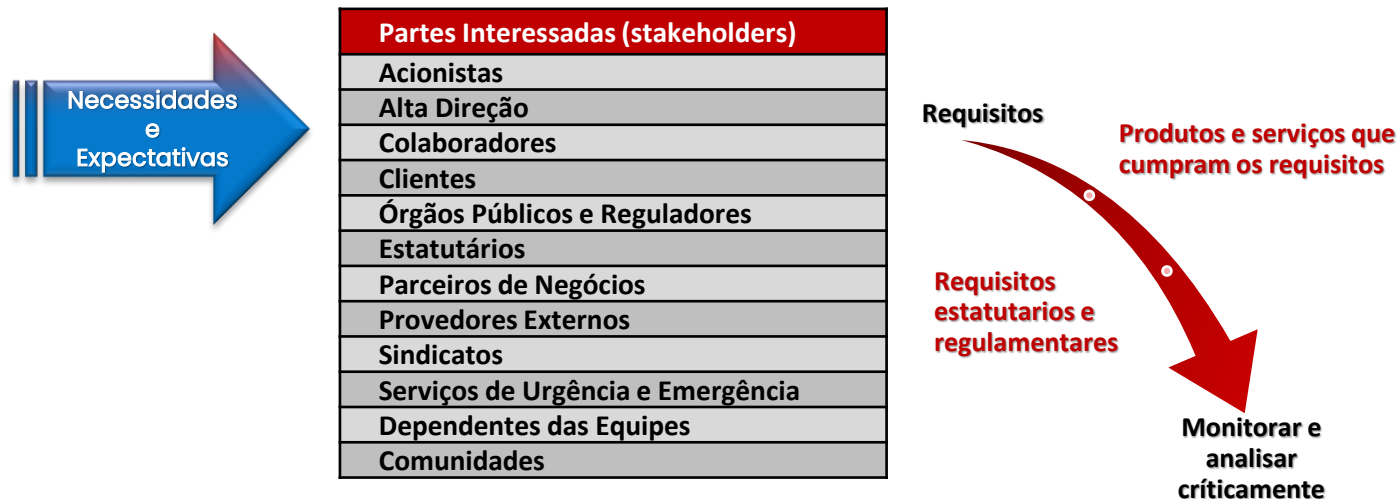
A TIVIT adota o pensamento baseado em riscos, para tanto estruturou a organização em 3 linhas de Defesa para o gerenciamento de seu negócio (mentalidade de riscos).



# Contexto da Organização

## Entendendo as Necessidades e Expectativas de Partes Interessadas

A TIVIT determina questões externas e internas que sejam pertinentes ao seu propósito, para seu direcionamento estratégico, alinhado ao Mapa Estratégico, e que contribuam para sua capacidade de alcançar os resultados planejados. Identifica e determina as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes que irão contribuir para atingir os objetivos da organização.



### Escopo ISO9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade TIVIT – Brasil

Serviços de Tecnologia da Informação, Consultoria e Gestão de Clientes com atuação em:

**Soluções Digitais:** Alocação de Pessoas, Modernização de Aplicações, Sustentação de Aplicações, Soluções SAP;

Nuvem Pública e Privada: Nuvem Pública, Nuvem Privada, Serviços Gerenciados de Nuvem, Serviços Profissionais, Recuperação de Desastres e proteção de dados, Armazenamento como Serviço, licenciamento;

**Cibersegurança:** Governança, Risco e Conformidade, Gerenciamento de Ameaças e Vulnerabilidades, Gerenciamento de Identidade e Acesso, Laboratório de Cibersegurança, Detecção e Resposta Gerenciadas, Centro de Segurança, Serviços da Equipe Vermelha, Serviços de Segurança Gerenciados;

**Soluções SAP:** Adoção, Gerenciamento, Operação, Suporte, Qualidade;

**Local de Trabalho Digital:** Estratégia de Transformação, Gerenciamento do Local de Trabalho, Assistência Omnicanal, Assistência com base em Personas, Assistência Humana, Jornada do Usuário, Otimização, Produtividade na Nuvem e Suporte Preditivo;

**Processos e Informações:** Gerenciamento de Conteúdo Empresarial - ECM e Integração Empresarial - EDI;

**Mainframe e Serviços Transacionais:** Serviços Gerenciados de Mainframe e Transacionais sob Demanda;

**Sistemas Inteligentes:** Plataforma como Serviço para IoT.

**Techfin:** Serviços de pagamentos através de APIs, PIX cash in – Cobrança (cobv) e Varejo (cob), PIX cash out, Abertura e gestão de Conta de Pagamentos, Abertura de contas via API, Transferência bancárias, Boletos com registro instantâneo; Split de pagamentos; Webhook de Pagamentos e Repasses em conta, APIs de consultas, Hub Payments, Consulta de boletos registrados e Conta Digital.

### Escopo ISO9001:2015 – Sistema de Gestão Integrado de Qualidade TIVIT – Chile

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Alicanto, COS, Eldorado, Transamérica.



# Contexto da Organização

## Determinando o escopo do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade



Escopo ISO9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão de Qualidade TIVIT – Colômbia

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Calle 85, Eldorado, Medellín e Transamérica.

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Eldorado, Lurín, Magdalena, Surco e Transamérica.

### Escopo ISO9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão de Qualidade TIVIT – Argentina

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Alicanto, Buenos Aires, Calle 85, Datacenter Argentina e Eldorado.

### Escopo ISO27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação\*\* – Brasil

Sistema de gestão de segurança da informação para serviços de tecnologia da informação, consultoria e gestão de clientes com atuação em nuvem pública, nuvem privada, cibersegurança, techfin e EDI, de acordo com a última versão da Declaração de Aplicabilidade (SoA) - SEG-DOC-001-007.

Sites Certificados: Alphaville, Eldorado, João Pessoa e Transamérica.

### Escopo ISO27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação\*\* – Chile

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Alicanto, COS, Eldorado e Transamérica.

### Escopo ISO27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação\*\* – Colômbia

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Calle 85, Eldorado, Medellín e Transamérica.

\*\* Vide "SGL-PRO-001 – Manual do SGI" no TIVIT Docs



### Escopo ISO27001:2022 –Sistema de Gestão da Segurança da Informação\*\* – Peru

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Eldorado, Lurín, Magdalena, Surco e Transamérica.

\*\* Vide “SGL-PRO-001 – Manual do SGSI” no TIVIT Docs

# Contexto da Organização

## Determinando o escopo do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade



### Escopo ISO20000:2018 – Sistema de Gestão de Serviços\*\* – Brasil

Serviços gerenciados de suporte, monitoramento, manutenção e otimização, com atuação em:

Sustentação de aplicações, Serviços Gerenciados de Nuvem, Soluções SAP, Serviços Gerenciados de Segurança, Serviços Gerenciados de Mainframe, Detecção e Resposta Gerenciadas, Gerenciamento de Ameaças e Vulnerabilidades, Gerenciamento de Crises e Armazenamento como Serviço.

Sites Certificados: Alphaville, Eldorado, São José dos Campos e Transamérica.

\*\* Vide "QP-MPR-000-001 – Plano do Sistema de Gestão de Serviços TIVIT" no TIVIT Docs



### Escopo ISO20000:2018 – Sistema de Gestão de Serviços\*\* – Chile

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Alicanto, COS, Eldorado e Transamérica.

### Escopo ISO20000:2018 – Sistema de Gestão de Serviços\*\* – Colômbia

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Calle 85, Eldorado, Medellín e Transamérica.

### Escopo ISO20000:2018 – Sistema de Gestão de Serviços\*\* – Peru

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Eldorado, Calle 85, Lurín, Magdalena e Surco.

# Contexto da Organização

## Determinando o escopo do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade

TIVIT



### Escopo ISO22301:2019 – Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios\*\* – Brasil

Sistema de gestão de continuidade de negócios para serviços de tecnologia da informação, cibersegurança, consultoria, gestão de clientes, com atuação em nuvem pública, nuvem privada e soluções SAP, de acordo com a declaração “DGS-LMR-004 Planejamento, Monitoramento e Controle - GCN TIVIT”.

Sites certificados: Alphaville, Eldorado e Transamérica.

# Contexto da Organização

## Determinando o escopo do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade



**Escopo ISO45001:2018 – Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional\*\* – Brasil**

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo: Operação, Produção, Suporte Técnico, Telefonia e Telecomunicações; Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole.

Sites Certificados: Eldorado e Alphaville

**\*\* Vide os objetivos: “SMS-DOC-001-013 – Indicadores de Desempenho – SST” no TIVIT Docs**

### Escopo ISO45001:2018 – Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional\*\* – Chile

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Alicanto, COS e Eldorado.

### Escopo ISO45001:2018 – Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional\*\* – Colômbia

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Calle 85 e Eldorado.

\*\* Vide os objetivos: “BYS-DOC-001-001 MATRIZ DE RIESGOS E IMPLEMENTACION DE CONTROLES” y “BSY-DOC-002-001 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES” en TIVIT Docs.



### Escopo ISO45001:2018 – Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional\*\* – Peru

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de DataCenter; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Eldorado e Magdalena.



### Escopo ISO14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental\*\* – Brasil

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

Hosting; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados; Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Alicanto, Calle 85, Eldorado e Magdalena.

\*\* Vide os objetivos: “SGA-DOC-000-002 – Objetivos do Sistema de Gestão Ambiental” no TIVIT Docs



### Escopo ISO14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental\*\* – LATAM (Peru, Chile e Colômbia)

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Technology Platforms:** Hosting; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole. Suporte Funcional de Sistemas de ERP e Legados. Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Service, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gerenciamento de Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas, Revenda de Serviços de Nuvem, Projetos, Migração, Operação e Gerenciamento de Dados e Aplicações na Nuvem. Soluções de Cybersecurity: SOC (Security Operation Center), Gestão de Vulnerabilidades em Infraestrutura e aplicações, Gestão em ferramentas de acesso e identidade, Hacking Ético e Testes de Segurança de Perímetro.

**Digital Business:** Fábrica de Programas e Testes. Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Desenvolvimento Ágil de Aplicações, Manutenção e Suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos. Digitalização de Processos de Negócio, Soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Sites Certificados: Alicanto, Calle 85, Eldorado e Magdalena.

\*\* Vide os objetivos: “SGA-DOC-000-002 – Objetivos do Sistema de Gestão Ambiental” no TIVIT Docs

# Contexto da Organização

## Determinando o escopo do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade



### Escopo ISO37001:2017 – Sistema de Gestão Antissuborno – Brasil

Serviços de Tecnologia da Informação, Consultoria e Gestão de Clientes com atuação em:

**Nuvem Pública:** Nuvem Pública, Serviços Gerenciados de Nuvem, Licenciamento;

Sites Certificados: Eldorado

# Contexto da Organização

## Macro Processos TIVIT – P1 a P5

TIVIT

A TIVIT define seus macros processos (P1 a P5) e desdobram em processos conforme a especialidade de cada área, garantindo a metodologia Visão por Processos na organização:

**P1**

Processos  
Comerciais  
Portifólio Gestão  
de Contas Novos  
negócios  
Consultoria

**P2**

Processos de  
Transição  
Implantação

**P3**

Processos das  
Operações

**P4**

Processos de  
Inovação  
tecnológica

**P5**

Processos de  
apoio e suporte

\*\* Vide “QP-DOC-000-005 – Macro Processos P1 a P5” no TIVIT Docs

# Contexto da Organização

## Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e seus Processos



A TIVIT estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade através dos processos necessários e suas interações ao negócio, conforme estabelecido no processo organizacional “QP-PRO-004 – Controle de Documentos e Registros”. O Sistema Integrado de Gestão da Qualidade deve garantir:

- Entradas (inputs e estímulos para executar o processo) e saídas (entregáveis).
- Sequência e interação dos processos.
- Determina e aplica os critérios e métodos, incluindo medições e indicadores, monitoramento e desempenho necessários para assegurar a operação e controle eficazes dos processos.
- Determina recursos necessários para os processos, assegurando a sua disponibilidade.
- Atribui as responsabilidades e autoridades para esses processos.
- Aborda riscos e oportunidades, conforme determinados e de acordo com os requisitos das partes interessadas.
- Avalia periodicamente os processos e implementa mudanças necessárias para atender aos objetivos ou resultados pretendidos.
- Se preocupa com a melhoria contínua dos processos e do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade.

A TIVIT mantém a informação documentada controlada para apoiar a operação e para alcançar a confiança que os processos sejam realizados conforme planejado.

# Contexto da Organização

## Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e seus Processos



A informação documentada do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade TIVIT inclui:

- a) O Manual da Qualidade, QP-MAN-001;
- b) Declaração documentada da Política da Qualidade e Mapa Estratégico, conforme “QP-POL-000-001 – Política da Qualidade”, “QP-DOC-000-005 – Missão, Visão e Valores TIVIT” e “PE-DOC-000-002 – Mapa Estratégico”.
- c) QP-DOC-000-017 – Contexto TIVIT, necessidades e expectativas das partes interessadas.
- d) SEG-POL-012-001 – Política de Continuidade de Negócios.
- e) Procedimentos documentados, Planos da Qualidade e demais documentos internos relacionados na Lista Mestra de Documentos da ferramenta de controle de documentos da TIVIT.
- f) Documentos publicados por terceiros relacionados na “QP-DOC-004-001 – Lista Mestra de Documentos Externos”, e demais Listas Mestras de Documentos Externos publicadas pelas áreas.
- g) Registros declarados no TIVIT Docs definidos para as áreas certificadas.

# Liderança

## Liderança e Comprometimento

### Responsabilidade e Comprometimento da Alta Direção

A aprovação deste Manual da Qualidade pela Alta Direção da TIVIT constitui evidência objetiva da aprovação da Política da Qualidade, Política de Segurança da informação, Política de Continuidade de Negócios e Política de Segurança e Saúde no Trabalho, e dos Objetivos da Qualidade, Segurança da Informação, Continuidade de Negócios, bem como os objetivos da Segurança e Saúde no Trabalho, e estabelece o comprometimento da TIVIT com a qualidade.

A Direção da TIVIT assegura que a Política da Qualidade (QP-POL-000-001), os Objetivos da Qualidade (PE-DOC-000-001), Política da Segurança da Informação (SEG-POL-001-001), Política de Continuidade de Negócios (SEG-POL-012-001), a Política de Segurança e Saúde no Trabalho (SMS-POL-001-003), a Política Ambiental (SGA-POL-000-001) e a Política Antissuborno e Anticorrupção (CE-POL-002-002) são comunicados e entendidos por toda a organização através de palestras orientativas e treinamentos. Nas Análises Críticas pela Direção são monitorados e analisados indicadores e metas de qualidade, que refletem a Política da Qualidade e os Objetivos da Qualidade, para fins de manutenção e de melhoria do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da TIVIT.

É de responsabilidade da Alta Direção da TIVIT assegurar a definição das responsabilidades e autoridades, apetite de riscos e a sua divulgação na empresa.

As diversas áreas da TIVIT colaboram de modo efetivo na manutenção do TIVIT Docs, seguindo fielmente o previsto na documentação elaborada internamente. A gestão do TIVIT Docs é realizada pela atuação direta da Alta Direção, do Representante da Direção e da área Excelência Operacional, com a colaboração das outras áreas da empresa, conforme Organograma e Estrutura Organizacional e organogramas individuais publicados no TIVIT Docs.

### Foco no Cliente

A TIVIT assegura, mediante os métodos determinados nos procedimentos documentados relacionados em PE-PRO-004 - Pesquisa de Satisfação de Cliente e demais procedimentos documentados integrantes do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, que os requisitos do cliente são determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do cliente.

A TIVIT possui um canal de Ouvidoria estabelecido, conforme GOV-PRO-031 - Ouvidoria, que tem a responsabilidade de recepcionar, analisar e tratar das reclamações/elogios recebidos, atendendo aos prazos acordados com o Cliente. Contamos também com um Canal de Ética, conforme QP-PRO-008 - Canal de Ética TIVIT, operado por uma empresa independente, para garantir a imparcialidade às denúncias que eventualmente possam ser reportadas pelos clientes, fornecedores e colaboradores TIVIT.



## Política da Qualidade e Políticas estratégicas

Em harmonia e em coerência com as metas organizacionais da TIVIT e as expectativas e necessidades dos seus Clientes, a TIVIT, representada pela Alta Direção, definiu e documentou a sua Política da Qualidade, que é divulgada através dos meios de comunicação da TIVIT.

A Política da Qualidade (QP-POL-000-001), Política da Segurança da Informação (SEG-POL-001-001), Política de Segurança e Saúde no Trabalho (SMS-POL-001-003) e Política Ambiental (SGA-POL-000-001) são aplicadas a todas as áreas da TIVIT.

Essas Políticas têm por objetivo:

- Demonstrar o comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade;
- Proporcionar uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade, objetivos da Segurança da Informação e objetivos de Segurança e Saúde no Trabalho;
- Serem conhecidas e entendidas por toda a Organização;
- Serem analisadas criticamente para manutenção de sua adequação.

### Responsabilidade, Autoridade e Designação

A Direção da TIVIT assegura que as responsabilidades e autoridades são definidas e comunicadas à organização.

A Direção atribui a responsabilidade e autoridade para:

Assegurar que o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade esteja conforme com os requisitos das normas que a organização é certificada, aos requisitos legais e aos requisitos e necessidades das partes interessadas.

Assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas.

Relatar o desempenho do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e as oportunidades de melhorias.

Assegurar a promoção do foco no cliente na organização.

Assegurar que a integridade do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças.

A Liderança da TIVIT tem a responsabilidade de manter o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade vivo, monitorar os resultados através de seus indicadores, seja da área (RAD) ou metas pessoais (BSC ou Talent Pool) e tomar ações necessárias, em tempo adequado, para evitar riscos e comprometimento dos requisitos das partes interessadas

### Facilitadores

A Direção da TIVIT estabeleceu os Facilitadores da Qualidade que, sem prejuízo da autoridade, da responsabilidade e da participação dos demais colaboradores do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, têm por missão:

- Iniciar ação para prevenir ocorrência de quaisquer não conformidades relativas à produtos, à processos e ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade;
- Identificar e registrar quaisquer problemas relativos aos produtos, aos processos e ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade;
- Iniciar, recomendar ou providenciar soluções através dos canais designados;
- Verificar a implementação das soluções;
- Controlar o posterior processamento entrega ou instalação do produto/Serviço não conforme até que a deficiência ou condição insatisfatória tenha sido corrigida;
- Planejar a qualidade, sempre agindo antecipadamente para mantê-la íntegra, mesmo ocorrendo circunstâncias contingentes ou de risco;
- Cooperar, registrar a apoiar ao tratamento de Riscos Corporativos e Mudanças Organizacionais, bem como aos seus impactos;
- Propor soluções e agir para que o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade evolua de forma controlada e que garanta a qualidade de todos os serviços da TIVIT cobertos por seu escopo;
- Buscar a melhoria contínua da qualidade.

# Planejamento

## Ações para abordar riscos e oportunidades

A TIVIT preza pela mentalidade de risco, assim é possível garantir um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade eficaz, desta forma as áreas da Organização planejam e implementam ações para abordar riscos e gerar oportunidades. Com isso, a Organização consegue uma base sólida para o aumento de eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade para atingir resultados melhorados e para a prevenção de efeitos negativos.

Ações para abordar Riscos e Oportunidades:

- Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade possa alcançar seus resultados pretendidos;
- Aumentar efeitos desejáveis;
- Prevenir (ou reduzir) efeitos indesejados;
- Alcançar oportunidades de Melhorias.



Alinhamento

QP-DOC-000-017 Contexto TIVIT, necessidades e expectativas das partes interessadas  
Se aplica para todas as normas ISOs e outras certificações da TIVIT

# Planejamento

## Ações para abordar riscos e oportunidades



### Previsibilidade

- Segurança para a tomada de decisões consistente

1 2 3 4



### Investimentos

- Direcionados conscientemente a áreas de extrema necessidade

1



### Resultados

- Potencializados pela redução de riscos e tratativa de oportunidades

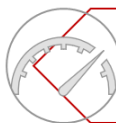
1 2 3 4



### Oportunidades

- Transição de riscos a oportunidades
- Exploração de oportunidades

1 2 3 4



### Apetite a Riscos

- Operação limitada ao Appetite a Riscos
- Possibilidade de aumento do apetite em áreas definidas

1 2 3 4

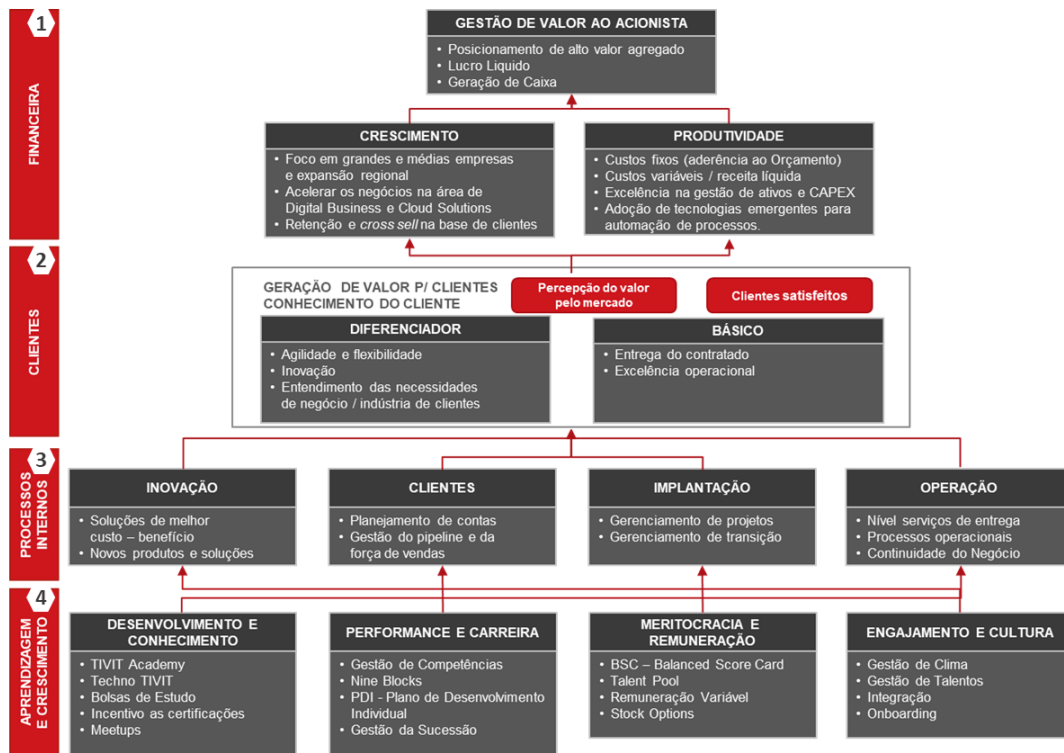


### Projeção

- Previsões como diferenciais competitivos

1

## Mapa Estratégico TIVIT



## Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los

### Objetivos da Qualidade, Segurança da Informação, Objetivos SST e Objetivos do SGA

A Direção da TIVIT assegura que sua Política da Qualidade (QP-POL-000-001), Política de Segurança da Informação (SEG-POL-001-001), Política de Continuidade de Negócios (SEG-POL-012-001), Política de Segurança e Saúde no Trabalho (SMS-POL-001-003) e a Política Ambiental (SGA-POL-000-001) são comunicadas, entendidas, implementadas e mantidas em todos os níveis da sua organização e, para que isto se dê em bases mensuráveis, sua Política da Qualidade, Política de Segurança e Saúde no Trabalho e a Política Ambiental foram desdobradas nos seus Objetivos.

O relacionamento entre a Política da Qualidade, a Política de Segurança e Saúde no Trabalho, a Política Ambiental, os Objetivos da Qualidade, os Objetivos SST e os Objetivos do SGA são realizados conforme desdobramento do documento PE-DOC-000-001 – Mapa estratégico TIVIT e alinhado às estratégias TIVIT, alinhadas ao Negócio, diretrizes da Alta Direção e Acionistas e ao QP-DOC-000-017 Contexto TIVIT, necessidades e expectativas das partes interessadas.

# Planejamento

## Planejamento de Mudanças

A TIVIT estabeleceu o processo de Mudanças Organizacionais (QP-PRO-006) visando estabelecer os critérios organizacionais para documentar a análise das mudanças organizacionais, determinando as oportunidades, a análise de impacto e riscos.

As áreas TIVIT devem documentar as Mudanças Organizacionais na ferramenta TIVIT Docs e definir as Oportunidades que possam alcançar. Após esse registro, avaliam os impactos positivos e negativos. Havendo impactos negativos, devem registrar o risco e seguir com o tratamento necessário.



A TIVIT determina e provê as pessoas necessárias para a implementação eficaz do seu Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e para a operação e controle de seus processos.

O pessoal que executa atividades que afetam a qualidade do produto é qualificado pela TIVIT e sua competência é assegurada, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriadas, como documentadas por People & Culture, através dos documentos publicados na ferramenta TIVIT Docs.

TA-PRO-001 – Talent Acquisition

REM-PRO-001 – Remuneração

ABT-PRO-004 – Painel de Controle

TA-PRO-017 – Onboarding

CI-PRO-001 – Comunicação

FPG-PRO-001 – Folha de Pagamento

DO-PRO-023 – Clima Organizacional

PTE-PRO-001 – Ponto Eletrônico



## Apoio

### Recursos | Infraestrutura

A TIVIT determina, provê e mantém a infraestrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do produto. A infraestrutura inclui, dentre outros aspectos:

- a. Edifícios, espaço de trabalho e instalações associadas;
- b. Equipamentos de monitoramento e gerência de serviços;
- c. Serviços de apoio.

A infraestrutura implantada permite o atendimento com alto nível de segurança e confiabilidade a um elevado número de clientes operando em regime de missão crítica num sistema de trabalho de 24 horas por 7 dias por semana (24x7).

O programa de operação e manutenção dos sistemas integrados de infraestrutura é administrado, gerenciado e implementado por profissionais de reconhecida competência assegurando elevados índices de eficiência e eficácia.

A TIVIT possui em seu projeto uma concepção de tratamento de dados em Tecnologia de Informações que possibilita o backup periódico de todos os arquivos eletrônicos disponibilizados em rede (Intranet e Internet), sejam estes de uso dos clientes instalados ou das áreas operacionais da empresa, através de dispositivos de alta disponibilidade ou backup físico em mídia apropriada, possibilitando a recuperação sob demanda dos arquivos necessários às operações de seus processos e serviços.

### Ambiente de Trabalho

A TIVIT determina e gerencia as condições do ambiente de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos do produto, conforme descrito acima.

A TIVIT determina as medições e monitoramentos a serem realizados e os dispositivos de medição e monitoramento necessários para evidenciar a conformidade do produto com os requisitos determinados.

A monitoração de eventos, status de servidores e redes são referenciados nos procedimentos documentados no TIVIT Docs e referenciados no Documento QP-DOC-000-002 – Processos Chave X Áreas

Se, seja no uso do dispositivo, seja no processo de calibração, constatar-se que o dispositivo não se encontra conforme com os requisitos, a TIVIT avalia e registra a validade dos resultados das medições anteriores e toma ação apropriada no dispositivo em qualquer produto afetado.

## Conhecimento necessário para a Operação

Os processos "TA-PRO-017 - Onboarding" e "REM-PRO-001 - Remuneração" determinam como o conhecimento necessário para as operações são mantidos ou alcançados para garantir a conformidade de produtos e serviços. Essa abordagem busca as necessidades e tendências de mudanças considera o conhecimento necessário e também determina como adquirir ou acessar qualquer conhecimento adicional necessário. O conhecimento necessário pode ser obtido por formação (universidade por exemplo), por experiência do profissional ou experiência adquirida, por lições aprendidas, por experiência em projetos bem sucedidos etc.

## Profissionais Experientes e Certificados

A TIVIT conta no seu quadro de colaboradores com especialistas em tecnologia de diversos setores. Esses profissionais suportam as necessidades dos clientes, lhes permitindo foco no seu negócio.

Os ocupantes dos diversos cargos e executantes de funções têm competência garantida por:

- Experiência no desempenho das atividades dos cargos ou funções;
- Participação em treinamento prático no próprio local de trabalho ou em sala de aula;
- Utilização da ferramenta MOBIFLIX, ou
- Escolaridade e formação técnica adequada.

A área de Remuneração e Projetos estabelece e controla os documentos de perfis de cargos, conforme lista abaixo:

- REM-DOC-001-001 - Descrição de Cargos - Finanças, P&C e MKT
- REM-DOC-001-002 - Descrição de Cargos - Technology & Innovation
- REM-DOC-001-003 - Descrição de Cargos - Operações & Produtos
- REM-DOC-001-0108 - Descrição de Cargos - Techfin

### Conscientização:

A TIVIT assegura que as pessoas estejam conscientes:

- das Políticas: Qualidade, Segurança da Informação, Segurança e Saúde no Trabalho, Ambiental entre outras relevantes.
- dos objetivos dessas políticas.
- da sua contribuição para a eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade.
- das implicações de não estar conforme com os requisitos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade

## Apoio Recursos | Comunicação Interna e Externa

A Direção da TIVIT assegura que são estabelecidos na organização os processos de comunicação apropriados e que seja realizada comunicação relativa à eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade.

O objetivo da Comunicação Interna é estreitar o relacionamento entre a TIVIT e seus colaboradores e divulgar informações de relevância ao público interno alinhadas a missão e visão da empresa. Os processos bem como os meios de Comunicação Internos utilizados estão publicados no TIVIT Docs, conforme CI-PRO-001 Comunicação Interna.

O documento “QP-DOC-000-017 – Contexto TIVIT, necessidades e expectativas das partes interessadas” define a Comunicação com as Partes Interessadas (retroalimentação).



A informação documentada do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade inclui:

- a) O Manual da Qualidade, QP-MAN-001;
- b) Declaração documentada da Política da Qualidade e Mapa Estratégico, conforme QP-POL-000-001 – Política da Qualidade e PE-DOC-000-01 – Mapa Estratégico;
- c) QP-DOC-000-017 – Contexto TIVIT, necessidades e expectativas das partes interessadas;
- d) SEG-POL-012-001 – Política de Continuidade de Negócios TIVIT;
- e) Procedimentos documentados, Planos da Qualidade e demais documentos internos relacionados na Lista Mestra de Documentos da ferramenta de controle de documentos da TIVIT.
- f) Documentos publicados por terceiros relacionados na QP-DOC-004-001 – Lista Mestra de Documentos Externos, e demais Listas Mestras de Documentos Externos publicadas pelas áreas.
- g) Registros declarados no TIVIT Docs definidos para as áreas certificadas.

É da natureza da TIVIT a pesquisa bibliográfica para atender a solicitações específicas de seus clientes. Para isto podem ser consultadas as bibliotecas e os sites na Internet e Intranet da própria TIVIT ou de fornecedores e clientes.

O presente Manual da Qualidade inclui:

- a. Os escopos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da TIVIT.
- b. Procedimentos documentados estabelecidos para o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade;
- c. Referência aos procedimentos documentados do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade que não os constantes neste próprio Manual da Qualidade;
- d. A descrição da interação entre os processos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade;
- e. A Política da Qualidade, Política de Segurança da Informação, Política de Continuidade de Negócios e Política de Segurança e Saúde no Trabalho da TIVIT incluindo os Objetivos para a Qualidade, bem como os objetivos de Segurança e Saúde no Trabalho e o comprometimento da TIVIT com a Qualidade;
- f. A hierarquia da estrutura da documentação usada no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade;
- g. Mediante referência à documentação complementar, a definição e a documentação da responsabilidade, da autoridade e da inter-relação do pessoal que administra, desempenham e verificam atividades que influem na qualidade.

### Controle de Informação Documentada

A TIVIT redige e controla os documentos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade através de um aplicativo de gerenciamento de documentos denominado TIVIT Docs.

Este aplicativo é o único repositório de processos da TIVIT e é de fácil administração possuindo um “fluxo de aprovação”, que permite controlar as aprovações no sistema aumentando de forma significativa a produtividade e reduzindo o tempo e custo para gerenciamento de documentos e informações críticas.

Além disso, o procedimento documentado QP-PRO-004 - Controle de Documentos e Registros estabelece as regras para atendimento deste requisito. Importante: As áreas publicam seus documentos garantindo a “visão por processos” da Organização e devem ser revisados sempre que houver alterações e revalidados pelo menos uma vez ao ano (a ferramenta garante essa revisão através de notificações).

A documentação do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade está estruturada em quatro níveis, como descrito a seguir:

**Nível 1: Gestão** - Compreende o Manual da Qualidade, e os procedimentos de gestão do próprio Sistema Integrado de Gestão da Qualidade.

**Nível 2: Processos** - Compreende as Políticas (diretrizes), os procedimentos operacionais e fluxogramas dos processos (representação gráfica) das áreas citadas no QP-DOC-000-002 - Processos Chaves x Áreas. As áreas também publicam seus organogramas, Missão & Visão em um documento auxiliar, conforme previsto na política de Remuneração.

**Nível 3: Apoio** - Compreende as instruções operacionais, manuais de procedimentos, documentos auxiliares e os documentos externos (não gerados pela TIVIT) como por exemplo, documentação de equipamentos, manuais, guias de usuário etc.

**Nível 4: Registros** - Compreende os registros que confirmam e evidenciam que os processos estão sendo seguidos (produtos dos processos).



### Controle de Registros

A TIVIT estabelece e mantém registros para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade. Os registros são mantidos legíveis e prontamente identificáveis e recuperáveis.

Os registros do TIVIT Docs são documentos do tipo comprobatórios da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e podem estar em meio físico (papel), mídia de armazenamento ou diretamente nos bancos de dados dos sistemas corporativos (por exemplo, Intranet) ou departamentais.

A TIVIT redige e controla os registros do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade segundo o procedimento documentado QP-PRO-004 – Controle de Documentos e Registros, que define os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros.

Os vários tipos de registros são declarados, obrigatoriamente, através de Listas Mestras de Registros elaboradas pelas áreas responsáveis no TIVIT Docs passando pela aprovação da área Excelência Operacional. Importante: As declarações dos Registros devem ser revisadas e ajustadas sempre que houver alterações no local de guarda ou alteração na classificação da Informação, e devem ser revalidados – obrigatoriamente – pelo menos uma vez ao ano.

# Operação

## Planejamento e Controle Operacionais

A TIVIT planeja e desenvolve os processos necessários para a realização do produto. O planejamento da realização do produto é coerente com os requisitos de outros processos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da TIVIT.

Ao planejar a realização do produto, a TIVIT determina o seguinte, quando apropriado, conforme estabelecido nos procedimentos documentados dos Macroprocessos 1 e 2 (QP-DOC-000-005 – Macroprocessos P1 a P5) e demais procedimentos desdobrados e documentados no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade:

- a. Objetivos da Qualidade, Objetivos de Segurança da Informação e Objetivos SST \*\* requisitos para o produto;
- b. A necessidade de estabelecer processos, documentos e prover recursos específicos para o produto;
- c. Verificação, validação, monitoramento, inspeção e atividades de ensaio requeridos, específicos para o produto, bem como os critérios de aceitação do produto, e
- d. Registros necessários para fornecer evidência de que os processos de realização e o produto resultante atendem aos requisitos.

A saída do planejamento é sempre adequada ao método de operação da TIVIT.

\*\* Vide “PE-DOC-000-001 – Mapa Estratégico TIVIT e SMS-DOC-001-013 – Indicadores de Desempenho – SST ” no TIVIT Docs

# Operação

## Requisitos para Produtos e Serviços

A TIVIT determina:

- a) Os requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para entrega e para atividades de pós-entrega;
- b) Os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou intencional, onde conhecido;
- c) Retroalimentação do cliente e determinação para lidar ou controlar propriedade do cliente;
- d) Requisitos estatutários e regulamentares relacionados ao produto, e
- e) Requisitos adicionais, determinados pela própria TIVIT;
- f) Requisitos legais, Estatutários e outros requisitos.

Especificamente quanto aos requisitos estatutários e regulamentares, a Diretoria Jurídica como principal área responsável pela aderência às regulamentações externas é encarregada de, de forma conjunta com todas as demais áreas da TIVIT: identificar novos requisitos e adequar a empresa às novas exigências, atender as solicitações legais já existentes, atentar a impactos causados por atualizações aos requisitos já atendidos.

As normas e leis identificadas como requisitos pelas as áreas da TIVIT são relacionadas e publicadas no TIVIT Docs através das Listas Mestras de Documentos Externos.

### Estatutários:

As soluções propostas aos clientes sempre levam em consideração ao Estatutário das partes interessadas.

Os requisitos dos clientes e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes são determinados, entendidos e atendidos consistentemente. Requisitos estatutários e regulamentares são aplicáveis a produtos e serviços.

# Operação

## Requisitos para Produtos e Serviços

TIVIT

### Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto e Serviços

A TIVIT analisa criticamente os requisitos relacionados ao produto ou serviço. Esta análise crítica é realizada antes da TIVIT assumir o compromisso de fornecer um produto para o cliente e assegura que:

- a. Os requisitos do produto estão definidos;
- b. Os requisitos de contrato ou de pedido que diferem daqueles previamente manifestados são resolvidos, e
- c. A TIVIT tem a capacidade para atender aos requisitos definidos.

São mantidos registros dos resultados da análise crítica e das ações resultantes dessa análise conforme estabelecido nos procedimentos documentados identificados no Macro Processo (QP-DOC-000-005). Quando o cliente não fornece uma declaração documentada dos requisitos, a TIVIT confirma os requisitos do cliente antes da sua aceitação.

Quando os requisitos do produto forem alterados, a TIVIT assegura que os documentos pertinentes são complementados e que o pessoal pertinente é alertado sobre os requisitos alterados.

Os clientes assumem o compromisso de nos comunicar mudanças legais em seus negócios, quando afetados aos serviços terceirizados com a TIVIT, e geramos novas oportunidades de negócios quando pertinente.

# Operação

## Requisitos para Produtos e Serviços

### Comunicação com o Cliente

A TIVIT determina e toma providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a:

- a. Informações sobre os produtos contratados;
- b. Informações quando afetam as entregas ou a propriedade dos clientes;
- c. Tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas, e
- d. Realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

A TIVIT mantém um website [www.tivit.com](http://www.tivit.com) que garante a possibilidade de seus clientes ou clientes em potencial se comunicarem com a empresa para informações sobre produtos e serviços, atendimento a pedidos de clientes, retorno de informações.

A TIVIT mantém um canal de Ouvidoria onde elogios, reclamações ou dúvidas de seus clientes são recebidos e tratados, conforme processo GOV-PRO-031 – Ouvidoria. Contamos também com um Canal de Ética, conforme QP-PRO-008 – Canal de Ética TIVIT, operado por e empresa independente, para garantir a imparcialidade às denúncias que eventualmente possam ser reportadas pelos clientes, fornecedores e colaboradores TIVIT.

O documento “QP-DOC-000-017 – Contexto TIVIT, necessidades e expectativas das partes interessadas” define a Comunicação com as Partes Interessadas (retroalimentação).

# Operação

## Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços

A TIVIT, quando houver demanda, planeja e controla o projeto e o desenvolvimento de produto e ou serviço, conforme estabelecido nos procedimentos documentados no TIVIT Docs e controlados através do documento QP-DOC-000-002 - Processos Chaves x Áreas.

Durante o planejamento do produto e desenvolvimento, a TIVIT determina:

- a. Os estágios do projeto e desenvolvimento;
- b. A análise crítica, verificação e validação apropriadas para cada fase do projeto e desenvolvimento, e
- c. As responsabilidades e autoridades para projeto e desenvolvimento.

A TIVIT gerencia as interfaces entre diferentes grupos envolvidos no projeto e desenvolvimento, para assegurar a comunicação eficaz e a designação clara de responsabilidades.

As saídas do planejamento são atualizadas apropriadamente, na medida em que o projeto e o desenvolvimento progridem.

# Operação

## Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços

### Entradas de Projeto e Desenvolvimento

A TIVIT determina as entradas relativas a requisitos de produto e mantém registros. Essas entradas incluem:

- a. Requisitos de funcionamento e de desempenho;
- b. Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;
- c. Onde aplicável, informações originadas de projetos anteriores semelhantes, e
- d. Outros requisitos essenciais para o projeto e desenvolvimento.

Essas entradas são analisadas criticamente quanto à adequação para que os requisitos efetivamente considerados sejam completos, sem ambiguidades e não conflitantes entre si.

### Saídas de Projeto e Desenvolvimento

As saídas de projeto e desenvolvimento são apresentadas de forma a possibilitar a verificação em relação às entradas de projeto e desenvolvimento e são aprovadas antes de serem liberadas.

As saídas de projeto e desenvolvimento:

- a. Atendem aos requisitos de entrada para projeto e desenvolvimento;
- b. Fornecem informações apropriadas para aquisição, produção e fornecimento de serviço;
- c. Contêm ou fazem referência a critérios de aceitação do produto, e
- d. Especificam as características do produto que são essenciais para seu uso seguro e adequado.

# Operação

## Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços

### Mudanças de Requisitos e de Projeto e Desenvolvimento (análise crítica)

As alterações de projeto e desenvolvimento e quaisquer ações necessárias são identificadas e registradas e são analisadas criticamente, verificadas e validadas, como apropriado, e aprovadas antes da sua implementação. A análise crítica das alterações de projeto e desenvolvimento inclui avaliação do efeito das alterações em partes componentes e no produto já entregue.

As mudanças são determinadas e realizadas de maneira planejada e sistemática, considerando:

- Propósitos das mudanças e potenciais consequências;
- Integridade do TIVIT Docs;
- Disponibilidade de recursos;
- Alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades.

### Verificação de Projeto e Desenvolvimento

A validação do projeto e desenvolvimento é executada conforme disposições planejadas, para assegurar que o produto resultante é capaz de atender aos requisitos para aplicação especificada ou uso intencional, onde conhecido. Quando praticável, a validação é concluída antes da entrega ou implementação do produto. São mantidos registros dos resultados dessa validação e de quaisquer ações necessárias.



A TIVIT realiza suas aquisições mediante consultas a fornecedores cadastrados e avaliados, segundo os procedimentos documentados relacionados no COM-PRO-001 – Processo de Compras e GCF-PRO-001 – Gestão De Contrato de Fornecedores.

A TIVIT determina os controles a serem aplicados para os processos, produtos e serviços providos externamente quando:

- a. Produtos e serviços de provedores externos forem destinados a incorporação nos seus produtos e serviços .
- b. Produtos e serviços forem providos diretamente para os clientes, por provedores externos em nome da TIVIT.
- c. Um processo, ou parte de um processo, for provido por um provedor externo como um resultado de uma decisão da TIVIT

A TIVIT assegura a adequação dos requisitos de aquisição especificados antes da sua comunicação ao provedor.

## Controle de Produção e Provisão de Serviço

A TIVIT planeja e realiza a produção e fornecimento de serviço sob condições controladas, como determinado nos procedimentos documentados guardados no TIVIT Docs.

Condições controladas incluem:

- a. A disponibilidade de informações que descrevam as características do produto;
- b. A disponibilidade de instruções operacionais, quando necessário;
- c. O uso de equipamentos adequados;
- d. A implementação de medição e monitoramento, e
- e. A implementação da liberação, entrega e atividades pós-entrega.

## Identificação e Rastreabilidade

Os produtos e serviços da TIVIT são identificados e rastreados dentre outras formas, através de:

- Nome de Cliente (SAP); Nome da Oportunidade (CRM); Número da Oportunidade (CRM); Número da Quote (CRM); Número de Projeto (SAP/TP e JIRA); Número Ticket (ITSM); Número de Requisição de Compra (SAP).

Além disso, conforme apropriado, armazenados em outros sistemas informáticos e devidamente declarados em listas mestras de registros.

Basicamente, a identificação e a rastreabilidade se aplicam a:

- a. Todos os serviços realizados pela TIVIT;
- b. Todos os serviços de terceiros controlados pela TIVIT;
- c. Os recursos disponibilizados aos clientes.

## Propriedade pertencentes a clientes ou provedores externos

A TIVIT tem cuidado com a propriedade do cliente enquanto está sob o seu controle ou uso. Conforme apropriado e em acordo com os contratos estabelecidos com os clientes, a TIVIT identifica, verifica, protege e salvaguarda a propriedade do cliente fornecida para uso ou incorporação no produto. Se qualquer propriedade do cliente for perdida, danificada ou considerada inadequada para o uso, isto é informado ao cliente e são mantidos registros, nos sistemas informatizados de suporte ou, quando é necessário tratamento de produto não conforme ou ação corretiva ou preventiva, nos registros estabelecidos pelos correspondentes procedimentos documentados.

Basicamente, a propriedade do cliente contempla os itens descritos a seguir: As máquinas e equipamentos do cliente são protegidos contra o acesso indevido em local especificamente designado e identificado como área dedicada ao cliente ou provedor externo.

As condições de proteção e funcionamento das máquinas e equipamentos dos clientes são mantidas e monitoradas constantemente por diversos meios de segurança física.

São relatados ao cliente quaisquer danos, inadequações ou problemas percebidos em seus equipamentos e máquinas, que estejam em nossas instalações.

# Operação

## Produção e Provisão de Serviços

TIVIT

### Preservação

A TIVIT preserva a conformidade do produto durante processo interno e de disponibilização aos clientes. Essa preservação inclui identificação, manuseio, embalagem, armazenamento e proteção. A preservação também é aplicada às partes constituintes dos produtos. Constituem produtos a serem preservados, em regra:

- Hardware e Software;
- Banco de Dados.

# Operação

## Produção e Provisão de Serviços

A preservação e manutenção das condições de funcionamento dos serviços prestados pela TIVIT, conforme identificado no macroprocesso 3 – Operação (QP-DOC-000-005), dentre outros fatores, é garantida por:

- Projeto e instalação adequada de máquinas e equipamentos – Monitoração e suporte 24x7x365;
- Procedimentos documentados no TIVIT Docs e controlados através do documento QP-DOC-000-002 – Processos Chaves x Áreas.
- A Segurança e Saúde no Trabalho é garantida pelo SESMT Corporativo, desdobrando papéis e responsabilidades aos RH Locais (SESMT Local), conforme diretrizes previstas nas seguintes Políticas:
  - ✓ SMS-POL-001-001 – Diretrizes Básicas de Segurança Seleção de Fornecedor e Segurança na Prestação de Serviço;
  - ✓ SMS-POL-001-002 – Descrição tarefas – SESMT Corporativo e Áreas correlatas;
  - ✓ SMS-POL-001-003 – Política de Segurança e Saúde no Trabalho;
  - ✓ SMS-DOC-001-013 – Indicadores de Desempenho – SST (Objetivos SST).

## Mudanças Organizacionais

A TIVIT analisa e controle as mudanças, retém informação documentada desta análise, conforme QP-PRO-006 – Mudanças Organizacionais. Nesse mecanismo é garantida a avaliação de Impacto e riscos oriundas das mudanças organizacionais.

# Operação

## Liberação de Produtos e Serviços

A TIVIT mede e monitora as características do produto para verificar se os requisitos do produto têm sido atendidos. Isto é realizado em estágios apropriados do processo de realização do produto, de acordo com as providências planejadas, conforme consta nos procedimentos documentados relacionados na QP-PRO-002 - Controle de Produto e Serviço Não conforme, QP-PRO-001 - Ações Corretivas, Preventivas e Melhorias e QP-PRO-006 Mudanças Organizacionais.

São mantidas evidências de conformidade com os critérios de aceitação. Os registros indicam as pessoas autorizadas a liberar o produto.

A liberação do produto e a entrega do serviço não prosseguem até que todas as providências planejadas tenham sido satisfatoriamente concluídas, a menos que aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo Cliente.

# Operação

## Controle de Produto Não conforme

A TIVIT assegura que os produtos que não estão conformes com os requisitos do produto sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não intencional. Os controles e as responsabilidades e autoridades para lidar com produtos não conformes são definidas no procedimento documentado QP-PRO-002 – Controle de Produto e Serviço Não conforme e QP-PRO-001 – Ações Corretivas, Preventivas e Melhorias e demais procedimentos documentados arquivados no repositório de documentos da empresa TIVIT Docs.

Enquadram-se como produtos passíveis de serem não conformes:

- a. Os serviços realizados pela TIVIT;
- b. Os serviços de terceiros controlados pela TIVIT.

A TIVIT trata os produtos não conformes por uma ou mais das seguintes formas:

- a. Execução de ações para eliminar a não conformidade detectada;
- b. Autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente e, onde aplicável, pelo Cliente;
- c. Execução de ação para impedir o seu uso pretendido ou aplicações originais.

São mantidos registros sobre a natureza das não conformidades e quaisquer ações subsequentes executadas, incluindo concessões obtidas.



### Análise de Dados

A TIVIT determina, coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e para avaliar onde melhorias contínuas da eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade podem ser realizadas. Isso inclui dados gerados como resultado do monitoramento e das medições e de outras fontes pertinentes.

A análise de dados fornece informações relativas a:

- a. Satisfação de clientes;
- b. Conformidade com os requisitos do produto;
- c. Características e tendências dos processos e produtos, incluindo oportunidades para ações preventivas, e
- d. Fornecedores.

Além disso, são definidos, por área, indicadores operacionais que complementam a medida de desempenho das áreas. Esses indicadores são consolidados em relatórios gerenciais mensais, denominados RAD's (Atas de Reuniões de Análise de Dados), os critérios são determinados no QP-PRO-005 – Análise de Dados.

Sempre que necessário, são tomadas ações corretivas e preventivas, para eliminação das causas de problemas reais ou potenciais.

### Satisfação dos Clientes

Como uma das medições do desempenho do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, A **TIVIT** monitora informações relativas à percepção do Cliente sobre se a **TIVIT** atendeu aos requisitos do cliente. Os métodos para obtenção e uso dessas informações estão determinados nos procedimentos documentados da área de Negócios e as insatisfações de Clientes são tratadas através do QP-PRO-002 - Controle de Produto e Serviço Não Conforme e QP-PRO-001 - Ações Corretivas, Preventivas e Melhorias.

A qualidade do serviço prestado, relativa aos processos operacionais, é medida através de pesquisas de satisfação dos clientes, cujos resultados são analisados verificando-se a adequação ou não dos processos operacionais existentes, conforme descrito no PE-PRO-004 - Pesquisa de Satisfação de Clientes.

### Auditoria Interna | Self Assessment

A TIVIT executa auditorias internas no mínimo anualmente para determinar se o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade:

- Está conforme com as disposições planejadas, com os requisitos das normas ISO9001:2015, ISO20000:2018, ISO27001:2022, ISO45001:2018, ISO22301:2019, ISO14001:2015, ISO37001, ISO14064, HDI, ISAE3402, PCI, SAP e com os requisitos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade estabelecidos pela TIVIT,
- Seguem as premissas da norma ISO 19011 2012 – diretrizes para auditoria de sistemas de gestão; e
- Está mantido e implementado eficazmente.
- Os requisitos das partes interessadas, estabelecidos no documento “QP-DOC-000-017 – Contexto TIVIT, necessidades e expectativas das partes interessadas” e a conformidade legal também são considerados no processo de auditoria interna.

É planejando um programa de auditoria, levando em consideração a situação e importância dos processos e áreas a serem auditados, bem como os resultados de auditorias anteriores.

A seleção dos auditores e a execução das auditorias asseguram objetividade e imparcialidade do processo de auditoria. Os auditores não auditam o seu próprio trabalho.

As responsabilidades e os requisitos para planejamento e para execução de auditorias e para relatar os resultados e manutenção dos registros são definidos no procedimento documentado QP-PRO-003 – Auditorias.

Os responsáveis pelas áreas auditadas asseguram que as ações são executadas, sem demora indevida, para eliminar não conformidades detectadas e suas causas. As atividades de acompanhamento incluem a verificação das ações executadas e o relato dos resultados de verificação.

# Avaliação de Desempenho

## Análise Crítica pela Direção

A Direção da TIVIT analisa criticamente o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da organização, no mínimo anualmente, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

Essa análise crítica inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, incluindo a Política da Qualidade, Política da Segurança da Informação, Política de Continuidade de Negócios e a Política de Segurança e Saúde no Trabalho, e seus objetivos.

As reuniões de Análise Crítica são registradas em atas, e seus desdobramentos nos registros associados aos procedimentos afetados.

As ações e decisões da Análise Crítica são endereçadas e acompanhadas até a sua implementação.

### Entradas para Análise Crítica

As entradas para a Análise Crítica pela Direção incluem informações sobre:

- Análise de Dados (RADs);
- Plano de Ação (PDCAs);
- Resultados das Auditorias Internas e Análise Crítica anterior;
- Campanha de Conscientização Segurança da Informação, Código de Conduta e Incidentes de Segurança;
- Riscos, Mudanças e oportunidades;
- Satisfação de Clientes e Ouvidoria;
- Retroalimentação de partes interessadas pertinentes (se houver);
- Desempenho: Principais KPIs;
- Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o Sistema Integrado de Gestão;
- Suficiência de recursos;
- Desempenho de Provedores Externos;
- Avaliação das Políticas e diretrizes originadas das normas ISO9001:2015, ISO20000:2018, ISO27001:2022, ISO22301:2013, ISO 45001:2018, ISO14001:2015 e demais normas de certificação ou outras normas de interesse da organização;
- Melhores Práticas, necessidades e oportunidades de melhorias;
- Revalidação das Políticas: Qualidade, Segurança da Informação, Continuidade de Negócios, Segurança do Trabalho; Missão, Visão e Valores TIVIT e Mapa Estratégico TIVIT
- Pontos de Atenção, orientações emergentes e lições aprendidas.

### Saídas da Análise Crítica

As saídas da Análise Crítica pela Direção incluem quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- Melhoria da eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, de seus processos e outras oportunidades de melhorias;
- Melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente;
- Necessidades de recursos;
- Qualquer necessidade de mudanças no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade;
- Descrição das necessidades de processo e objetivos de processo.

As reuniões de Análise Crítica são registradas em atas, e seus desdobramentos nos registros associados aos procedimentos afetados.

Quando houver uma decisão para qual a data da Análise Crítica não seja adequada, a decisão poderá ser tomada em Reunião ordinária do Comitê Executivo e registrada em Ata.

# Melhoria

## Não Conformidade e Ação Corretiva

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

O procedimento documentado QP-PRO-002 - Controles de Produto e Serviço Não-conforme e QP-PRO-001 - Ação Corretivas, Preventivas e Melhorias e os demais procedimentos documentados guardados no repositório de documentos da empresa TIVIT Docs, definem os requisitos para:

- Análise crítica de não-conformidades, incluindo reclamações de clientes;
- Determinação das causas de não-conformidades;
- Avaliação da necessidade de ações para assegurar que aquelas não-conformidades não ocorrerão novamente;
- Determinação e implementação de ações necessárias;
- Registro dos resultados de ações executadas, e
- Análise crítica de ações corretivas executadas.

# Melhoria

## Não Conformidade e Ação Corretiva

### Ações de Riscos

A TIVIT define ações para eliminar as causas de não-conformidades potenciais, de forma a evitar sua ocorrência. As ações de Riscos (preventivas) são apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais e sempre geram oportunidades, seja em novas vendas, mas principalmente na melhoria em processos.

O procedimento documentado QP-PRO-002 - Controle de Produto e Serviço Não-conforme e QP-PRO-001 - Ações Corretivas, Preventivas e Melhorias como QP-POL-007-001 - Política de Riscos Corporativos e QP-PRO-007 - Riscos Corporativos, e os demais procedimentos documentados guardados no repositório de documentos da empresa TIVIT Docs, definem os requisitos para:

- Determinação das não-conformidades potenciais e de suas causas;
- Identificação e mapeamento de Riscos Corporativos, baseado em processo descentralizado;
- Validação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não-conformidades;
- Definição e implementação de ações necessárias;
- Registros de resultados de ações executadas, e
- Análise crítica de ações preventivas executadas.

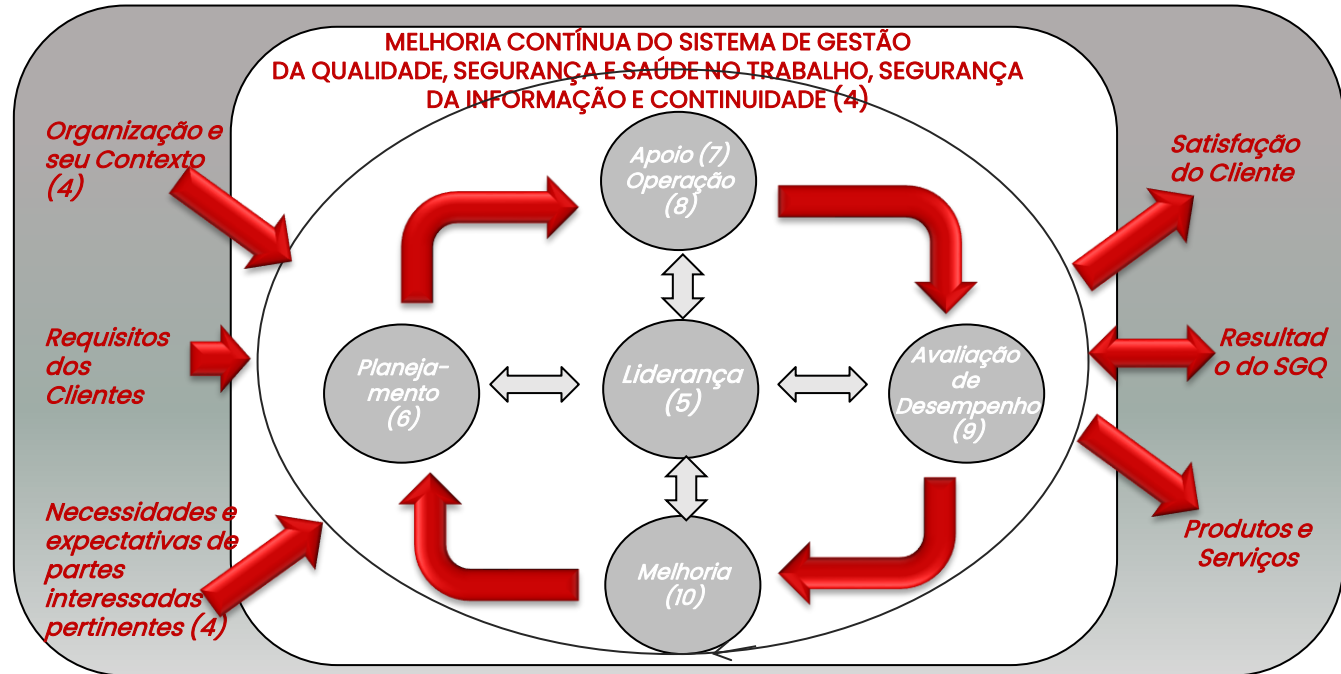


# Melhoria

## Melhoria Contínua

A TIVIT melhora continuamente a eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade por meio do uso da Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, Política de Segurança e Saúde no Trabalho, Política de Segurança da Informação e Política de Continuidade de Negócios, bem como os objetivos desdobrados dessas políticas, resultados de auditoria, análise de dados realizadas mensalmente pelas áreas, ações corretivas e preventivas e Análise Crítica pela Direção, além de pesquisas de satisfação realizadas com os Clientes.

### Sistema Integrado de Gestão da Qualidade



# Melhoria

## Programas de Melhorias Implementadas na TIVIT

TIVIT



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS





---

CONECTANDO TECNOLOGIA COM PROPÓSITO  
PARA UM MUNDO MELHOR.