

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE RECERTIFICAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA PRODAM

1. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A PRODAM mantém seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) certificado na norma ISO 9001 há 23 anos. A certificação tem validade de 3 anos, o que requer a contratação de um órgão certificador para realizar auditorias de recertificação e de manutenção a cada 3 anos. São realizadas uma auditoria de recertificação e duas de manutenção, num ciclo de 3 anos, para garantir a conformidade contínua com os padrões de qualidade.

2. OBJETO

Contratação da prestação de serviços para 3 (três) auditorias externas: uma auditoria de recertificação e duas de manutenção, no Sistema de Gestão da Qualidade da PRODAM, com a emissão dos certificados INMETRO e/ou UKAS. As auditorias serão realizadas anualmente, em datas definidas em comum acordo entre a Contratada e a PRODAM, a auditoria de recertificação deverá ocorrer preferencialmente no 2º semestre de 2024, com o prazo máximo até 31 de outubro de 2024, coincidindo com a auditoria de primeira supervisão da ISO 27001:2013, a migração do SGSI da PRODAM da ISO 27001:2013 para a ISO 27001:2022, e a certificação do SGIP conforme a ISO 27701. A equipe de auditoria deve ser composta por auditores residentes na cidade de Manaus, a fim de reduzir custos de deslocamento.

3. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

3.1. Auditoria de Recertificação:

- Realizar Auditoria de recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade da PRODAM, em conformidade com as normas ISO 9001:2015.
- Escopo: "Projeto, desenvolvimento, execução e manutenção de soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação."

3.2. Auditorias de Manutenção:

- Realizar 2 (duas) Auditorias de Manutenção anuais para assegurar a conformidade contínua do Sistema de Gestão da Qualidade com os padrões certificados.

3.3. Emissão de Certificados:

- Emitir, após a conclusão satisfatória das Auditorias de Certificação, certificado(s) atestando que o Sistema de Gestão da Qualidade da PRODAM está de acordo com os padrões auditados.

4. ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS

As auditorias abrangerão todos os processos, documentos e instruções de trabalho da PRODAM. Os processos auditados incluem:

3.1. PROCESSOS DA PRODAM:

- Planejamento Estratégico
 - **Processos Gerenciais**
- Gestão Financeira
- Governança Corporativa
- Pesquisa de Satisfação de Clientes Externos
- Processos de Clientes ou de Negócios
- Central de Serviços – Assistência Técnica de Hardware e Suporte Técnico em Software
- Comercialização de Produtos e Serviços
- Projeto, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas
- Projeto e Implementação de Infraestrutura de TI
- Faturamento
 - **Processos de Suporte**
- Gestão de Contrato

- Gestão de Fornecedores
- Gestão de Infraestrutura Predial
- Gestão de Logística
- Gestão de Recursos Humanos

5. VÍNCULO EMPREGATÍCIO

O(a) contratado(a) prestará serviços como profissional autônomo, sem qualquer vínculo empregatício com a PRODAM.

6. EXIGÊNCIAS PARA CONTRATAÇÃO

6.1. A empresa contratada deve apresentar declaração de aptidão e experiência em auditorias da ISO 9001 em empresas do porte da PRODAM, com atestados fornecidos por entidades idôneas, comprovando a execução de serviços de auditorias em ISO 9001:2015 em empresas com número de funcionários igual ou superior ao total da PRODAM (306 funcionários).

6.2. Deve ser apresentada uma relação das empresas certificadas em ISO 9001:2015 no Brasil onde a contratada atuou.

6.3. A contratada deve comprovar seu credenciamento junto a órgãos acreditadores nacionais e internacionais.

7. ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO

A Supervisão da Qualidade da PRODAM será responsável pelo controle, acompanhamento e relacionamento direto com a contratada para garantir a execução dos serviços conforme especificado.

8. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

8.1. A contratada será responsável por todas as despesas de transporte, alimentação e estadia de sua equipe para os eventos necessários à execução do contrato, realizados nas instalações da PRODAM em Manaus-AM.

8.2. Deve entregar o relatório em até 5 dias úteis após a realização das auditorias.

8.3. A contratada fornecerá um questionário de avaliação de seus auditores, a ser preenchido e devolvido pela contratante.

9. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

9.1. A contratante fornecerá à contratada todas as informações e condições necessárias ao cumprimento do objeto em tempo hábil.

9.2. Realizará o pagamento pelos serviços prestados conforme descrito no documento, com a possibilidade de reajuste nos valores do contrato no segundo e terceiro ano de acordo com o índice de inflação.

10. CLÁUSULA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

A contratada se compromete a seguir as diretrizes da Política de Segurança da Informação da PRODAM e a assinar o Termo de Responsabilidade e Sigilo fornecido pela contratante.

11. PAGAMENTO DA CONTRATADA

11.1. No primeiro ano do contrato, após a prestação do serviço de recertificação, a contratada receberá o valor correspondente. O mesmo procedimento será seguido no segundo e terceiro ano

após a prestação dos serviços de manutenção da certificação, com a possibilidade de reajuste dos valores de acordo com o índice de inflação.

12. Matriz de riscos

LEVANTAMENTO DE RISCOS			
IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	IMPORTÂNCIA
R.1. O auditor ser avaliado com nota menor que 7	2	3	6
R.2. O auditor não comparecer na auditoria	1	2	2
R.3. Alterações Significativas nos Processos da PRODAM	2	3	6
R.4. Conflitos de Agendamento	3	2	6

	PROBABILIDADE	ALTA = 3	MÉDIA = 2	BAIXA = 1	IMPORTÂNCIA
IMPACTO	ALTO = 3	9	6	3	ALTA
	MÉDIO = 2	6	4	2	MÉDIA
	BAIXO = 1	3	2	1	BAIXA

Solicitante: Leomax Paulino de Azevedo

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

Supervisor da Qualidade

Manaus – AM, 24 de janeiro de 2024