

# Manual da Qualidade TAKODA

**TAKODA** 

**MANUAL**

**Código**

**Revisão**

AUD-MAN-001

7

**MANUAL DA QUALIDADE  
TAKODA**

**Classificação da Informação**

**Página**

Público

Vide rodapé

## **Confidencialidade**

As informações contidas neste documento são confidenciais e de propriedade da TIVIT INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA S.A. e TIVIT COLOMBIA TECNOLOGIA S.A.S. (Takoda) e não podem ser usadas ou reveladas exceto quando expressamente autorizado por escrito por TIVIT INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA S.A. (Takoda).

## **Copyright**

*Copyright* © 2022-2024 TIVIT INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA S.A. e TIVIT COLOMBIA TECNOLOGIA S.A.S. (Takoda). Este documento é inédito e a advertência precedente é fixada para proteger TIVIT INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA S.A. e TIVIT COLOMBIA TECNOLOGIA S.A.S. (Takoda) 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 INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA S.A. (Takoda).

## **Trademarks**

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

# Temas



1. Sobre a Takoda  
O que nos move
2. O que fazemos  
Nosso Portfólio de Produtos e Serviços  
Contato
3. Propósito, Missão, Visão e Valores
4. Contexto da Organização
  - 4.1. Entendendo a Organização e seu Contexto
  - 4.2. Entendendo as Necessidades e Expectativas de Partes Interessadas
  - 4.3. Determinando o escopo do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade
  - 4.4. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e seus Processos  
Controle de Informação Documentada  
Controle de Registros
5. Liderança
  - 5.1. Liderança e Comprometimento  
Responsabilidade e Comprometimento da Alta Direção  
Foco no cliente  
Foco ESG
  - 5.2. Políticas
  - 5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais  
Responsabilidade e Autoridade  
Designação e Responsabilidade  
Facilitadores
6. Planejamento
  - 6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades
  - 6.2. Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los
  - 6.3. Planejamento de Mudanças
7. Apoio
  - 7.1. Recursos
    - 7.1.1. Generalidades
    - 7.1.2. Pessoas
    - 7.1.3. Infraestrutura
    - 7.1.4. Ambiente para a Operação dos Processos
    - 7.1.5. Recursos de Monitoramento e Medição
    - 7.1.6. Conhecimento Organizacional  
Conhecimento necessário para operação  
Profissionais experientes e certificados
  - 7.2. Competência
  - 7.3. Conscientização
  - 7.4. Comunicação Interna e Externa
  - 7.5. Informações Documentadas  
Controle de Informação Documentada  
Controle de Registros



# Temas



## 8. Operação

### 8.1. Planejamento e Controle Operacionais

### 8.2. Requisitos para Produtos e Serviços

Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto e Serviços  
Comunicação com o cliente

### 8.3. Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços

Entradas de Projeto e Desenvolvimento

Saídas de Projeto e Desenvolvimento

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

Verificação de Projeto e Desenvolvimento

### 8.4. Controle de Processos, Produtos e Serviços providos Externamente

Tipo e extensão do controle

Informação para Provedores Externos

### 8.5. Produção e Provisão de Serviço

Controle de produto e provisão de serviço

Identificação e Rastreabilidade

Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

Preservação

Mudanças Organizacionais

## 8.6. Liberação de Produtos e Serviços

## 8.7. Controle de Saídas Não Conformes

## 9. Avaliação de Desempenho

9.1. Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação  
Análise de Dados

Satisfação de Clientes

9.2. Auditoria Interna e self assessment

9.3. Análise Crítica pela Direção (entradas e saídas)

## 10. Melhoria

10.1. Generalidades

10.2. Não Conformidade e Ação Corretiva

Ações de Riscos

10.3. Melhoria Contínua

Programas de Melhorias e certificações Takoda

## 11. Canal de Ética Takoda

## 1. Sobre a Takoda

Somos a Takoda, uma empresa oriunda do Grupo TIVIT, multinacional brasileira e one stop shop de tecnologia.

Há mais de 25 anos, oferecemos serviços altamente disponíveis, com agilidade e total prioridade de atendimento. Somos referência em implantações de conectividade para nossos clientes e parceiros, resolvendo as soluções de forma segura, transparente, simples e com menos burocracia!

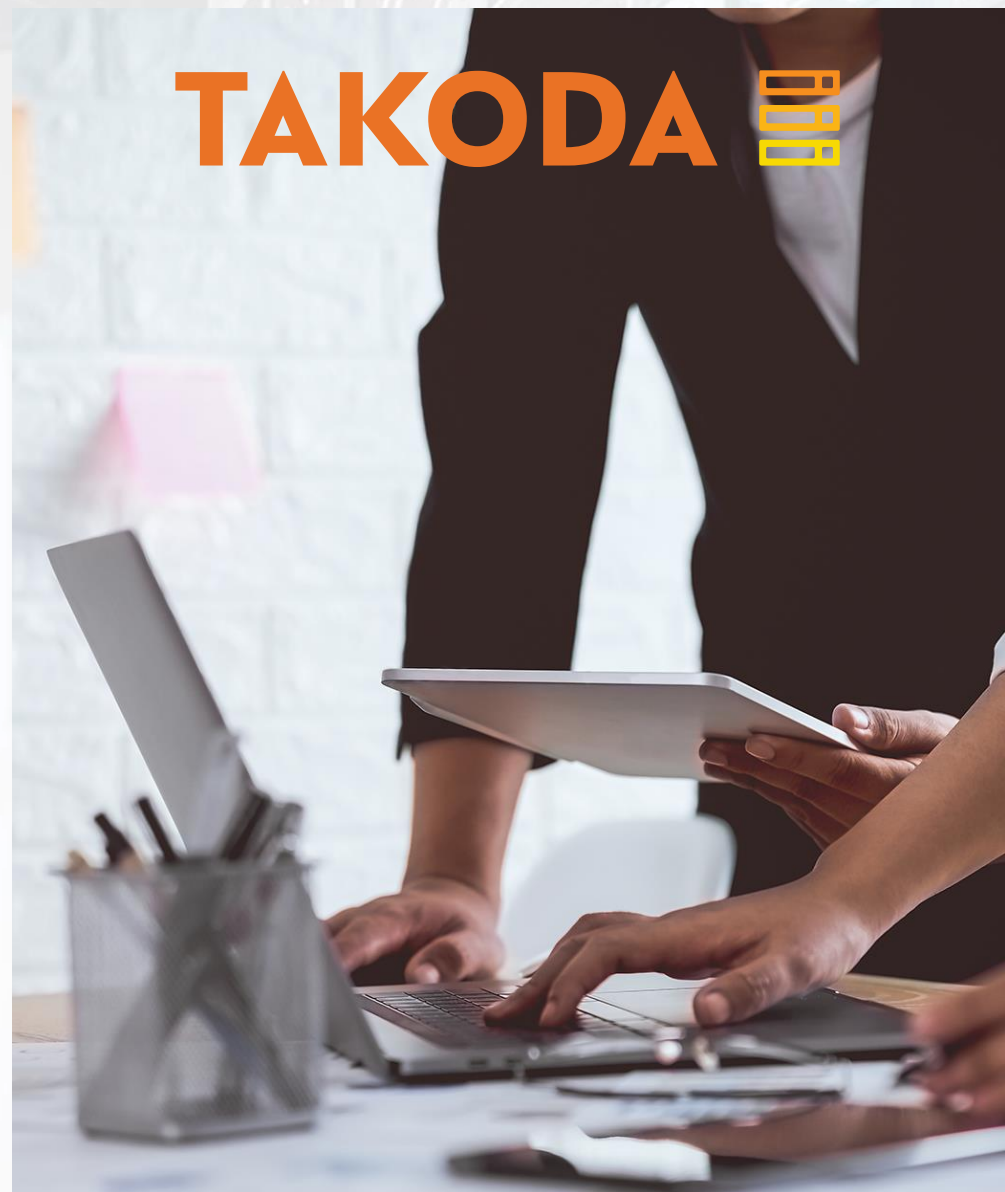
Estamos preparados para suportar os negócios mais complexos de maneira flexível, com altos níveis de segurança e disponibilidade. Acreditamos que os clientes são os nossos principais parceiros e por isso, estamos disponíveis 24/7 para o que precisarem.





# O que nos move

Oferecer serviços de **infraestrutura digital** com robustez, segurança, disponibilidade e conectividade, ajudando nossos clientes a escalar e gerenciar suas operações tecnológicas.



# O que fazemos

Em um mercado cada dia mais competitivo, oferecemos **ambientes de Data Center** adequados às suas necessidades, com gerenciamento integrado, alta disponibilidade e máxima conectividade

## Colocation



Serviços de hospedagem de equipamentos utilizando as melhores práticas de gestão, governança e segurança

## Conectividade



Robustez e facilidade de conexão aos ambientes de TI hospedados em nossos Data Centers

## Cloud Connect



Conexão de baixa latência com as principais nuvens públicas do mercado.

## Professional Services



Suporte do começo ao fim, com agilidade e flexibilidade, mantendo sua infraestrutura sempre ativa.

## Workspace



Usufrua de instalações físicas flexíveis, customizáveis, seguras e abrangentes para garantir que seu negócio nunca pare.



# Contato

Nosso website: <https://takodatacenters.com/>



### 3. Propósito, Missão, Visão e Valores

**Construir um mundo melhor provendo infraestrutura digital  
que viabiliza tecnologias futuras**



#### **VISÃO**

Ser referência em infraestrutura digital, apoiando nossos clientes na evolução de seus negócios



#### **MISSÃO**

Alavancar o sucesso dos nossos clientes, acionistas e colaboradores.



#### **VALORES** *e-faces*

Ética  
Flexibilidade  
Agilidade  
Comprometimento  
Empreendedorismo  
Sustentabilidade

## 4. Contexto da Organização

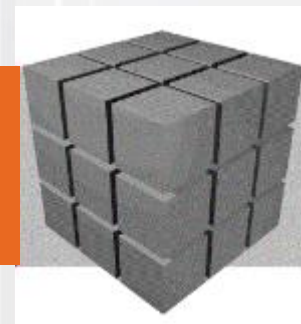
### 4.1. Entendendo a Organização e seu Contexto

O **Sistema Integrado de Gestão da Qualidade Takoda**, denominado **MOGIT – Metodologia Otimizada de Gestão Integrada Takoda**, além da ISO/IEC 9001:2015, também atende o Sistema de Gestão de Serviços (SGS), conforme requisitos da norma ISO IEC 20000-1:2018 Tecnologia da Informação – Gestão de Serviços, requisitos identificados no documento “Plano do Sistema de Gestão de Serviços” (SGS), o Sistema de Gestão de Segurança da Informação da Takoda, conforme requisitos da norma ISO IEC 27001:2013 - Tecnologia da Informação - Sistema de Gestão de Segurança da Informação, requisitos identificados no documento SEG- PRO-001 - Manual do SGSI, o Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional de acordo com os requisitos da ISO 45001:2018 , o Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a ISO 14001:2015 e o Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios conforme a ISO IEC 22301:2019.

Resumindo: O **Sistema Integrado de Gestão da Qualidade Takoda**, contempla:

- Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)
- Sistema de Gestão de Serviços (SGS)
- Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI)
- Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN)
- Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGST)
- Sistema de Gestão Ambiental (SGA)

**MOGIT**





## 4. Contexto da Organização

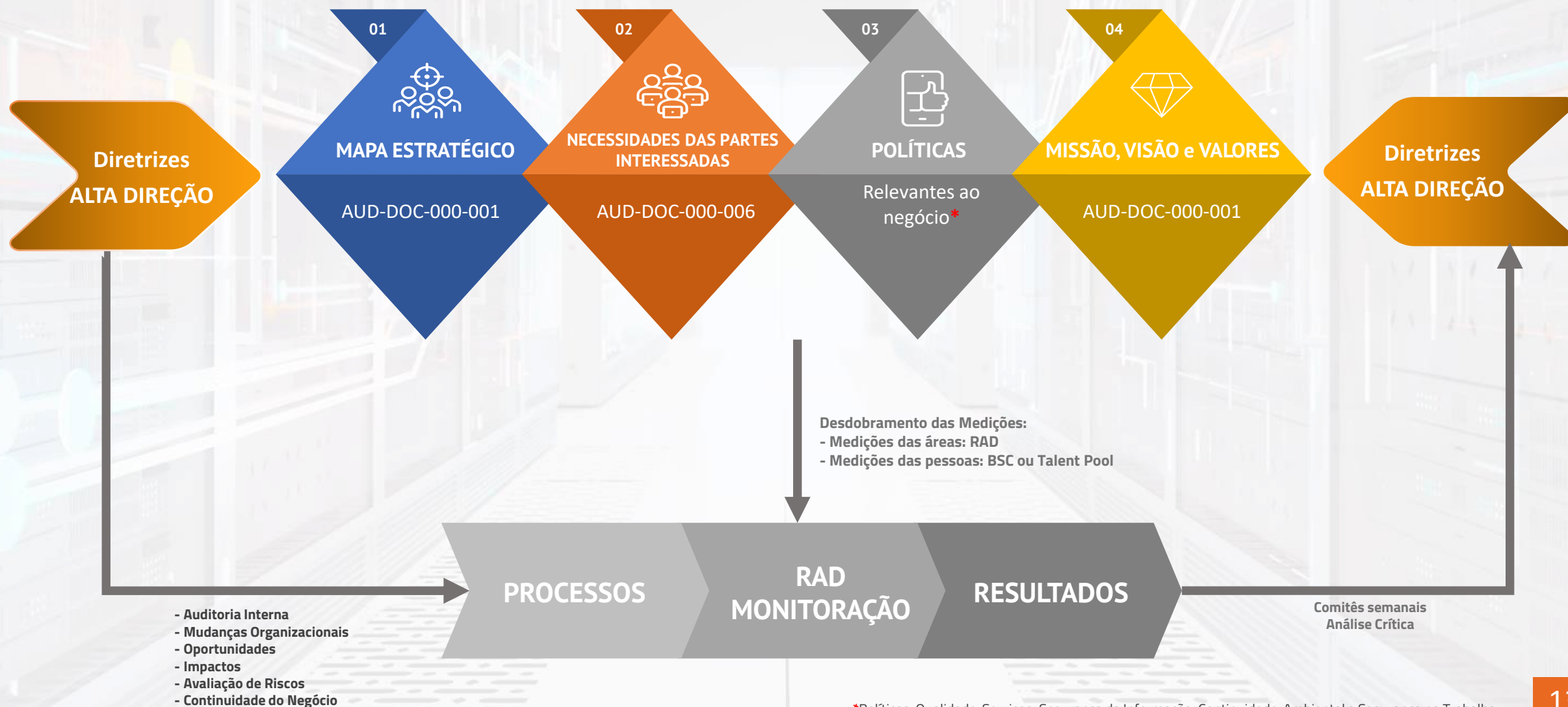
### 4.1. Entendendo a Organização e seu Contexto

#### FRAMEWORK TAKODA



## 4. Contexto da Organização

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



## 4. Contexto da Organização

### 4.1. Entendendo a Organização e seu Contexto

A Takoda 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)





## 4. Contexto da Organização

### 4.2. Entendendo as Necessidades e Expectativas de Partes Interessadas

A Takoda 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.

Partes Interessadas (stakeholders)	Comunicação com as partes interessadas
Acionistas	CEO e Comitê Executivo
Alta Direção	CEO e diretos
Colaboradores	People & Culture
Clientes	Sales and Customer Success Team
Órgãos Públicos e Reguladores	Jurídico
Estatutários	Jurídico, Suprimentos e Negócios
Parceiros de Negócios	Negócios e Operações
Provedores Externos	Suprimentos e áreas contratantes
Sindicatos	Suprimentos   People & Culture
Serviços de Urgência e Emergência	SESMT   Gestão Ambiental   Benefícios
Dependentes das Equipes	People & Culture
Comunidades	SESMT   Gestão Ambiental



## 4. Contexto da Organização

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

A Takoda determina os limites e aplicabilidade do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade considerando as questões internas e externas, os requisitos das partes interessadas e os produtos e serviços da organização.

#### Escopo ISO9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade TAKODA (alcance/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

**Conectividade:** Serviços de conectividade como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) e GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Serviços de conexão entre a infraestrutura do cliente dentro do nosso data center com as diferentes nuvens de parceiros.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

**Conectividad:** Servicios de conectividad como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) y GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Servicios de conexión entre la infraestructura del cliente dentro de nuestro data center con diferentes nubes asociadas.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

**Connectivity:** Array of connectivity services includes Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT), and GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Provide reliable connection services to bridge the gap between a customer's infrastructure located within our data center and assorted partner clouds.



## 4. Contexto da Organização

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

#### Escopo ISO/IEC 20000:2018 - Tecnologia da Informação – Gestão de Serviços TAKODA (alcance/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

**Conectividade:** Serviços de conectividade como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) e GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Serviços de conexão entre a infraestrutura do cliente dentro do nosso data center com as diferentes nuvens de parceiros.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

**Conectividad:** Servicios de conectividad como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) y GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Servicios de conexión entre la infraestructura del cliente dentro de nuestro data center con diferentes nubes asociadas.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

**Connectivity:** Array of connectivity services includes Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT), and GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Provide reliable connection services to bridge the gap between a customer's infrastructure located within our data center and assorted partner clouds.

Sites Takoda: SP01 – São Paulo 1 | SP02 – São Paulo 2 | RJ01 – Rio de Janeiro | BG01 – Bogotá

Sites TIVIT Serviços: Barra, CENESP, São José dos Campos, Transamérica





## 4. Contexto da Organização

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

#### Escopo ISO/IEC 27001:2013 - Sistema de Gestão da Segurança da Informação TAKODA (alcance/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

Sites Takoda: SP01 – São Paulo 1 | SP02 – São Paulo 2 | RJ01 – Rio de Janeiro | BG01 – Bogotá  
Sites TIVIT Serviços: Barra, CENESP, Eldorado, Transamérica.



## 4. Contexto da Organização

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

#### Escopo ISO/IEC 45001:2018 - Sistema de Gestão da Segurança e da Saúde Ocupacional TAKODA (alcance/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

**Conectividade:** Serviços de conectividade como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) e GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Serviços de conexão entre a infraestrutura do cliente dentro do nosso data center com as diferentes nuvens de parceiros.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

**Conectividad:** Servicios de conectividad como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) y GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Servicios de conexión entre la infraestructura del cliente dentro de nuestro data center con diferentes nubes asociadas.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

**Connectivity:** Array of connectivity services includes Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT), and GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Provide reliable connection services to bridge the gap between a customer's infrastructure located within our data center and assorted partner clouds.



## 4. Contexto da Organização

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

#### Escopo ISO/IEC 22301:2019 - Sistema de gestão de continuidade de negócios TAKODA (alcance/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

Sites Takoda: SP01 – São Paulo 1 | SP02 – São Paulo 2 | RJ01 – Rio de Janeiro | BG01 – Bogotá  
Sites TIVIT Serviços: Barra, CENESP, Transamérica





## 4. Contexto da Organização

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

#### Escopo ISO/IEC 14001:2015 - Sistemas de gestão ambiental TAKODA (alcance/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

**Conectividade:** Serviços de conectividade como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) e GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Serviços de conexão entre a infraestrutura do cliente dentro do nosso data center com as diferentes nuvens de parceiros.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

**Conectividad:** Servicios de conectividad como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) y GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Servicios de conexión entre la infraestructura del cliente dentro de nuestro data center con diferentes nubes asociadas.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

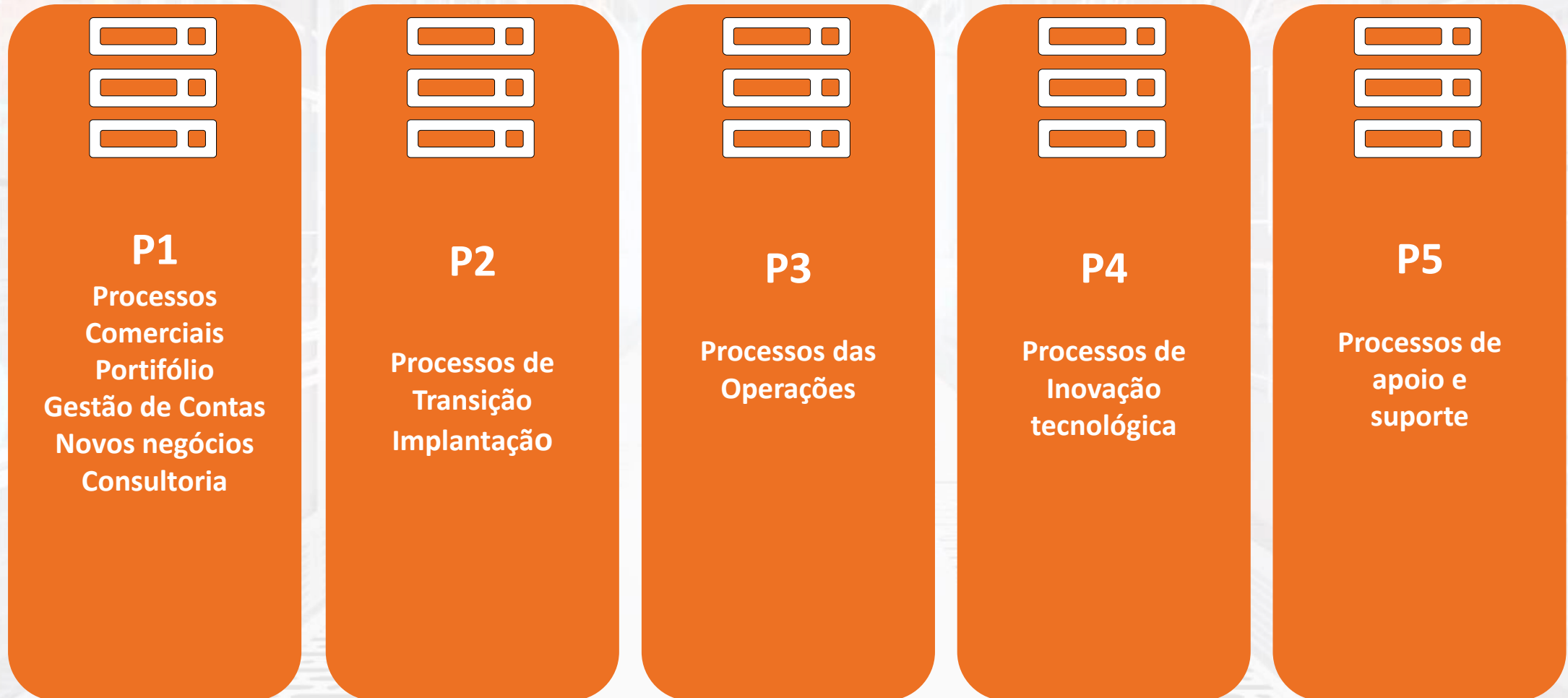
**Connectivity:** Array of connectivity services includes Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT), and GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Provide reliable connection services to bridge the gap between a customer's infrastructure located within our data center and assorted partner clouds.

## 4. Contexto da Organização

### 4.4. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e seus Processos

A Takoda 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:



## 4. Contexto da Organização

### 4.4. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e seus Processos

A Takoda 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 "AUD-PRO-002 - Controle de Documentos e Registros Takoda". O Sistema Integrado de Gestão da Qualidade deve garantir:

- Entradas (inputs e estímulos para executar o 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 Takoda mantém a informação documentada controlada para apoiar a operação e para alcançar a confiança que os processos sejam realizados conforme planejado.





## 4. Contexto da Organização

### 4.4. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e seus Processos

A informação documentada do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade Takoda (MOGIT) inclui:

- a) O Manual da Qualidade, AUD-MAN-001;
- b) Declaração documentada da Política da Qualidade e Mapa Estratégico, conforme “AUD-POL-000-001 - Política da Qualidade Takoda” e “AUD-DOC-000-001 - Missão, Visão, Valores, Mapa Estratégico e objetivos”.
- c) AUD-DOC-000-006 - Contexto TAKODA, necessidades e expectativas das partes interessadas.
- d) SEG-POL-012-001 - Política de Continuidade de Negócios, SEG-POL-001-001 - Política de Segurança da Informação e Cibernética, ST-POL-000-003 - Política de Segurança e Saúde no Trabalho, GA-POL-000-001 - Política Ambiental.
- e) Procedimentos documentados, Planos da Qualidade e demais documentos internos relacionados na Lista Mestra de Documentos da ferramenta de controle de documentos da Takoda.
- f) Documentos publicados por terceiros relacionados na “AUD-DOC-002-001 - Lista Mestra de Documentos Externos”, e demais Listas Mestras de Documentos Externos publicadas pelas áreas.
- g) Registros declarados no MOGIT-OnLine definidos para as áreas certificadas.

É da natureza da Takoda 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 Takoda ou de provedores e clientes.



## 4. Contexto da Organização

### 4.4. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e seus Processos

O presente Manual da Qualidade inclui:

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





## 4. Contexto da Organização

### 4.4. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e seus Processos

#### Controle de Informação Documentada



A Takoda redige e controla os documentos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) através de um aplicativo de gerenciamento de documentos denominado MOGIT-OnLine.

Este aplicativo é o único repositório de processos da Takoda 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 “AUD-PRO-002 - Controle de Documentos e Registros Takoda” 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 Takoda (MOGIT) 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 Takoda (MOGIT).

**Nível 2:** Processos - Compreende as Políticas (diretrizes), os Processos (procedimentos operacionais e fluxogramas - representação gráfica) das áreas internas da Takoda. 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 Takoda) 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).



## 4. Contexto da Organização

### 4.4. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e seus Processos

#### Controle de Registros



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

Os registros do MOGIT são documentos do tipo comprobatórios da implementação do MOGIT 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 **Takoda** redige e controla os registros do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) segundo o procedimento documentado “AUD-PRO-002 - Controle de Documentos e Registros Takoda”, 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 MOGIT-OnLine passando pela aprovação da área “Auditoria, ESG e Qualidade”. 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.

## 5. Liderança

### 5.1. Liderança e Comprometimento

#### Responsabilidade e Comprometimento da Alta Direção



A Alta Direção da Takoda demonstra liderança e comprometimento com o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade .

A aprovação deste Manual da Qualidade pela Alta Direção da Takoda 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 Takoda com a qualidade.

A Direção da Takoda assegura que a Política da Qualidade (AUD-POL-000-001), os Objetivos da Qualidade (AUD-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 (ST-POL-000-003) e a Política Ambiental (GA-POL-000-001) 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 Takoda.

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

As áreas da Takoda colaboram de modo efetivo na manutenção do MOGIT, seguindo fielmente o previsto na documentação elaborada internamente. A gestão do MOGIT é realizada pela atuação direta da Alta Direção e da área "Auditoria, ESG e Qualidade", com a colaboração das outras áreas da empresa, conforme Organograma e Estrutura Organizacional e organogramas individuais publicados no MOGIT-OnLine.



## 5. Liderança

### 5.1. Liderança e Comprometimento

#### Foco no cliente

A Takoda assegura, mediante os métodos determinados nos procedimentos documentados relacionados em Pesquisa de Satisfação de Clientes e demais procedimentos documentados integrantes do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT), que os requisitos dos clientes são determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação dos clientes.

A Takoda possui um canal de Ouvidoria estabelecido, conforme GVT-PRO-009 - Ouvidoria, que tem a responsabilidade de receber, analisar e tratar das reclamações/elogios recebidos, atendendo aos prazos acordados com o cliente. Contamos também com um Canal de Ética, conforme "AUD-PRO-009 - Canal de Ética Takoda, operado por empresa independente, para garantir a imparcialidade às denúncias que eventualmente possam ser reportadas pelos clientes, provedores e colaboradores Takoda.





## 5. Liderança

### 5.1. Liderança e Comprometimento



#### Foco ESG

A Takoda implementa boas práticas empresariais que se preocupam com critérios ambientais, sociais e parâmetros de excelente governança corporativa.

A sustentabilidade é uma das nossas maiores responsabilidades, conectando-se com questões ambientais, sociais e de governança. Ao incorporá-la em tudo que fazemos, criamos novos modelos e abordagens para gerar valor contínuo para nossos clientes e parceiros.

O processo que estabelece a cultura ESG na Takoda é o "AUD-PRO-010 - ESG".

**Environmental**  
Ambiente



**Social**  
Sociedade



**Governance**  
Governança



## 5. Liderança

### 5.2. Políticas

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

A Política da Qualidade, Política da Segurança da Informação, Política de Segurança e Saúde no Trabalho e Política Ambiental são aplicadas a todas as áreas da Takoda.

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 (MOGIT).
- Proporcionar uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade, objetivos da Segurança da Informação, objetivos de Segurança e Saúde no Trabalho e objetivos Ambientais.
- Serem conhecidas e entendidas por toda a Organização.
- Serem analisadas criticamente para manutenção de sua adequação.



## 5. Liderança

### 5.2. Políticas

#### Política da Qualidade e Política de Serviços Takoda

Assegurar a adição de valor aos negócios dos clientes, através de serviços, buscando:

**M**elhorar continuamente nossos serviços e produtos através da aplicação das melhores práticas visando a excelência operacional e aprendizado organizacional.

**O**timizar o uso da tecnologia aplicada aos negócios expandindo nosso portfólio de serviços e produtos.

**G**erar crescimento sustentável dos negócios no mercado interno e externo, prezando pela transparência nas informações e maximizando o retorno ao acionista.

**I**ncidir no desenvolvimento das competências técnicas e comportamentais de nossos colaboradores valorizando a ética, flexibilidade, agilidade, comprometimento, empreendedorismo e sustentabilidade.

**T**rabalhar de forma comprometida, colaborativa, criativa, inovadora, ágil e flexível, garantindo a satisfação das necessidades de nossos clientes.



# 5. Liderança

## 5.2. Políticas

### Política da Segurança e Saúde no Trabalho

A TAKODA, através da alta direção, atua com o compromisso da melhoria contínua do sistema de gestão de segurança, saúde e meio ambiente, de forma a proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, para evitar danos à integridade física e psíquica de seus colaboradores e terceiros, a seu patrimônio e ao meio ambiente.

A fim de atingir este objetivo a empresa, atuando nos serviços integrados de tecnologia, compromete-se à:

- Manter o continua alinhamento de conceitos, diretrizes e normativas legais pertinentes à área de segurança e saúde no trabalho;
- Adotar medidas que garantam a todos os colaboradores da empresa desenvolver suas atividades em condições de trabalho seguras e saudáveis para prevenção de lesões e problemas de saúde relacionadas ao trabalho;
- Garantir que a política seja divulgada a todos os colaboradores, prestadores de serviço e partes interessadas;
- Assegurar a comunicação, participação e consulta aos elementos do sistema de gestão de SST dos colaboradores e seus representantes;
- Realizar a promoção da saúde, atuando de forma preventiva na antecipação, reconhecimento, investigação, análise e avaliação dos ambientes e das atividades desenvolvidas, procurando eliminar os perigos e reduzir os riscos os quais podem estar presentes nas atividades desenvolvidas pela empresa e que possam ter como consequência incidentes, doenças do trabalho e impacto ao meio ambiente;
- Investir na capacitação dos colaboradores, buscando a melhoria contínua dos processos de segurança e saúde e assim como dos meios de produção;
- Garantir que todos os trabalhadores recebam treinamento antes de assumir seus postos de trabalho, tanto em relação à atividade propriamente dita, como dos possíveis riscos dela advindos;
- Assegurar que todos os trabalhadores, próprios e terceirizados, de serviços específicos recebam capacitação adequada para o desempenho de sua atividade, bem como nos casos em que haja necessidade legal de qualificação profissional para execução da atividade esta seja cumprida;
- Selecionar fornecedores com base em sua capacidade de prestar serviços em conformidade com nossas políticas e legislação em vigor.

# 5. Liderança

## 5.2. Políticas

### Política de Segurança da Informação

Proteger ativos de informação contra ameaças deliberadas ou acidentais, mantendo nossa integridade como fornecedor de produtos e serviços de tecnologia para clientes internos e externos, assegurando:

**P**roteção das informações para garantir os princípios fundamentais de segurança da informação: Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade.

**R**equisitos de segurança regulamentares e legais às atividades da Takoda sempre atendidos adequadamente.

**O**timização constante do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) visando atualizações, melhorias proativas e garantia da sustentabilidade dos requisitos de segurança do negócio.

**T**ratamento imediato de quaisquer violações de segurança da informação detectados em nossa infraestrutura.

**E**fetividade dos planos de continuidade de negócios através de avaliações, manutenções e testes periódicos.

**C**omprometimento e responsabilidade de todos os colaboradores com a política de segurança da informação, observando as normas de conduta e ética da Takoda.

**T**reinamento e conscientização regulares disponíveis para todos os usuários com acesso aos sistemas de informações da Takoda.

# 5. Liderança

## 5.2. Políticas

### Política Ambiental

A Takoda atua com o compromisso de um desenvolvimento ambientalmente sustentável através da mitigação dos impactos ambientais inerentes às suas atividades, do cumprimento das regulamentações legais e demais requisitos ambientais aplicáveis e da melhoria contínua das atividades relacionadas à proteção do meio ambiente

- Usar de forma sustentável e consciente os recursos naturais e não naturais e, quando possível, otimizar o consumo desses recursos.
- Garantir a conformidade com os requerimentos legais, normas regulatórias aplicáveis ao nosso negócio e das partes interessadas, buscando boas práticas de gestão do meio ambiente.
- Identificar e tratar riscos para evitar falhas e deficiências que resultem em poluição ambiental, buscando sempre diminuir impactos ambientais adversos.
- Responder às emergências ambientais em tempo adequado e com eficiência.
- Incentivar a adoção de práticas sustentáveis internamente e de suas partes interessadas, estimulando o uso responsável e eficiente dos recursos naturais e não naturais com práticas de segregação, reutilização e destinação dos resíduos sólidos de forma ambientalmente correta.



## 5. Liderança

### 5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais

#### Responsabilidade e Autoridade

A Direção da Takoda assegura que as responsabilidades e autoridades são definidas e comunicadas à organização. A estrutura organizacional geral da Takoda, na visão macro, está definida no documento AUD-DOC-000-003, e as específicas são publicadas por área na ferramenta MOGIT-OnLine.

#### Designação e Responsabilidade

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 Takoda 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.



## 5. Liderança

### 5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais

#### Facilitadores

A Direção da Takoda 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 (MOGIT), têm por missão:

- Iniciar ação para prevenir ocorrência de quaisquer não conformidades relativas à produtos, aos processos e ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT).
- Identificar e registrar quaisquer problemas relativos aos produtos, aos processos e ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT).
- 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 e 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 (MOGIT) evolua de forma controlada e que garanta a qualidade de todos os serviços da Takoda, cobertos por seu escopo.
- Buscar a melhoria contínua da qualidade.



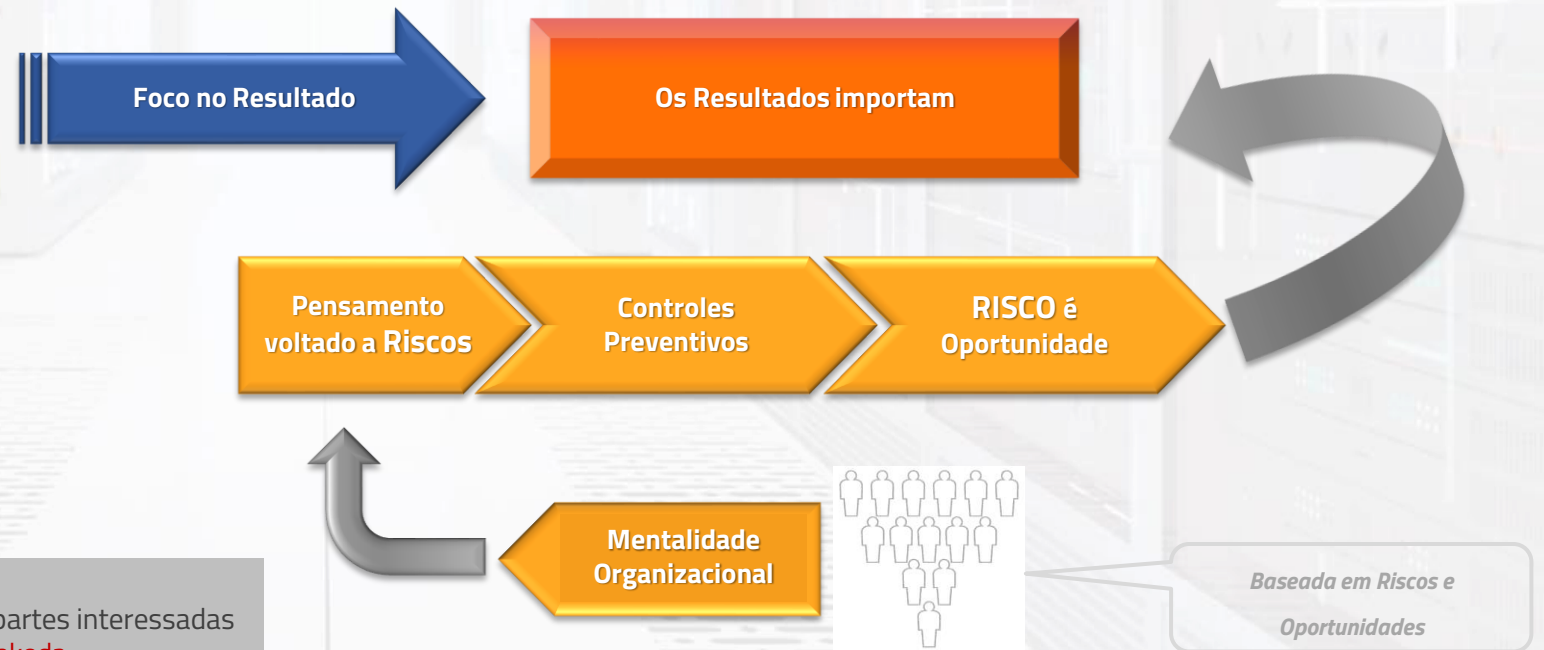
## 6. Planejamento

### 6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

A Takoda toma ações para manter a Mentalidade de Riscos viva na organização. A mentalidade de Riscos orienta o pensamento dos Colaboradores para potenciais não conformidades e prevenir recorrências, é a criação de uma cultura de prevenção entre todos os Colaboradores em que estão sempre alerta para a possibilidade de algo não correr bem nas suas ações, de modo a prevenir incidentes. Não é a criação de um processo descrito através de procedimentos e sim uma cultura.

Os objetivos principais são:

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



Alinhamento

AUD-DOC-000-006 - Contexto Takoda, necessidades e expectativas das partes interessadas

Se aplica para todas as normas ISOs e outras certificações da Takoda

Processo: AUD-PRO-008 - Riscos Corporativos Takoda



# 6. Planejamento

## 6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

Alinhamento: Mapa Estratégico x Benefícios da Gestão de Riscos



## 6. Planejamento

### 6.2. Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los



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

A Direção da Takoda assegura que sua Política da Qualidade (AUD-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 (ST-POL-000-003) e a Política Ambiental (GA-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 "AUD-DOC-000-001 - Missão, Visão, Valores, Mapa Estratégico e objetivos Takoda" e alinhado às estratégias Takoda, alinhadas ao Negócio, diretrizes da Alta Direção e Acionistas e ao "AUD-DOC-000-006 - Contexto TAKODA, necessidades e expectativas das partes interessadas".



## 6. Planejamento

### 6.3. Planejamento de Mudanças

A Takoda estabeleceu o processo “AUD-PRO-007 - Mudanças Organizacionais Takoda”, visando definir os critérios organizacionais para documentar a análise das mudanças organizacionais, determinando as oportunidades, a análise de impacto e riscos.

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





## 7. Apoio

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades | 7.1.2. Pessoas

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

O pessoal que executa atividades que afetam a qualidade do produto é qualificado pela Takoda e sua competência é assegurada, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriadas, como documentadas através dos processos de People & Culture, aos temas: Gestão de Performance, Clima Organizacional, Engajament Plan, Gestão de Competências 360°, OnBoarding (Integração Institucional e Capacitação Inicial), Treinamentos MOBIFLIX e Gestão de Competências x Recursos, através de documentos publicados na ferramenta MOGIT-OnLine.



PC-PRO-001 - Talent Acquisition

PC-PRO-002 - Remuneração

PC-PRO-003 - Painel de Controle

PC-PRO-005 - Processo de Onboarding e Treinamentos

PC-PRO-006 - Comunicação

PC-PRO-007 - Folha de Pagamento

PC-PRO-008 - Clima Organizacional

PC-PRO-009 - Ponto Eletrônico



## 7. Apoio

### 7.1. Recursos

#### 7.1.3. Infraestrutura



A Takoda 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).

Nossos data centers estão preparados para garantir a continuidade operacional em regime 24x7, com alta qualidade dos equipamentos e redundância dos sistemas operacionais

Nossas unidades possuem acesso a redes de múltiplas operadoras (concepção Carrier-neutral), garantindo confiabilidade, flexibilidade e uma infraestrutura de dupla abordagem e o ambiente está conectado diretamente à nuvem pública.



## 7. Apoio

### 7.1. Recursos

#### 7.1.4. Ambiente para a Operação dos Processos



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. **Segurança**

Os Data Centers da Takoda garantem a segurança de infraestrutura de tecnologia da informação através de sistemas físicos e lógicos de segurança, que podem envolver desde sensores de movimento até tecnologia avançada de firewall, entre outros controles.

##### b. **Segurança Física**

Quanto à Segurança Física, equipes de segurança treinadas monitoram as instalações da Takoda em regime 24x7. Cada Data Center possui câmeras de segurança distribuídas de forma estratégica pelas instalações e pelo seu perímetro externo, incluindo sensores de movimento, sistema integrado de alarme e sensores de porta aberta. Para controle de acesso e autorização, disponibilizam-se de leitores biométricos e de cartões magnéticos, com base nas rotas internas de trânsito estabelecidas com seus respectivos níveis de liberação, conforme está documentado pela área Administrativa no MOGIT-OnLine, processo "AD-PRO-002 - Segurança Física".

##### c. **Combate a Incêndio e requisitos do SESMT**

O Sistema de Prevenção e Combate a Incêndio protege a infraestrutura e as instalações através de sistemas de detecção e dispositivos de combate associados a uma brigada interna devidamente treinada, conforme documentado por People & Culture, processos do SESMT e instruções operacionais específicas publicadas no MOGIT-OnLine e aderentes a ST-POL-000-003 - Política de Segurança e Saúde no Trabalho.



## 7. Apoio

### 7.1. Recursos

#### 7.1.4. Ambiente para a Operação dos Processos

##### d. **Sistemas de Refrigeração**

A Takoda assegura o perfeito controle e manutenção das condições especificadas de temperatura e umidade adequadas para a rede de servidores e equipamentos de seus clientes. O sistema de refrigeração da Takoda consiste de um conjunto integrado de equipamentos de grande porte para produção de água gelada e dispõe ainda de tanques termo acumuladores de água gelada como elementos adicionais de redundância (SP01 - Transamérica e RJ01 - Barra). No SP02 - CENESP o Sistema de refrigeração é direto para a máquinas. O abastecimento de água é garantido pelos poços artesianos que asseguram plena autonomia neste quesito.

O Sistema de Refrigeração é inteiramente automatizado, sendo integrado, monitorado e gerenciado por uma unidade central de controle, que garante a sua máxima eficiência operacional. Há controles suficientes nos Datacenters da Takoda em Brasil e Colômbia.



##### e. **Sistemas Elétricos**

Com referência aos Sistemas Elétricos e distribuição ininterrupta de energia, os Data Centers da Takoda são alimentados por duas subestações distintas da concessionária da rede pública. Os nossos Data Centers do Brasil utilizam energia 100% limpa, através da parceria com a Casa dos Ventos de São Mizaél/RN, o uso da energia eólica foi um passo importante para neutralizar o seu impacto de consumo de geração de carbono na natureza.

## 7. Apoio

### 7.1. Recursos

#### 7.1.4. Ambiente para a Operação dos Processos

##### f. Sistema de Geração de Energia Local

O Sistema de Geração de Energia Local compreende geradores de porte industrial dimensionados para atendimento da demanda das instalações, acrescido das redundâncias de contingência e dispõe ainda de grande capacidade de armazenamento de óleo diesel assegurando ampla autonomia de operação.

Os Data Centers possuem múltiplos Sistemas UPS (Uninterrupted Power Supply), responsáveis por suprir energia aos equipamentos em períodos de transferência da alimentação via concessionária para o sistema autônomo de geração, assegurando redundância e alta confiabilidade no sistema crítico de distribuição de energia elétrica aos equipamentos dos clientes.

##### g. Sistema de Baterias de Reserva

Os Sistemas de UPS, utilizam-se de baterias que fornecem energia ininterrupta ao Data Center. O conjunto de baterias está dimensionado para manter os Data Center da Takoda pelo tempo necessário até que se obtenha o sincronismo e transferência total das cargas ao sistema de geração própria de energia.

#### Ambiente de Trabalho

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





## 7. Apoio

### 7.1. Recursos

#### 7.1.5. Recursos de Monitoramento e Medição

A Takoda 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. O controle de dispositivos de medição, como multímetros, amperímetros, balanças e medidores de outras grandezas físicas, são realizados pela área de Infraestrutura de Datacenter.

Os dispositivos de medição que servem à garantia de resultados válidos são:

- a. Calibrados em intervalos especificados por fornecedores homologados pela Takoda para tais serviços e que sempre apresentam, junto com os laudos de calibração, as evidências de rastreabilidade de seus padrões a padrões de medição internacionais ou nacionais.
- b. Ajustados ou reajustados, quando necessários, por aqueles fornecedores.
- c. Identificados para possibilitar que a situação de calibração seja determinada.
- d. Protegidos contra ajustes que possam invalidar o resultado da medição, e
- e. Protegidos contra danos e deterioração durante o manuseio, manutenção e armazenamento.

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





## 7. Apoio

### 7.1. Recursos

#### 7.1.6. Conhecimento Organizacional

##### **Conhecimento necessário para a Operação**

Os processos "PC-PRO-005 - Processo de Onboarding e Treinamentos " e " PC-PRO-002 - 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 Takoda conta no seu quadro de colaboradores com especialistas em tecnologia de diversos setores, por exemplo, engenheiros de infraestrutura, especialistas em segurança, técnicos de operação e manutenção, engenheiros etc. Esses profissionais suportam as necessidades dos clientes, lhes permitindo foco no seu negócio.



## 7. Apoio

### 7.2. Competência

O pessoal que executa atividades que afetam a qualidade do produto é qualificado pela Takoda e sua competência é assegurada, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriadas, como documentadas por People & Culture, através dos processos: PC-PRO-001 - Talent Acquisition, PC-PRO-002 - Remuneração, PC-PRO-003 - Painel de Controle, PC-PRO-005 - Processo de Onboarding e Treinamentos e PC-PRO-008 - Clima Organizacional inseridos no MOGIT-OnLine.



A Takoda:

- Determina as competências necessárias para o pessoal que executa trabalhos que afetam a qualidade do produto;
- Mediante os procedimentos documentados de controle de produto/serviço não conforme, ação corretiva e ação preventiva, auditoria interna, análise crítica pela direção e fornece treinamento ou toma outras ações para satisfazer essas necessidades de competência;
- Avalia a eficácia das ações executadas;
- Assegura que o seu pessoal está consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os Objetivos da Qualidade;
- Mantém registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência de todos os Colaboradores e Líderes conforme os documentos declarados na lista mestra de registros da área.

São levantadas pelas áreas da Takoda as necessidades de treinamentos e capacitações, visando ter pessoas com as competências técnicas e comportamentais necessárias para o desempenho de suas funções e melhoria dessa qualificação.

A área People & Culture e Comunicação Interna atuam junto às áreas para identificação quando aplicar Coaching ou Mentoring, e auxiliam as áreas internas na implementação de controles que contribuem para a redução ou prevenção de erros humanos.



## 7. Apoio

### 7.2. Competência | 7.3. Conscientização

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 People & Culture (Remuneração) estabelece e controla o documento de perfis de cargos:

- PC-DOC-002-001 - Descrição de Cargos Takoda.

#### Conscientização

A Takoda 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.





## 7. Apoio

### 7.4. Comunicação Interna e Externa

A Direção da Takoda 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 (MOGIT).

O objetivo da Comunicação Interna é estreitar o relacionamento entre a Takoda 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 e externos utilizados estão publicados no MOGIT-OnLine, conforme PC-PRO-006 - Comunicação.

– O documento “AUD-DOC-000-006 - Contexto TAKODA, Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas” define a Comunicação com as Partes Interessadas (retroalimentação).



## 7. Apoio

### 7.5. Informações Documentadas



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

- a) O Manual da Qualidade, AUD-MAN-001;
- b) Declaração documentada da Política da Qualidade e Mapa Estratégico, conforme AUD-POL-000-001 – Política da Qualidade e AUD-DOC-000-001 - Missão, Visão, Valores, Mapa Estratégico e objetivos Takoda.
- c) AUD-DOC-000-006 - Contexto TAKODA, 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.
- f) Documentos publicados por terceiros relacionados na AUD-DOC-002-001 - Lista Mestra de Documentos Externos Takoda, e demais Listas Mestras de Documentos Externos publicadas pelas áreas.
- g) Registros declarados no MOGIT-OnLine definidos para as áreas certificadas.

É da natureza da Takoda 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 Takoda ou de fornecedores e clientes.

## 7. Apoio

### 7.5. Informações Documentadas

#### Manual da Qualidade

O presente Manual da Qualidade inclui:

- a) Os escopos de certificações do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) da Takoda.
- b) Procedimentos documentados estabelecidos para o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT).
- c) Referência aos procedimentos documentados do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) que não os constantes neste próprio Manual da Qualidade.
- d) A descrição da interação entre os processos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT).
- e) A Política da Qualidade, Política de Segurança da Informação, Política de Continuidade de Negócios e Política de Segurança e Saúde no Trabalho incluindo os Objetivos para a Qualidade, bem como os objetivos de Segurança e Saúde no Trabalho e o comprometimento da Takoda com a Qualidade.
- f) A hierarquia da estrutura da documentação usada no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT).
- 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.





## 7. Apoio

### 7.5. Informações Documentadas



#### Controle de Informação Documentada

A Takoda redige e controla os documentos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) através de um aplicativo de gerenciamento de documentos denominado MOGIT-OnLine.

Este aplicativo é o único repositório de processos da Takoda 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 “AUD-PRO-002 - Controle de Documentos e Registros Takoda” 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 (MOGIT) 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 (MOGIT).
- Nível 2:** Processos - Compreende as Políticas (diretrizes), os Processos (operacionais + fluxogramas das áreas citadas no AUD-DOC-000-007 – Processos Chaves x Áreas. As áreas também publicam seus organogramas, Missão & Visão em um documento auxiliar, conforme previsto na política de P&C-Remuneração PC-POL-002-001 - Divulgação de Organogramas.
- Nível 3:** Apoio - Compreende as instruções operacionais, manuais de procedimentos, documentos auxiliares e os documentos externos (não gerados pela Takoda) 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).

## 7. Apoio

### 7.5. Informações Documentadas



#### Controle de Registros

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

Os registros do MOGIT-OnLine são documentos do tipo comprobatórios da implementação do MOGIT 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 Takoda redige e controla os registros do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) segundo o procedimento documentado AUD-PRO-002 - Controle de Documentos e Registros Takoda, 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 MOGIT-OnLine passando pela aprovação da área "Auditoria, ESG e Qualidade".

#### 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.

## 8. Operação

### 8.1. Planejamento e Controle Operacionais

A Takoda 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 Takoda.



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

- 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 Takoda.



## 8. Operação

### 8.2. Requisitos para Produtos e Serviços



A Takoda determina:

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

Especificamente quanto aos requisitos estatutários e regulamentares, o Jurídica como área responsável pela aderência às regulamentações externas é encarregada de, de forma conjunta com todas as demais áreas da Takoda: 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 Takoda são relacionadas e publicadas no MOGIT-OnLine 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.

## 8. Operação

### 8.2. Requisitos para Produtos e Serviços



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

A Takoda analisa criticamente os requisitos relacionados ao produto ou serviço. Esta análise crítica é realizada antes da Takoda 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 Takoda 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 "AUD-DOC-000-005 - Macro Processos P1 a P5 Visão por Processos Takoda". Quando o cliente não fornece uma declaração documentada dos requisitos, a Takoda confirma os requisitos do cliente antes da sua aceitação.

Quando os requisitos do produto forem alterados, a Takoda 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 Takoda, e geramos novas oportunidades de negócios quando pertinente.

## 8. Operação

### 8.2. Requisitos para Produtos e Serviços

#### Comunicação com o Cliente

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

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

A Takoda mantém um website <https://takodatacenters.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 Takoda mantém um canal de Ouvidoria onde elogios, reclamações ou dúvidas de seus clientes são recebidos e tratados, conforme processo GVT-PRO-009 – Ouvidoria. Contamos também com um Canal de Ética, conforme “AUD-PRO-009 - Canal de Ética Takoda”, operado por empresa independente, para garantir a imparcialidade às denúncias que eventualmente possam ser reportadas pelos clientes, fornecedores e colaboradores Takoda.

O documento “AUD-DOC-000-006 - Contexto Takoda, necessidades e expectativas das partes interessadas” define a Comunicação com as Partes Interessadas (retroalimentação).





## 8. Operação

### 8.3. Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços



A Takoda, quando houver a demanda, planeja e controla o projeto e o desenvolvimento de produto e ou serviço, conforme estabelecido nos procedimentos documentados no MOGIT-OnLine e controlados através do documento AUD-DOC-000-007 - Processos Chaves x Áreas.

Durante o planejamento do produto e desenvolvimento, a Takoda 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 Takoda 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 progredem.

## 8. Operação

### 8.3. Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços



#### Entradas de Projeto e Desenvolvimento

A Takoda 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.

## 8. Operação

### 8.3. Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços



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

Em fases apropriadas do projeto e desenvolvimento, são realizadas análises críticas sistemáticas, de acordo com disposições planejadas, assim a Takoda retém informação documentada sobre:

- a. Mudanças de projeto e desenvolvimento
- b. os resultados de análises críticas
- c. a autorização das mudanças e
- d. as ações tomadas para prevenir impactos adversos.

Com a participação de representantes de funções envolvidas com os estágios do projeto e desenvolvimento é feita análise crítica do projeto e sua implantação. São mantidos registros dos resultados dessas análises críticas e de quaisquer ações necessárias.

#### Verificação de Projeto e Desenvolvimento

A verificação é executada conforme disposições planejadas para assegurar que as saídas do projeto e desenvolvimento atendam aos requisitos de entrada do projeto e desenvolvimento. São mantidos registros dos resultados dessa verificação e de quaisquer ações necessárias.





## 8. Operação

### 8.4. Controle de Processos, Produtos e Serviços providos Externamente



A Takoda realiza suas aquisições mediante consultas a fornecedores cadastrados e avaliados, segundo os procedimentos documentados relacionados no SUP-PRO-001 – Processo de Compras (Gestão de Contrato de Fornecedores).

A Takoda 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 Takoda.
- c. Um processo, ou parte de um processo, for provido por um provedor externo como um resultado de uma decisão da Takoda.

Assim, a Takoda determina e aplica critérios para a avaliação, seleção, monitoramento de desenvolvimento e reavaliação dos provedores externos contratados, baseados na sua capacidade de prover processos ou produtos e serviços de acordo com requisitos.

A Takoda retém informação documentada dessas atividades e de quaisquer ações necessárias decorrentes das avaliações.

As informações de aquisição descrevem o produto a ser adquirido e incluem, onde apropriado, requisitos para:

- a. Aprovação de produto, procedimentos, processos e equipamento;
- b. Qualificação de pessoal, e
- c. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT).

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



## 8. Operação

### 8.4. Controle de Processos, Produtos e Serviços providos Externamente



#### Tipo e extensão do controle

A Takoda assegura que processos, produtos e serviços providos externamente não afetem adversamente a capacidade de entregar consistentemente produtos e serviços conformes aos clientes. Assim, assegura que os processos providos externamente permaneçam sob o controle do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT)

Também define os controles que pretende aplicar a um provedor externo, como aqueles que pretende aplicar às saídas.

A Takoda leva em consideração o impacto potencial dos processos, produtos e serviços providos externamente sobre a capacidade em atender aos requisitos das partes interessadas (clientes por exemplo), bem como os requisitos estatutários e regulamentares. Também verifica regularmente se os processos, produtos e serviços providos externamente atendem a esses requisitos.

#### Informação para Provedores Externos



A Takoda assegura a suficiência de requisitos antes da comunicação ao provedor externo, assegura ainda que comunicará os requisitos para os processos, produtos e serviços a serem providos, quando da necessidade dessa contratação externa.

A aprovação de produtos e serviços, métodos, processos e equipamentos e a liberação desses produtos e serviços, são comunicados e garantidos. A competência, incluindo qualquer qualificação de pessoas, quando requeridas, são exigidos. As interações do provedor externo com a Takoda, bem como o controle e monitoramento do desempenho dos provedores externos são realizados pela Takoda, através de mecanismos de verificação ou validação.

O processo de Compras (SUP-PRO-001) contempla todas essas etapas e controles.

## 8. Operação

### 8.5. Produção e Provisão de Serviço

#### Controle de produto e provisão de serviço

A Takoda planeja e realiza a produção e fornecimento de serviço sob condições controladas, como determinado nos procedimentos documentados e armazenados no MOGIT-OnLine.

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.





## 8. Operação

### 8.5. Produção e Provisão de Serviço

#### Identificação e Rastreabilidade



Os produtos e serviços da Takoda 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 Incidente (ITSM); Número da Mudança (ITSM); Número de Service Order (ITSM); Número de Work Order (ITSM); Número de Service Request (ITSM); Número de Boletim de Ocorrência (ITSM); Número de Ordem de Serviço (ITSM); Número de Requisição de Compra (SAP).

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

Basicamente, a identificação e a rastreabilidade se aplicam a:

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

## 8. Operação

### 8.5. Produção e Provisão de Serviço



#### Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

A Takoda tem cuidado com a propriedade do cliente e de provedor externo enquanto está sob o seu controle ou uso. Conforme apropriado e em acordo com os contratos estabelecidos com os clientes ou do provedor, a Takoda identifica, verifica, protege e salvaguarda a propriedade do cliente e de provedor externo, fornecida para uso ou incorporação no produto. Se qualquer propriedade do cliente e de provedor externo for perdida, danificada ou considerada inadequada para o uso, isto é informado ao cliente ou ao provedor externo 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 dos clientes e de provedores externos contempla: as máquinas e equipamentos do cliente ou do provedor e são protegidos contra o acesso indevido em local especificamente designado e identificado como área dedicada ao cliente ou de provedor externo.

As condições de proteção e funcionamento das máquinas e equipamentos dos clientes e de provedores externos são mantidas e monitorada constantemente por diversos meios de segurança física, como: câmeras de vídeo (CFTV – Circuito Fechado de Televisão); monitoramento das grandezas elétricas; monitoramento de conectividade; sistemas de alarme; detectores de incêndio; rondas da equipe de segurança; e cofres.

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

## 8. Operação

### 8.5. Produção e Provisão de Serviço



#### Preservação

A Takoda 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:

- Infraestrutura;
- Equipamentos de comunicação;
- Equipamentos de climatização;
- Equipamentos de segurança;
- Equipamentos de suprimento de energia;
- Hardware;
- Software.

A infraestrutura do Data Center e a execução de normas adequadas de funcionamento garantem a preservação e a continuidade da prestação do serviço ao cliente e dos seus equipamentos aqui instalados.

A segurança física das instalações, conforme citado no AD-PRO-002 - Segurança Física, é garantida por diversos meios, dentre os quais podemos citar:

- Restrições e controles de acesso;
- Sistema de monitoração de acesso;
- Sistemas de alarme; e
- Sistema de prevenção e combate a incêndio.



## 8. Operação

### 8.5. Produção e Provisão de Serviço

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

- Projeto e instalação adequada de máquinas e equipamentos - Monitoração e suporte 24x7x365;
- Procedimentos documentados no MOGIT-OnLine e controlados através do documento AUD-DOC-000-007 - Processos Chaves x Áreas.
- A Segurança e Saúde no Trabalho é garantida pelos processos de SESMT:
  - ✓ ST-POL-000-001 - Diretrizes Básicas de Segurança Seleção de Fornecedor e Segurança na Prestação de Serviço
  - ✓ ST-POL-000-003 - Política de Segurança e Saúde no Trabalho
  - ✓ ST-POL-000-004 - Descrição tarefas – SESMT e Áreas correlatas
  - ✓ ST-DOC-000-006 - Indicadores de Desempenho SST (Objetivos SST).



#### Mudanças Organizacionais

A Takoda analisa e controle as mudanças, retém informação documentada desta análise, conforme AUD-PRO-007 – Mudanças Organizacionais. Nesse mecanismo é garantida a avaliação de Impacto e riscos oriundas das mudanças organizacionais.

## 8. Operação

### 8.6. Liberação de Produtos e Serviços

A Takoda 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 em "AUD-PRO-005 - Controle de Produto e Serviço Não conforme", "AUD-PRO-004 - Ações Corretivas, Preventivas e Melhorias" e "AUD-PRO-007 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.



## 8. Operação

### 8.7. Controle de Saídas Não Conformes



A Takoda 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 "AUD-PRO-005 - Controle de Produto e Serviço Não conforme" e "AUD-PRO-004 - Ações Corretivas, Preventivas e Melhorias" e demais procedimentos documentados arquivados no repositório de documentos da empresa MOGIT-OnLine.

Enquadram-se como produtos passíveis de serem não conformes:

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

A Takoda 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.





## 9. Avaliação de Desempenho

### 9.1. Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação

#### Análise de Dados

A Takoda determina, coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) e para avaliar onde melhorias contínuas da eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) 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 AUD-PRO-006 – Análise de Dados.

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



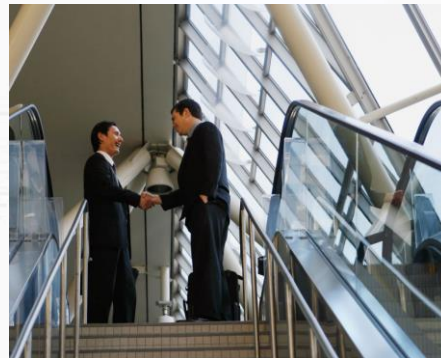
## 9. Avaliação de Desempenho

### 9.1. Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação

#### Satisfação de Clientes

A Takoda monitora a percepção de clientes através da metodologia NPS. O objetivo dessa pesquisa de satisfação de clientes é estimar o nível de lealdade/satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados, o relacionamento comercial e operacional. A pesquisa nos permite identificar problemas e resolvê-los, pontos de melhorias e/ou novas oportunidades. O documento "AUD-PRO-011 Pesquisa de Satisfação de Clientes" define esses critérios.

Outras áreas da Takoda podem monitorar a percepção dos clientes através de outras pesquisas pontuais (por exemplo: avaliar a percepção de entrega de um projeto), através de reuniões, como por exemplo comitês com clientes ou outras possibilidades. Havendo a realização desses eventos, as respectivas áreas devem tratar uma percepção negativa ou divulgar um elogio e iniciativas de melhorias, se sugeridas.





## 9. Avaliação de Desempenho

### 9.2. Auditoria Interna e self assessment



A Takoda executa auditorias internas no mínimo anualmente para determinar se o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT):

- Está conforme com as disposições planejadas, com os requisitos das normas ISO9001:2015, ISO20000:2018, ISO27001:2013, ISO45001:2018, ISO22301:2019, ISO14001:2015, ISAE3402 e com os requisitos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) estabelecidos pela Takoda ou quando adota esses requisitos, mesmo não havendo a certificação oficial,
- Seguem as premissas da norma ISO 19011 2018 - diretrizes para auditoria de sistemas de gestão; e
- Se está mantido e implementado eficazmente.
- Os requisitos das partes interessadas, estabelecidos no documento "AUD-DOC-000-006 - Contexto TAKODA, 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 "AUD-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.



## 9. Avaliação de Desempenho

### 9.3. Análise Crítica pela Direção

A Direção e o comitê executivo da Takoda analisam criticamente o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) 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 (MOGIT), incluindo a Política da Qualidade, Política da Segurança da Informação, Política de Continuidade de Negócios e a Política de Segurança e Saúde no Trabalho, Política Ambiental, e seus objetivos.

Periodicamente há uma análise executiva no Comitê Takoda, avaliando temas pontuais ou temas relevantes para a organização. Nessa Análise Executiva, o comitê também estabelece alguns temas, que são: estratégias e resultados comerciais, temas que envolvem provedores externos, administrativos, operacionais, governança, status de projetos, planejamento e resultados financeiros do negócio. Todas essas análises contribuem para a melhoria contínua de nosso Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT). Também são realizados, com a Alta Direção, os comitês de Riscos, ESG e de Ética.



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.

# 9. Avaliação de Desempenho

## 9.3. Análise Crítica pela Direção



### 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, ISO27001:2013, ISO22301:2019, 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 Takoda e Mapa Estratégico Takoda;
- ✓ 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:

- ✓ Melhorias da eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT), 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 (MOGIT);
- ✓ Novas Iniciativas.





## 10. Melhoria

### 10.1. Generalidades

### 10.2. Não Conformidade e Ação Corretiva



A Takoda sempre busca melhorias no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT). Para tanto, determina e seleciona oportunidades e implementa ações necessárias para atender a requisitos das partes interessadas e busca aumentar a satisfação dos clientes.

Também procura melhorar os produtos e serviços para atender a requisitos e aborda futuras necessidades e expectativas, corrige, previne ou reduz efeitos indesejados, bem como melhora o desempenho e a eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT).

### Não Conformidade e Ação Corretiva

A Takoda 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 "AUD-PRO-005 - Controle de Produto e Serviço Não-Conforme" e "AUD-PRO-004 - Ações Corretivas, Preventivas e Melhorias" e os demais procedimentos documentados guardados no repositório de documentos MOGIT-OnLine, 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.



## 10. Melhoria

### 10.1. Generalidades

### 10.2. Não Conformidade e Ação Corretiva



#### Ações de Riscos

A Takoda 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.

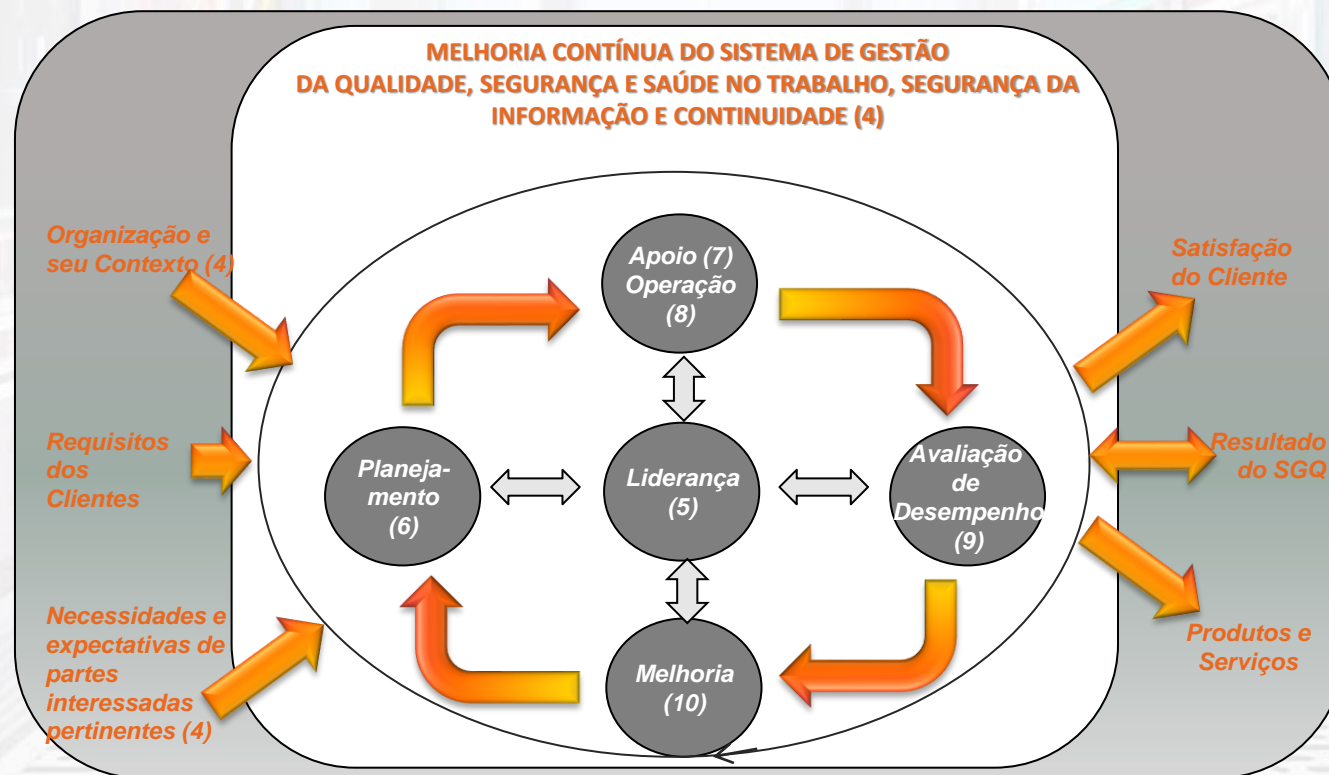
O procedimento documentado "AUD-PRO-005 - Controle de Produto e Serviço Não-Conforme" e "AUD-PRO-004 - Ações Corretivas, Preventivas e Melhorias", como "AUD-POL-008-001 - Política de Riscos Corporativos Takoda" e "AUD-PRO-008 - Riscos Corporativos Takoda", e os demais procedimentos documentados guardados no repositório de documentos MOGIT-OnLine, definem os requisitos para:

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

## 10. Melhoria

### 10.3. Melhoria Contínua

A Takoda melhora continuamente a eficácia do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT) 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.



# 10. Melhoria

## Programas de Melhorias e certificações Takoda



9001:2015

Sistema de Gestão da Qualidade  
International Organization for  
Standardization



20000:2018

Tecnologia da Informação  
Gestão de Serviços



27001:2013

Sistema de Gestão da  
Segurança da Informação



22301:2019

Sistema de Gestão de  
Continuidade de Negócios



14001:2015

Sistema de Gestão Ambiental



45001:2018

Sistema de Gestão da Segurança  
e da Saúde Ocupacional



Registro Uniforme de Evaluación del  
Sistema de Gestión en Seguridad,  
Salud Ocupacional y Ambiente



SOC1

International Standard On  
Assurance Engagements

Certificações que comprovam nossa excelência e expertise em operações de missão crítica



# 11. Canal de Ética Takoda

## Objetivo

Permitir o relato de transgressões e desvios de comportamento ético, de forma segura e sigilosa e, se desejado, anônimo. Amadurecer e fortalecer o ambiente ético e os laços de confiança e transparência da empresa em todas as suas relações, fomentando o respeito pelo indivíduo.

Atender as regulamentações de mercado (SoX/CVM/BNDES etc.) e boas práticas de governança corporativa.

Inibir e combater os mal-intencionados.

## Benefícios

- ✓ Comunicar sem receio de retaliação.
- ✓ Ser ouvido pela empresa.
- ✓ Poder preservar seus valores pessoais e direitos.
- ✓ Conviver num ambiente ético na prática.
- ✓ Preservar e melhorar resultados individuais e coletivos.
- ✓ Ganhar visibilidade e reconhecimento do mercado e sociedade.



Website: <https://www.contatoseguro.com.br/takoda/>  
disponível 24 x 7

**3 idiomas**



# TAKODA

## **Nosso Guia** Manual da Qualidade

Sistema Integrado  
de Gestão da  
Qualidade Takoda  
(**MOGIT**)





**Obrigado!**