

# MANUAL DA QUALIDADE



Qualidade

Certificada

## ALTERAÇÕES:

ÚLTIMA (s) ALTERAÇÃO (s)	REV:	DATA:
Alteração geral do documento	12	09/02/2018
Alteração do item 5. Política da Qualidade	13	27/02/2018
Alteração do item 5. Política da Qualidade e item 8 Organograma	14	18/01/2019
Alteração do item 3. Justificativa e Exclusão, item 7 Fluxo de Processos e item 8 Organograma	15	20/06/2019
Reestruturação de todos os itens .	16	18/03/2021

## ANALISE CRÍTICA E APROVAÇÃO:

ANALISADO CRITICAMENTE E APROVADO POR:	DATA:
Nome: Valdenice Aparecida Lacerda	<b>19/03/2021</b>
	<b>CONTROLE</b>
	Controlada

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira Michelle Romano	Data: 18/03/2021
--	---------------------

## SUMÁRIO:

1. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.....	3
2. ESCOPO.....	4
3. JUSTIFICATIVA DE EXCLUSÃO.....	4
4. COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO.....	4
5. POLITICA DA QUALIDADE.....	5
6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	5
7. FLUXO DE PROCESSOS.....	6
8. ORGANOGRAMA.....	6
9. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES.....	7
10. ANALISE CRITICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	7
11. COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS.....	8
12. GESTÃO DE RECURSOS.....	9
13. PLANEJAMENTO DA QUALIDADE.....	10
14. MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO.....	11
15. MELHORIA CONTINUA.....	11

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira  
Michelle Romano

Data:  
18/03/2021

## 1 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO:

As atividades foram iniciadas em 06 de abril de 1974, quando vinte e três audaciosos empresários fundaram aquela que iria se tornar uma das mais atuantes e respeitadas entidades empresariais representativas da cidade e região.

Com o decorrer dos anos a ACEP, que é uma entidade civil sem fins lucrativos, solidificou e cresceu, sendo hoje uma referência em diversidade e excelência em produtos e serviços prestados aos associados.

### 1.1 Missão:

Nossa missão é prestar serviços, defender, amparar, orientar, coligar e instruir as classes representadas.

### 1.2 Visão:

Suprir com proatividade e de maneira satisfatória as necessidades dos associados, fidelizando a representatividade da instituição perante as empresas.

### 1.3 Valores:

Credibilidade;  
Proatividade;  
Responsabilidade;  
Transparência;  
Ética.

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira  
Michelle Romano

Data:  
18/03/2021

## 2 ESCOPO:

Representação dos associados, incentivo ao cooperativismo e associativismo, prestação de serviço de suporte em: capacitação, análise de credito, assistência empresarial, marketing e saúde.

Buscando ser uma associação representativa, inovando constantemente, promovendo a organização, integração e mobilização dos empresários.

## 3 JUSTIFICATIVA DE EXCLUSÕES:

8.5.1 (f) – Validação dos Processos, pois todos os processos de realização dos serviços podem ser medidos e/ou monitorados.

8. 3 Projeto Desenvolvimento.

7.1.5 – Controle de dispositivos de medição e monitoramento, pois a entidade não utiliza instrumentos de medição para garantir a qualidade de seus serviços.

## 4 COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO:

### 4.1 SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade:

- Assegurar que o SGQ esteja conforme com os requisitos normativos;
- Assegurar o atendimento das obrigações legais e regulamentares;
- Assegurar que as atividades planejadas sejam executadas;
- A alta direção deve estar envolvida com o sistema do SGQ;
- Assegurar qualidade dos serviços com do foco no associado;
- Assegurar que a integridade do SGQ seja mantida em caso de mudança.

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira  
Michelle Romano

Data:  
18/03/2021

## 4.2 Comitê da Qualidade:

O objetivo do comitê é conscientizar os profissionais sobre as diretrizes estabelecidas no SGQ, para que sejam implementadas e mantidas, bem como desenvolver atividades entre a organização e as partes interessadas. Atualmente o comitê é representado pelos profissionais: **Priscila de Oliveira Martins e Michelle Romano M. B. Gimenes.**

## 5 POLÍTICA DA QUALIDADE:

A **ACEP** contribui para melhorar o processo produtivo de seus clientes, através da melhoria contínua, visando satisfazer os requisitos de forma a atingir a preferência e confiabilidade.

Política da Qualidade: **Incentivar o associativismo, gerando satisfação e oportunidades de capacitação a todos os associados. Capacitando e motivando os colaboradores internos, promovendo a melhoria contínua dos processos e serviços, por meio do sistema de gestão da qualidade, contribuindo para o desenvolvimento econômico regional, atendendo os requisitos legais aplicáveis.**

## 6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

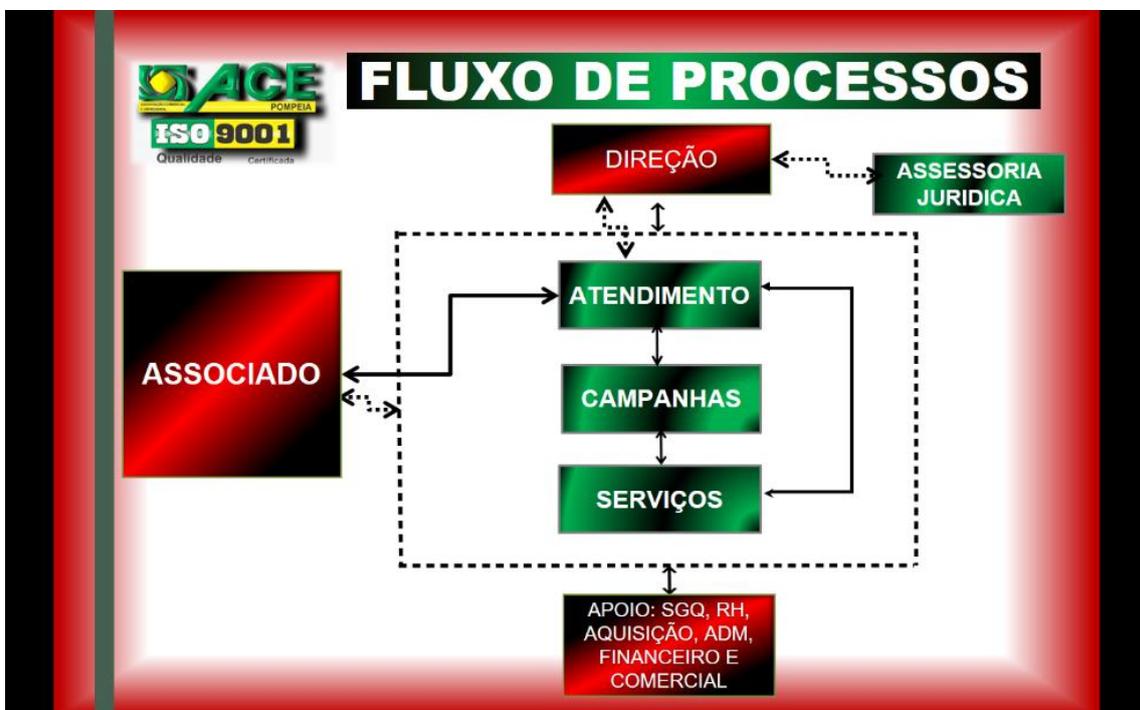
A Direção da **ACEP** estabelece os objetivos da qualidade na tabela de objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender os requisitos dos clientes, sendo mensuráveis e coerentes com a política da qualidade.

## 7 FLUXO DE PROCESSOS:

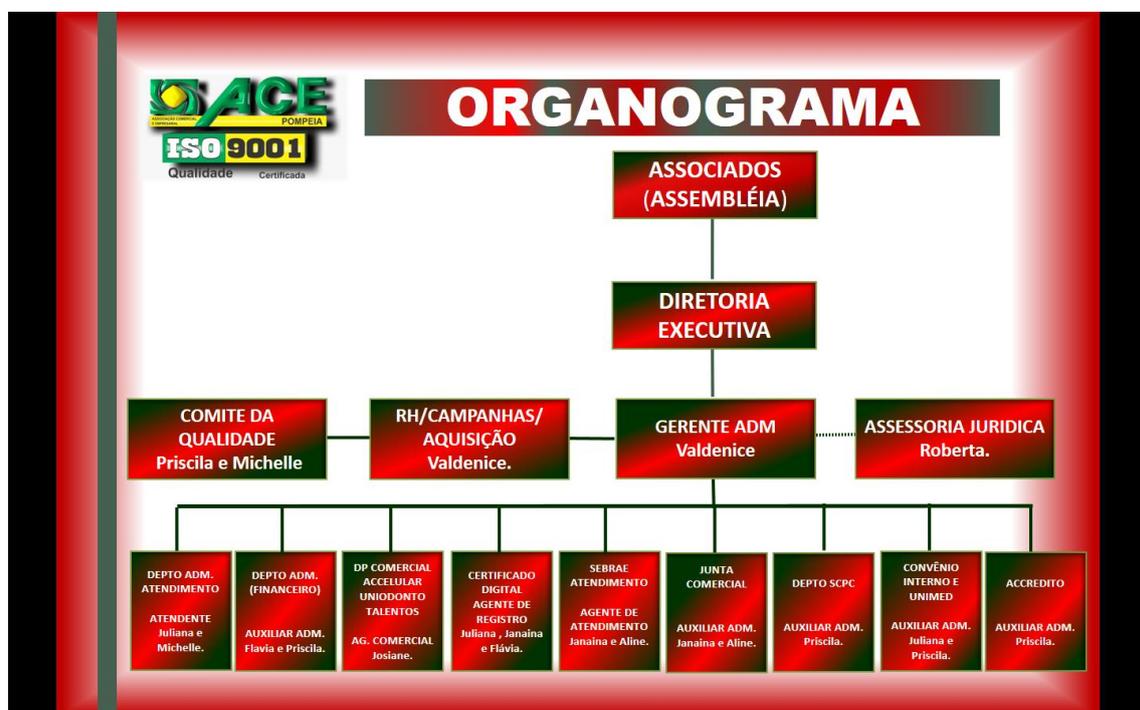
Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira  
Michelle Romano

Data:  
18/03/2021



## 8 ORGANOGRAMA:



9

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira  
 Michelle Romano

Data:  
 18/03/2021

PROCESSOS	PRESIDENTE	CONSELHO	GERENTE	COMITÊ	ATENDENTE	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	AGENTE DE REGISTRO	AGENTE DE DESENVOLVIMENTO
ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO	RE	RE	RE / A	A	A	A	A	A
CAMPANHAS	RE	RE	RE / A	A	A	A	A	A
SERVIÇOS	RE	RE	RE / A	A	A	A	A	A
COMERCIAL	RE	RE	RE / A	A	A	A	A	A
AQUISIÇÃO	RE	RE	RE / A	A	A	A	A	A
FINANCEIRO	RE	RE	RE / A	A		A		
RECURSOS HUMANOS	RE	RE	RE / A	A				
SGQ	RE	RE	RE / A	RE / A				

RE	Responsabilidade
A	Autoridade

## 10 ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE:

O Sistema de gestão da Qualidade será analisado por meio de:

- Situações de ações provenientes de análise críticas anteriores;
- Mudanças em questão externas e internas que sejam pertinentes para o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Resultados das auditorias internas e externas;
- Não conformidade e ações corretivas;

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira  
Michelle Romano

Data:  
18/03/2021

- Informações sobre o desempenho e a eficácia do sistema de Gestão da Qualidade, incluindo tendências relativas a satisfação do associado, objetivos da qualidade, desempenho de processos e conformidade do serviço.

As análises críticas devem assegurar a continua adequação e melhoria do sistema e de seus processos, política e objetivos da qualidade.

As reuniões serão realizadas anualmente e os resultados registrados na **Ata de Análise Crítica**.

Os resultados das análises críticas devem incluir ações relacionadas a: melhoria do SGQ, melhoria do serviço com relação às necessidades dos clientes e identificar as necessidades de recursos.

## 11 COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS:

O que comunicar	Quando comunicar	Com quem	Como comunicar	Quem comunica
Missão, visão e valores	Integração e sempre que houver necessidades	Colaboradores	Manual SGQ, quadros e site	Direção ou Coordenador da Qualidade
Política da Qualidade	Integração e quando houver necessidade	Colaboradores e partes interessadas	Manual SGQ, quadros e site	Direção ou Coordenador da Qualidade
Indicadores da Qualidade	Semestralmente	Colaboradores	Quadro de indicadores	Coordenador da Qualidade e Gerente
Análise Crítica do SGQ	Anualmente	Colaboradores	Reuniões	Coordenador da Qualidade
Reclamação, consultas e sugestões	Conforme necessidade	Partes interessadas	Site, telefone, e-mail e Facebook	Coordenador da Qualidade e Setor Comercial
Instruções de trabalho dos Processos	Sempre que houver revisão	Colaboradores	Treinamentos e na rede,	Coordenador da Qualidade e Gerente
Cronograma de Auditorias	Anualmente	Colaboradores	Quadro de indicadores	Coordenador da Qualidade e Gerente

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira Michelle Romano	Data: 18/03/2021
--	---------------------

A **ACEP** assegura a comunicação interna entre seus vários níveis e funções através de seu manual da qualidade e mural de comunicação, onde são demonstrados os processos do sistema da qualidade e sua eficácia, a política e os objetivos da qualidade.

A **ACEP** também utiliza de outras formas de comunicação interna, como: reuniões internas com os funcionários.

## 12 GESTÃO DE RECURSOS:

### 12.1 Gestão de Recursos Humanos:

As competências necessárias para executar as atividades relacionadas a qualidade dos serviços realizados pela ACE, estão definidas na tabela do **Perfil Profissional e Histórico Profissional**.

As necessidades de capacitação são detectadas durante a contratação dos colaboradores, mudanças significativas nos processos ou solicitação de treinamento, são requisitadas pelos próprios responsáveis de área, bem como a avaliação em relação a sua eficácia e informações documentadas são retidas para comprovação da competência.

### 12.2 Gestão de Recursos Financeiros:

O planejamento de recursos da **ACEP** elaborado anualmente pela Diretoria, prove recursos para a manutenção e melhoria do sistema de gestão, atendendo as necessidades da organização, clientes e mercado.

### 12.3 Conhecimento Organizacional:

A Associação Comercial e Empresarial de Pompeia determina e mantém conhecimentos necessários para o desenvolvimento das atividades em seus processos com o objetivo de alcançar a qualidade nos serviços prestados, por meio de informações documentadas como: **Fluxo de processo, Instruções de Trabalho e softwares de gestão**, bem como

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira  
Michelle Romano

Data:  
18/03/2021

acompanhamento de desempenho dos profissionais e como contribuem para o cumprimento dos objetivos e política da qualidade.

## 12.4 Infraestrutura e ambiente de trabalho

São providos os recursos tais como: materiais auxiliares e de escritório, Instalações, equipamentos, mobiliários ergonomicamente corretos, software e hardware adequados, serviços de apoio e recursos de comunicação eficientes para o desenvolvimento e execução dos serviços

A **ACEP** cumpre com os requisitos da legislação trabalhistas vigente, para garantir um ambiente adequado para a operação.

## 13 PLANEJAMENTO DA QUALIDADE:

### 13.1 Planejamento Estratégico:

O Planejamento estratégico **PE SGQ 01**, será realizado bianalmente e revisado anualmente através Ata de Análise Crítica.

### 13.2 Planejamento Organizacional:

O planejamento do sistema de gestão da qualidade da **ACEP** define os processos necessários para se atingir os objetivos da qualidade e requisitos da organização, de acordo com o Planejamento de Processos.

Quando houver a necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade da **ACEP**, o comitê da qualidade deve tomar ações necessárias para que a integridade do mesmo seja mantida.

## 14 MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO:

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira  
Michelle Romano

Data:  
18/03/2021

## 14.1 Satisfação dos clientes:

A satisfação do cliente é monitorada mediante a visitas constantes ao decorrer do ano e através da pesquisa de satisfação do cliente, realizada anualmente.

Pesquisa Contínua de Satisfação do Associado:

- Periodicidade: Anual;
- Alvo: Associados ativos;
- Instrumento: Questionário físico;
- Amostragem: 5% do total associados ativos;
- Campo: associados atendidos na recepção ou em visitas nas empresas;
- Coleta: Realizada pelo atendente ou pelo comercial nas visitas;
- Tabulação: Comitê da qualidade;
- Análise de resultado: anual;
- Tomada de ação: Gerente ou diretoria;
- Análise de Resultados: Anual.

## 15 MELHORIA CONTÍNUA:

A **ACEP** melhora continuamente a adequação, suficiência e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, considerando os requisitos estratégicos e necessários para gerenciamento, como:

- Análise Crítica do SGQ;
- Análise das sugestões de partes interessadas;
- Desenvolvimento de processos;
- Ações definidas no planejamento estratégico;
- Acompanhamento das ações preventivas realizadas;
- Análise das oportunidades identificadas nas auditorias internas e externas.

Elaborado por:

Nome: Priscila Oliveira  
Michelle Romano

Data:  
18/03/2021