

MANUAL DA QUALIDADE



Qualidade

Certificada

ALTERAÇÕES:

ÚLTIMA (s) ALTERAÇÃO (s)	REV:	DATA:
Revisão geral dos itens .	16	18/03/2021
Exclusão de código do Manual.	17	05/07/2021
Revisão geral dos itens , exclusão de comitê da qualidade.	18	25/04/2022

ANALISE CRÍTICA E APROVAÇÃO:

ANALISADO CRITICAMENTE E APROVADO POR:	DATA:
Nome: Valdenice Aparecida Lacerda	
	CONTROLE
	Controlada

Sumário

1. CONTEXTO DA ORGANOZAÇÃO	3
1.1 MISSÃO	3
1.2 VISÃO E VALORES	3
2. ESCOPO	4
3. JUSTIFICATIVA DE EXCLUSÃO	4
4. COMPROMETIMENTO DA DIRTEÇÃO	4
4.1 SGQ- SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	4
5. POLÍTICA DA QUALIDADE	5
6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	6
7. FLUXOGRAMA DE PROCESSOS	7
8. ORGANOGRAMA	7
9. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES	8
10. ANÁLISE CRITICA DO SISTEMA DE GESTÃO	8
11. COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSDAS	9
12. GESTÃO DE RECURSOS	9
12.1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	9
12.2 GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	10
12.3 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	11
12.4 INFRAESTRUTURA E AMBIENTE DE TRABALHO	10
13. PLANEJAMENTO DA QUALIDADE	10
13.1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	10
13.2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL	11
14.MONITORAMENTO DE SATISFAÇÃO	11
14.1 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS	11
14.2 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS.....	12
15. MELHORIA CONTINUA	12
16. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	12


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.

A Entidade de classe sem fins lucrativos, ao decorrer dos seus 48 anos cresceu e solidificou, sendo hoje uma referência em diversidade e excelência em produtos e serviços prestados.

1.1 Missão:



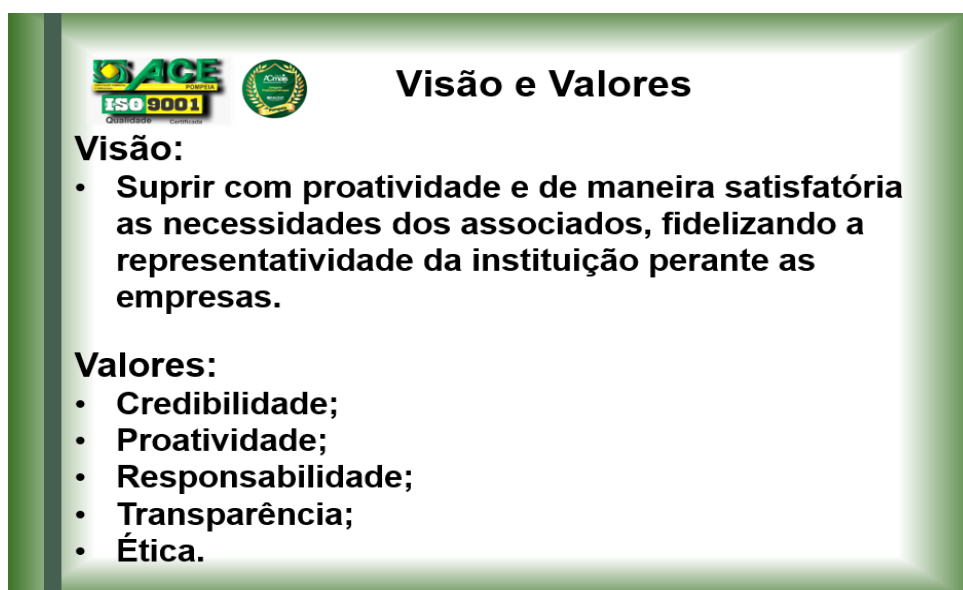
  **Missão**



Nossa Missão é prestar serviços;

- Defender;
- Amparar;
- Orientar;
- Coligar;
- Instruir;

As classes representadas.

1.2 Visão e Valores:



  **Visão e Valores**

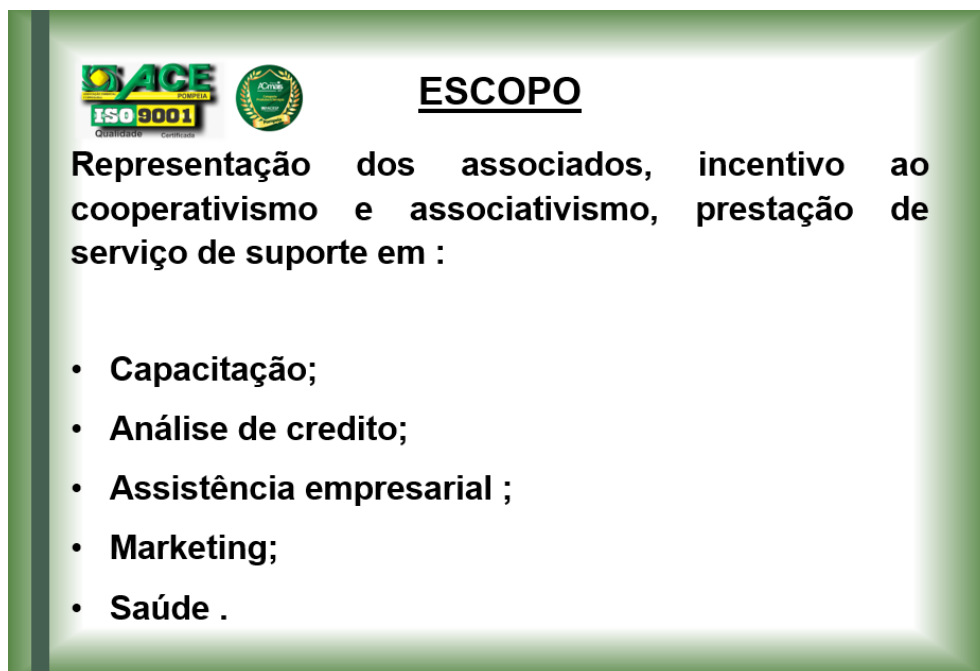
Visão:

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

Valores:

- Credibilidade;
- Proatividade;
- Responsabilidade;
- Transparência;
- Ética.

2 ESCOPO:



ESCOPO

Representação dos associados, incentivo ao cooperativismo e associativismo, prestação de serviço de suporte em :

- Capacitação;
- Análise de crédito;
- Assistência empresarial ;
- Marketing;
- Saúde .

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, pois a entidade não trabalha com este serviço.

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:

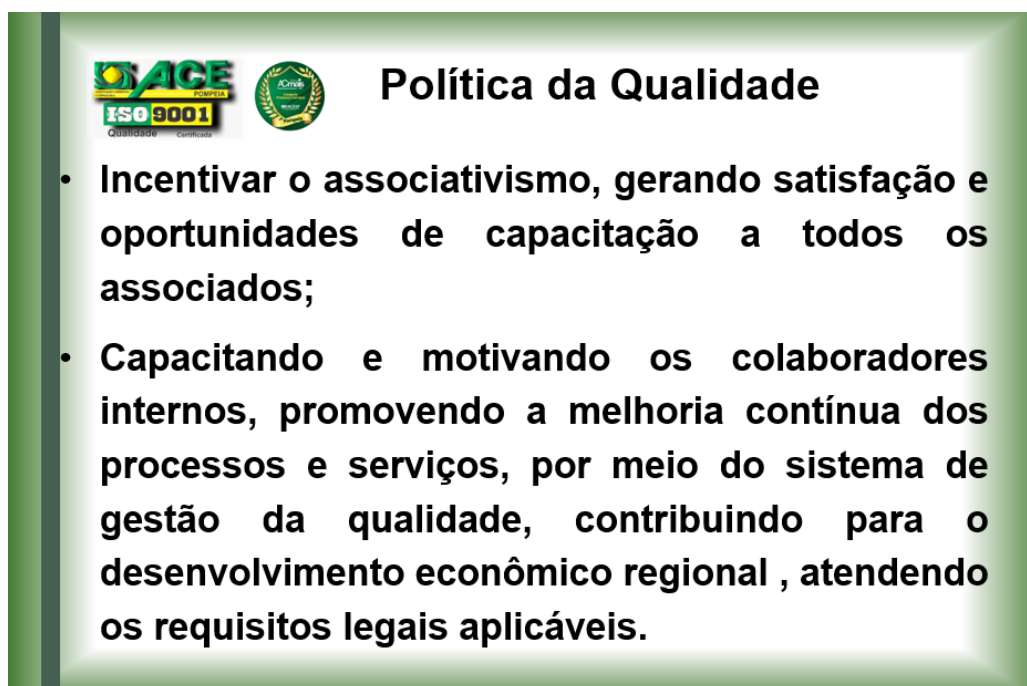
4.1 SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade:

- Responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Assegurando que a política da qualidade e os objetivos da qualidade sejam estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e que sejam compatíveis com o contexto e a direção estratégica;
- Assegurando a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização;
- Promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;
- Assegurando que os recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade estejam disponíveis;

- Comunicando a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade;
- Assegurando que o sistema de gestão da qualidade alcance seus resultados pretendidos;
- Engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Promovendo melhoria;
- Apoiando outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.

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, incluindo aqueles necessários para atender os requisitos dos clientes, sendo mensuráveis e coerentes com a política da qualidade.

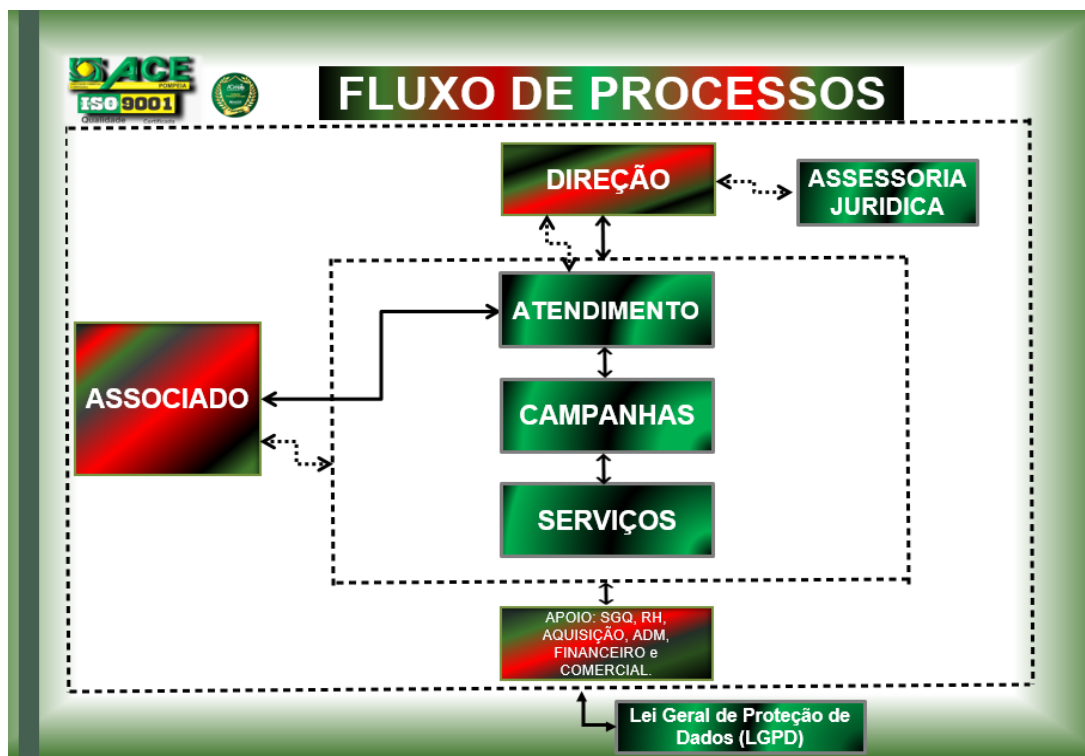
POLÍTICA DA QUALIDADE		OBJETIVOS DA QUALIDADE	INDICADORES	METAS	AÇÕES	RECURSOS PARA ATINGIR A META	ANÁLISE DE DADOS	
							PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL
Parte 1								
* Incentivar o associativismo, gerando satisfação.	* Gerar satisfação aos associados	Número de pesquisa realizadas	10% do Total de associados	* Planejar, organizar e visitar os associados; * Aplicar a pesquisa por segmento.	* Realizar um bom atendimento, a acompanhamento, capacitação dos associados; * Melhorar continuamente nossos produtos e serviços.	* Disponibilização de funcionária para acompanhamento de associados e realização de pesquisa.	*ANUAL	*GERENTE ADMINISTRATIVO
		Índice de satisfação dos associados	≥ 97 %					
Parte 2								
*Gerar oportunidade de capacitação a todos os associados, contribuindo para o desenvolvimento econômico Regional.	*Capacitação, motivação e desenvolvimento dos associados.	Total de treinamento realizados	≥ 5	*Firmar parcerias com Sebrae/Senaif/Senac e Counting para disponibilizar mais Cursos/Treinamentos.	*Planejamento de recursos financeiros para novas contratações.	*ANUAL	*GERENTE/ SEBRAE/ GESTÃO QUALIDADE	
		Índice de satisfação dos associados	≥ 97%					
Parte 3								
*Melhoria contínua dos processos e serviços.	*Melhorar continuamente processos, produtos e serviços.	Metas cumpridas	>=90%	*Prevenção de erros, manutenção dos resultados.	*Melhoria de comunicação interna, * Reciclagem dos funcionários.	*ANUAL	*GERENTE / GESTÃO DA QUALIDADE	
Parte 4								
*Capacitando e motivando os colaboradores internos	*Capacitação, motivação e desenvolvimento dos Colaboradores internos.	*Índice de satisfação dos colaboradores	>=95%	*Investimento em qualificação, reciclagem e desenvolvimento dos colaboradores	*Planejamento de recursos financeiros para investimento na qualificação e desenvolvimento.	*ANUAL	*GERENTE / GESTÃO DA QUALIDADE	

PROCESSOS	OBJETIVOS DA QUALIDADE	INDICADORES	METAS	AÇÕES	RECURSOS PARA ATINGIR A META	ANÁLISE DE DADOS	
						PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL
*ATENDIMENTO / ADMINISTRATIVO	*Fidelizar e prospectar novos associados	*Indicadores novos associados - fidelização	≥ 6%	Visitar empresas que ainda não são associadas.	*Disponibilizar colaboradora para realizar as visitas	MENSAL / ANUAL	ATENDIMENTO/ COMERCIAL
		*Indicadores de retenção-exclusão	≤ 3%	Disponibilizar suporte de eficiente, com percepção de valor agregado.			ATENDIMENTO/ COMERCIAL
*COMERCIAL	*Manter os associados já homologados expandindo a utilização dos produtos e serviços.	*Indicadores novos associados - fidelização	≥ 6%	*Efetuar Visitas/Video conferências mensais (acompanhamento)	*Visitas/ Video conferências, serão realizadas pela Agente Comercial	MENSAL / ANUAL	ATENDIMENTO/ COMERCIAL
		*Indicadores de retenção-exclusão	≤ 3%	*Expandir a utilização dos serviços, de acordo com as necessidades do associado.			*Comunicação constante com o associado
*SERVIÇO SCPC	*Acompanhar e monitorar as consultas realizadas	Indicador de de consultas SCPC	somente acompanhamento	*Monitorar os relatórios de consultas e a utilização dos associado.	Sistema SOPHUS	MENSAL / ANUAL	ATENDIMENTO
	*Acompanhar e conferir o numero inclusões e exclusão	Indicadores de Inclusões e exclusão do SCPC	somente acompanhamento	*Monitorar e conferir os relatórios de inclusão e exclusão	Sistema SOPHUS	MENSAL / ANUAL	ATENDIMENTO
*SERVIÇO SEBRAE	*Acompanhar o satisfação dos associados com relação aos treinamentos internos.	*Número de cursos anual.	≥ 8	*Buscar efetivar o Treinamento Planejados.	*Divulgação, para obtenção do numero desejado de alunos.	TREINAMENTO/ ANUAL	SEBRAE
		*Índice de eficácia de treinamento externo.	≥ 85%	*Efetuar treinamentos de qualidade, que vão de encontro com as necessidades do associado.		*Bom conteúdo programático e boa didática do instrutor.	TREINAMENTO/ ANUAL

PROCESSOS	OBJETIVOS DA QUALIDADE	INDICADORES	METAS	AÇÕES	RECURSOS PARA ATINGIR A META	ANÁLISE DE DADOS	
						PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL
FINANCEIRO	*Diminuir a taxa de inadimplência aos 60 dias do vencimento	*Indicador de taxa de inadimplência	≤ 3%	*Realizar cobranças, Enviar cartas judiciais e em alguns casos Fazer negociações.	Telefone; Cartas; Visitas.	MENSAL / ANUAL	FINANCEIRO

OB S: O resultado da manutenção será evidenciada através da ata de reunião crítica

7 FLUXO DE PROCESSOS



8 ORGANOGRAMA:



9 RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES:

PROCESSOS	PRESIDENTE	CONSELHO	GERENTE ADMINISTRATIVO	GESTOR DA QUALIDADE	ATENDENTE	AUXILIAR / ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	AGENTE DE REGISTRO	AGENTE DE ATENDIMENTO SEBRAE	SECRETÁRIA EXECUTIVA
ADMINISTRATIVO	RE	RE	RE/A	A	A	RE/A	A	A	A
CAMPANHAS	RE	RE	RE/A	A	A	A	A	A	A
SERVIÇOS	RE	RE	RE/A	A	A	RE/A	A	A	A
COMERCIAL	RE	RE	RE/A	A	A	A	A	A	A
AQUISIÇÃO	RE	RE	RE/A	-	A	A	-	-	A
FINANCEIRO	RE	RE	RE/A	-	A	A	-	-	A
RECURSOS HUMANOS	RE	RE	RE/A	A	-	A	-	-	-
SGQ	RE	RE	RE/A	RE/A	A	A	A	A	A

RE	Responsabilidade
A	Autoridade

10 ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE:

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

As reuniões serão realizadas anualmente, e quando se fizer necessário semestralmente, e os resultados registrados na **Ata de Análise Crítica**.

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 e Stakeholders.	Manual SGQ, quadros de avisos e site.	Direção ou Gestão da Qualidade
Política da Qualidade.	Integração e quando houver necessidade.	Colaboradores e Stakeholders	Manual SGQ, quadro de avisos e site	Direção ou Gestão da Qualidade
Indicadores da Qualidade	Semestralmente.	Colaboradores e Stakeholders	Quadro de indicadores	Gestor da Qualidade e Gerente
Análise Crítica do SGQ	Anualmente.	Colaboradores e Stakeholders	Reuniões	Gestor da Qualidade
Reclamação, consultas e sugestões.	Conforme necessidade.	Stakeholders	Site, telefone, e-mail e redes sociais.	Setor Comercial e Gestão da qualidade
Instruções de trabalho dos Processos.	Sempre que houver revisão.	Colaboradores	Treinamentos e na rede.	Gestor da Qualidade e Gerente
Cronograma de Auditorias.	Anualmente.	Colaboradores e Stakeholders	Quadro de indicadores.	Gestor da Qualidade e Gerente

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 e partes interessadas.

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 no **Procedimento de Perfil Profissional e Planilha de 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 da 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. (Plano de Recursos)

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**, bem como 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, será realizado trienalmente e revisado anualmente através **Ata de Análise Crítica.**

13.2 Planejamento Organizacional:

O planejamento do sistema de gestão da qualidade da **ACE** define os processos necessários para se atingir os objetivos da qualidade e requisitos da organização.

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

14 MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO:

14.1 Satisfação dos clientes Externos:

A satisfação dos clientes externos (associados), são monitoradas 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: 10% do total associados ativos;
- Campo: associados atendidos na recepção ou em visitas nas empresas;
- Coleta: Realizada pelo atendente ou pelo comercial nas visitas;
- Tabulação: Gestão da qualidade;
- Análise de resultado: Anual;
- Tomada de ação: Gerente ou diretoria;
- Análise de Resultados: Anual.

14.2 Satisfação dos clientes Internos:

A satisfação dos clientes internos (colaboradores), são monitoradas mediante a reuniões mensais e a pesquisa de clima, realizada anualmente.

Pesquisa de Satisfação do Cliente interno:

- Periodicidade: Anual;
- Alvo: colaboradores
- Instrumento: Questionário físico;
- Amostragem: 100% dos colaboradores;
- Coleta: Realizada em reunião;
- Tabulação: Gestão 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 stakeholders;
- Desenvolvimento de processos;
- Ações definidas no planejamento estratégico;
- Acompanhamento das ações preventivas realizadas;
- Análise das oportunidades identificadas nas auditorias internas e externas;
- Análise de Riscos e oportunidades de melhoria.

16 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

O Sistema de Gestão da qualidade da **ACEP** detém **contratos/ formulários de serviços** que contém informações de pessoa físicas, respaldados na Lei Geral de Proteção de dados.