POLÍTICA DE
GESTÃO DA QUALIDADE

Aprovada pela Diretoria de Gestão Estratégica | 25/10/2023

SESI SENAI
PELO FUTURO DO TRABALHO

ÍNDICE

CLICÁVEL

1 OBJETIVO

2 ABRANGÊNCIA

3 CONCEITOS

4 DIRETRIZES

1. OBJETIVO

O **SESI SENAI Alagoas** estabelece a **qualidade** como um valor agregado aos seus serviços, buscando assegurar a satisfação dos seus clientes. A nossa Política da Qualidade tem como objetivo estabelecer as diretrizes das instituições em relação à qualidade e assegurar a melhoria contínua dos seus processos.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se a todos os colaboradores do SESI SENAI Alagoas.

3. CONCEITOS

3.1 **Partes Interessadas:** todas as pessoas físicas ou jurídicas que impactam ou são impactadas direta ou indiretamente pelas atividades das instituições SESI SENAI.

3.2 **CADA:** Comissão de Avaliação de Documentos de Arquivos e Acesso.

3.3 **Cerimônias Periódicas:** Encontros ou reuniões rotineiras de acompanhamento e monitoramento de desempenho.

3.4 **Feedback do cliente:** Técnica de manifestação expressa pelos consumidores em relação aos produtos ou serviço das instituições SESI SENAI, ou sobre a nossa marca. Nesse sentido, existem as manifestações positivas que acontecem por meio de elogios e as negativas que ocorrem por meio de críticas e reclamações.

4. DIRETRIZES

4.1 Compromisso com a Excelência

4.1.1 Nossa instituição está comprometida em fornecer serviços de alta qualidade que atendam às necessidades e expectativas dos clientes.

4.1.2 Buscamos constantemente a excelência em todas as nossas atividades, desde o atendimento inicial até o suporte administrativo, com o objetivo de melhorar continuamente os resultados e a satisfação dos clientes.

4.1.3 Trabalhamos engajados para atender as necessidades e expectativas das partes interessadas prioritárias para a nossa instituição.

4.1.4 Mantemos uma cultura organizacional que promove o desenvolvimento profissional e a atualização constante dos conhecimentos e habilidades de nossas equipes técnicas e administrativas.

4. DIRETRIZES

4.2 Foco no Cliente

4.2.1 Colocamos nossos clientes no centro das decisões e nos esforçamos para ofertar produtos/serviços personalizados e de qualidade, respeitando as necessidades e especificidades de cada demanda.

4.2.2 Estabelecemos canais de comunicação abertos e eficazes com nossos clientes, a fim de obter feedback regular e garantir sua satisfação com nossos serviços. Nas nossas unidades SESI SENAI garantimos um ambiente acolhedor e empático, no qual os clientes se sintam seguros e confortáveis durante todas as etapas da sua jornada.

4.2.3 Promovemos uma comunicação clara e efetiva com os clientes, ouvindo suas preocupações, fornecendo informações relevantes e envolvendo-os ativamente no processo de tomada de decisão em relação ao seu atendimento.

4.2.4 Mantemos a confidencialidade e segurança das informações do cliente em todos os momentos, garantindo que os dados sejam tratados de forma ética e em conformidade com as regulamentações aplicáveis.

4. DIRETRIZES

4.3 Colaboração Interdisciplinar

4.3.1 Fomentamos a colaboração e a comunicação efetiva entre as equipes técnicas e administrativas, reconhecendo a importância do trabalho em equipe para o fornecimento de serviços/produtos de qualidade.

4.3.2 Promovemos a educação contínua e o compartilhamento de conhecimento entre nossos profissionais, e, incentivando a participação em conferências, workshops e treinamentos para se manterem atualizados com os avanços mais recentes na área de interesse das instituições SESI SENAI.

4.3.3 Estabelecemos parcerias estratégicas com outras instituições para garantir uma abordagem abrangente e multidisciplinar na prestação de serviços.

4. DIRETRIZES

4.4 Gestão por Processos

4.4.1 Mantemos uma arquitetura de processos aderente às estratégias, garantindo o alcance dos objetivos e metas estabelecidos.

4.4.2 Estabelecemos procedimentos documentados e padronizados para garantir a consistência e a segurança em todos os processos da nossa Cadeia de Valor, através de metodologia própria para mapeamento e automatização de processos.

4. DIRETRIZES

4.5 Melhoria Contínua

4.5.1 Promovemos uma cultura de melhoria contínua, encorajando a participação ativa de todos os membros das equipes na identificação de oportunidades de aprimoramento dos processos, com foco no desenvolvimento de soluções inovadoras.

4.5.2 Realizamos cerimônias periódicas de análise de desempenho estratégico/processos para garantir o alcance dos objetivos e metas estabelecidas. Utilizamos pesquisas de satisfação para identificar pontos de melhoria e revisão de processos.

4.5.3 Realizamos a gestão das notificações de não conformidades por meio de um processo estruturado e automatizado. Aplicamos o diagrama de Ishikawa para análise de causa raiz. O plano de ação é estabelecido com o objetivo de implementar ações corretivas, preventivas e de melhoria. Essa prática é essencial para manter um alto nível de eficiência e qualidade em nossas operações.

4. DIRETRIZES

4.6 Gestão de Riscos

4.6.1 O gerenciamento de riscos acontece em ferramenta automatizada, conforme diretrizes estabelecidas na Política de Gestão de Riscos Corporativos e é realizado em ciclos contínuos para identificação, avaliação, priorização, mitigação e tratamento dos riscos, abrangendo os processos de trabalho, sistemas informatizados, gestão orçamentária, gestão de pessoas e legislação, com vistas a reduzir os eventos de riscos.

4.7 Gestão de Auditoria

4.7.1 As auditorias internas e externas são orquestradas pela Governança Corporativa, que estabelece as diretrizes e padrões de trabalho para monitoramento e controle dos processos.

4.7.2 As auditorias de **Acreditação** ou **Certificação** são guiadas e acompanhadas pela área de Assessoria em Gestão por Processos, junto às áreas envolvidas. Posteriormente são realizadas reuniões de análise crítica com as Gerências e Diretoria Executiva, para identificação e priorização das melhorias.

4. DIRETRIZES

4.8 Gestão Documental

4.8.1 Concebemos a gestão de documentos separando em dois agrupamentos: **Informações Documentadas** e **Gestão de Documentos**.

A gestão das **Informações Documentadas** é tratada no **MO Gestão das Informações Documentadas**, elaborado com base na norma ISO 9001 2015. Já os procedimentos para **Gestão de Documentos** gerados com a operação dos nossos processos foram estabelecidos no **Manual de Gestão de Documentos**, desenvolvido em conformidade com a lei nº 8.159. É possível saber sobre: Produção de documentos; Utilização de Documentos; Trâmite; Organização e Arquivamento; Classificação e Avaliação; Reprodução e Destinação de Documento.

4.8.2 A Gestão Documental fica sob responsabilidade da área de Assessoria de Gestão por Processos, com o propósito de acelerar a transformação digital nas instituições SESI SENAI.

SESI SENAI

PELO FUTURO DO TRABALHO