 <p>SINAT SINDICATO DO COMÉRCIO ATACADISTA NO ESTADO DE GOIÁS</p>	MANUAL DA EXCELÊNCIA EM GESTÃO SINDICAL	APROVAÇÃO 18/04/2011	VERSÃO 07	PÁGINA 1/20
---	--	--------------------------------	---------------------	----------------

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
1. ESCOPO	4
2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS	4
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	4
4. SISTEMA DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO SINDICAL	4
4.1 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO	8
4.1.1 GENERALIDADES	8
4.1.2 MANUAL DO SISTEMA DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO SINDICAL	9
4.1.3 CONTROLE DE DOCUMENTOS	9
4.1.4 CONTROLE DE REGISTROS	10
5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO	10
5.1 COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO DO SINDICATO	10
5.2 FOCO NO CLIENTE	10
5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE.....	10
5.4 PLANEJAMENTO E OBJETIVOS DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO SINDICAL.....	11
5.4.1 PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO SINDICAL	11
5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	11
5.5.1 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	11
5.5.2. COMITÊ DA EXCELÊNCIA EM GESTÃO SINDICAL	12
5.5.3 COMUNICAÇÃO INTERNA	12
5.6 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO	12
6. GESTÃO DE RECURSOS	13
6.1 PROVISÃO DE RECURSOS.....	13
6.2 RECURSOS HUMANOS	13
6.3 INFRA-ESTRUTURA	13
6.4 AMBIENTE DE TRABALHO	14
7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO	14
7.1 PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO	14
7.2 PROCESSOS RELACIONADOS AO CLIENTE.....	14
7.2.1 ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO.....	14
7.2.2 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE.....	15
7.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO	15

7.4. PROCESSO DE AQUISIÇÃO	15
7.4.1 INFORMAÇÕES DE AQUISIÇÃO E VERIFICAÇÃO DO PRODUTO.....	16
7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO	16
7.5.1 PROPRIEDADE DO CLIENTE	16
7.5.2 PRESERVAÇÃO DO PRODUTO	16
8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	17
8.1 GENERALIDADES	17
8.2 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	17
8.2.1 AUDITORIAS INTERNAS	17
8.2.2 MONITORAMENTO E MEDIÇÃO DE PROCESSO.....	18
8.2.3 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DO PRODUTO	18
8.3 CONTROLE DE PRODUTO NÃO - CONFORME	18
8.4 ANÁLISE DE DADOS.....	19
8.5 MELHORIA CONTÍNUA	19
8.5.1 AÇÃO CORRETIVA	19
8.5.2 AÇÃO PREVENTIVA	20

APRESENTAÇÃO

O SINAT – Sindicato do Comércio Atacadista no Estado de Goiás, fundado e reconhecido por Carta Sindical nº MTB 602.308, expedida em 19 de Fevereiro de 1948, com sede e foro na cidade de Goiânia – GO, estabelecido na Rua 90 n.º 404, Setor Sul, CEP: 74.093-020, com prazo de duração ilimitado, cujos associados não respondem subsidiária ou solidariamente pelas obrigações contraídas pela Entidade, foi criado para representar a Categoria Econômica Comércio Atacadista e Atacadista Distribuidor, na base territorial do Estado de Goiás, exceto no Município de Anápolis e integrante do Sistema Confederativo da Representação Sindical do Comércio – SICOMÉRCIO.

Com o intuito de manter e aprimorar a qualidade dos serviços, o SINAT desenvolveu um Sistema de Gestão da Qualidade para garantir a satisfação dos associados e o comprometimento dos colaboradores com os objetivos da Entidade, obtendo maior destaque no meio de atuação. Este Manual descreve o Sistema **de Excelência em Gestão Sindical** do SINAT.

1. ESCOPO

O escopo do Sistema de Excelência em Gestão Sindical - SEGS do SINAT é:
Prestar aos associados serviços personalizados com qualidade.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

O Sistema de Excelência em Gestão Sindical do SINAT foi estruturado de acordo com os requisitos estabelecidos pelo SEGS.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os propósitos deste Manual são ressaltados as seguintes definições - Fundamentos e Vocabulários:

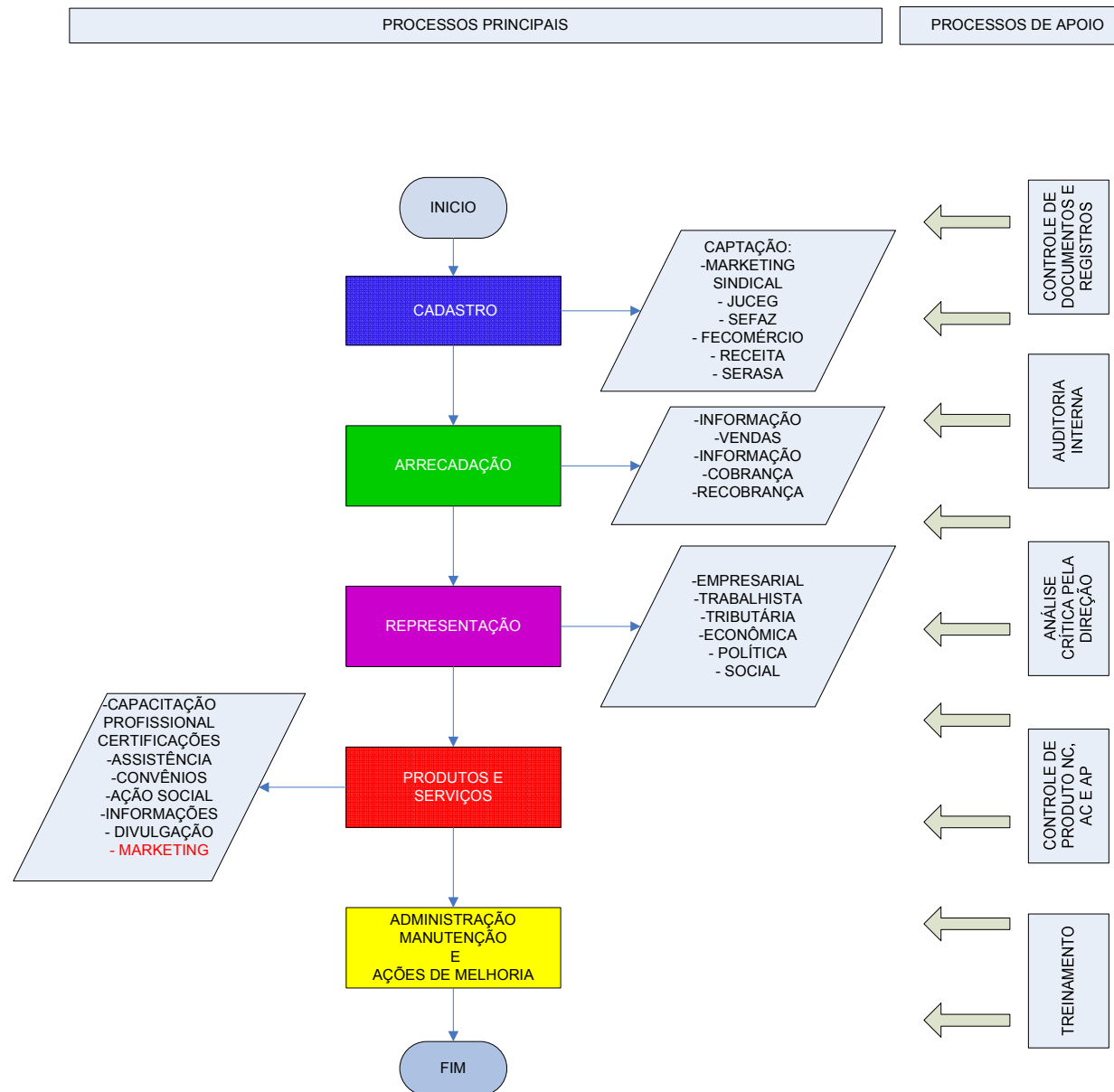
- Qualidade – Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos;
- Requisito – Necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
- Satisfação do Cliente – percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.
- Sistema – Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos.
- Sistema de Gestão - Sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos.
- Sistema de Gestão Sindical – Sistema de gestão para dirigir e controlar o sindicato, no que diz respeito aos seus processos.
- Política da Qualidade – Intenções e diretrizes globais de uma organização, formalmente expressas pela Alta Direção.

4. SISTEMA DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO SINDICAL

O Sistema de Excelência em Gestão Sindical foi desenvolvido considerando a abordagem de processos, ou seja, foram levantados os processos considerados principais e suas interrelações e os processos de apoio da empresa. Tal prática permite a melhoria da eficácia do Sistema, uma vez que potencializa a confiança da empresa no funcionamento integrado dos seus processos, aumentando assim a satisfação do cliente pelo atendimento sistemático dos seus requisitos.

Os processos adquiridos externamente para complementar o atendimento aos clientes do SINAT e que afetem a conformidade do produto em relação aos requisitos, são controlados através de contatos freqüentes com os parceiros para ajustes necessários.

Os processos envolvidos no Sistema de **Excelência em Gestão Sindical** estão estabelecidos em um macro processo, o DS.03 – Macro Fluxo.



Macro Fluxo do SINAT

Os processos para controle e melhoria do **SEGS** são considerados processos de apoio, que acontecem simultaneamente aos processos principais.

A operação do Sistema **em Excelência em Gestão Sindical** se faz através de:

- Disponibilização dos recursos necessários
- Treinamento de pessoal,
- Aplicação de procedimentos padronizados
- Controle da qualidade dos produtos e serviços gerados

- Implementação de ações corretivas e preventivas em casos de não-conformidades reais e potenciais
- Ações de melhoria contínua.

A interação entre os processos e a documentação do Sistema de Excelência em Gestão Sindical do SINAT está prevista no quadro abaixo:

P Planejamento do Sistema de Excelência em Gestão Sindical	
Planejamento SEGS	MEGS - Manual Excelência em Gestão Sindical DS.02 – Planejamento do SEGS
Implementação e monitoramento da política e dos objetivos da qualidade.	MEGS - Manual Excelência em Gestão Sindical DS.02 – Planejamento do SGQ DS.03 – Macro Fluxo DS.05 – Política da Qualidade DS.16 – Planejamento Estratégico DS.46 – Objetivos, Metas e Indicadores PR. 03 – Treinamento PR.04 – Controle de Produto Não Conformidade, Ação Corretiva, Ação Preventiva e de Melhoria.
Análise crítica do SEGS	PR.02 – Análise Crítica pela Direção
Controle de documentos e registros da qualidade	PR.01 – Controle de documentos e registros
D Realização dos serviços	
Planejamento do Serviço e Relacionamento com o cliente	PR.06 – Realização de Serviços
Aquisição	IT.15 – Aquisição de Materiais, equipamentos e Serviços
Fornecimento dos serviços	PR. 06 – Realização de Serviços IT. 01 – Atendimento e Recepção; IT.02 – Agenda de Cursos e Eventos; IT.03 – Banco de Talentos; IT.04 – Atualização e Cadastro de Empresas no Site – Oportunidades e Negócios; IT.05 – Multi-Saúde – Inclusão Pessoa Jurídica e Pessoa Física; IT.06 – Entrega de Cartões da Unimed; IT.07 – Convênio SESC; IT.08 - Multi-Saúde - Exclusão Pessoa Jurídica e

	<p>Pessoa Física;</p> <p>IT.09 – Alteração de Dados Pessoa Jurídica, Pessoa Física e 2ª Via de Cartão Unimed;</p> <p>IT.10 – Unimed – Inclusão Pessoa Jurídica e Pessoa Física;</p> <p>IT.11 – Unimed – Exclusão Pessoa Jurídica e Pessoa Física;</p> <p>IT.12 – Utilização do Auditório e Salão de Festas;</p> <p>IT.13 – Medicina e Segurança no Trabalho;</p> <p>IT.14 – Comercial – Produtos e Serviços Oferecidos pelo Sinat;</p> <p>IT.15 – Aquisição de Materiais, Equipamentos e Serviços;</p> <p>IT.16 – Cobrança da Contribuição Confederativa, Sindical e Taxa Social;</p> <p>IT.17 – Contratação de Pessoal;</p> <p>IT.19 – Rescisão Contrato de Trabalho;</p> <p>IT.20 – Certidão de Regularidade Sindical e Atestado de Exclusividade;</p> <p>IT.21 – Fixação dos Valores das Contribuições Confederativa e Social;</p> <p>IT.22 – Cadastro de Empresa Contribuinte, Associadas, Contribuinte Espontâneo e Filiado Aposentado e Atualizações;</p> <p>IT.23 – Eleições Sindicais;</p> <p>IT. 25 – Serviços Auxiliares e Administrativos;</p> <p>IT.26 – Convenções Coletivas de Trabalho;</p> <p>IT.27 – Recebimento e Arquivo de Documentos;</p> <p>IT.28 – Documentos Contábeis;</p> <p>IT.30 - Elaboração do Informativo Semanal Leia;</p> <p>IT.31 - Assessoria e Consultoria pela ASJUR;</p> <p>IT.32 - Retificação do Orçamento, Proposta Orçamentária e Prestação de Contas.</p>
--	--

C Checar	
Satisfação dos clientes	MEGS - Manual Excelência em Gestão Sindical PR.06 – Realização de Serviços
Auditorias Internas	PR.05 - Auditorias Internas
Medição e monitoramento de processos	MEGS - Manual Excelência em Gestão Sindical
A agir	
Controle de produto não - conforme	PR.04 – Controle de Produto Não - Conforme, Ação Corretiva, Ação Preventiva e de Melhoria.
Análise de dados	MEGS - Manual Excelência em Gestão Sindical
Melhorias	PR.04 – Controle de Produto Não - Conforme, Ação Corretiva, Ação Preventiva e de Melhoria.

4.1. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

4.1.1 Generalidades

A documentação do Sistema O Sistema **de Excelência em Gestão Sindical** do SINAT inclui:

- Declarações documentadas da política da qualidade e dos objetivos da qualidade;
- Manual **da Excelência em Gestão Sindical**;
- Procedimentos documentados requeridos pelos requisitos **do SEGS e pelos processos da entidade**;
- Documentos necessários à empresa para assegurar a efetiva operação e o controle de seus processos, de acordo com o macro-fluxo de processos do SINAT;

A documentação do Sistema **de Excelência em Gestão Sindical** do SINAT obedece a seguinte hierarquia:

- **Manual da Excelência em Gestão Sindical**: documento que declara a Política da qualidade, os objetivos da qualidade e descreve o Sistema **de Excelência em Gestão Sindical**;
- **Procedimentos**: documento que regulamenta as diretrizes dos processos e atividades do sindicato;
- **Documentos de Suporte**: documento que apóia a operação e controle dos processos do sindicato;
- **Instruções de Trabalho**: documento que descreve as etapas para realização de um processo ou tarefa a nível operacional;

- **Registros da excelência em gestão sindical:** documento que fornece evidência de atividades realizadas ou resultados obtidos, para demonstrar a efetiva operação do Sistema de Excelência em Gestão Sindical.

4.1.2 Manual da Excelência em Gestão Sindical

- O objetivo deste Manual é orientar a implantação, manutenção e melhoria do Sistema de Excelência em Gestão Sindical.

O Manual da qualidade inclui:

- O escopo do sistema de gestão da qualidade;
- Procedimentos documentados instituídos para o Sistema de Excelência em Gestão Sindical, ou referência a eles;
- Descrição da seqüência e interação entre os processos do Sistema Sistema de Excelência em Gestão Sindical.

4.1.3 Controle de Documentos

O objetivo deste processo é garantir que a documentação necessária para manter a confiabilidade das informações necessárias a cada processo esteja na versão correta e sempre atualizada. Este processo tem iteração com todos os demais processos da empresa, e é fundamental para o funcionamento adequado do Sistema de Excelência em Gestão Sindical do SINAT.

O processo de “Controle de documentos do SEGS” está documentado no PR.01 - Controle de Documentos e Registros.

Este procedimento documentado define os controles necessários para:

- Aprovar documentos quanto à sua adequação, antes da sua emissão;
- Analisar criticamente e atualizar, quando necessário, e reaprovar documentos;
- Assegurar que alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas, a fim de evitar o uso indevido de documentos não-válidos ou obsoletos;
- Assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais onde são executadas as operações essenciais para o funcionamento efetivo do Sistema de Excelência em Gestão Sindical;
- Assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- Prevenir o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que forem retidos por qualquer propósito;

4.1.4 Controle de Registros

O SINAT institui e mantém registros dos **documentos de excelência em gestão sindical** para prover evidência de conformidade com os requisitos e da operação eficaz do Sistema **de Excelência em Gestão Sindical** e gerar dados para a melhoria dos processos e produtos da empresa.

O processo de “Controle de registros da qualidade” da empresa está documentado no PR.01 Controle de Documentos e Registros, que define os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte destes.

5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

5.1 Comprometimento da Direção do Sindicato

A Alta Direção do SINAT está comprometida com a qualidade dos seus serviços, com a satisfação dos seus clientes e com o desenvolvimento, implementação e melhoria contínua da eficácia do Sistema **de Excelência em Gestão Sindical**. Isto pode ser evidenciado mediante:

- A comunicação aos profissionais da empresa da importância do atendimento aos requisitos do cliente, assim como aos requisitos estatutários e regulamentares;
- O estabelecimento da Política da Qualidade;
- A garantia da disponibilização de recursos necessários;
- A garantia de que são estabelecidos os objetivos da qualidade;
- A condução das análises críticas pela direção da empresa.

5.2 Foco no cliente

A Alta Direção do SINAT assegura que os requisitos do cliente são determinados e atendidos com o objetivo de ampliar a sua satisfação.

5.3 Política da Qualidade

A Alta Direção do SINAT estabeleceu a política da qualidade assegurando que esta:

- Seja apropriada aos propósitos da **entidade**;
- Inclua o comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do Sistema **de Excelência em Gestão Sindical**;
- Proporciona uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da **gestão sindical**;
- Seja comunicada e entendida por toda a **entidade**;
- Seja analisada criticamente para manutenção de sua adequação.

A Política da Qualidade do SINAT está documentada no DS.05 – Política da Qualidade.

A prática da política por parte da Alta Direção e colaboradores pode ser observada através das ações de sensibilização, visando desenvolver, manter e aprimorar o Sistema de Excelência em Gestão Sindical do SINAT.

5.4 Planejamento e Objetivos da Excelência em Gestão Sindical

A Alta Direção do SINAT assegura que:

Os Objetivos da Excelência em Gestão Sindical são estabelecidos pelo SINAT baseados na Política da Qualidade, e analisados através das reuniões para análise crítica do Sistema de Excelência em Gestão Sindical pela Alta Direção.

De acordo com as necessidades são elaboradas metas e indicadores que estão estabelecidos no DS.46 – Objetivos, Metas e Indicadores, e verificado através das reuniões de análise crítica.

5.4.1 Planejamento do Sistema de Excelência em Gestão Sindical

O planejamento do Sistema de Excelência em Gestão Sindical é realizado tendo como base:

- Garantia à prática da política da qualidade;
- Atendimento aos objetivos propostos;
- Atendimento às necessidades dos clientes;
- Melhoria contínua do sistema.

Nas reuniões de análise crítica pela Direção são avaliados os recursos e as mudanças necessárias para manutenção da integridade do Sistema de Excelência em Gestão Sindical.

5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

A estrutura organizacional do SINAT está representada na forma de organograma, que define as autoridades e as inter-relações das diversas funções envolvidas. O Organograma do SINAT está definido no DS.04.

5.5.1 Gerência Administrativa

O SINAT nomeia a funcionária Rejane Matos como responsável pelo Sistema de Excelência em Gestão Sindical que têm responsabilidades e autoridades para:

- Assegurar que os processos necessários para o Sistema de Excelência em Gestão Sindical sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- Assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a entidade;

- Relatar a direção da empresa o desempenho do Sistema de Excelência em Gestão Sindical e qualquer necessidade de melhoria.

5.5.2 Comitê da Excelência em Gestão Sindical

Para desenvolver e implementar o Sistema de Excelência em Gestão Sindical foi criado o Comitê da Qualidade com as seguintes funções:

- Definir as prioridades de ação do programa de excelência em gestão sindical;
- Criar grupos de trabalho para a padronização e melhoria dos processos;
- Criar mecanismos de conscientização e difusão do sistema aos funcionários;
- Avaliar os resultados obtidos através do Sistema de Excelência em Gestão Sindical.

O Comitê da Qualidade realiza reuniões para definição e análise das ações para implementação Sistema de Excelência em Gestão Sindical.

5.5.3 Comunicação Interna

A conscientização dos colaboradores quanto ao SEGS, no sentido de evitar erros e não em corrigi-los, requer comunicação contínua e responsabilidade da Alta Direção, utilizando os seguintes instrumentos de comunicação interna:

- Mural;
- E-mail;
- Reuniões;
- Treinamentos;
- Internet (web);
- Comunicações verbal e formal.

5.6 Análise Crítica pela Direção

O objetivo da análise crítica pela direção é avaliar o Sistema de Excelência em Gestão Sindical, a fim de verificar a sua eficácia e adotar as ações para melhorar continuamente os seus processos.

Os resultados da análise crítica serão registrados na "Pauta Presidente" e serão divulgados aos funcionários quando pertinente.

A análise crítica pela direção é realizada conforme o PR.02 - Análise Crítica pela Direção.

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1 Provisão de Recursos

O SINAT destina recursos para a **excelência em gestão sindical** conforme as necessidades de investimento detectadas para:

- Implementar, manter e melhorar continuamente a eficácia do Sistema **de Excelência em Gestão Sindical**;
- Aumentar a satisfação dos clientes.

A provisão dos recursos é estabelecida no DS.22 – Recursos para o SEGS, e avaliada através das reuniões de análise crítica pela Direção e o seu acompanhamento é realizado através do FORM.07 – Acompanhamento de Recursos do SGQ.

6.2 Recursos Humanos

Os profissionais que executam atividades que afetam a qualidade do produto são competentes com base em escolaridade, qualificação profissional, habilidade e experiência comprovada.

Assim sendo, a entidade:

- Determina as competências necessárias para os profissionais que executam trabalhos que afetam a qualidade do produto;
- Fornece treinamento ou adota ações para atender as necessidades de competência;
- Avalia a eficácia das ações executadas;
- Assegura que 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 escolaridade, qualificação profissional, treinamento, experiência e habilidade.

A sistemática do processo de recursos humanos está detalhada **no PR.03 – Treinamento** e no DS.60 - Manual de Descrição de Função.

6.3 Infra-Estrutura

O SINAT provê e mantém a infra-estrutura necessária para a obtenção da conformidade do produto, incluindo:

- Espaço de trabalho;
- Instalações físicas;
- Hardware e software utilizados;

- Transporte;
- Comunicação (telefone, fax, internet).

6.4 Ambiente de Trabalho

O SINAT determina e gerencia as condições do ambiente de trabalho necessárias para a obtenção da conformidade com os requisitos do produto.

7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1 Planejamento da Realização do Produto

O SINAT planeja e desenvolve os processos necessários para a realização do produto, registrados nas Pautas do Presidente.

Os processos estão esquematizadas no DS.03 - Macro fluxo e são sistematizado através de procedimentos e de documentos internos, nos quais são definidos:

- As responsabilidades
- As atividades a serem executadas
- Os controles
- Registros necessários

7.2. Processos Relacionados ao Cliente

O SINAT determina sistematicamente:

- Requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para entrega e para atividades de pós-entrega;
- Requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou intencional, onde conhecido;
- Requisitos estatutários e regulamentares relacionados ao produto; e
- Qualquer requisito adicional determinado pelo SINAT.

7.2.1. Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto

Os serviços são analisados pelo responsável do atendimento, visando assegurar às partes envolvidas que os requisitos de contrato estão adequadamente definidos e documentados e que o SINAT tem capacidade de atendê-los.

Os procedimentos específicos dos produtos/serviços descrevem o sistema de identificação e análise crítica dos requisitos do produto e documentos a eles relacionados.

O SINAT mantém registros dos resultados da análise crítica e das ações resultantes dessa análise conforme o PR.06 – Realização de Serviços.

Quando os requisitos do cliente ou do serviço são alterados a Entidade assegura, através do cumprimento do procedimento acima mencionado, que os documentos pertinentes são complementados e que o pessoal pertinente é alertado sobre os requisitos alterados.

7.2.2 Comunicação com o Cliente

A comunicação com o cliente é feita através dos seguintes canais:

- E-mail
- Telefone
- Fax
- Pessoalmente
- Mala direta
- Site www.sinat.com.br
- Informativos
- Correspondências

As observações dos clientes são registradas e analisadas, subsidiando a implementação de ações corretivas, preventivas e de melhoria, conforme descrito no PR.04 - Controle de produto Não - conforme, Ação Corretiva, Ação Preventiva e de Melhoria.

7.3 Projeto e Desenvolvimento

Projetos e desenvolvimento realizados pela Entidade estão definidos no PR.06 – Realização de Serviços.

7.4 Processo de Aquisição

O processo de aquisição está estabelecido na Instrução de Trabalho **15. Aquisição de Materiais e Equipamentos**, incluindo as seguintes atividades:

- Avaliação e Seleção de fornecedores;
- Compras de materiais controlados;
- Contratação de serviços controlados.

Os produtos e serviços adquiridos estão de acordo com os requisitos de aquisição. O tipo e extensão do controle aplicado ao fornecedor e ao produto/serviço adquirido dependem do efeito do produto adquirido na realização subsequente do serviço.

7.4.1 Informações de Aquisição e Verificação do Produto

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

- a) aprovação de produto ou do serviço, procedimentos, processos e equipamento;
- b) qualificação de pessoal; e
- c) sistema de **gestão da excelência sindical**.

O SINAT estabelece e implementa controle das atividades necessárias para assegurar que o produto ou serviço adquirido atende aos requisitos de aquisição especificados.

7.5. Produção e Fornecimento de Serviço

Os serviços que influem na qualidade do serviço do SINAT são executados sob condições controladas, asseguradas da seguinte forma:

- O SINAT identificou os serviços que influem na qualidade de seu serviço e elaborou instrução de trabalho para cada um deles;
- Uso de equipamentos adequados à produção conforme;
- Condições de trabalho adequadas à produção;
- Conformidade com a legislação e normas técnicas aplicáveis e com os procedimentos documentados;
- Monitorização dos processos.

7.5.1 Propriedade do Cliente

No SINAT, entende-se como propriedade do cliente, os documentos e informação relativos aos clientes.

A sistemática de controle da propriedade do cliente é de responsabilidade de cada setor que detém os documentos e/ou informações.

Os possíveis problemas com os documentos e/ou informações do cliente serão registrados e comunicados ao cliente.

7.5.2 Preservação do Produto

O SINAT preserva a conformidade dos serviços durante todo processo interno até a entrega ao cliente. Esta preservação inclui identificação e características, de acordo com a especificidade de cada serviço realizado.

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Generalidades

O SINAT planeja e implementa os processos necessários de monitoramento, medição, análise e melhoria, necessários à demonstração da conformidade do produto, assegurar a conformidade e melhoria contínua da eficácia do **SEGS**, através de:

- Política da qualidade
- Objetivos da qualidade
- Resultados de auditoria
- Ações corretivas e preventivas
- Análise de dados e análise crítica pela Direção

O SINAT, utiliza técnicas estatísticas para estabelecer e monitorar:

- Metas e indicadores dos Objetivos;
- Indicadores de desempenho;
- Satisfação do cliente (medida através de avaliação).

A identificação da necessidade de aplicação, a forma de aplicação e o acompanhamento do uso das técnicas estatísticas adotadas são estabelecidos pela Presidência.

8.2 Satisfação dos Clientes

O SINAT monitora informações relativas à percepção do cliente sobre o atendimento dos seus requisitos através de Pesquisa da Satisfação do Cliente especificadas no PR.06 - Realização de Serviços.

8.2.1 Auditorias Internas

Periodicamente, são realizadas auditorias do **SEGS**, visando verificar:

- Está-se de acordo com os requisitos do **SEGS** implantado
- Está-se mantido e implementado eficazmente.

Permitindo a retroalimentação e o contínuo aperfeiçoamento do sistema de forma a atender às expectativas dos clientes.

As auditorias são realizadas por pessoas da própria empresa ou por terceiros especializados.

As auditorias são planejadas e realizadas de acordo com o PR.05 - Auditorias Internas.

8.2.2 Monitoramento e Medição de Processos

O SINAT aplica métodos adequados para monitoramento e, quando necessário, para medição dos processos do **SEGS**. Esses métodos estão integrados com os indicadores de desempenho do **SEGS** e são tratados nas reuniões para análise crítica e da presidência de maneira a demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não são alcançados, são efetuadas as correções e executadas as ações corretivas, como apropriado, para assegurar a conformidade dos serviços.

8.2.3 Medição e Monitoramento do Produto

As atividades de monitoramento e medição do produto são realizadas durante o desenvolvimento do planejamento através das atividades de verificação, análise crítica, controle das alterações de planejamento e validação do produto. Através ainda, da execução das Instruções de Trabalho, aplicação dos Registros e Indicadores de Desempenho, de maneira a demonstrar a capacidade dos produtos/serviços em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não são alcançados, são efetuadas as correções e executadas as ações corretivas, como apropriado, para assegurar a conformidade dos serviços.

8.3 Controle de Produto Não - Conforme

Quando ocorrer não-conformidades em relação aos padrões determinados nos serviços, material e processos, o SINAT assegura que os mesmos são identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não intencional. Os controles, as responsabilidades e autoridades relacionadas para lidar com produtos não-conformes são definidos no PR.04 - Controle de Produto Não - conforme, Ação Corretiva, Ação Preventiva e de Melhoria.

A Entidade trata os produtos não-conformes por uma ou mais das seguintes formas:

- Execução de ações para eliminar a não-conformidade detectada;
- Autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente e, onde aplicável, pelo cliente;

São mantidos registros sobre a natureza das não-conformidades e quaisquer ações subseqüentes executadas, incluindo concessões obtidas.

Quando o produto não - conforme é corrigido, existe o cuidado de reavaliação para demonstrar a conformidade com os requisitos.

Quando a não-conformidade do serviço é detectada após a entrega ou início de seu uso, o SINAT toma as ações apropriadas em relação aos efeitos, ou potenciais efeitos da não-conformidade.

8.4 Análise de Dados

O SINAT determina, coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do **SEGS** e para avaliar onde melhorias contínuas da eficácia **deste** podem ser realizadas. Isso inclui dados gerados como resultado do monitoramento e das medições e de outras fontes.

A análise de dados fornece informações relativas a:

- a) Satisfação de clientes, que são levadas ao conhecimento da Direção, visando à tomada de providências cabíveis.
- b) Indicadores do Sistema de **Excelência em Gestão Sindical**;
- c) Conformidade com os requisitos do produto;
- d) Características e tendências dos processos e serviços, incluindo oportunidades para ações preventivas;

A análise de dados é realizada através das reuniões de análise crítica pela Direção **e reuniões com o Presidente**.

8.5 Melhoria Contínua

O SINAT promove melhorias contínuas no **SEGS** de:

- Política da qualidade;
- Objetivos e metas;
- Resultados de auditoria;
- Análise de dados;
- Ações corretivas e preventivas;
- Análise crítica pela Direção.

As melhorias implementadas visam à adequação da Entidade às:

- Necessidades dos clientes,
- Desempenho de suas atividades
- Reciclagem dos recursos humanos.

Estabelecidas através do PR.04 – Controle de Produto Não Conforme, Ação Corretiva, Ação Preventiva e de Melhoria.

8.5.1 Ação Corretiva

Além de estabelecer procedimentos para disposição de eventuais não-conformidades, o SINAT executa ações corretivas para eliminar as causas de não-conformidades reais, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas são proporcionais aos efeitos das não-conformidades encontradas.

O PR.04 - Controle de produto Não - conforme, Ação Corretiva, Ação Preventiva e de Melhoria define 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;
- Análise crítica de ações corretivas executadas.

8.5.2 Ação Preventiva

Além de estabelecer procedimentos para disposição de eventuais não-conformidades, o SINAT executa ações preventivas para eliminar as causas de não-conformidades potenciais, de forma a evitar sua ocorrência. As ações preventivas são proporcionais aos efeitos das não-conformidades potenciais encontradas.

O PR.04 - Controle de produto Não-conforme, Ação Corretiva, Ação Preventiva e de Melhoria define os requisitos para:

- Identificação de não-conformidades potenciais e suas causas;
- Avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não-conformidades;
- Definição e implementação de ações necessárias;
- Registro dos resultados de ações executadas;
- Análise crítica de ações preventivas executadas.