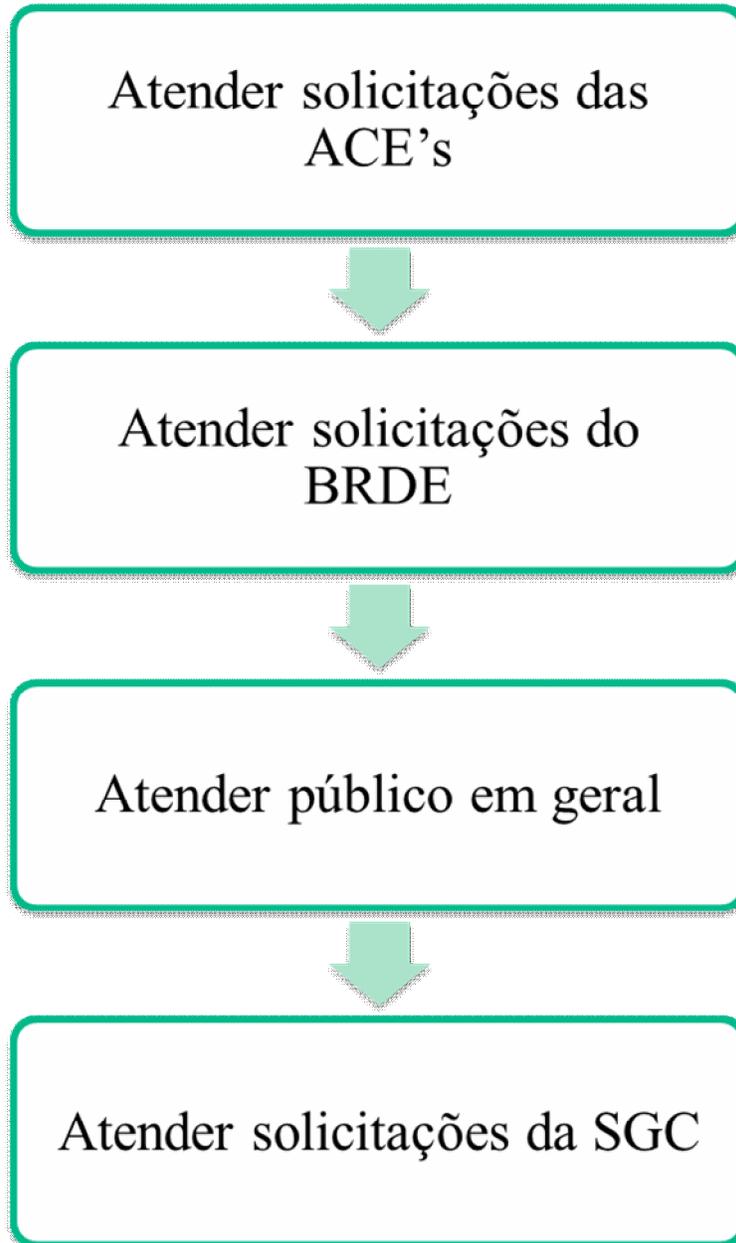


MACROFLUXO

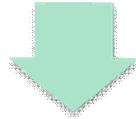


Fluxograma: Atendimento ao público



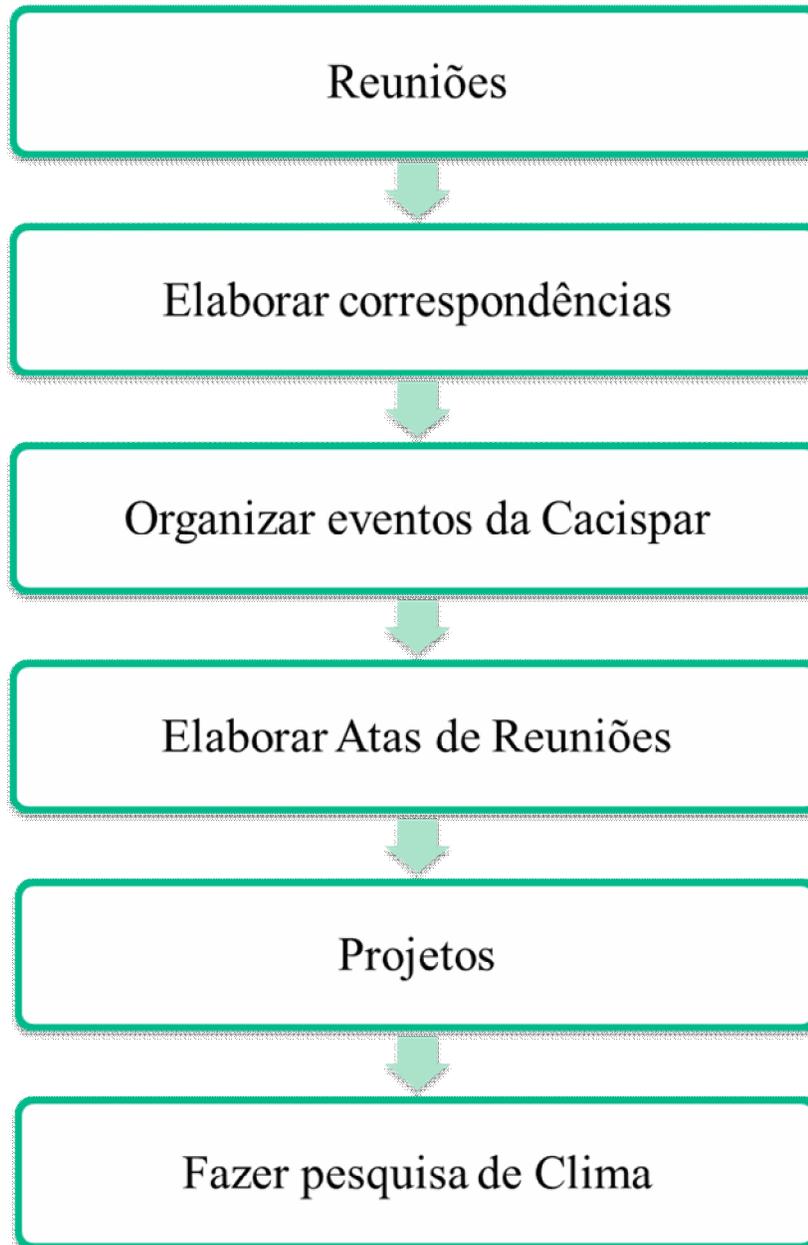
Fluxograma: Consultoria

Visitas as ACE's

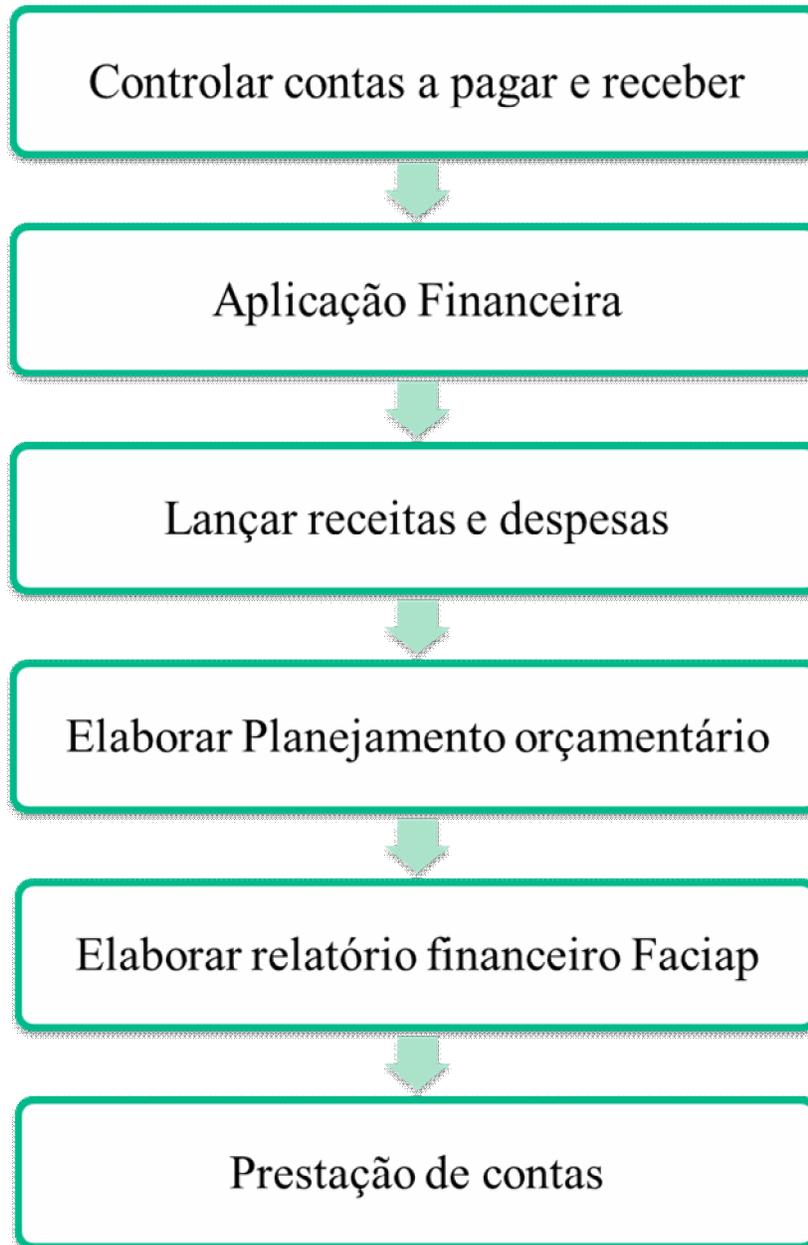


Palestras e
Treinamento

Fluxograma: Secretária Executiva

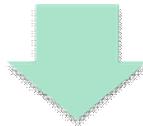


Fluxograma: Financeiro

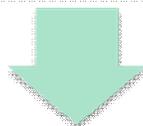


Fluxograma: Comunicação e Marketing

Definir matérias



Diagramação

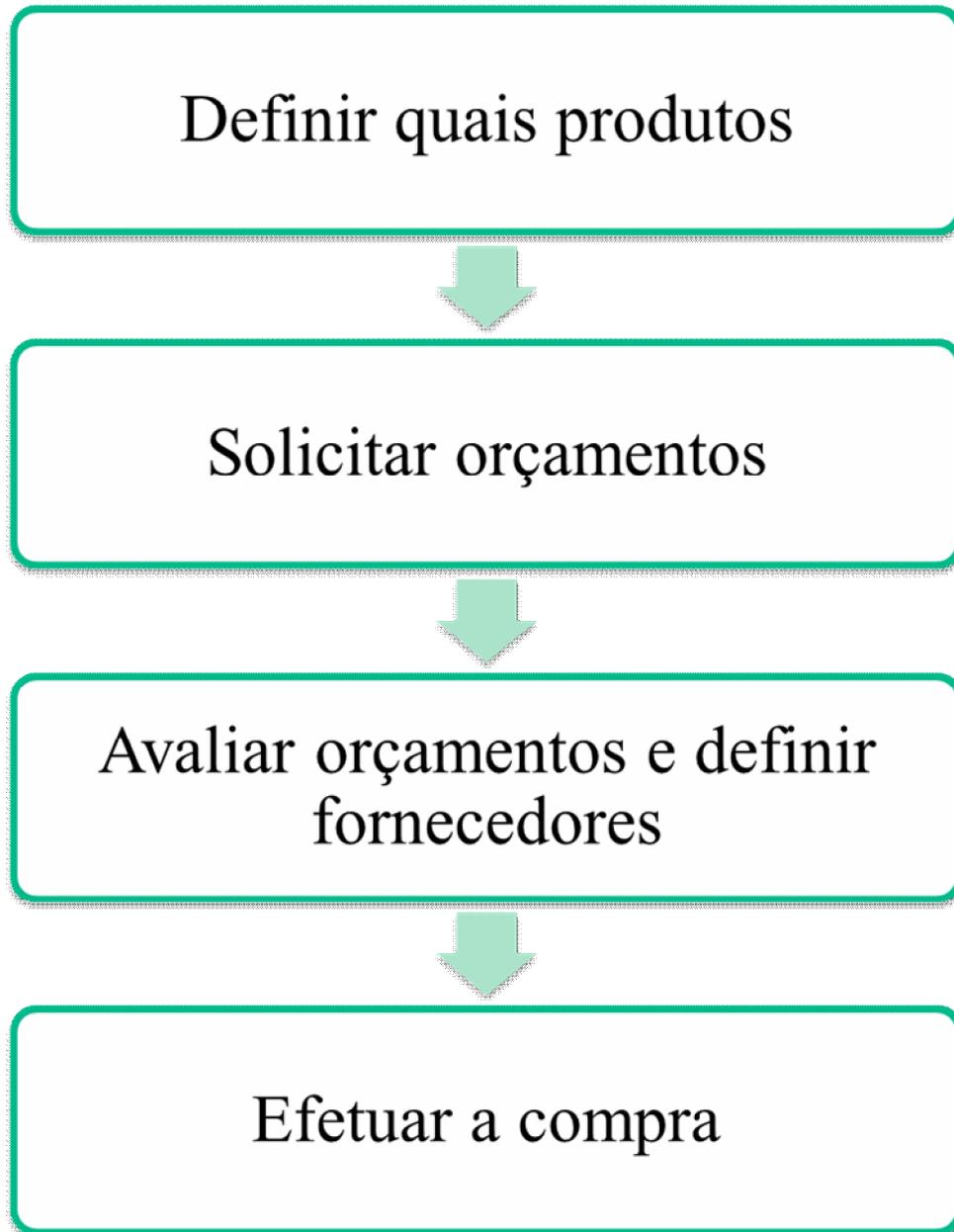


Envio para ACE's e
Parceiros

Fluxograma: Parcerias

Fomentar
Parcerias

Fluxograma: Compras

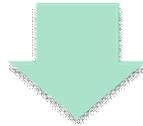


Fluxograma: Site

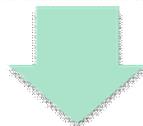


Fluxograma: Serviços Gerais

Limpar dependências internas
e externas da Cacispar



Organizar materiais e
documentos



Preparar café – serviços de
cozinha

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

**PROCESSO: ATENDIMENTO AO PÚBLICO TAREFA: ATENDER
SOLICITAÇÕES DAS ACE'S**

OPERADOR/ ADRIANA DE LIZ, ALINE MATIUZZI RESPONSÁVEL:

RESULTADO ESPERADO: Todos as Ace's que solicitarem informações sejam bem atendidos e suas dúvidas esclarecidas, dentro do prazo negociado

ATIVIDADES:

1- TELEFONE: Atender o telefone com cordialidade, informando o nome da entidade, quem esta atendendo e desejando bom dia ou boa tarde. Em seguida ouvir a solicitação com atenção, responder com agilidade ou passar para pessoa responsável. Se não possuir a informação no momento dar retorno assim que obter a mesma;

2- ATENDIMENTO ON-LINE: Responder solicitações de e-mail e de msn.

3- Estar sempre munido de informações de produtos e serviços da Cacispar e Faciap para melhor atender o solicitante;

MATERIAIS USADOS: caneta , telefone, microcomputador, papel

AÇÕES CORRETIVAS: Prestar atenção para atender e informar corretamente.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

**PROCESSO: ATENDIMENTO AO PÚBLICO TAREFA: ATENDIMENTO AO
BRDE**

OPERADOR/ ADRIANA DE LIZ, ALINE MATIUZZI RESPONSÁVEL:

RESULTADO ESPERADO: Que todas as dúvidas de solicitações de linhas de crédito do BRDE sejam esclarecidas.

ATIVIDADES:

- 1- Ouvir a solicitação dos demandantes, ver se a empresa se enquadra nas linhas de crédito do BRDE se sim, informar sobre a linha de crédito desejada (taxa de juros, prazo de carência, garantias reais, prazo total para pagamento incluindo a carência);
- 2- Anotar os dados da empresa (nome, endereço, CNPJ, telefone, valor solicitado) para posteriormente agendar visita com o técnico do BRDE;
- 3- Enviar a solicitação de financiamento via e-mail ao técnico do BRDE para análise. Após sua análise e retorno, enviamos a documentação para enquadramento ao empresário ou aguardamos a vinda do técnico na região para agendar uma visita na empresa ou no ponto de atendimento do BRDE.
- 4- Para as empresas que receberam a documentação e após o preenchimento poderão enviar diretamente ao BRDE em Curitiba ou trazerem no ponto de atendimento que faremos o envio via sedex;
- 5- Procurar ficar sempre atentos as informações e possíveis mudanças das linhas de crédito;
- 6- Cada informativo ter uma publicação do BRDE, que é sempre enviado pelo responsável .

MATERIAIS USADOS: Papel e caneta, formulários , folder, informativo, site, computador, telefone.

AÇÕES CORRETIVAS: Procurar passar informações com clareza e sempre estar atento as mudanças.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

**PROCESSO: ATENDIMENTO AO PÚBLICO TAREFA: ATENDER PÚBLICO
*EM GERAL***

OPERADOR/ ADRIANA DE LIZ, ALINE MATIUZZI RESPONSÁVEL:

RESULTADO ESPERADO: Que todas as pessoas sejam bem atendidas.

ATIVIDADES:

- 1- Atender as pessoas que buscam informações, desejando bom dia e boa tarde, sendo cortês e prestativo perguntando no que pode ajudar;
- 2- Compreender o que a pessoa necessita para poder prestar a informação correta;
- 3-Atender o solicitado ou encaminhar para a pessoa certa;

MATERIAIS USADOS: Credibilidade pessoal.

AÇÕES CORRETIVAS: que as informações sejam repassados e clareza e segurança

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: *ATENDIMENTO AO PÚBLICO* TAREFA: *ATENDIMENTO A SGC*

OPERADOR/ ADRIANA DE LIZ, ALINE MATIUZZI RESPONSÁVEL:

RESULTADO ESPERADO: Quando solicitadas as informações sobre garantias de crédito, sejam esclarecidas ou passadas ao executivo.

ATIVIDADES:

- 1- Quando alguma empresa vir solicitar informações da SGC, encaminhar para o executivo;
- 2- Quando o executivo não estiver no local, esclarecer as dúvidas repassando as vantagens e benefícios que a seguradora pode oferecer as empresas, comunidade e instituições financeiras;

MATERIAIS USADOS: Papel e caneta, computador.

AÇÕES CORRETIVAS: Acompanhar o site e sempre que surgir dúvidas esclarece-las com o executivo.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **CONSULTORIA**

TAREFA: **VISITAS AS ACE'S**

RESULTADO ESPERADO: Que todas as associações comerciais e empresariais tenham uma gestão padronizada e adequada e que possam gerar melhoria na qualidade dos produtos e serviços ofertados a seus associados, tornando-se uma entidade forte e atuante, contribuindo para o desenvolvimento local.

ATIVIDADES:

- 1- Visitar todas as associações oferecendo produtos e serviços da Cacispar e Faciap que possam contribuir para a capacitação de colaboradores, presidentes e diretores, visando fortalecer a associação;
- 2- Fazer visitas periódicas e identificar necessidades através do diagnóstico do modelo capacitar, contribuindo para a solução delas;
- 3- Verificar as associações que não estão no programa capacitar e agendar visita da consultora a ACE, para aplicar o diagnóstico;
- 4- A consultora deverá chegar com antecedência de pelo menos 10 minutos na associação, fazendo uma conversa inicial do objetivo, deixando o presidente e a diretoria bem a vontade e com segurança para colaborar nas respostas. Fazer isso também com os colaboradores;
- 5- Dar retorno de no máximo 15 dias úteis com relatórios da avaliação;
- 6- Apresentar soluções para sanar falhas;

MATERIAIS USADOS: Relação de associações, visita corpo a corpo, formulário de diagnóstico, telefone, computador.

AÇÕES CORRETIVAS: Fazer cronograma de visitas e cumpri-las.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
REVISÃO:

PROCESSO: **CONSULTORIA** TAREFA: **PALESTRAS E TREINAMENTOS**

OPERADOR/

RESPONSÁVEL:

RESULTADO ESPERADO: Que todos as palestras e treinamentos ministradas, atendam o maior número de pessoas direcionadas e que o assunto seja repassado com objetividade.

ATIVIDADES:

- 1- Identificar as demandas dos cursos e treinamentos que as ACE's necessitam.
- 2- Definir o local, data e horário para o agendamento;
- 3- Divulgar via jornal, site, e-mail, informativo e reunião da diretoria.;
- 4- Estudar detalhadamente o material para a apresentação dentro do proposto ou solicitado;
- 5- Preparar o material para a apresentação, explanação e distribuição quando necessário, munido de informações;
- 6- Apresentar da melhor forma possível, claramente e com objetividade;
- 7- Fazer a avaliação da palestra para melhorar os pontos falhos;

MATERIAIS USADOS: Retro projetor, canetas, computador, telefone, papel.

AÇÕES CORRETIVAS: Melhorar a qualidade da apresentação/ explanações conforme avaliação recebida.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **SECRETARIA EXECUTIVA**

TAREFA: **REUNIÕES**

OPERADOR/ **ADRIANA DE LIZ**

RESPONSÁVEL: **ALINE MATIUZZI**

RESULTADO ESPERADO: Obter o maior número possível de participação dos presidentes e diretores das associações e outros convidados, afim de levar conhecimento e informações atuais.

ATIVIDADES:

- 1 – Definir data e solicitação de assuntos para a pauta da reunião: enviar e-mail para presidentes, diretores e convidados com sugestões de datas e assuntos para as reuniões, sendo que a questão da data a opção que tiver maior número de votos é a escolhida;
- 2 - Definir a pauta junto com o presidente sendo escolhidos os assuntos de maior relevância no momento;
- 3 – Convidar presidentes, diretores e colaboradores por telefone e enviar pauta da reunião por e-mail aos convidados;
- 4 – Confirmar as participações por telefone e msn com alguns dias de antecedência ;
- 5 - Verificar o número de confirmações e solicitar o cooffe breck;
- 6 - Organizar materiais necessários para a reunião;
- 7 – Organizar a sala de acordo com o número de pessoas.

MATERIAIS USADOS: Noteboock, computador, telefone, agenda, data show, papel, caneta.

AÇÕES CORRETIVAS: No dia anterior verificar se não esta faltando nenhum material para que a reunião ocorra normalmente.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **SECRETARIA EXECUTIVA
CORRESPONDÊNCIAS**

TAREFA: **ELABORAR**

OPERADOR/ALINE MATIUZZI

RESPONSÁVEL: *ALINE MATIUZZI*

RESULTADO ESPERADO: Correspondência bem elaborada e entregue dentro do prazo desejado.

ATIVIDADES:

- 1- Levantar o público alvo da correspondência;
- 2- Definir a mensagem que será escrita e encaminhada;
- 3- Elaborar a correspondência com a assinatura devida em duas vias, sendo uma para arquivo;
- 4 – Definir o roteiro do texto;
- 5- Encaminhar a correspondência;

MATERIAIS USADOS: Computador, impressora e papel.

AÇÕES CORRETIVAS: Sempre avaliar o conteúdo das correspondências e respeitar o prazo de entrega.

EXECUTAR:

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **SECRETARIA EXECUTIVA
EVENTOS**

TAREFA: **ORGANIZAR**

OPERADOR/ **ALINE MATIUZZI**

RESPONSÁVEL: **ALINE MATIUZZI**

RESULTADO ESPERADO: Eventos realizados dentro do planejado e com sucesso.

ATIVIDADES:

- 1- Elaborar cronograma de eventos;
- 2 - Organizar as reuniões com o COPES para definir o plano de ação, patrocinadores, programação e responsabilidades de cada integrante no dia do evento;
- 3 - Desenvolver todo o material de mídia e marketing do evento;
- 4 - Fazer a divulgação do evento e inscrições;
- 5 - Realizar o evento;
- 6 – Avaliar o evento através da avaliação de satisfação;
- 7- Encaminhar correspondências de agradecimento aos patrocinadores e colaboradores no prazo máximo de até 7 dias após o evento.
- 8 – Avaliar resultado financeiro do evento.

MATERIAIS USADOS: Microcomputador, telefone, papel, caneta, fax, folder, jornal, etc.

AÇÕES CORRETIVAS: Analisar os pontos fortes e fracos de cada evento e tomar ação nas anormalidades.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **SECRETARIA EXECUTIVA
DE REUNIÕES**

TAREFA: **ELABORAR ATAS**

OPERADOR/ **ALINE MATIUZZI**

RESPONSÁVEL: **ALINE MATIUZZI**

RESULTADO ESPERADO: Que os assuntos sejam todos registrados e que a ata esteja assinada pelo presidente e responsável pela descrição.

ATIVIDADES:

- 1- Participar da reunião de diretoria ou outra que necessite o registro da Ata;
- 2 - Ter livro Ata com abertura e com espaço suficiente para registro da reunião;
- 3 – Anotar os principais tópicos da reunião;
- 4 – Escrever detalhadamente e claramente os assuntos da reunião;
- 5 – Pegar assinatura do presidente e responsável pela descrição da Ata;
- 6 – Passar livro de presença durante a reunião para os participantes assinarem.

MATERIAIS USADOS: Livro Ata e caneta.

AÇÕES CORRETIVAS: Caso não pegue as assinaturas na hora, pegar na entidade ou na próxima reunião.

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **SECRETARIA EXECUTIVA
PROJETOS**

TAREFA: **ELABORAR**

OPERADOR/ **ALINE MATIUZZI**

RESPONSÁVEL: **ALINE MATIUZZI**

RESULTADO ESPERADO: Que todos os projetos sejam criados e elaborados dentro de um parâmetro de necessidade e viabilidade, consensados com a diretoria.

ATIVIDADES:

- 1- Identificar os projetos a serem trabalhados que sejam de importância para os associados e a sociedade;
- 2 - Fazer reuniões com a diretoria para estruturar o projeto e definir claramente as ações e responsabilidades;
- 3 - Envolver as pessoas para que haja comprometimento e que o projeto tenha sucesso;
- 4 - Montar o projeto dentro da metodologia e apresenta-lo em reunião da diretoria;
- 5 – Colocar em prática o projeto, fazendo o acompanhamento periódico dentro do cronograma;
- 6 – Criar indicador para o projeto
- 7 – Avaliar periodicamente o resultado do projeto.

MATERIAIS USADOS: Microcomputador, papel, caneta, telefone, livros, informativos sobre o assunto, calculadora.

AÇÕES CORRETIVAS: Se necessário fazer ajuste ou novas ações na fase de elaboração e aplicação.

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: *SECRETARIA EXECUTIVA*
DE CLIMA

TAREFA : FAZER PESQUISA

OPERADOR/

RESPONSÁVEL:

RESULTADO ESPERADO: Obter uma avaliação da entidade perante seus associados e ver em quais pontos a Cacispar deverá melhorar.

ATIVIDADES:

- 1- Elaborar questionário com perguntas de avaliação da entidade referente a quesitos de recursos humanos, atendimento, diretoria, consultoria, além de sugestões de cursos e treinamentos;
- 2 - Passar ao presidente para sua análise e autorização;
- 3 - Enviar questionário por e-mail a todas as ACE's e seus presidentes estabelecendo um prazo para devolução;
- 4 - Após retorno tabular todas as questões para analisar o grau de satisfação da empresa;
- 5 - Mostrar e discutir o resultado com o presidente avaliando os pontos a serem melhorados.

MATERIAIS USADOS: Telefone, papel e caneta, computador e calculadora.

AÇÕES CORRETIVAS: Melhorar nos quesitos onde o nível de satisfação for baixo.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: *FINANCEIRO* TAREFA: *CONTROLAR CONTAS A PAGAR E A RECEBER*

OPERADOR: ADRIANA DE LIZ RESPONSÁVEL: ADRIANA DE LIZ

RESULTADO ESPERADO: Que todas as contas sejam pagas e recebidas no prazo determinado.

ATIVIDADES:

- 1- Monitorar diariamente o pagamento das contas, deixando-as por ordem de vencimento;
- 2- Verificar os pagamentos em cheque fazendo-os com antecedência, deixando sempre anexados ao cheque a cópia do cheque e a nota fiscal. Pegar assinaturas do tesoureiro e presidente em seguida ligar para o fornecedor vir receber;
- 3- Administrar o dinheiro do caixa da Cacispar diariamente.
- 4 - Até o dia 5 de cada mês gerar e enviar boletos de mensalidade no supera com vencimento para o dia 20;
- 5 - Enviar boleto todo início de mês para supera sistemas e em seguida recibo via correio;
- 6 - Fazer todo início de mês recibos para o Sistema Sicoob, pegar assinaturas do presidente em seguida escanear e enviar por e-mail aos sicoobs ,e arquivar os recibos;
- 7 - Monitorar o recebimento das mensalidades diariamente.

MATERIAIS USADOS: Computador, telefone, agenda, impressora.

AÇÕES CORRETIVAS: Efetuar todos os pagamentos sem atraso.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: FINANCEIRO TAREFA: APLICAÇÃO FINANCEIRA

OPERADOR: ALINE MATIUZZI

RESPONSÁVEL: *ALINE MATIUZZI*

RESULTADO ESPERADO: Aplicar na conta investimento as sobras das receitas afim de obter maior rendimentos.

ATIVIDADES

- 1- Tirar extrato da conta corrente, verificando o saldo;
- 2 - Verificar se haverá superávit no mês, se sim ligar no Banco Sicoob informando a quantidade a ser aplicada na conta investimento;
- 3 – Acompanhar a rentabilidade mensalmente.

MATERIAIS USADOS: Microcomputador, telefone, calculadora.

AÇÕES CORRETIVA: Acompanhar o mercado para ver qual a melhor forma de aplicação.

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: FINANCEIRO TAREFA: LANÇAR RECEITAS E DESPESAS

OPERADOR: ADRIANA DE LIZ

RESPONSÁVEL: *ADRIANA DE LIZ*

RESULTADO ESPERADO: Que todas as receitas e despesas geradas sejam descritas e organizadas em relatórios e encaminhados para a contabilidade até o dia 10 de cada mês.

ATIVIDADES:

- 1- Cadastrar no supera empresas, fornecedores, centro de custo, produtos e serviços;
- 2 - Fazer o lançamento de todas as despesas informando fornecedor, produto ou serviço, valor, data de vencimento, data de pagamento, forma de pagamento(dinheiro, cheque, boleto, transferência);
- 3 - verificar no extrato bancário todas as receitas que foram feitas através de transferência bancárias e fazer lançamento no supera, informando o nome da empresa, valor recebido, descrição, data de recebimento, em seguida quitar na conta corrente;
- 4 - Compensar os cheques no sistema;
- 5 - Verificar no extrato do banco o total das tarifas bancárias e lançar como despesas no supera;
- 6 - Verificar no extrato bancário se houve aplicação financeira e descrever o valor e a data no supera;
- 7 - mandar e-mail ou ligar no Sicoob solicitando extratos bancários da conta corrente;

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: FINANCEIRO TAREFA: LANÇAR RECEITAS E DESPESAS

OPERADOR: ADRIANA DE LIZ RESPONSÁVEL: *ADRIANA DE LIZ*

RESULTADO ESPERADO: Que todas as receitas e despesas geradas sejam descritas e organizadas em relatórios e encaminhados para a contabilidade até o dia 10 de cada mês.

ATIVIDADES:

8 – Verificar se houve rendimentos de aplicação financeira e lançar como receita no supera;

9 - Emitir relatório no supera de movimentação entre contas e verificar se os valores da conta corrente e da conta investimento são os mesmos do extrato bancário;

10 – Enviar por e-mail relatório para o presidente e tesoureiro;

11 - Pegar assinaturas do presidente e tesoureiro em todas as contas;

12 – Mandar toda a documentação das despesas, extratos bancários e relatórios para o Escritório de contabilidade.

MATERIAIS USADOS: Microcomputador, telefone, papel , impressora.

AÇÕES CORRETIVAS: Se a caso não tiver comprovantes como nota fiscal providencia-los

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **FINANCEIRO
ORÇAMENTÁRIO**

TAREFA: **ELABORAR PLANEJAMENTO**

OPERADOR: ADRIANA DE LIZ

RESPONSÁVEL:

RESULTADO ESPERADO: Que os gastos sejam inferiores as receitas

ATIVIDADES:

- 1- Fazer uma previsão para todos os meses do ano de todas as contas a pagar e a receber;
- 2 - Lançar no sistema no menu principal – planejamento financeiro;
- 3 - Monitorar e avaliar os resultados mensalmente;

MATERIAIS USADOS: Computador, relatórios, calculadora.

AÇÕES CORRETIVAS: Verificar sempre as disparidades entre orçado e realizado

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: *FINANCEIRO
FINANCEIRO PARA A FACIAP*

TAREFA: *ELABORAR RELATÓRIO*

OPERADOR: ADRIANA DE LIZ. **RESPONSÁVEL:** *ADRIANA DE LIZ*

RESULTADO ESPERADO: Enviar relatório financeiro e das atividades realizadas trimestralmente para a Federação.

ATIVIDADES:

- 1- Descrever todas as receitas em cada mês seguindo modelo de relatório da Faciap;
- 2 - Descrever todas as despesas de cada mês seguindo modelo de relatório da Faciap;
- 3 - Somar todas as receitas em cada mês e descontar as despesas fixas e variáveis descrevendo se houve déficit ou superávit ;
- 4 – Descrever todas as atividades realizadas pela entidade no trimestre(reuniões, cursos, treinamentos e eventos);
- 5 – Pegar assinatura do presidente;
- 6 – Enviar via correio para financeiro da Faciap.

MATERIAIS USADOS: Microcomputador, relatórios supera, extratos bancarios, calculadora.

AÇÕES CORRETIVAS: Caso não haja fechamento dos dados verificar todas as contas.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **FINANCEIRO**

TAREFA: **PRESTAÇÃO DE CONTAS**

OPERADOR:

RESPONSÁVEL:

RESULTADO ESPERADO: Que todas as transações efetuadas durante uma gestão sejam apresentadas e aprovadas pelo Conselho Fiscal

ATIVIDADES:

- 1- Imprimir relatórios de despesas e receitas mês a mês do período analisado;
- 2 – Fazer em power point a apresentação, descrevendo todas as receitas e despesas ocorridas;
- 3 - Comparar o saldo inicial com o saldo atual da gestão;
- 4 - Expor a apresentação juntamente com o balanço da contabilidade;
- 5 - Após aprovação os conselheiros assinam o balanço e em seguida é arquivado.

MATERIAIS USADOS: Microcomputador, telefone, papel, caneta, calculadora, data show, relatórios.

AÇÕES CORRETIVAS: Buscar dados caso algum dos resultados sejam questionados para esclarecer ao conselho fiscal.

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **INFORMATIVOS**

TAREFA: **DEFINIR MATERIAS**

OPERADOR: ALINE MATIUZZI

RESPONSÁVEL: *ALINE MATIUZZI*

RESULTADO ESPERADO: Que todos os associados e sociedade tenham acesso as informações da Faciap, Cacispar , e informações gerais.

ATIVIDADES:

- 1- Encaminhar e-mail para todas as ACE´s solicitando matérias atuais;
- 2 - Solicitar ao presidente a matéria : palavra do presidente;
- 3 - Escolher um diretor para escrever matéria referente a sua pasta na diretoria da Cacispar;
- 4 - Montar agenda de eventos;
- 5 - Após o recebimento das matérias fazer a seleção das que serão inseridas no informativo;
- 6 - Fazer correção ortográfica das matérias.

MATERIAIS USADOS: microcomputador, telefone.

AÇÕES CORRETIVAS: Fazer correções ortográficas após a diagramação.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: *INFORMATIVO* TAREFA: *ENVIO PARA ACE'S E PARCEIROS*

OPERADOR: ADRIANA DE LIZ RESPONSÁVEL: *ALINE MATIUZZI*

RESULTADO ESPERADO: Que todos os informativos sejam enviados corretamente a seus destinatários e as ACE's disponibilizem o informativo a seus associados.

ATIVIDADES:

- 1- Imprimir lista de endereços e lista com número de empresas associadas de cada ACE;
- 2 - Contar e separar os informativos de acordo com as quantidades de empresas associadas de cada ACE;
- 3 - Fazer os envelopes e endereçar;
- 4 - Separar os que serão enviados pelo CRE e os que serão enviados pela transportadora;
- 5 - Levar os informativos até o CRE;
- 6 – Ligar para a transportadora vir buscar os demais envelopes.

MATERIAIS USADOS: listas, papel, fita, cola, tesoura.

AÇÕES CORRETIVAS: Manter os endereços atualizados.

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **PARCEIROS**

OPERADOR : ALINE MATIUZZI

TAREFA: **FOMENTAR PARCERIAS**

RESPONSÁVEL: PRESIDENTE

RESULTADO ESPERADO: Que todas as parcerias sejam viáveis para ambas as partes.

ATIVIDADES:

- 1 - Verificar a necessidades da parceria para as associações;
- 2 - Fazer levantamento de possíveis parceiros;
- 3 - Fazer contato com as empresas selecionadas;
- 4 - Negociar/estudar as propostas;
- 5 - Legalizar a parceria, fazendo contrato e assinando;
- 6 - Preservar as parcerias;
- 7 - Divulgar as parcerias através do site, reuniões, palestras, eventos, etc.
- 8 - Manter análise de viabilidade de parcerias.

MATERIAIS USADOS: Microcomputador, site , telefone, papel, folder, informativo.

AÇÕES CORRETIVAS: Quando a parceria estiver inviável renegociar ou encerrar.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **COMPRAS**

TAREFA: **DEFINIR QUAIS PRODUTOS**

OPERADOR: ALINE MATIUZZI

RESPONSÁVEL: **ALINE MATIUZZI**

EXECUTAR:

RESULTADO ESPERADO: Que todos os produtos e serviços adquiridos atendam as necessidade da entidade.

ATIVIDADES:

1- Fazer levantamento de necessidades e prioridades para a aquisição de materiais, equipamentos e serviços;

MATERIAIS USADOS: Computador e telefone.

AÇÕES CORRETIVAS: Manter os produtos e equipamentos em bom estado de uso

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **COMPRAS**

TAREFA: ***SOLICITAR ORÇAMENTO***

OPERADOR: ALINE MATIUZZI
EXECUTAR:

RESPONSÁVEL: ***ALINE MATIUZZI***

RESULTADO ESPERADO: Que as empresas entreguem o orçamento solicitado dentro do prazo combinado.

ATIVIDADES:

- 1- Identificar de quais fornecedores serão solicitados os orçamentos;
- 2 - Solicitar no mínimo 3 orçamentos por escrito, para a comparação de qualidade e valor, discutindo e consensando com o presidente;

MATERIAIS USADOS: Telefone, computador, calculadora.

AÇÕES CORRETIVAS: Que todos os orçamentos sejam avaliados pelo presidente e arquivados.

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **COMPRAS**

TAREFA: **EFETUAR A COMPRA**

OPERADOR/ *ALINE MATIUZZI*
EXECUTAR:

RESPONSÁVEL: *ALINE MATIUZZI*

RESULTADO ESPERADO: Que todas as compras aprovadas sejam controladas e emitida a requisição, e recebida dentro do prazo com qualidade.

ATIVIDADES:

- 1- Emitir requisição de compra, definindo prazo para pagamento;
- 2 - Exigir sempre nota fiscal e garantia dos produtos adquiridos;
- 3 - Controlar com o financeiro as requisições e pagamentos;

MATERIAIS USADOS: Microcomputador, telefone e fax.

AÇÕES CORRETIVAS: Fazer uma avaliação periódica dos fornecedores.

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: *SITE*

TAREFA: *INCLUIR NOTÍCIAS E ARTIGOS*

OPERADOR/ *ADRIANA DE LIZ*
EXECUTAR:

RESPONSÁVEL: *ADRIANA DE LIZ*

RESULTADO ESPERADO: Manter o site sempre atualizado com notícias do meio associativista e empresarial e artigos com conteúdos de qualidade, e atender as metas estipuladas, conforme documento em anexo.

ATIVIDADES:

- 1- Fazer o login do site;
- 2- Pesquisar em sites regionais e nacionais as principais notícias do meio empresarial e associativista e disponibilizar no site.
- 3 - Pesquisar artigos de diversos assuntos com temas interessantes e conteúdos de qualidade;
- 4 - Manter sempre o site atualizado e com informações adequadas ao nosso público;
- 5 – Motivar as ACE´s para que enviem matérias para o site da Cacispar

MATERIAIS USADOS: Computador, jornal, revistas.

AÇÕES CORRETIVAS: Indicar sempre a fonte das matérias disponibilizadas no site.

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: SITE

TAREFA: **PUBLICAÇÕES**

OPERADOR/ *ADRIANA DE LIZ*
EXECUTAR:

RESPONSÁVEL: *ADRIANA DE LIZ*

RESULTADO ESPERADO: Manter o site atualizado e com uma gama de informações úteis as ACE's.

ATIVIDADES:

- 1- Incluir convites de eventos que serão realizados na região;
- 2 - Incluir editais de solicitação de compra de equipamentos e regulamento para premiação de maior caravana atualizado;
- 3 - Incluir documentos como modelos de correspondência, estatutos para as associações comerciais e empresariais, manual de procedimento para promoções das ACE's, planejamentos;
- 4- Incluir informações pertinentes as ACE's;

MATERIAIS USADOS: Computador

AÇÕES CORRETIVAS: Manter o site atualizado

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: *SITE*

TAREFA: *LAYOUT DO SITE*

OPERADOR/ *ADRIANA DE LIZ*

RESPONSÁVEL: *ADRIANA DE LIZ*

RESULTADO ESPERADO: Manter a página inicial, organizada permitindo fácil acesso as informações.

ATIVIDADES:

- 1- Manter sempre a apresentação da Cacispar com fácil visibilidade, missão , visão, valores, diretoria e conselhos, projetos e ações, associados;
- 2 - Expor todos os parceiros;
- 3 - Deixar disponível todas as edições do informativo da Cacispar;
- 4 - Disponibilizar na primeira pagina os principais produtos e serviços;
- 5 - Manter a agenda de eventos atualizados;
- 6 - Manter galeria de fotos atualizadas;
- 7 - Postar vídeos de motivação e liderança.

MATERIAIS USADOS: Microcomputador, documentos, jornal, revista.

AÇÕES CORRETIVAS: Deixar o site atrativo

APROVAÇÃO SUPERIOR

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: *SERVIÇOS GERAIS* **TAREFA:** *LIMPAR DEPENDÊNCIAS INTERNAS E EXTERNAS DA CACISPAR*

OPERADOR/ *ALINE MATIUZZI E ADRIANA DE LIZ* **RESPONSÁVEL:**

RESULTADO ESPERADO: Que todas as dependências estejam sempre limpas e organizadas.

ATIVIDADES:

- 1- Lavar as calçadas quando estiverem sujas;
- 2- Limpar o pátio e em volta do prédio, juntando o lixo quando necessário;
- 3 - Limpar e organizar diariamente as salas, chão, mesas, banheiros, paredes, cozinha;
- 4 - Tirar o pó e limpar os móveis e equipamentos
- 5 - Retirar diariamente os lixos das salas
- 6 – Limpar os vidros quinzenalmente ou quando necessário;
- 7 – Limpar o auditório uma vez por semana ou quando ocupado.

MATERIAIS USADOS: Água, sabão, vassoura, detergente, pano, cera, desinfetante, balde, rodo, lava jato.

AÇÕES CORRETIVAS: Quando um local externo ou interno estiver sujo ou desorganizado fazer arrumação e limpeza.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: SERVIÇOS GERAIS TAREFA: ORGANIZAR MATERIAIS E DOCUMENTOS

OPERADOR/ ADRIANA DE LIZ E ALINE MATIUZZI RESPONSÁVEL:

RESULTADO ESPERADO: Que todos os materiais utilizados sejam guardados nos devidos lugares e os documentos organizados, conforme a metodologia do 5S.

ATIVIDADES:

- 1- Limpar, guardar e disponibilizar ao materiais solicitados;
- 2- Lavar e passar tapetes, toalhas conforme solicitado ou necessário;
- 3 – Seguir rigorosamente a metodologia do 5S: Utilização, ordenação, limpeza, saúde e auto –disciplina.

MATERIAIS USADOS: água, tanque, sabão e varal.

AÇÕES CORRETIVAS: Quando algum dos materiais acima estiverem sujos ou amassados, lavar ou passar.

APROVAÇÃO SUPERIOR

**PROCEDIMENTO
OPERACIONAL**

DATA
IMPLANTAÇÃO: 04/2012
DATA REVISÃO:

PROCESSO: **SERVIÇOS GERAIS**

TAREFA: **PREPARAR CAFÉ**

OPERADOR/ **ADRIANA DE LIZ**

RESPONSÁVEL: **ADRIANA DE LIZ**

RESULTADO ESPERADO: Que diariamente seja servido café, chá, chimarrão e em todas as reuniões que for solicitado, conforme padrão.

ATIVIDADES:

1- Fazer café diariamente de manhã e quando for solicitado;

MODO DE FAZER: Para uma térmica de café, coloca-se esquentar uma chaleira de água, pega-se na pia o coador, filtro, café, açúcar e bule. Coloca-se 04 colheres de café e 06 de açúcar.

2 - Fazer chá diariamente de manhã e quando for solicitado;

MODO DE FAZER: Para uma térmica de chá, coloca-se esquentar uma chaleira de água com 03 saquinhos de chá, adoçar com 05 colheres de açúcar.

3- Fazer chimarrão diariamente de manhã;

MODO DE FAZER:

MATERIAIS USADOS: água, chaleira, bule, coador, açúcar, café, chá, garrafa térmica, colheres, fogão, bandeja.

AÇÕES CORRETIVAS: Sempre estar com café, chimarrão, chá preparado e quente.

APROVAÇÃO SUPERIOR

TRATAMENTO DE NÃO
CONFORMIDADE

<u>Cliente:</u>	
<u>Problema:</u>	
<u>Causa:</u>	
<u>Ação:</u>	
<u>Registro por:</u>	
<u>Data:</u>	<u>Responsável:</u>

TRATAMENTO DE NÃO
CONFORMIDADE

<u>Cliente:</u>	
<u>Problema:</u>	
<u>Causa:</u>	
<u>Ação:</u>	
<u>Registro por:</u>	
<u>Data:</u>	<u>Responsável:</u>