

**CENTRO PAULA SOUZA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE FRANCA
“Dr. THOMAZ NOVELINO”**

FERNANDA PERES GOMES SOUSA

**UM ESTUDO DE CASO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:
ISO 9001:2008 e sua implantação em uma instituição do Terceiro Setor**

FRANCA/SP

2016

FERNANDA PERES GOMES SOUSA

UM ESTUDO DE CASO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:
ISO 9001:2008 e sua implantação em uma instituição do Terceiro Setor

Trabalho de Graduação apresentado à Faculdade de Tecnologia de Franca - “Dr. Thomaz Novelino”, como parte dos requisitos obrigatórios para obtenção do título de Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

Orientador: Jorge Luís Takahashi Hattori

FRANCA/SP

2016

FERNANDA PERES GOMES SOUSA

UM ESTUDO DE CASO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:
ISO 9001:2008 e sua implantação em uma instituição do Terceiro Setor

Trabalho de Graduação apresentado à Faculdade de Tecnologia de Franca – “Dr. Thomaz Novelino”, como parte dos requisitos obrigatórios para obtenção do título de Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

Trabalho avaliado e aprovado pela seguinte Banca Examinadora:

Orientador(a) : _____
Nome..... : Prof. Me. Jorge Luís Takahashi Hattori
Instituição : Faculdade de Tecnologia de Franca – “Dr. Thomaz Novelino”

Examinador(a) 1 : _____
Nome..... : Profa. Dra. Jaqueline Brigladori Pugliesi
Instituição : Faculdade de Tecnologia de Franca – “Dr. Thomaz Novelino”

Examinador(a) 2 : _____
Nome..... : Prof. Me. Carlos Eduardo de França Roland
Instituição : Faculdade de Tecnologia de Franca – “Dr. Thomaz Novelino”

Franca, 11 de junho de 2016.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer em especial aos meus pais, meu marido José Antonio e aos meus filhos Vinícius, Livia e Alex.

Agradeço também, a todos os professores do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas da Fatec Franca.

“Não se teria jamais atingido o possível, se não se houvesse tentado o impossível”

Max Weber

RESUMO

Este trabalho foi elaborado com base em pesquisas bibliográficas voltadas a sistemas de informação e o conjunto de normas para padronização de produtos ou serviços ISO 9000. O principal objetivo deste trabalho é relatar a implantação da norma ABNT ISO 9001:2008 na Federação das APAES do estado de São Paulo, junto ao desenvolvimento e implementação de um Sistema de Informação que atenda aos requisitos da norma. Será descrito todo o desempenho que se obteve nesse ambiente organizacional, incluindo a percepção dos usuários em relação aos benefícios obtidos e desafios enfrentados advindos da implantação, demonstrando que a utilização do Sistema de Informação foi imprescindível. A introdução evidencia o surgimento dos Sistemas de Informação. Na sequência a explanação de conceitos do Terceiro Setor; após o surgimento e aplicabilidade da ISO 9001:2008 e sua importância numa instituição do Terceiro Setor. Por fim, uma descrição do que é a Federação das APAES do Estado de São Paulo, seus processos definidos no Sistema de Gestão da Qualidade e a aplicação de um sistema de informação no cumprimento dos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2008.

Palavras-chave: “Sistemas de Informação”. “Terceiro Setor”. “Gestão da Qualidade”. “ISO”.

ABSTRACT

This work was based on bibliographic research geared to information systems and set standards for ISO standardization of products or services 9000. The main objective of this study is to report the implementation of the standard ISO 9001: 2008 in the Federation of State APAES São Paulo, with the development and implementation of an Information System that meets the requirements of the standard. It describes all the performance was obtained this organizational environment, including the perception of users on the benefits achieved and challenges arising from the implementation, showing that the use of the information system was essential. The introduction highlights the emergence of the Information Systems. Following the explanation of concepts of the Third Sector; after emergence and the applicability of ISO 9001: 2008 and its importance in the Third Sector institution. Finally, a description of what the Federation of APAES the State of São Paulo, its processes defined in the Quality Management System and the implementation of an information system in compliance with the requirements of ISO 9001: 2008.

Keywords: "Information systems". "3rd institution sector". "Quality management system". "ISO".

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – As primeiras demonstrações tecnológicas do homem	14
Figura 2 – Estrutura de um Sistema de Informação	16
Figura 3 – Sistema de Ciclo Aberto	17
Figura 4 – Recursos de um Sistema de Informação	18
Figura 5 – Composição de um sistema de informação	20
Figura 6 – Níveis de suporte de um Sistema de Informação	21
Figura 7 – Modelo de SPT para folha de pagamento	23
Figura 8 – Modelo de SIG	23
Figura 9 – Modelo de SAD	24
Figura 10 – Componentes da infraestrutura de TI	26
Figura 11 – Sistema de Gestão da Qualidade	33
Figura 12 – Ciclo do PDCA aplicado no SGQ	34
Figura 13 – Organograma da Instituição	37
Figura 14 – Estrutura de documentação do SGQ	41
Figura 15 – Gráfico de interação entre os processos	43
Figura 16 – Tela inicial do sistema de informação FEAPAES SP	44
Figura 17 – Tela de cadastro APAE	45
Figura 18 – Tela para lançamento de atendimento APAES	46
Figura 19 – Tela para lançamento de atendimento APAES e escolha do prazo	47
Figura 20 – Tela para gerar relatório do atendimento APAE	48
Figura 21 – Modelo de relatório de atendimento	49
Figura 22 – Tela para lançamento de atendimento interno	50
Figura 23 – Tela para gerar relatório do atendimento interno	51
Figura 24 – Modelo de relatório do atendimento interno	52
Figura 25 – Tela de cadastro de departamento e acesso a procedimentos	53
Figura 26 – Tela de documentos e cadastro de pastas	54
Figura 27 – Tela de lançamento do plano de viagem	55
Figura 28 – Tela de plano de viagem para lançamento do fechamento	56
Figura 29 – Tela de contas a receber	57
Figura 30 – Tela de cadastro de cursos	58
Figura 31 – Tela de inscrição de cursos	59
Figura 32 – Cadastro de item-Patrimônio	60
Figura 33 – Tela de movimentação patrimonial	61
Figura 34 – Tela de relatório de patrimônio	61
Figura 35 – Tela de cadastro de pesquisa de satisfação da equipe da qualidade	63
Figura 36 – Tela de liberação da pesquisa de satisfação do site	64
Figura 37 – Modelo de relatório de pesquisa da equipe da qualidade	65
Figura 38 – Modelo de relatório de pesquisa ouvidoria	66
Figura 39 – Modelo de relatório de atendimento APAES do jurídico	67
Figura 40 – Modelo de relatório de pesquisa de satisfação dos cursos	68

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Mapeamento dos processos e seus requisitos	39
Quadro 2 – Estruturação dos objetivos, métodos de análise e processos	62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
APAES – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
B.I – *Business Intelligence*
FEAPAES SP – Federação das APAES do estado de São Paulo
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISO – *International Organization for Standardization*
NBR – Norma Brasileira
ONG – Organização Não Governamental
OSCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PDCA – *Plan –Do – Check – Action*
RH – Recursos Humanos
SAD – Sistema de Apoio à Decisão
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade
SI – Sistema de Informação
SIE – Sistema de Informação Executiva
SIG – Sistema de Informação Gerencial
SPT – Sistema de Processamento de Transações
TI – Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	TECNOLOGIA E SISTEMA DE INFORMAÇÃO	14
2.1	SISTEMA, DADOS E INFORMAÇÃO	16
2.2	SISTEMA DE INFORMAÇÃO	17
2.3	TIPOS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO	22
2.4	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	25
3	TERCEIRO SETOR	27
4	NORMA ABNT NBR ISO 9001:2008	31
4.1	CONCEITOS	31
4.2	ABORDAGEM DE PROCESSOS	32
4.3	ESTRUTURA DA ISO 9001:2008	34
5	ESTUDO DE CASO	36
5.1	A INSTITUIÇÃO	36
5.2	POLÍTICA DE TRABALHO	38
5.3	MAPEAMENTO DOS REQUISITOS DA ISO 9001:2008 NOS PROCESSOS DA INSTITUIÇÃO	39
5.4	APLICAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO EM ATENDIMENTO AOS REQUISITOS	44
5.5	INDICADORES DE QUALIDADE FEAPAES	62
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	69
	REFERÊNCIAS	71

1 INTRODUÇÃO

Com a contínua inovação tecnológica e a competitividade do mercado, a qualidade passa a ser conceito fundamental para as organizações de um modo geral.

Com o objetivo de expandir suas possibilidades e atender às necessidades das organizações, cada dia um maior número de empresas tem buscado potencializar o desempenho e a qualidade de seus produtos e serviços; consolidando-se no mercado e agregando maiores lucros e resultados positivos.

Com um papel fundamental neste processo existe a informação, possibilitando uma tomada de decisão mais precisa, arraigando cada vez mais processos e procedimentos, e com um elevado índice de rotatividade de pessoas nas empresas do século XXI, trata - se de uma questão de sobrevivência.

Destarte, neste âmbito de rotatividade de pessoas, otimização de processos, inovações e tendo a qualidade como fator crucial de sucesso, torna-se imperativo que as informações tenham efetividade, eficiência, confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade e confiabilidade.

Embora existam casos em que as informações não apresentam tais critérios, retardando e até impossibilitando a tomada de decisões. A informação dentro de uma instituição deve ser considerada um dos seus maiores e mais valiosos ativos.

Num sistema de informação são realizados registros, procedimentos e operações de trabalho da instituição ; a qualidade da informação gerada possibilita que os processos decisórios alcancem os objetivos de negócios da mesma.

Dentro deste contexto, observa-se que no Sistema de Gestão da Qualidade da Norma ISO 9001/2008 são descritos os princípios básicos de gestão para se atender aos requisitos do cliente (ABNT,2008).

O objetivo principal deste estudo é demonstrar os benefícios, otimização de tempo, redução de custos e melhor aplicabilidade dos requisitos da Norma ISO 9001/2008. Junto a utilização de um sistema de informação que traz maior efetividade na demonstração de resultados quantitativos e qualitativos dos serviços prestados pela instituição.

Para o desenvolvimento deste trabalho foi realizado um estudo bibliográfico sobre o assunto e um estudo de caso de aplicação da norma em uma instituição do Terceiro Setor na cidade de Franca.

O trabalho é relevante, pois normas de qualidade não são normalmente utilizadas em instituições do Terceiro Setor, que são instituições sem fins lucrativos que realizam atendimentos socioassistenciais.

A relevância do trabalho deve-se à demonstração de como monitorar a satisfação do cliente; analisar processos e como reunir, avaliar e programar ações preventivas e corretivas para a melhoria contínua da satisfação do cliente e aprimoramento dos processos.

No capítulo 1 são estudados os conceitos básicos de sistemas de informação e tecnologia da informação; no capítulo 2 são apresentados os conceitos relacionados às Instituições do Terceiro Setor; a seguir, no capítulo 3, é descrito o estudo da norma ISO 9001/2008 observando sua estrutura, características e aplicabilidade; e no capítulo 4 é descrito um estudo de caso que demonstra a aplicação da norma numa instituição do Terceiro Setor por meio da utilização de um sistema de informação.

Finalmente, serão apresentadas considerações finais e as referências do trabalho.

2 TECNOLOGIA E SISTEMA DE INFORMAÇÃO

A palavra tecnologia tem origem no grego *tekhnē* que significa técnica, arte, ofício; acrescida do sufixo *logia* que significa estudo. Esta fascinante palavra e que nos remete a novas formas de desenvolvimento e inovações, pode ser conceituada como todas as ferramentas e técnicas úteis desenvolvidas ao longo da história para se fazer coisas práticas; relaciona-se de forma direta com a história da ciência e toda a evolução dos seres humanos.(KARASINSKI,2013)

Ao se pesquisar sobre tecnologia verifica-se que existe uma forte e excessiva confusão ao tentar definir tecnologia dentro de uma área do conhecimento, visto que tudo que foi criado e que possibilitou o desenvolvimento do ser humano pode ser atribuído tecnologia, acredita-se que os primeiros avanços humanos são datados a mais de 50 mil anos atrás.

Nota-se ,na figura 1, os primeiros indícios de ferramentas criadas com pedra, encontradas na Etiópia datadas de mais de 2,5 milhões de anos atrás.

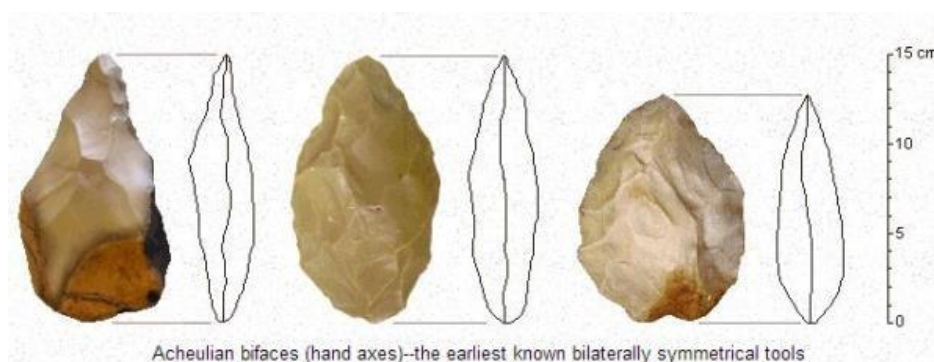


Figura 1: As primeiras demonstrações tecnológicas do homem.

Fonte: www.tecmundo.com.br acessado 15/05/2016.

Diante disso pode-se afirmar que a tecnologia é usada em diversas atividades e até em ocasiões onde poucas pessoas acreditam envolver tecnologia. O simples fato de plantar uma rosa no jardim envolve tecnologia, se falarmos com um arquiteto ele terá uma definição de tecnologia, o biólogo outra e assim sucessivamente, pois ela engloba as mais diversas áreas do desenvolvimento humano.

As tecnologias nas diversas áreas do conhecimento e que possibilitaram o desenvolvimento do ser humano e da sociedade não devem ser apontadas como o único objetivo da tecnologia, ao longo dos anos a sociedade se desenvolveu no sentido positivo da palavra, agregando uma melhor qualidade de vida às pessoas; e

esta mesma tecnologia se desenvolveu na criação de diversas técnicas utilizadas exclusivamente para trazer sofrimento à humanidade (FOINA, 2001).

Ao longo da história constata-se diversos episódios em que esta tecnologia foi usada em guerras para dizimar populações inteiras, trazer epidemias e causar um enorme sofrimento ao ser humano na luta pelo poder.

Ao reconhecer a importância da tecnologia em qualquer ramo de conhecimento, verifica-se que ela exige um profundo conhecimento e estudo contínuo do porquê de seu desenvolvimento, seus objetivos específicos e acima de tudo o conjunto de atividades humanas envolvidas em sua aplicação, de acordo com teorias, métodos e processos da ciência moderna.

Trazendo a tecnologia para nossa área de conhecimento, confirma-se a importância de um sistema de informação, que aliado à abordagem de processos se torna fundamental na tomada de decisão em qualquer ramo de negócio.

A TI sem dúvida proporciona benefícios concretos ao negócio, desde a redução de custos com a integração interna dos processos e departamentos; melhoria contínua aplicada aos produtos e serviços e a garantia de sua continuidade e efetividade; registro preciso dos dados e atividades realizadas em empresas prestadoras de serviço; o crescimento do negócio com qualidade sem necessariamente o crescimento de custos operacionais; e sem dúvida a implementação de novas práticas (TURBAN, 2007).

Uma empresa que busca a melhoria contínua de suas atividades utilizando todos os benefícios da TI poderá atingir plenamente seus objetivos agregando um sistema de gestão da qualidade que busque analisar os requisitos do cliente, definir e manter processos; analisando continuamente oportunidades de melhoria com foco em ampliar a satisfação do cliente, dando-lhe a confiança de oferecer produtos e serviços que atendam de forma consistente seus requisitos. (ABNT, 2004).

Na realização de seus objetivos, em um mercado competitivo que esmera-se pela inovação tecnológica; empresas buscam cada dia mais atender aos requisitos do cliente, primando pela tomada de decisão precisa que agregue qualidade; mas não necessariamente aumente seus custos operacionais.

Dentro desta perspectiva, a implantação de um Sistema Informatizado juntamente com a implementação dos princípios de gestão da qualidade da norma

ABNT NBR ISO 9001:2008 podem elevar a empresa a um nível diferenciado no cenário atual e agrega ainda mais valor a seus produtos e serviços (ABNT,2008).

2.1 SISTEMA, DADOS E INFORMAÇÃO.

Sendo sistema um conjunto de elementos inter-relacionais com o objetivo de processar dados recebidos, interagindo de forma a atingir um objetivo comum, sendo que para este processo recebe as entradas e após um processamento gera uma saída (MCLEOD, 2000).

Como da interação de processo, pode-se definir como uma atividade ou conjunto de atividades que usa recursos e que é gerenciada de forma a possibilitar a transformação de entradas em saídas (ABNT, 2008).

Como ilustra a figura 2, sistemas desenvolvidos de forma completa e concisa, incluem um mecanismo de auto alimentação ou *feed-back loop* e um mecanismo de controle e objetivos.

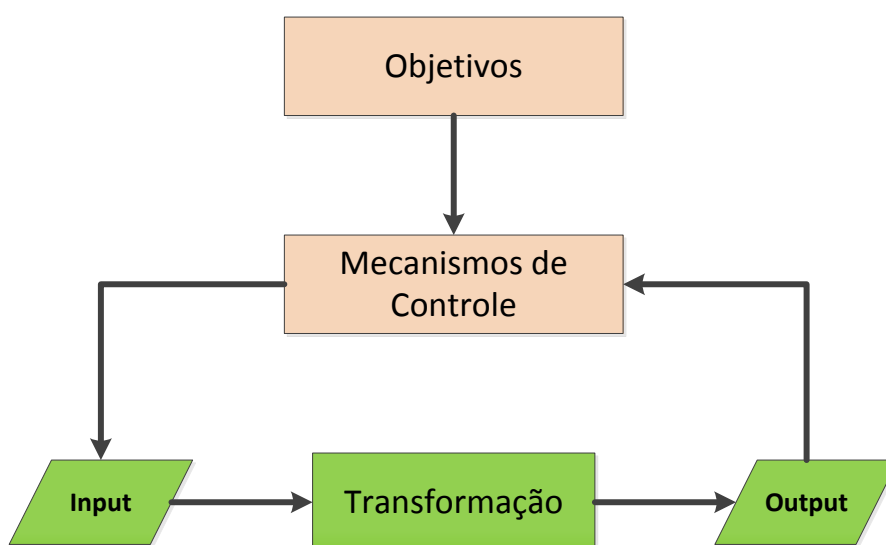


Figura 2: Estrutura de um sistema de informação.
Fonte: (MCLEOD, 2000).

Tais sistemas mais completos denominam-se por sistemas de ciclo fechado; de outro lado sistemas que possuem apenas os três componentes primários, de acordo com a figura 3, sem mecanismos de auto alimentação e controle são chamados de sistemas de ciclo aberto. (MCLEOD, 2000).



Figura 3: Sistema de ciclo aberto.

Fonte: (MCLEOD, 2000).

Existem vários tipos de sistema no meio em que vivemos, na natureza, em casa, na escola, nas empresas e todos os ramos da ciência possuem sistemas.

Além disso, esses sistemas possuem vários níveis e normalmente um sistema sempre é parte integrante de outro sistema, de abrangência maior, ou seja, um sistema pode ser composto de várias partes, sendo que cada uma delas pode ser considerada um subsistema.

Um entendimento importante a se arregar é de que sistemas não são somente tecnologia, subsistem vários tipos de sistema como, por exemplo: Sistema solar, Sistema molecular, Sistema de transporte, etc.

2.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

O segmento ou área de conhecimento de sistemas de informação compreende a disponibilização da informação, onde a tecnologia da informação articula com as necessidades de informação dos diferentes setores do negócio valendo da teoria dos sistemas de informação.

Sistema de Informação é um sistema que reúne, guarda, processa e facilita informação relevante para a organização ..., de modo que a informação é acessível e útil para aqueles que a querem utilizar, incluindo gestores, funcionários, clientes Um sistema de Informação é um sistema de Atividade humana (social) que pode envolver ou não a utilização de computadores. (LAUDON, 2007, p.47).

Outra perspectiva sobre o conceito de sistemas de informação.

Sistema de Informação é uma entidade sócio-técnica que junta, armazena, processa e disponibiliza informação relevante para uma organização de modo a torná-la acessível e útil para quem a deseje e possa utilizar. (BUCKINGHAM, 1987,p.18).

Conforme demonstra a figura 4, sistemas de informação contemplam cinco recursos indispensáveis, sendo estes recursos de pessoas, *hardware*, *software*, dados e redes para concretizar atividades de entrada, processamento, saída,

armazenamento e controle tendo a finalidade de transformar dados em informação (LAUDON, 2004).

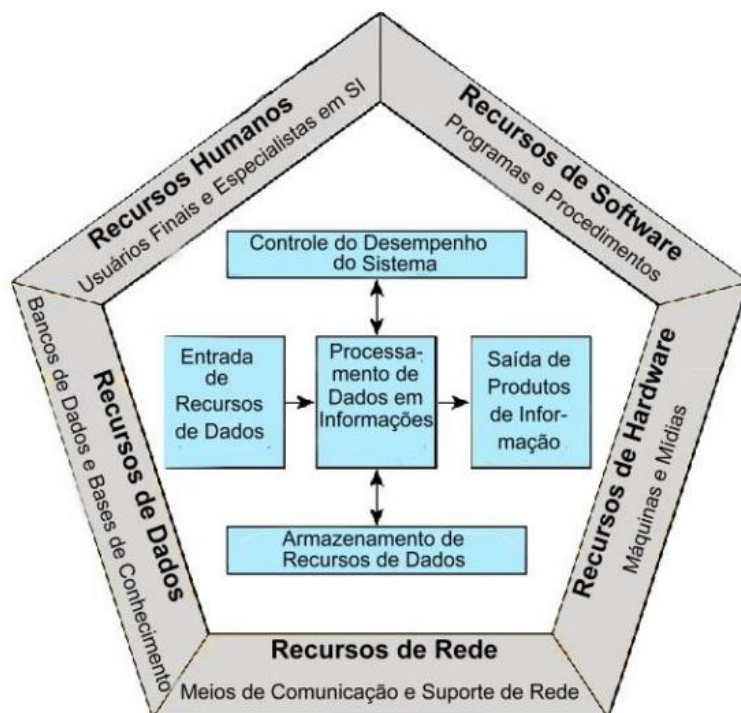


Figura 4: Recursos de um Sistema de Informação.

Fonte: www.kiegerthomaz.wordpress.com Acesso em: 08/05/2016.

O recurso humano, ou pessoas denominadas usuários finais e especialistas em SI; este recurso pode ser as pessoas que utilizam um SI, os especialistas que desenvolvem ou os que operam. Assim, em todo Sistema de Informação, as pessoas são um dos pilares de seu correto funcionamento, fornecendo as entradas de dados nesses sistemas e, conseqüentemente, os estímulos necessários para que o sistema gere as devidas saídas (LAUDON, 2004).

O recurso de *software*, programas, procedimentos, instruções de processamento de informação, estão incluídos neste recurso.

O recurso de *hardware* contempla todas as máquinas, equipamentos, mídia, ou seja, todos os dispositivos físicos e materiais envolvidos no processamento da informação.

O recurso de dados, banco de dados e base de conhecimento, relacionam os fatos com as transações, executando o processamento e organização dos dados.

O recurso de rede relaciona todos os meios de comunicação envolvidos no processo, desde internet, extranet, suporte e todo tipo de comunicações existentes na infraestrutura da rede.

Todos estes recursos são configurados a trabalhar integrados onde irão recolher manipular, armazenar e processar novos dados. Tendo sempre o cuidado de recolher ou ser fornecida toda a informação necessária e somente as necessárias e tais dados podem ser apresentados ou colhidos de diversas formas, narrativa, numérica, gráfica, outra; fornecidas impressa, eletrônica ou em outro formato utilizado.

Da mesma forma que o resultado ou informação resultante do SI pode ser em forma de relatórios em papel, telas visuais, documentos multimídia, mensagens eletrônicas, imagens gráficas, respostas sonoras, etc.

O Sistema de Informação é hoje considerado de vital importância a qualquer tipo de negócio, visto que ele desempenha papel fundamental na continuidade e sucesso de qualquer empresa; apoiando diretamente, os processos e operações, a tomada de decisão e proporcionando vantagem competitiva de forma estratégica (LAUDON, 2004).

Segundo Batista (2004), filtrar todo esse conjunto de dados, separando apenas aquilo que é relevante, transformando-o em informação de qualidade, pode definir o sucesso ou o fracasso do negócio.

Da mesma forma, Stair (2010) reafirmou que o objetivo principal de um sistema de informação é o de ajudar a organização e atingir sua missão, fornecendo aos gestores ferramentas para controlar, organizar, e planejar com eficiência e eficácia o planejamento estratégico na busca da melhoria dos resultados.

Com todos os avanços tecnológicos e a ampla e consistente fundamentação da utilização de tecnologias, hoje as instituições reconhecem que as informações compõem um dos maiores e mais valiosos ativos da mesma; desta forma conclui-se que qualquer organização que possua um SI e que mantém seu patrimônio humano integrado e motivado a utilizar estas informações, será mais forte, acreditada e atuante, uma vez que suas decisões serão mais consistentes e acertadas.

De forma ampla define-se de acordo com a figura 5 abaixo, que SI não somente é composto por computadores, sendo parte integrante da organização e produto de três aspectos: Tecnologia, Pessoas e Organizações.



Figura 5: Composição de um Sistema de Informação.
Fonte: (LAUDON, 2004).

O sistema de informação colhe, armazena, processa e disponibiliza informação; de forma útil e necessária às diversas funções e níveis da organização.

Buscando fortalecer este conceito, as informações provenientes do SI são fundamentais nos três níveis hierárquicos de qualquer organização (figura 6). Desde suporte ao controle, suporte a processo e até suporte a estratégias; facilitando a qualquer organização alcançar interação entre processos, cumprir metas de forma mais concisa trazendo sucesso ao negócio. (CASSARO, 2003).



Figura 6: Níveis de suporte de um Sistema de Informação.

Fonte: (CASSARO, 2003).

Os níveis descritos abaixo descrevem áreas de atuação do processo decisório:

- **Nível tático:** Suporte ao controle e integração dos processos de negócio e funções organizacionais abordados. Dentro de visão organizacional da instituição este suporte oferece um melhor gerenciamento e execução das ações no nível operacional da organização; proporcionando uma excelente integração das diversas áreas e processos com seus clientes internos e externos. (CASSARO, 2003).
- **Nível Operacional:** Suporte ao processo decisório dos diversos níveis organizacionais, sendo o SI responsável pela disponibilização da informação e sendo a informação o insumo básico para a tomada de decisão. No nível operacional mantém os gestores e executores subsidiados de informações referentes à sua área de atuação, permitindo realizar suas atividades e realizar os ajustes necessários. No nível tático fornece ao processo decisório informações fundamentais para o acompanhamento e controle dos processos. No nível estratégico oferece informações do ambiente interno e externo,

propiciando a organização traçar metas estratégicas para que a mesma mantenha ou amplie sua participação no mercado. (CASSARO, 2003).

- Nível Estratégico: Suporte a estratégias competitivas propiciando a obtenção de vantagens competitivas, oferecendo a oportunidade de analisar problemas e oportunidades, criar novos produtos ou serviços, novas formas de operações e excelentes vantagens competitivas. (CASSARO, 2003).

2.3 TIPOS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Existem vários tipos de sistema de informação, para cada nível organizacional um tipo específico, proporcionando de forma assertiva a realização do processo; aqui serão abordados somente alguns, aqueles pertinentes ao contexto deste trabalho.

“Os sistemas de apoio às Operações dividem-se em: Sistemas de Processamento de Transações (processamento de transações). Sistemas de Controle de Processos – controle de processos industriais; e Sistemas Colaborativos – colaboração entre equipes e grupos de trabalho. Os Sistemas de Apoio Gerencial dividem-se em: Sistemas de Informação Gerencial – relatórios padronizados para os gerentes; Sistemas de Apoio à Decisão – apoio interativo à decisão; e Sistemas de Informação Executivos – informações elaboradas especialmente para os executivos” (O'BRIEN, 2002, p. 28).

No Nível Operacional existem os Sistemas de Processamento de Transações (SPT), dentro do Nível Tático há dois tipos: Sistema de Informação Gerencial (SIG) e Sistemas de Apoio à Decisão (SAD) e no ápice desta estrutura ou Nível Estratégico há o suporte de Sistemas de Informação Executiva (SIE).

O Sistema de Processamento de Transações recebe os dados de forma padronizada e descreve as transações efetuadas, os algoritmos utilizados permitem automatizar a maioria das ações de rotina na organização, seguindo operações com decisões estruturadas e cálculos.

Nesse SPT são realizadas atualizações nos dados, emissão de relatórios e envio de dados a outros sistemas. O resultado apresentado ou gerado por esse sistema formaliza a efetivação da transação de faturas, boletos, notas, etc; podendo também emitir relatórios acerca destas transações; objetivando avaliações, conferências ou auditoria.

Verifica-se na figura 7, a forma como é processada e gerada a folha de pagamento; dentro de um departamento de recursos humanos.

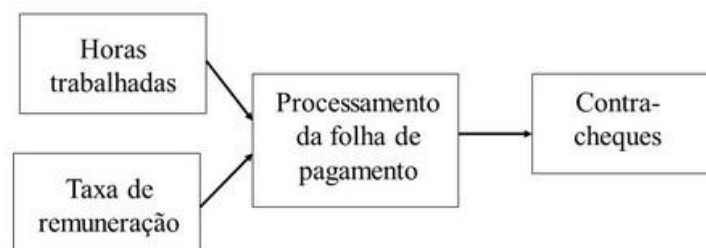


Figura 7: Modelo de SPT para folha de pagamento.
Fonte: (CASSARO,2003).

O Sistema de Informação Gerencial tem a finalidade de relatar a situação de cada operação da organização, fornecendo ferramentas aos gerentes para o controle da qualidade e cumprimento das metas pactuadas.

Todos os dados processados neste sistema são colhidos a partir do SPT, de forma a mostrar as operações realizadas pela organização e demonstrar a real situação dos processos num período.

O processamento de dados no SIG , figura 8; propicia a comparação com outros dados da mesma categoria e a conferência das metas pactuadas, gerando relatórios com gráficos , cuja finalidade é monitorar indicadores de cada área de forma programada previamente.

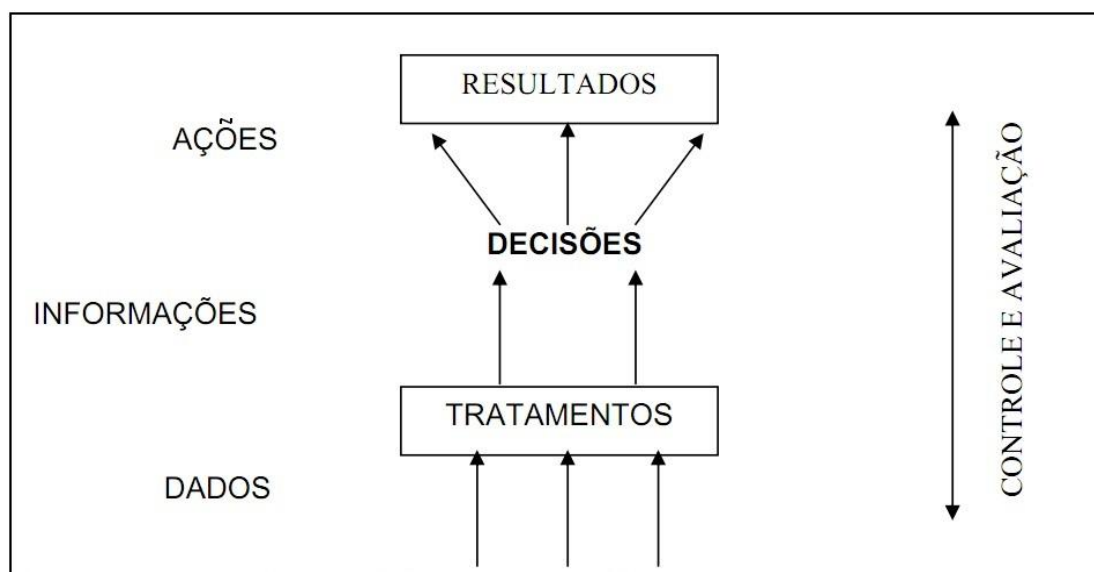


Figura 8: Modelo de SIG.
Fonte:(OLIVEIRA,2004).

Nos Sistemas de Apoio à Decisão existem módulos que auxiliam os gestores do nível tático e estratégico da organização na tomada de decisões com um nível maior de subjetividade.

O SAD é propício a situações que exigem tomadas de decisão rápidas e dinâmicas, que usualmente não se repetem e dificilmente podem ser planejadas ou previstas.

As entradas desses sistemas são dados pertencentes à realidade interna e externa da organização, cujos dados internos são retirados do SPT e SIG e os externos demonstram a realidade do ambiente de atuação da organização (CLERICUZI,2005).

O processamento do SAD de acordo com figura 9 possui modelos analíticos, banco de dados especializados e processos de modelagem para apoio à tomada de decisão. Podem-se obter cenários e simulações que propiciam uma comparação das possibilidades, resultando em relatórios e gráficos que permitem comparar os resultados das diferentes simulações. São sistemas interativos, que dentre suas possibilidades estão as de realizar diferentes perguntas e refinar os rumos das ações a serem tomadas.

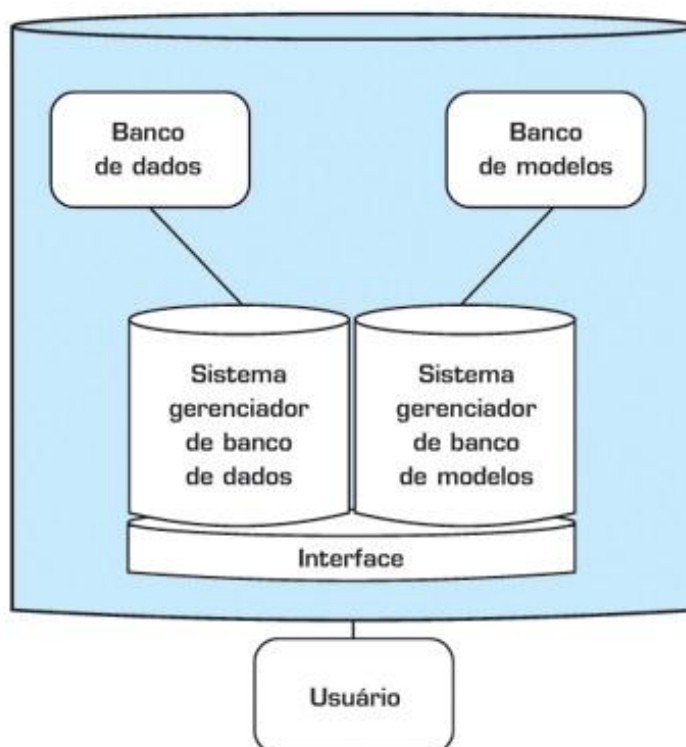


Figura 9: Modelo de SAD.
Fonte: (CLERICUZI,2005).

Os Sistemas de Informação Executiva auxiliam os gestores no nível estratégico que necessitam de informações diferenciadas e envolvem decisões não estruturadas, ou seja, decisões onde não é possível especificar previamente procedimentos de decisões a serem seguidos (DACORSO, 2004).

Assim, eles permitem uma visão geral da organização e quando solicitados, uma visão detalhada de algum aspecto. SIE são interativos, permitem ao usuário obter relatórios que indiquem situações fora dos parâmetros estipulados pelos planos da empresa.

Um exemplo destes sistemas é o *Business Intelligence*, ou traduzindo como Inteligência de Negócio, consiste em uma metodologia de gestão implementada através de ferramenta de *software* com a finalidade de transformar dados em informação e posteriormente em conhecimento. (BARBIERI, 2001).

Além disso, o SIE através desta análise das tendências propicia que a organização altere o panorama do negócio ou antecipe tais situações.

2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Referencia-se a Tecnologia da Informação (TI), como uma ferramenta que vem se tornando fundamental para a sobrevivência, continuidade e maturidade das organizações, seja ela de pequeno, médio ou grande porte. Este importante instrumento é imprescindível não só como um recurso tecnológico, mas também como uma solução para o negócio, uma vez que envolve sistematicamente todos os *stackholders* (OLIVEIRA, 2006,p.34).

Tecnologia da informação tem um papel fundamental em qualquer empresa, visto que entende como TI todo *hardware* e *software* utilizado em prol de atingir os objetivos organizacionais de forma mais segura, rápida e organizada.

Esta tecnologia não se limita apenas a computadores, *drives*, assistentes pessoais digitais, mas também a todos os softwares envolvidos, desde sistemas operacionais como *Windows*, *Linux*, como também o pacote *Office*; enfim uma série de programas computacionais que são encontrados em empresas (LAUDON, 2004).

A aplicabilidade da tecnologia da informação em um modelo de gestão consolidado tem a finalidade de agilizar o processo, a fim de promover um maior envolvimento das pessoas no processo produtivo e tornar mais rápida e consistente a solução de problemas.

É fundamental realizar uma análise a fundo de como empregar e utilizar a tecnologia da informação dentro da empresa na busca de seus objetivos, visto que

não somente se adquire apenas *hardware* e *software* e sim se implementa a tecnologia da informação estruturada dentro dos princípios de uma infra estrutura de T.I. (LAUDON, 2004).

Excelentes resultados da tecnologia da informação são resultados de uma completa estruturação de *hardware* e *software* atendendo cinco elementos principais: hardware, software, tecnologia de gerenciamento de dados, tecnologia de rede e telecomunicação e serviços de tecnologia, conforme a figura 10.

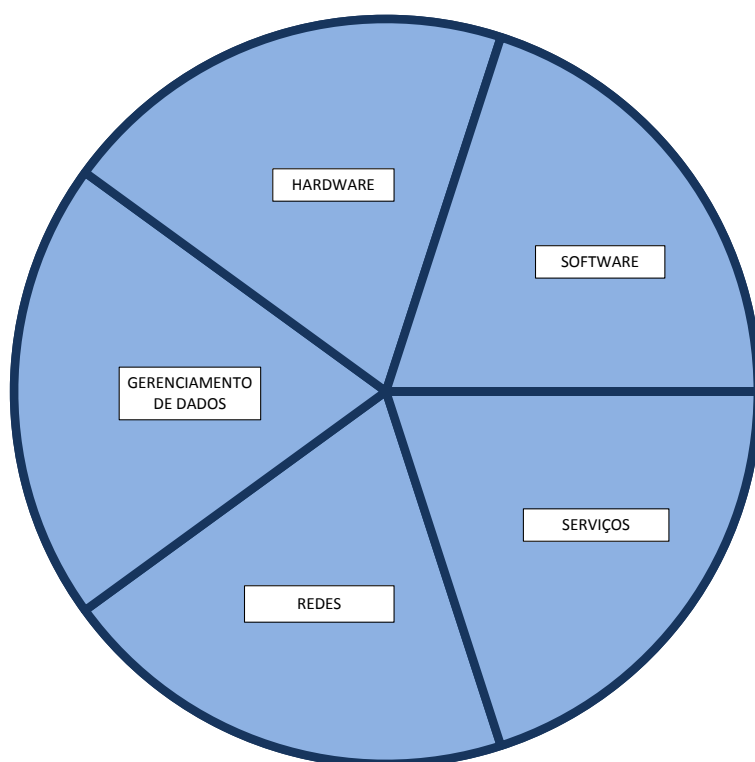


Figura 10: Componentes da infraestrutura de TI.
Fonte:(Adaptado de LAUDON, 2007).

3 TERCEIRO SETOR

O terceiro setor é baseado num conjunto de ações promovidas pela sociedade civil a fim de colaborar na execução de políticas públicas. (TOZZI, 2015).

Nossa sociedade civil é composta de três setores distintos, primeiro, segundo e terceiro e vários formatos jurídicos. O código civil brasileiro distingue pessoas naturais, também chamadas de pessoas físicas das jurídicas; a pessoa física é todo indivíduo desde seu nascimento até a morte; já a pessoa jurídica é uma organização composta por pessoas físicas ou patrimônio, com um fim determinado, devendo este fim ser lícito ,ou seja, não proibido por lei, de conformidade com a Lei nº 9.790/99.

As pessoas jurídicas podem ser de direito público (interno ou externo) ou de direito privado. As pessoas jurídicas de direito público interno são aquelas chamadas de entidades governamentais, que são a União, os Estados, o Distrito Federal, os Territórios, os Municípios e as autarquias, de conformidade com a Lei nº 9.790/99.

Diante desta definição os setores são compostos: Primeiro Setor - as entidades governamentais, união, estados e municípios; Segundo Setor - as empresas de direito privado e com finalidades lucrativas e por fim o Terceiro Setor composto por entidades sem finalidades lucrativas. (INSTITUTO,2014).

Com relação ao conceito do Terceiro Setor, existem algumas definições.

...um conjunto de organizações e iniciativas privadas que visam à produção de bens e serviços públicos. Este é o sentido positivo da expressão. “Bens e serviços públicos”, nesse caso implicam uma dupla qualificação: não geram lucros e respondem a necessidades coletivas. FERNANDES (1994, p.21)

Desta forma, segundo PAES (PAES, 2009) o Estado representa o Primeiro Setor e o Mercado representa o Segundo Setor e o Terceiro Setor mobiliza um grande volume de recursos humanos e materiais que devem impulsionar iniciativas voltadas para o desenvolvimento social.

Assim, o Terceiro Setor é aquele que não é público e nem privado, mas guarda uma relação simbólica com ambos, na medida em que tem sua identidade relacionada entre a metodologia deste com as finalidades daquele ,de tal forma que é composto por organizações de natureza “privada” (sem o objetivo de lucro)

dedicada à conquista de objetivos sociais ou públicos, mesmo não sendo integrante do governo.

Outro conceito de Terceiro Setor,

...conjunto de organismos, organizações ou instituições sem fins lucrativos dotados de autonomia e administração própria que apresentam como função e objetivo principal atuar voluntariamente junto à sociedade civil visando ao seu aperfeiçoamento (PAES, 2009).

O Terceiro Setor é um espaço ocupado especialmente pelo conjunto de entidades privadas sem finalidades lucrativas, cuja formação se dá a partir da sociedade civil organizada, podendo ser com interesses restritos como partidos políticos; com interesses sociais, como asilos e também com interesses relacionados a classes profissionais, como os conselhos regionais.(TOZZI,2015).

Ainda dentro das entidades com interesses sociais é importante destacar duas categorias distintas, associações e fundações.

Associações são compostas através da união de um grupo de pessoas, que mediante uma causa decidem fundar uma ONG; não havendo entre seus associados direitos ou obrigações recíprocas, sem recursos, visto que as pessoas em si são o recurso e todos se comprometem a trabalhar para o funcionamento da mesma.

“Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que institui o Novo Código Civil, União de pessoas que se organizam para fins não econômicos”. (BRASIL,2002).

Fundações têm as mesmas finalidades sociais das associações, porém o surgimento das fundações tem um motivo bem distinto; sendo idealizadas a partir da destinação do patrimônio doado por escritura pública ou testamento e devendo sua criação ser aprovada pelo Ministério Público.

“Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que institui o Novo Código Civil, em seu art.62 - para criar uma fundação, o seu instituidor fará, por escritura pública ou testamento, dotação especial de bens livres, especificando o fim a que se destina, e declarando, se quiser a maneira de administrá-lo.” (BRASIL,2002).

Tornou-se indiscutível ao longo da história a importância da Sociedade Civil Organizada na implementação das políticas públicas em parceria com o Estado. Embora a obrigação de fornecer atendimento nas áreas de educação, saúde e assistência social seja primazia do estado, sem a parceria do terceiro setor

fatalmente teríamos uma enorme parcela da sociedade carente desses serviços (TOZZI, 2015).

Estas entidades privadas sem fins lucrativos realizam atividades complementares às públicas com excelente qualidade, visando contribuir na redução das desigualdades sociais, econômicas, ambientais, fisiológicas ou culturais.

Quando diz-se complementares significa que o trabalho realizado por essas ONGs não exime o governo de suas responsabilidades, também não é substituta da função do estado; é única e exclusivamente para complementar e auxiliar.

Na prática, as organizações sem fins lucrativos, reconhecidas como ONGs, poderão pleitear determinados títulos ou qualificações para o poder público, com o objetivo de obter algum benefício (DELGADO, 2005).

No Brasil, o termo “ONG” (Organização Não-Governamental) refere-se a um tipo peculiar de organização, representando um novo espaço de organização da sociedade civil de forma mais espontânea e menos burocratizada. São mecanismos fundamentais de construção da cidadania, atuando como agentes de fiscalização da sociedade civil sobre a sociedade política no gerenciamento dos assuntos públicos (DELGADO, 2005).

Dentre as várias organizações que fazem parte do terceiro setor, como as ONGs existem as OSCIPs (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público).

[...] qualificação atribuída a vários tipos de instituições. É o poder público federal quem certifica instituições como OSCIP, desde que cumpram certos requisitos.

São, em suma, sociedades civis, sem fins lucrativos, de direito privado e interesse público, ou atuam em áreas associadas ao setor público. [...] a qualificação como OSCIP é opcional, requer conhecimento e pode trazer benefícios, assim como deveres (Sebrae, 2015).

Deveres compreendidos e listados no *Manual do Terceiro Setor* – criado pela parceria empresas filantrópicas “Instituto Pro Bono”, “Instituto Filantropia” e “Instituto Mara Gabrilli; publicado em 2014”:

- 1) Requerimento da qualificação como OSCIP dirigido ao Senhor Ministro de Estado da Justiça, conforme o modelo de requerimento fornecido no site do Ministério da Justiça;
- 2) Estatuto registrado em Cartório (cópia autenticada), conforme o art. 5º, inciso I, da lei nº 9.790/99;
- 3) Ata de Eleição e Posse da Atual Diretoria Registrada em Cartório (cópia autenticada), conforme o art. 5º, inciso II, da lei nº 9.790/99;
- 4) Balanço Patrimonial (BP) e Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), assinados por contador devidamente registrado no respectivo

Conselho Regional de Contabilidade, conforme o art. 5º, inciso III, da lei nº 9.790/99. Para entidades recém-criadas que ainda não completaram seu primeiro exercício fiscal, admite-se a substituição da DRE por um Balanço Atualizado, com as receitas e despesas do período. Os documentos contábeis não podem estar zerados;

- 5) Declaração de Informações Econômico-fiscais da Pessoa Jurídica (DIPJ), conforme o art. 5º, inciso IV, da lei nº 9.790/99. Maiores informações sobre a DIPJ podem ser obtidas na página eletrônica da Secretaria da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br).
- 6) Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ – cópia autenticada), conforme o art. 5º, inciso V, da lei nº 9.790/99;
- 7) Recomenda-se que os dirigentes da entidade prestem declaração individual de que não exercem cargo, emprego ou função pública, conforme o disposto no parágrafo único do art. 4º da lei nº 9.790/99 (2014, p. 32).

De acordo com o IBGE, no último censo realizado no Brasil, existem 556.846 entidades sem fins lucrativos, sendo 266.154 entidades de interesse específico e 290.692 entidades de interesse público. (TOZZI, 2015).

Entidades de interesse social apresentam como característica comum a ausência de lucro e atendimento de fins públicos e sociais, ou seja, esta não finalidade de lucro correlaciona-se ao fato de não distribuição de patrimônio, não pagamento de dividendos e a não remuneração da diretoria.

No entanto é fundamental para a continuidade de suas ações, realizar operações almejando retorno financeiro que deve ser revertido integralmente a sua finalidade estatutária.

Tendo um caráter filantrópico desde sua criação, torna-se comum a confusão entre o trabalho voluntário exercido por sua diretoria e demais membros voluntários com a não existência da adoção de uma postura administrativa a exemplo das adotadas em empresas do segundo setor; um dos maiores problemas enfrentados é a não profissionalização da gestão destas entidades.

Embora não vise lucro, é necessária a adoção de estratégias que gerem receita para sua continuidade; tendo sua diretoria voluntária não a exime de adotar uma estrutura administrativa e operacional pautada em princípios administrativos e de gestão que proporcionem uma melhor administração dos recursos, análise e melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

4 NORMA ABNT NBR ISO 9001:2008

A primeira publicação das normas ISO foi em 1987, com a finalidade de padronizar um sistema de gestão da qualidade através de requisitos.

Em sua primeira versão foram lançadas três normas sujeitas a certificação, ISO 9001, 9002 e 9003, conjuntamente com a ISO 9000, que era apenas um guia para orientar a escolha da norma mais adequada à organização.

No ano de 2000 esta série de normas foi revisada pela segunda vez, sendo totalmente reformulada. As 20 cláusulas constantes nas três normas de certificação foram reduzidas a cinco, ficando agora, apenas a ISO 9001 sujeita a certificação (ABNT,2004).

4.1 CONCEITOS

Uma norma de qualidade tem como objetivo definir requisitos para determinado objetivo. O grupo de normas ISO advém de uma Organização não governamental chamada *International Organization for Standardization* fundada em Genebra na Suíça em 1947 e atualmente presente em 189 países.

As normas de qualidade foram desenvolvidas para apoiar as organizações no estabelecimento, implantação e manutenção de Sistemas de Gestão da Qualidade, independente do ramo de atividade ou porte.

A ISO aprova normas internacionais em todos os campos técnicos, como normas técnicas, classificações de países, normas de procedimentos e processos. No Brasil tais normas técnicas são representadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.(ABNT,2008).

Assim, ela promove a normatização de empresas e seus produtos e/ou serviços objetivando a melhoria contínua para manter a qualidade permanente.

ABNT NBR ISO 9001 é a versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ de uma organização, não significando, necessariamente, conformidade de produto às suas respectivas especificações.(ABNT/2008).

A adoção de um sistema de gestão da qualidade por uma organização é uma decisão estratégica e estabelece uma abordagem sistêmica para a gestão do

negócio, de forma a assegurar que as necessidades do cliente estejam compreendidas, aceitas e atendidas; passando a certeza de que os produtos e/ou serviços serão produzidos visando sua melhoria contínua e corrigindo periodicamente seus erros.

O projeto e a implementação de um sistema de qualidade são influenciados por vários fatores, dentre eles o ambiente organizacional com suas mudanças e riscos; alteração de necessidades; objetivos particulares; produtos fornecidos; processos utilizados e seu porte e estrutura organizacional. (ABNT, 2008).

Dentro da norma não se busca impor uniformidades na estrutura ou documentação, nem tampouco seus requisitos são complementares aos requisitos do produto ou serviço; tais requisitos se destinam a promover a adoção de uma abordagem de processos para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Para que uma organização funcione de forma eficaz, ela tem que identificar e gerenciar os processos e atividades relacionadas. A ISO 9001 define um processo como: “uma atividade que usa recursos e os gerencia de maneira a permitir a transformação de entradas, em saídas” (ABNT, 2004).

4.2 ABORDAGEM DE PROCESSOS

Ao adotar uma abordagem de processos atinge-se o controle contínuo sobre a ligação dos processos individuais e sua combinação reafirmando o entendimento e atendimento dos requisitos, considerar os processos realizados em termos de valor agregado, melhor obtenção de resultados de desempenho e eficácia de processos além da melhoria contínua dos processos baseada em medições objetivas (ABNT, 2004).

A abordagem de processo reconhece que uma empresa engloba uma série de processos individuais com os resultados de um, frequentemente fornecendo entradas para o próximo processo. A Figura 11 ilustra um modelo de um sistema de gestão da qualidade, baseado em processo; onde recebe suas entradas advindas do cliente e através dos processos do sistema de gestão da qualidade busca a melhoria contínua em razão da satisfação do cliente. Os processos do sistema de gestão da qualidade são a responsabilidade da gestão em administrar a equipe,

prover recursos, realizar o produto e realizar a análise com a finalidade de propor melhorias.



Figura 11: Sistema de Gestão da Qualidade.
Fonte: Adaptado da norma ISO 9001:2008.

Uma vantagem da abordagem de processo é o controle contínuo que ela permite sobre a ligação entre os processos individuais dentro do sistema de processos, bem como sua combinação e interação.

Usualmente aplica-se para um melhor resultado nesta interação de processos a metodologia conhecida como PDCA-PLAN, DO, CHECK e ACTION.

Walter A. Shewhart foi o criador do ciclo PDCA, uma poderosa ferramenta de gestão da qualidade com objetivo de melhoramento contínuo, constituída de quatro passos que em português define-se como: Planejar, Fazer, Checar e Agir.

Esta metodologia planeja e estabelece os objetivos, implementa, realiza medição e monitoramento, executa ações para a melhoria de desempenho; tudo isso num ciclo contínuo de trabalho.

A metodologia PDCA pode ser aplicada em todas as partes do processo, em atendimento aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade conforme descritos na figura 12, onde a cor verde mostra o planejamento para a implementação do SGQ; a cor azul a execução do planejado; a cor vermelha o monitoramento, medição e análise do SGQ e a cor amarela a realização das ações corretivas, preventivas e de melhoria do SGQ.

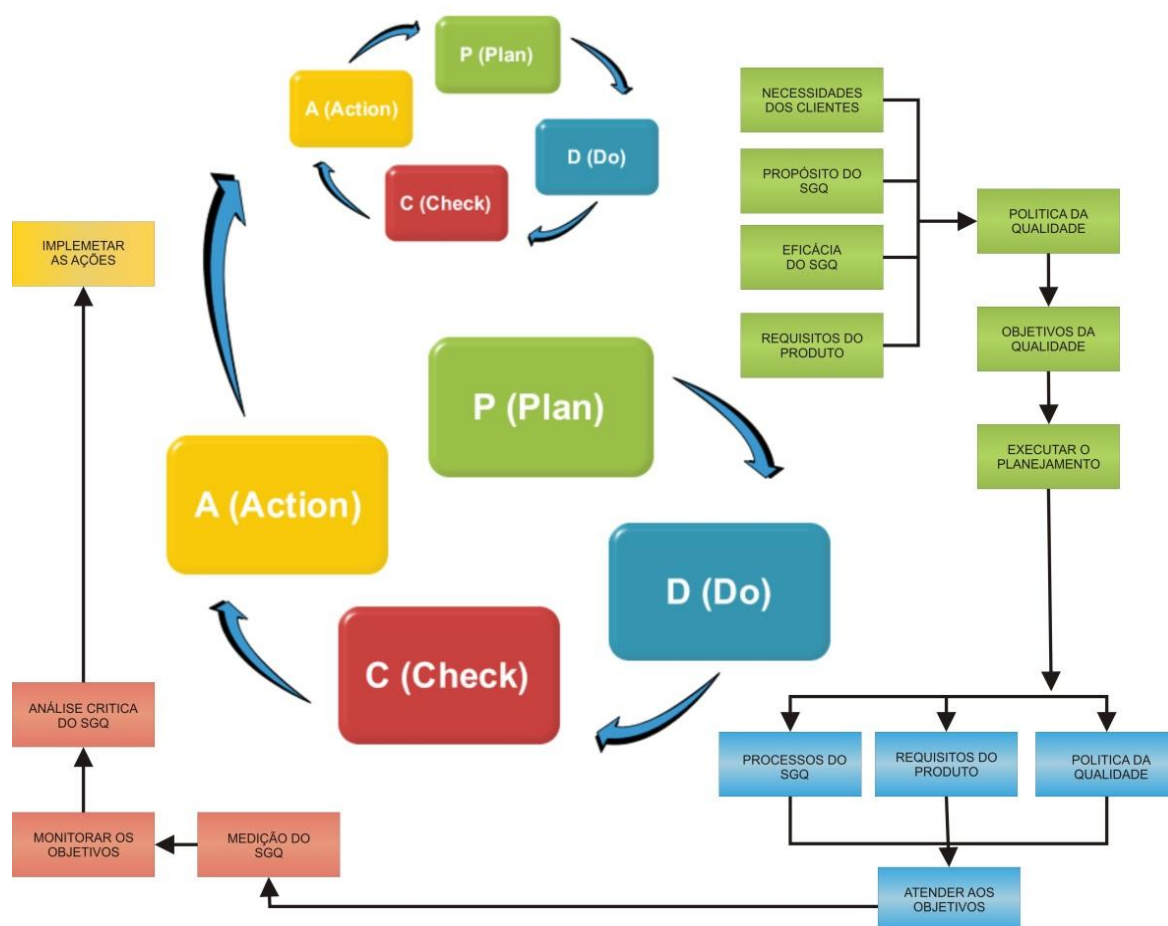


Figura 12: Ciclo do PDCA aplicado no SGQ.

Fonte: (Adaptado da ABNT, 2008).

4.3 ESTRUTURA DA ISO 9001:2008

A ISO 9001:2008 está estruturada em nove requisitos que podem ser divididos em duas partes, a primeira parte descreve o conteúdo macro da norma, como será sua aplicação com termos e definições (ABNT, 2008).

São eles:

0 Introdução: estabelece todo o referencial teórico e generalidades da norma;

1 Escopo: seu escopo e aplicação,

2 Referência Normativa: toda referência que auxilia na implementação;

3 Termos e Definições: um esclarecimento sobre termos utilizados ao longo da norma.

A segunda parte define os requisitos necessários para à implantação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade.

São eles:

4 Sistema de Gestão da Qualidade: toda documentação e controle de documentos e registros necessários;

5 Responsabilidade da Direção: definições de responsabilidade da direção desde seu comprometimento com a implementação, atenção ao cliente, política a ser adotada, planejamento, autoridades e responsabilidades e análise crítica do sistema a ser realizada;

6 Gestão de Recursos: como será planejada a provisão de recursos, definição de competências e treinamentos; infraestrutura e ambiente de trabalho;

7 Realização do Produto: define requisitos a serem utilizados desde o planejamento do produto ou serviços até sua análise de melhorias e,

8 Medição, Análise e Melhoria: que define diretrizes para o monitoramento da satisfação do cliente, dos processos, do sistema de gestão e acompanhamento de ações corretivas, preventivas e de melhoria.

5 ESTUDO DE CASO

O presente estudo de caso foi realizado em uma instituição do terceiro setor, prestadora de serviços de assessoramento às suas filiadas; a mesma iniciou com a certificação ISO 9001:2008 no ano de 2013 visando qualificar e aprimorar continuamente seus serviços e agregar maior credibilidade.

A instituição foi certificada em Dezembro de 2013 e após a certificação iniciou um processo de desenvolvimento de um Sistema de Informação para melhor fundamentação dos princípios do Sistema de Gestão da Qualidade.

Uma vez que o principal produto da instituição é o atendimento com orientações técnicas às suas filiadas, havia uma grande dificuldade da equipe de colaboradores em padronizar o trabalho e registrar os atendimentos.

Automatizar os processos e a execução de seus procedimentos através de um Sistema de Informação foi a forma adequada de guardar as informações relevantes à instituição, assegurando que a mesma tenha efetividade, eficiência, confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade e confiabilidade na tomada de decisão.

Houve também excelente efetividade na mensuração dos resultados através de indicadores de desempenho e qualidade do trabalho.

5.1 A INSTITUIÇÃO

Fundada em 29 de maio de 1993, a Federação das APAES do Estado de São Paulo –FEAPAES SP, realiza ações de assessoramento, defesa e garantia dos direitos das pessoas com deficiência e representa o movimento apaeano perante os organismos estaduais, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas suas 305 APAES filiadas.

Estas APAES filiadas, juntas, oferecem atendimento especializado a aproximadamente 60 mil pessoas com deficiência intelectual e/ou múltipla.

A FEAPAES SP está localizada na cidade de Franca, possui uma equipe entre colaboradores, celetistas, voluntários e estagiários divididos em seus 24 processos de acordo com seu organograma funcional, conforme figura 13.

Sendo que na figura13 os processos de Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Conselho Consultivo, Coordenadoria Estadual, Grupo de Trabalho e Autodefensoria não estão dentro do Sistema de Gestão da Qualidade devido a sua composição ser de voluntários que não atuam diretamente dentro da instituição.

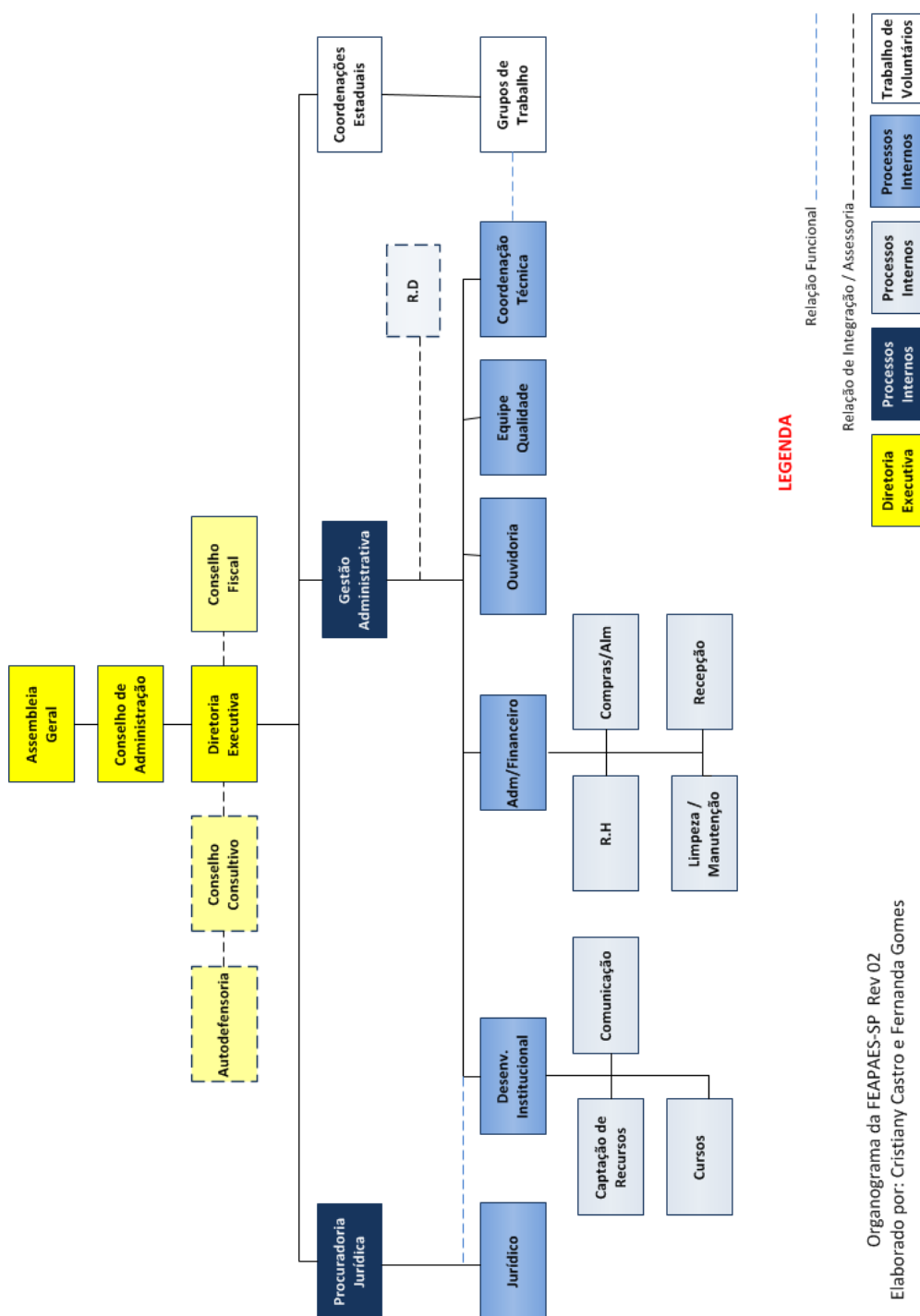


Figura 13: Organograma da Instituição.
Fonte:(FEAPAES, 2013).

5.2 POLÍTICA DE TRABALHO

A instituição de acordo com seu estatuto possui uma missão de trabalho que consiste em promover e articular ações de assessoramento, defesa e garantia dos direitos das pessoas com deficiência e representar o movimento perante os organismos estaduais, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas APAES, na perspectiva da inclusão social de seus usuários.

Para que possa cumprir sua missão estatutária, adotou a visão de trabalho em que busca prestar serviços de excelência para tornar o movimento Apaeano do Estado de São Paulo, referência na defesa e garantia dos direitos das pessoas com deficiência intelectual e/ou múltipla.

Sempre respeitando os valores de modo a promover a flexibilidade, valorização do ser humano, responsabilidade social, espírito de equipe, respeito, pro atividade e eficiência.

Para fim de sua certificação de qualidade ISO 9001:2008 a instituição adotou um escopo, em que contempla de forma clara e objetiva todo o trabalho realizado pela mesma que está sobre a certificação da norma. Sendo ele:

- Prestação de serviços de assessoramento técnico, consultoria jurídica, ouvidoria, desenvolvimento de material informativo e aplicação de instrumentos voltados para o fortalecimento do movimento APAEANO do Estado de São Paulo e sua representação perante os organismos estaduais na defesa dos direitos da pessoa com deficiência intelectual e/ou múltipla.

A instituição pesquisada adotou em 2013 uma Política de Qualidade que vai ao encontro de seus objetivos estatutários, em cumprimento a sua missão, respeitando a sua visão e valores. A política de qualidade adotada é a seguinte:

- Realizar ações de assessoramento, defesa e garantia de direitos com vistas à melhoria contínua dos serviços prestados pelas APAES, na perspectiva da inclusão social dos seus usuários, em comprometimento com os requisitos do sistema de gestão da qualidade.
- Capacitar continuamente os talentos humanos com flexibilidade, valorização e espírito de equipe.

5.3 MAPEAMENTO DOS REQUISITOS DA ISO 9001:2008 NOS PROCESSOS DA INSTITUIÇÃO

A adoção de uma certificação como a ISO 9001:2008 consiste inicialmente no estudo da norma e sua interpretação dentro dos processos da instituição e suas interações.

Esta interpretação consiste em definir em quais processos serão aplicados os requisitos da norma, como será comprovada sua aplicação; não é obrigatória a aplicação de todos os requisitos, mas a organização precisa justificar a exclusão de qualquer um dos requisitos.

O quadro abaixo apresenta um mapeamento dos processos e quais requisitos serão evidenciados nos mesmos, ou seja, o que cada processo da instituição realiza que comprove o cumprimento dos requisitos da norma.

Quadro 1: Mapeamento dos processos e seus requisitos

PROCESSOS	REQUISITOS				
	Sistema de Gestão da Qualidade	Responsabilidade da Direção	Gestão de Recursos	Realização do produto	Medição Análise e Melhoria
RECEPÇÃO	4.2.3 4.2.4	5.3	6.3 6.4	7.2.3 7.5.1	8.2.3
CURSOS	4.2.3 4.2.4	5.3	6.3 6.4	7.1 7.4 7.5.1	8.2.3
COORDENAÇÃO TÉCNICA	4.2.3 4.2.4	5.2 5.3	6.3 6.4	7.5.1	8.2.3
OUVIDORIA	4.2.3 4.2.4	5.3	6.3 6.4	7.1 7.2.3 7.5.1 7.5.4	8.2.3
COMPRAS	4.2.3 4.2.4	5.3	6.3 6.4	7.4	8.2.3 8.3
EQUIPE DA	4.2.3	5.2	6.3	7.1	8.2.3

QUALIDADE	4.2.4	5.3	6.4	7.5.1 7.5.3 7.5.4	8.2.4
CAPTAÇÃO DE RECURSOS / COMUNICAÇÃO	4.2.3 4.2.4	5.3	6.3 6.4	7.1 7.3 7.5.1 7.5.5	8.2.3 8.2.4
RECURSOS HUMANOS	4.2.3 4.2.4	5.3	6.2.1 6.2.2 6.3 6.4		8.2.3
FINANCEIRO	4.2.3 4.2.4	5.2 5.3	6.1 6.3 6.4	7.5.4	8.2.3
PROC.JURÍDICA / JURÍDICO	4.2.3 4.2.4	5.3	6.3 6.4	7.1 7.2.1 7.2.2 7.2.3 7.5.1 7.5.4	8.2.3
SGQ / DIRETORIA	4.1 4.2 4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4	5.1 5.3 5.4.1 5.4.2 5.5.1 5.5.2 5.5.3 5.6	6.1		8.1 8.2.1 8.2.2 8.2.3 8.3 8.4 8.5.1 8.5.2 8.5.3

Fonte: Adaptado do Manual da Qualidade FEAPAES SP

Nesta certificação a instituição excluiu o requisito 7.5.2 Validação do processo de Produção e Prestação de Serviço por entender que não seria possível realizar uma validação do serviço antes de sua entrega ao cliente; exclui também 7.6 Controle de Equipamento de Monitoramento e Medição já que a mesma não possui equipamentos a serem calibrados para a realização do serviço.

Uma vez definida a aplicação dos requisitos, sua política da qualidade e objetivos documentados da qualidade, a organização deve documentar seus processos de qualidade, medir o desempenho e adotar ações de melhoria contínua.

Dentro desta estrutura de definição da aplicação de requisitos e política da qualidade, a instituição também define de forma clara a estrutura da documentação de seu Sistema de Gestão da Qualidade; na figura 14 está demonstrada a estrutura de sua documentação para comprovar a implantação do SGQ.

Possui um Manual da Qualidade com registros desde seu escopo até metas estabelecidas; seus procedimentos e processos registram como será executada cada ação ; dentro dos processos e registros da qualidade estão todos os formulários e ferramentas desenvolvidas para que sejam inseridos os dados, gerando assim todas as informações necessárias e na ordem de importância de acordo com a figura 14.



Figura 14: Estrutura de documentação do SGQ.
Fonte:(FEAPAES, 2013)

Para que o desenvolvimento do Sistema de Informação atendesse de forma consistente, a interação dos processos da instituição foi fundamental; uma vez que esta interação fez-se essencial para a realização do trabalho, e também para a realização dos relacionamentos do sistema. A figura 15 demonstra os processos da instituição: ouvidoria, coordenação técnica, cursos, jurídico, comunicação e equipe

da qualidade. As principais entradas são provenientes dos clientes, neste caso as APAES, recebem suporte dos outros processos e geram suas saídas às APAES; temos também os processos de recepção, limpeza, manutenção, compras, almoxarifado, recursos humanos, captação de recursos e financeiro; cujas entradas, em sua maioria, são realizadas pelos demais processos e suas saídas na maioria das vezes são as entradas dos demais.

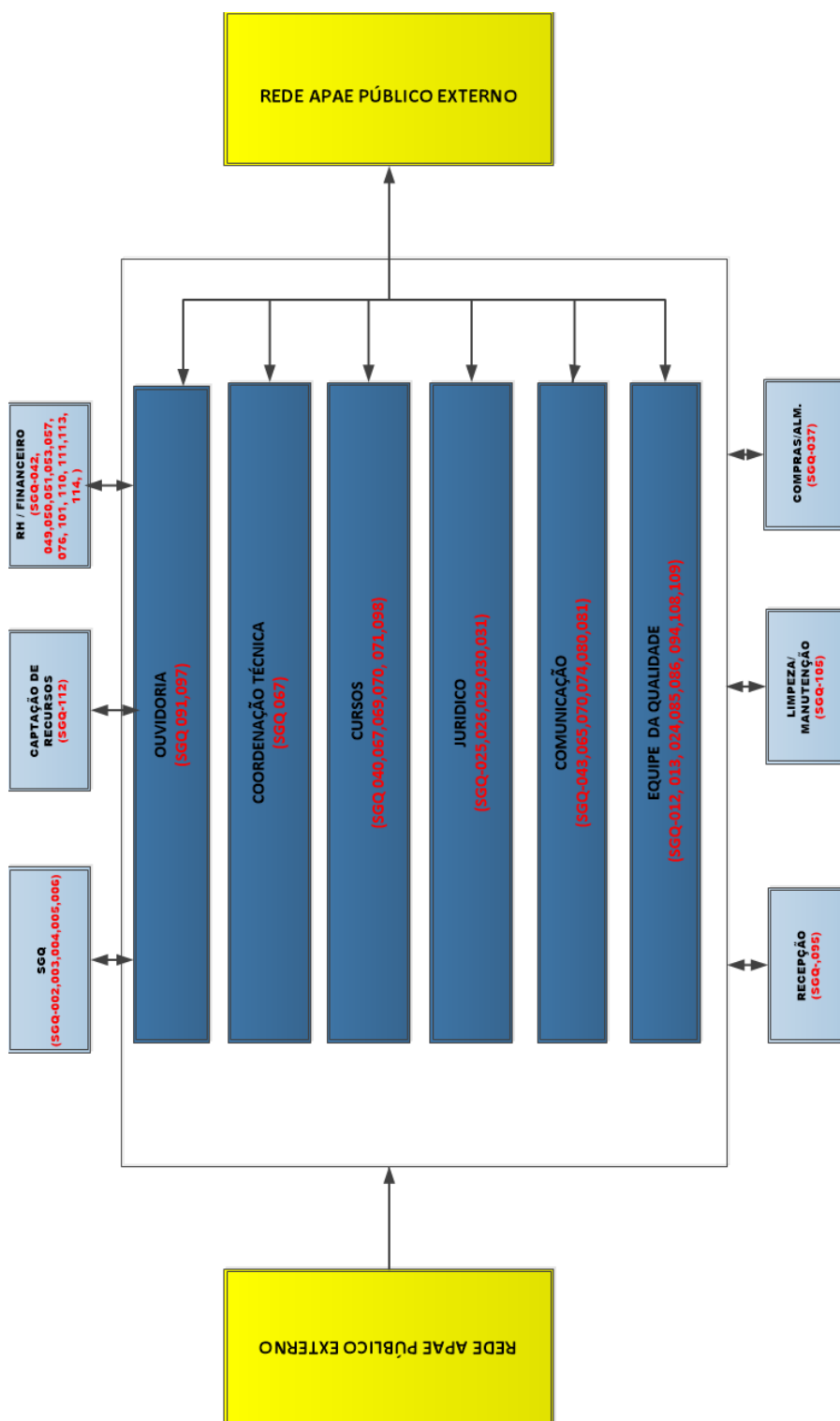


Figura 15: Gráfico da interação entre os processos.
Fonte: (FEAPAES, 2013).

Desta forma conclui - se que não são processos principais ou secundários, visto que todos são fundamentais para a realização dos objetivos da instituição; o

que os diferencia são a origem de suas entradas e após seu processamento, para onde serão direcionadas suas saídas.

No sistema de informação temos módulos que complementam esta interação, proporcionando melhor tomada de decisão, controle da satisfação dos clientes e armazenamento organizado de dados.

5.4 APLICAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO EM ATENDIMENTO AOS REQUISITOS

A figura 16 apresenta a tela inicial do sistema, no menu lateral esquerdo há indicação dos módulos existentes.

FEAPAES - SP Bem vindo FERNANDA SOUSA Sair do Sistema

> Página Inicial
 > APAEs
 > FEAPAES
 > RH
 > Documentos
 > Pesquisas
 > Financeiro
 > Web-Site
 > Patrimônio
 > Almoarifado
 > Agenda
 > Newsletter
 > Configurações
 > Relatórios

Atendimentos APAEs

Todos Pendentes Atendidos Solicitados - Pendentes Solicitados - Atendidos

■ Pendente ■ Atendido

APAE	Data	Opções
■ 4697 - Apae de Carapicuíba	17/05/2016 14:13:58	[Ícone]
■ 4685 - Apae de Campo Limpo Paulista	17/05/2016 08:58:58	[Ícone]
■ 4680 - Apae de Catanduva	16/05/2016 14:38:37	[Ícone]
■ 4679 - Apae de Itupeva	16/05/2016 13:01:04	[Ícone]
■ 4672 - Apae de General Salgado	16/05/2016 08:33:34	[Ícone]
■ 4571 - Apae de Jandira	04/05/2016 10:43:27	[Ícone]
■ 4528 - Apae de Aparecida	29/04/2016 10:16:47	[Ícone]
■ 4479 - Apae de Monte Azul Paulista	26/04/2016 13:38:06	[Ícone]
■ 4436 - Apae de Tupã	20/04/2016 08:33:53	[Ícone]
■ 4356 - Apae de Leme	11/04/2016 11:10:52	[Ícone]
■ 4312 - Apae de Peruibe	06/04/2016 15:24:26	[Ícone]
■ 4311 - Apae de Ribeirão Grande	06/04/2016 14:13:32	[Ícone]
■ 4310 - Apae de Arujá	06/04/2016 13:33:41	[Ícone]
■ 4309 - Apae de Salto Grande	06/04/2016 13:19:56	[Ícone]
■ 4308 - Apae de Botucatu	06/04/2016 13:04:58	[Ícone] [Ícone]
■ 4307 - Apae de Itu	06/04/2016 12:59:05	[Ícone]

Estatística de arquivos
 > Espaço contratado: 15,36 GB
 > Espaço ocupado: 1.972,48 GB
 > Espaço disponível: 13,39 GB

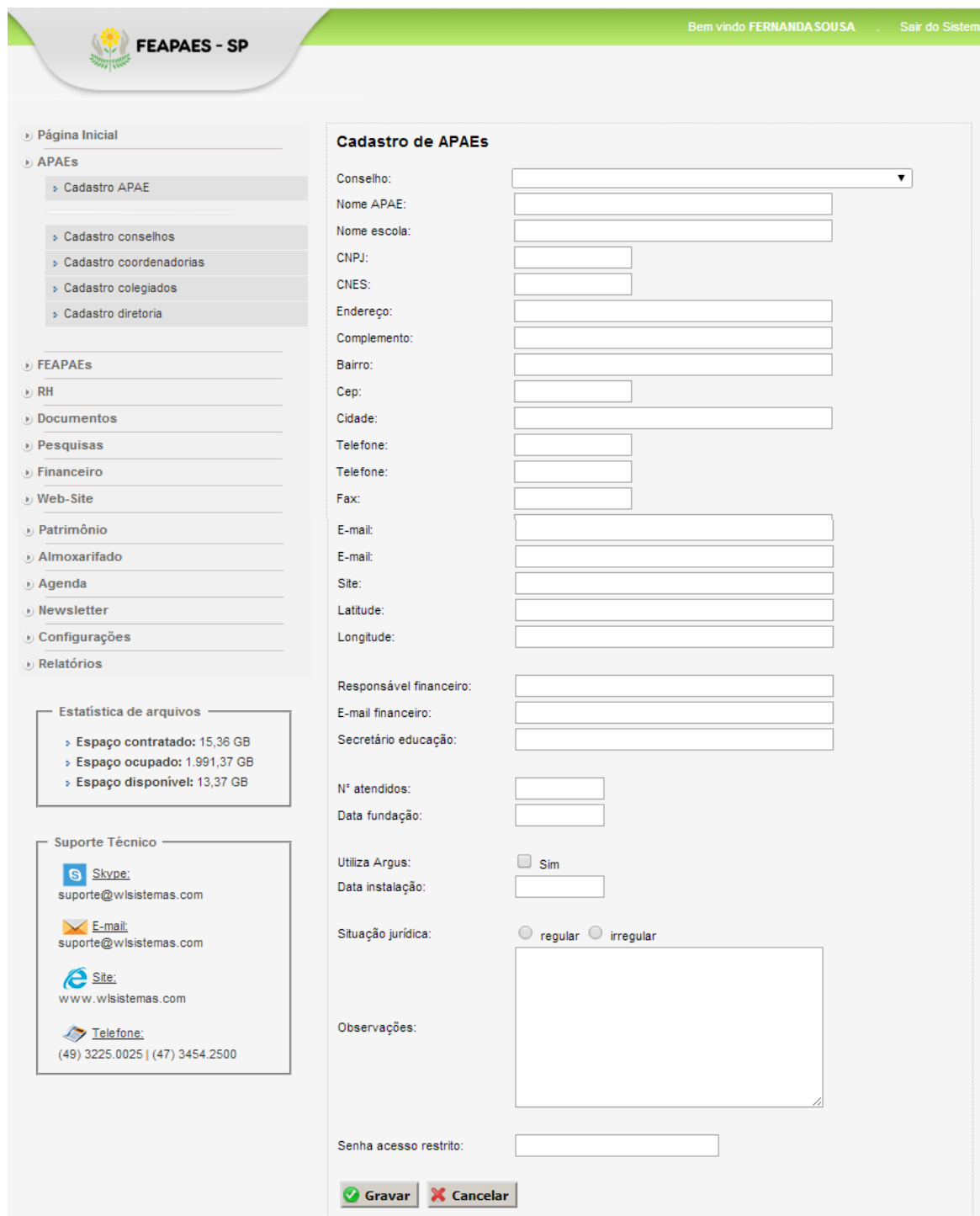
Figura 16: Tela inicial do sistema de informação FEAPAES.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Cadastro APAES, Diretoria e Conselhos (figura17) . Este cadastro do cliente tem uma interação fundamental em todo o sistema, esta tabela é a base para os atendimentos APAES, Conta a Receber, Inscrição para Cursos, Pesquisas, Envio de

e-mails; além de oferecer todas as informações dos clientes em vários tipos de relatórios.

São cadastradas desde informações básicas das APAES, até sua diretoria e Conselho de Administração; facilitando o contato e o atendimento.



FEAPAES - SP Bem vindo FERNANDA SOUSA Sair do Sistema

Menu Lateral:

- Página Inicial
- APAES
 - Cadastro APAE
 - Cadastro conselhos
 - Cadastro coordenadorias
 - Cadastro colegiados
 - Cadastro diretoria
- FEAPAES
- RH
- Documentos
- Pesquisas
- Financeiro
- Web-Site
- Patrimônio
- Almoxarifado
- Agenda
- Newsletter
- Configurações
- Relatórios

Estatística de arquivos

- Espaço contratado: 15,36 GB
- Espaço ocupado: 1.991,37 GB
- Espaço disponível: 13,37 GB

Suporte Técnico

Skype: suporte@wlsistemas.com

E-mail: suporte@wlsistemas.com

Site: www.wlsistemas.com

Telefone: (49) 3225.0025 | (47) 3454.2500

Cadastro de APAEs

Conselho:

Nome APAE:

Nome escola:

CNPJ:

CNES:

Endereço:

Complemento:

Bairro:

Cep:

Cidade:

Telefone:

Telefone:

Fax:

E-mail:

E-mail:

Site:

Latitude:

Longitude:

Responsável financeiro:

E-mail financeiro:

Secretário educação:

Nº atendidos:

Data fundação:

Utiliza Argus: ☐ Sim

Data instalação:

Situação jurídica: ☐ regular ☐ irregular

Observações:

Senha acesso restrito:

Figura 17: Tela de Cadastro APAE.

Fonte: Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

No Atendimento APAES, qualquer colaborador recebe solicitações e as registra no sistema (figura 18) e estipula data de devolutiva ao cliente (figura 19), prazo este estipulado para que sejam respondidos os atendimentos, proporcionando assim a satisfação do cliente, direcionando as entradas aos processos responsáveis por realizar o processamento e gerar as saídas; saídas essas que ficam registradas nos relatórios(figura 20 e 21) disponíveis aos outros processos.

Com o atendimento APAE e seu relatório gera-se consultas aos outros processos como apoio a seus processamentos, histórico de atendimento ao cliente, análise para correções de possíveis falhas e atendimento ao prazo de devolutiva ao cliente, objetivando a satisfação do cliente.

FEAPAES - SP Bem vindo FERNANDA SOUSA Sair do Sistema

» Página Inicial
» APAEs
» FEAPAES
» Atendimentos APAEs
» Atendimentos interno
» Plano de viagem
» Cadastro diretoria
» Cadastro cargos
» RH
» Documentos
» Pesquisas
» Financeiro
» Web-Site
» Patrimônio
» Almoxarifado
» Agenda
» Newsletter
» Configurações
» Relatórios

Atendimento APAEs

APAE:
Atendente:
Responsável atendimento:
Assunto:
Descrição:
Tempo providência (dias):
Nome solicitante:
Cargo solicitante:

Figura 18: Tela para lançamento de atendimento APAEs.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

The screenshot shows the FEAPAES - SP web application interface. The top header is green with the FEAPAES - SP logo on the left and the text "Bem vindo FERNANDA SOUSA" and "Sair do Sistema" on the right. The left sidebar contains a menu with the following items: Página Inicial, APAEs, FEAPAES (with sub-items: Atendimentos APAEs, Atendimentos interno, Plano de viagem), Cadastro diretoria, Cadastro cargos, RH, Documentos, Pesquisas, Financeiro, Web-Site, Patrimônio, Almoxxarifado, Agenda, Newsletter, Configurações, and Relatórios. The main content area is titled "Atendimento APAEs" and contains the following form fields: APAE: (dropdown), Atendente: (dropdown), Responsável atendimento: (dropdown), Assunto: (text input), Descrição: (large text area), Tempo providência (dias): (dropdown menu with options: 5 dias, 30 dias, 60 dias), Nome solicitante: (text input), and Cargo solicitante: (text input). At the bottom of the form are two buttons: "Gravar" (with a green checkmark icon) and "Cancelar" (with a red X icon).

Figura 19: Tela para lançamento de atendimento APAEs e escolha do prazo.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

The screenshot displays the FEAPAES - SP web application interface. At the top, a green header bar contains the FEAPAES - SP logo on the left and the text 'Bem vindo FERNANDASOUSA' and 'Sair do Sistema' on the right. A left sidebar menu lists various system functions: Página Inicial, APAEs, FEAPAES, RH, Documentos, Pesquisas, Financeiro, Web-Site, Patrimônio, Almoxarifado, Agenda, Newsletter, Configurações, and Relatórios. The 'Relatórios' section is expanded, showing sub-options: Relatório APAEs, Relatório diretoria APAEs, Relatório diretoria FEAPAE, and Relatório coordenadorias. The main content area is titled 'Relatório de controle atendimentos (APAEs)' and contains a form with the following fields: APAE: (dropdown menu set to 'Todos'), Atendente: (dropdown menu set to 'Todos'), Responsável atendimento: (dropdown menu set to 'Todos'), Departamento: (dropdown menu set to 'Todos'), Período: (date range from 01/01/2016 to 31/01/2016), Situação: (radio buttons for 'Pendente', 'Finalizadas', and 'Todos', with 'Todos' selected), and Ano competência (gráfico): (dropdown menu set to '2016'). A blue button labeled 'Gerar relatório' is positioned below the form fields.

Figura 20: Tela para gerar relatório do atendimento APAE.
Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

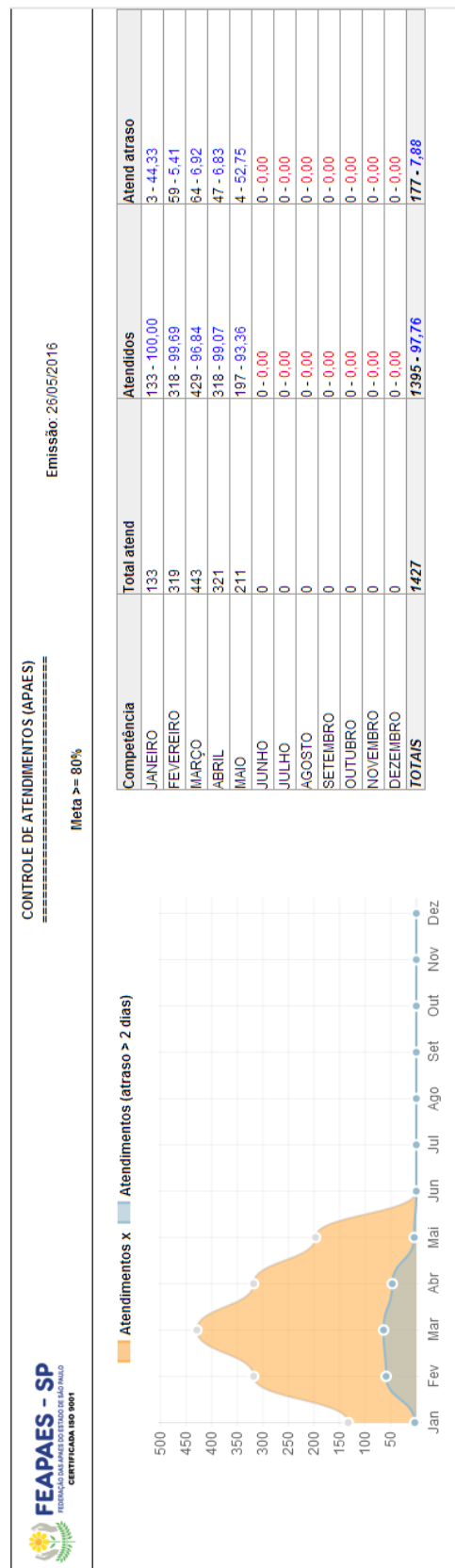


Figura 21: Modelo de relatório de atendimento.
Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

No Atendimento Interno (figura 22) o sistema proporciona uma interação rápida, direta e precisa entre todos os processos da FEAPAES. Este módulo proporciona o lançamento de qualquer solicitação a outro processo e a qualquer um de seus colaboradores; são realizados desde pedidos de material a solicitações de tarefas. Também elimina a utilização de e-mails entre a equipe, facilita aos coordenadores o controle das atividades entre seus coordenados, não somente em relação ao conteúdo das solicitações e seus retornos, mas também no prazo de execução das mesmas através do controle de relatório de atendimento interno (figura 23).

Neste módulo gera-se um histórico das tarefas, um maior controle para que a saída de um processo ocorra dentro do prazo esperado de entrada em outro, além de proporcionar uma ótima quantificação e qualificação do trabalho dos clientes internos da instituição.

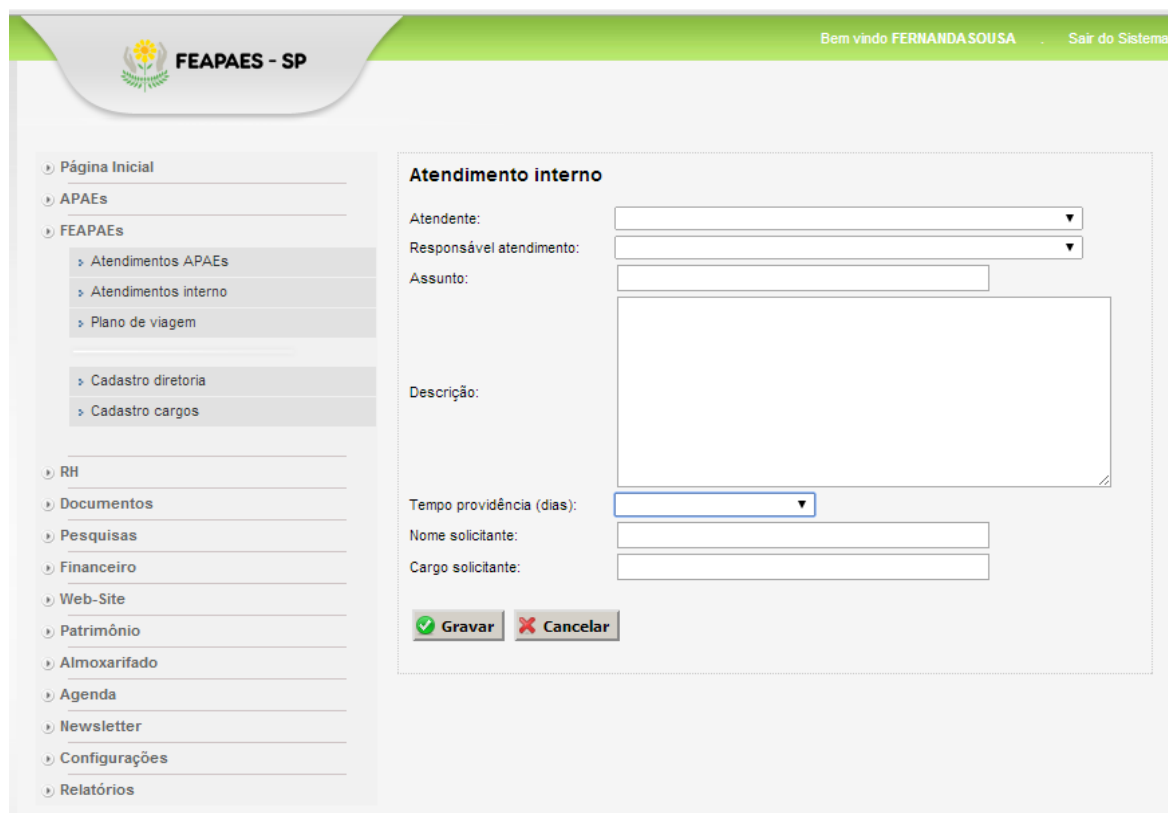


Figura 22: Tela para lançamento do Atendimento Interno.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

The screenshot displays the FEAPAES - SP web application interface. At the top, a green header bar contains the FEAPAES - SP logo on the left and the text 'Bem vindo FERNANDA SOUSA' and 'Sair do Sistema' on the right. A left sidebar menu lists various system functions: Página Inicial, APAEs, FEAPAES, RH, Documentos, Pesquisas, Financeiro, Web-Site, Patrimônio, Almojarifado, Agenda, Newsletter, Configurações, and Relatórios. The 'Relatórios' section is expanded, showing sub-options: Relatório APAEs, Relatório diretoria APAEs, Relatório diretoria FEAPAE, Relatório coordenadorias, Contas a pagar, Contas a receber, and Movimentação caixa. The main content area is titled 'Relatório de controle interno' and contains a form with the following fields: 'Atendente:' (dropdown menu set to 'Todos'), 'Responsável atendimento:' (dropdown menu set to 'Todos'), 'Departamento:' (dropdown menu set to 'Todos'), 'Período:' (two input boxes separated by 'a'), 'Situação:' (radio buttons for 'Pendente', 'Finalizadas', and 'Todos', with 'Todos' selected), and 'Ano competência (gráfico):' (dropdown menu set to '2016'). A 'Gerar relatório' button is located below the form fields.

Figura 23: Tela para gerar Relatório do Atendimento Interno.
Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

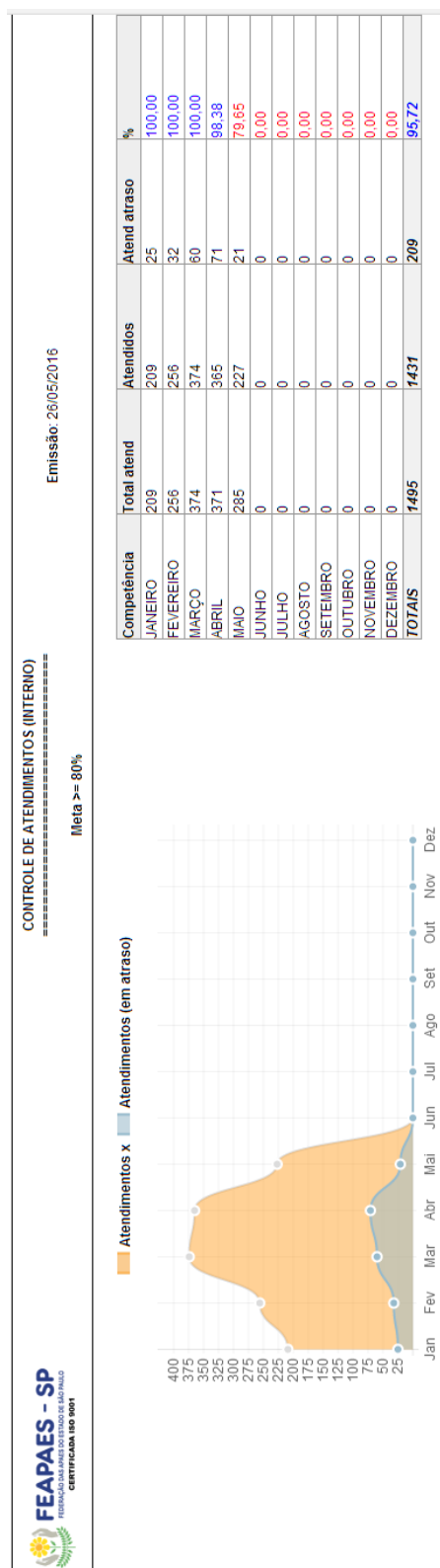


Figura 24: Modelo de Relatório do Atendimento Interno.
Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

No Cadastro de Departamento – RH (figura 25) é realizada a interação do processo de Recursos Humanos com os demais processos através da disponibilização dos procedimentos essenciais para a realização do trabalho e constante atualização do mesmo; sempre disponibilizado na versão correta evitando utilização e consequentemente realização de procedimentos desatualizados.

Cada colaborador através de seu *login* e senha tem acesso somente ao departamento ao qual está cadastrado e, por conseguinte acesso somente aos procedimentos realizados em sua área.

The screenshot shows the FEAPAES - SP web application. The top header includes the logo and the text 'FEAPAES - SP' on the left, and 'Bem vindo FERNANDA SOUSA' and 'Sair do Sistema' on the right. A sidebar menu on the left lists various system functions. The main area is titled 'Cadastro departamentos RH - FEAPAES'. It contains a form with the following elements:

- Departamento:** Captação de Recursos
- Anexos existentes:** Two items are listed: 'SGQ 112- Procedimento da area de captação de recursos' and 'SGQ 118- Procedimento de doação bombril', each with a red minus icon.
- Título:** An empty text input field.
- Novo anexo:** A button labeled 'Escolher arquivo' followed by the text 'Nenhum arquivo selecionado'.
- Buttons:** At the bottom of the form are two buttons: 'Gravar' (with a green checkmark icon) and 'Cancelar' (with a red X icon).

Figura 25: Tela de Cadastro de departamento e acesso a procedimentos.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Documentos e Cadastro de Pastas (figura 26) - através deste módulo são criadas pastas de acordo com a organização, definidas suas permissões de acesso de acordo com seus conteúdos. Esta definição é realizada pelo coordenador do sistema de gestão da qualidade que realiza o controle de arquivamento, revisão e disponibilização de formulários e registros, cuidando para que não sejam disponibilizados em versões desatualizadas.

Esta interação se dá entre os processos e também com os clientes, visto que no momento da liberação algumas pastas são disponibilizadas aos processos da FEAPAES e outras aos processos e também a seus clientes às APAES , através do acesso restrito do site <http://www.feapaes.org.br/> integrado ao sistema.

FEAPAES - SP

Bem vindo FERNANDA SOUSA Sair do Sistema

> Página Inicial
 > APAEs
 > FEAPAES
 > RH
 > Documentos

Cadastro de Pastas

+ Novo cadastro Digite para realizar a pesquisa Pesquisar

Descrição	Operações
ANEXOS TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO	[Ícone] [Reduzir]
ANEXOS ASSISTÊNCIA SOCIAL	[Ícone] [Reduzir]
ANEXOS EDUCAÇÃO	[Ícone] [Reduzir]
ANEXOS GESTÃO	[Ícone] [Reduzir]
ANEXOS SAÚDE	[Ícone] [Reduzir]
CMAS	[Ícone] [Reduzir]
CONVITES	[Ícone] [Reduzir]
EXT - ASSISTÊNCIA SOCIAL	[Ícone] [Reduzir]
EXT - COMISSÃO PROF AT PCDI	[Ícone] [Reduzir]
EXT - EDUCAÇÃO	[Ícone] [Reduzir]
EXT - GESTÃO	[Ícone] [Reduzir]
EXT - SAÚDE	[Ícone] [Reduzir]
FENAPAES	[Ícone] [Reduzir]
FESTIVAL NOSSA ARTE 2016	[Ícone] [Reduzir]
FOR - FORMULÁRIOS	[Ícone] [Reduzir]
MANUAIS DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	[Ícone] [Reduzir]
RESOLUÇÕES FEAPAES	[Ícone] [Reduzir]
REUNIÕES EXTERNAS	[Ícone] [Reduzir]

Total de registros..... 18

Figura 26: Tela de documentos e cadastro de pastas.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Plano de viagem (figura 27) é utilizado pelos processos organizadores das viagens às sedes das APAES, lançam todo o roteiro de viagem, motivo e previsão de gastos a serem realizados, para que o processo financeiro faça o adiantamento do valor provisionado para a viagem.

No retorno da viagem o colaborador que solicitou o adiantamento, acessa seu nome(figura 28) e a viagem lançada, inclui as notas de todos os gastos de acordo com a política de viagem da instituição , acrescenta o comprovante de depósito da devolução do valor não utilizado, para que o financeiro faça o fechamento do adiantamento.


FEAPAES - SP

Bem vindo FERNANDA SOUSA
 [Sair do Sistema](#)

> Página Inicial
 > APAEs
 > FEAPAES
 > Atendimentos APAEs
 > Atendimentos Interno
 > Plano de viagem
 > Cadastro diretoria
 > Cadastro cargos
 > RH
 > Documentos
 > Pesquisas
 > Financeiro
 > Web-Site
 > Patrimônio
 > Almoxarifado
 > Agenda
 > Newsletter
 > Configurações
 > Relatórios
 < Estatísticas de arquivos >
 > Espaço contratado: 15,36 GB
 > Espaço ocupado: 1,973,12 GB
 > Espaço disponível: 13,39 GB
 < Suporte Técnico >
  [Skype:](#)
 suporte@wisistemas.com
  [E-mail:](#)
 suporte@wisistemas.com
  [Site:](#)
 www.wisistemas.com
  [Telefone:](#)
 (49) 3225.0025 | (47) 3454.2500

Plano de viagem

Solicitante:

Data requerimento:

Data viagem:

APAE (1):

Origem (1):

Destino (1):

APAE (2):

Origem (2):

Destino (2):

APAE (3):

Origem (3):

Destino (3):

APAE (4):

Origem (4):

Destino (4):

Km:

Valor combustível R\$:

Valor pedágio R\$:

Valor diárias (por pessoa) R\$:

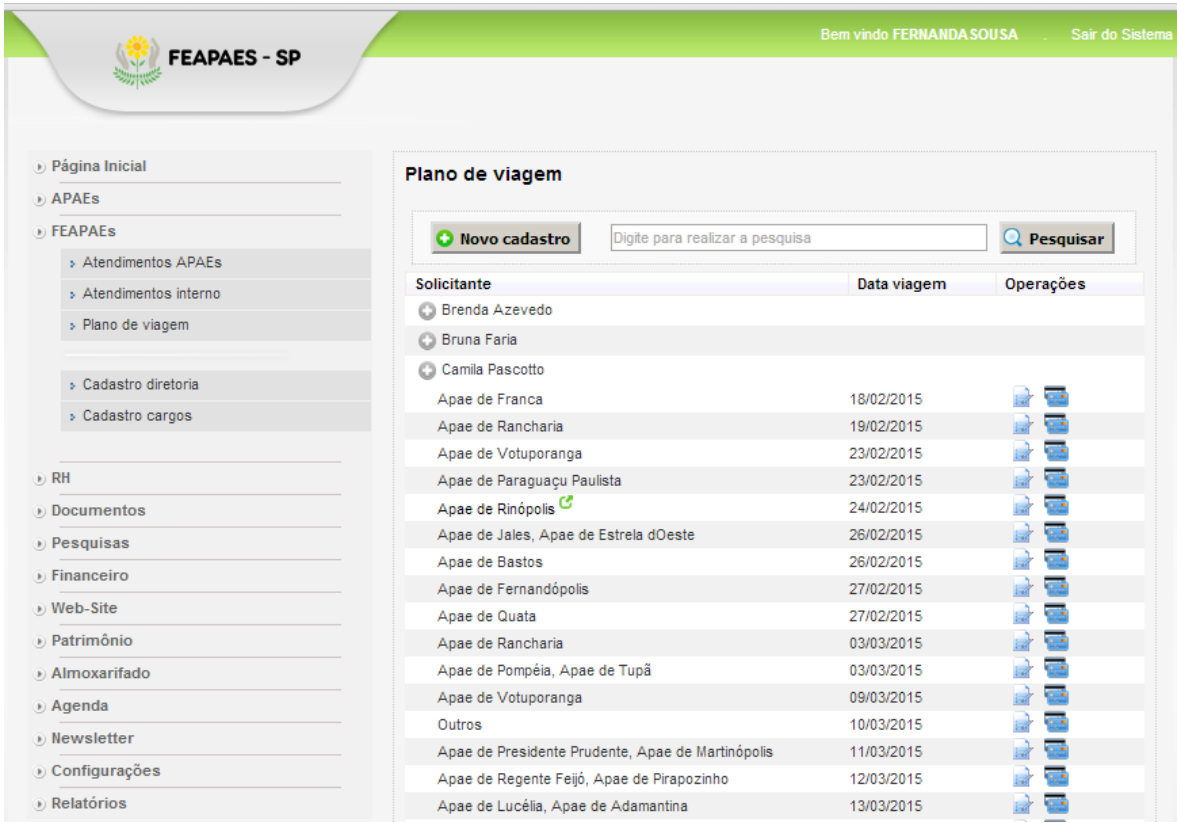
Nº pessoas:

Veículo utilizado:

Valor aluguel:

Motivo da viagem:

Figura 27: Tela de lançamento do plano de viagem.
Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.



FEAPAES - SP

Bem vindo FERNANDA SOUSA Sair do Sistema

> Página Inicial
 > APAEs
 > FEAPAES
 > Atendimentos APAEs
 > Atendimentos interno
 > Plano de viagem
 > Cadastro diretoria
 > Cadastro cargos
 > RH
 > Documentos
 > Pesquisas
 > Financeiro
 > Web-Site
 > Patrimônio
 > Almoxarifado
 > Agenda
 > Newsletter
 > Configurações
 > Relatórios

Plano de viagem

+ Novo cadastro Digite para realizar a pesquisa Pesquisar

Solicitante	Data viagem	Operações
+ Brenda Azevedo		
+ Bruna Faria		
+ Camila Pascotto		
Apae de Franca	18/02/2015	 
Apae de Rancharia	19/02/2015	 
Apae de Votuporanga	23/02/2015	 
Apae de Paraguaçu Paulista	23/02/2015	 
Apae de Rinópolis	24/02/2015	 
Apae de Jales, Apae de Estrela d'Oeste	26/02/2015	 
Apae de Bastos	26/02/2015	 
Apae de Fernandópolis	27/02/2015	 
Apae de Quata	27/02/2015	 
Apae de Rancharia	03/03/2015	 
Apae de Pompéia, Apae de Tupã	03/03/2015	 
Apae de Votuporanga	09/03/2015	 
Outros	10/03/2015	 
Apae de Presidente Prudente, Apae de Martinópolis	11/03/2015	 
Apae de Regente Feijó, Apae de Pirapozinho	12/03/2015	 
Apae de Lucélia, Apae de Adamantina	13/03/2015	 

Figura 28: Tela de plano de viagem para lançamento do fechamento.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Conta a receber (figura 29), para a instituição o conta a receber são doações e pagamento de suas afiliadas, a baixa é realizada pelo processo financeiro que retira semanalmente o relatório de baixa do boleto no site do banco. Uma vez realizada a baixa no sistema, possibilita aos clientes acompanharem no site ,através do acesso restrito, a situação de seus pagamentos.

FEAPAES - SP

Bem vindo **FERNANDA SOUSA** Sair do Sistema

> Página Inicial
 > APAEs
 > FEAPAES
 > RH
 > Documentos
 > Pesquisas
 > Financeiro
 > Cadastro fornecedores
 > Cadastro centro de custo
 > Cadastro contas caixa
 > Movimentação de caixa
 > Contas a pagar
 > Contas a receber
 > Web-Site
 > Patrimônio
 > Almojarifado
 > Agenda
 > Newsletter
 > Configurações
 > Relatórios

Contas a receber

+ Novo cadastro Digite para realizar a pesquisa
☒ Em aberto ☐ Liquidado **Pesquisar**

APAE	Nº doc	Vcto	Valor R\$	Operações
	20259 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	585 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	15203 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	22279 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	8139 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	471 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	15206 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	13183 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	468 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	22281 - 1	25/01/2009	173,00	\$ \$ \$
	15208 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	334 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	695 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	11166 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	9144 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	9145 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$
	17221 - 1	25/01/2009	60,00	\$ \$ \$

Figura 29: Tela do contas a receber

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016

Esta integração com acesso restrito no site possibilita à Federação melhor interação com suas afiliadas, uma vez que diminui a necessidade de entrar em contato por telefone sistematicamente com a instituição para acompanhar a situação dos pagamentos. Pagamentos esses que são requisitos para participação em cursos e eventos.

Este mesmo módulo é integrado com as inscrições cadastradas no sistema e disponibilizadas para serem realizadas no site. Ao tentar se inscrever nos cursos a afiliada com mensalidades em atraso tem sua inscrição vinculada automaticamente ao pagamento de um boleto com valor estipulado pela mesma, como forma de efetivação de sua inscrição.

Inscrição para cursos (figura 30), neste módulo o processo de cursos após inserir a data do curso na agenda, faz o cadastramento e através do sistema disponibiliza suas inscrições, insere todas as informações, define número de

inscrições que serão aceitas, se o mesmo será pago ou gratuito; pois todos estes campos são validados no momento da inscrição.

FEAPAES - SP Bem vindo FERNANDA SOUSA Sair do Sistema

Cadastro de Cursos

Curso:

Carga horária:

Tipo do curso: ☒ Presencial ☐ On-line

Pagantes: ☒ Somente APAEs inadimplentes ☐ Todas as APAEs

Data:

Nº de vagas:

Valor inscrição:

Pagseguro: ☒ Não ☐ Sim

Link pagseguro:

Observações:

Situação: ☒ Inscrições abertas ☐ Inscrições encerradas

Certificados: ☒ Bloqueado ☐ Liberado

Avaliação: ☒ Bloqueado ☐ Liberado

Menu Lateral:

- » Página Inicial
- » APAEs
- » FEAPAEs
- » RH
- » Documentos
- » Pesquisas
- » Financeiro
- » Web-Site
 - » Cadastro banners
 - » Cadastro notícias
 - » Consultar notícias
 - » Galeria de fotos
 - » Enviar fotos
 - » Cadastro vídeos
 - » Cadastro revista
 - » Consultar revistas
 - » Material para download
 - » Consultar arquivos

Figura 30: Tela de cadastro de cursos.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Depois de realizadas todas as inscrições, acessa - se novamente esta tela retirando a permissão de inscrições, é gerado o relatório de inscritos (figura 31) para ser feito o credenciamento no local do curso; após realizado o curso, nesta mesma tela disponibiliza-se , para que possa ser acessada pelo site, a pesquisa de satisfação do curso e a emissão do certificado.

FEAPAES - SP

Bem vindo FERNANDA SOUSA Sair do Sistema

Inscrições Cursos

Curso: Inscrições abertas

Situação: ☒ Todas ☐ Inscrições finalizadas ☐ Inscrições pendentes

Pagamento: ☒ Todos ☐ Pago ☐ Em aberto

[Gerar relatório](#)

Figura 31: Tela de inscrição de cursos.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Patrimônio: o processo de compras faz o controle sistemático do patrimônio da instituição através do sistema; onde são inseridos todos os bens adquiridos pela instituição, já com seu número de patrimônio, grupo e número do documento de acordo com a figura 32.

The screenshot displays the FEAPAES - SP web application interface. At the top, a green header bar contains the logo and name 'FEAPAES - SP' on the left, and the user name 'Bem vindo FERNANDA SOUSA' and a 'Sair do Sistema' link on the right. A left sidebar menu lists various navigation options: 'Página Inicial', 'APAES', 'FEAPAES', 'RH', 'Documentos', 'Pesquisas', 'Financeiro', 'Web-Site', 'Patrimônio', 'Almoxarifado', 'Agenda', 'Newsletter', 'Configurações', and 'Relatórios'. The 'Patrimônio' section is expanded, showing sub-options: 'Cadastro de itens', 'Cadastro de grupos', 'Cadastro de salas', and 'Movimentação patrimonial'. The main content area is titled 'Cadastro de Itens - Patrimônio' and contains a form with the following fields: 'Grupo:' (a dropdown menu), 'Descrição:' (a text input field), 'Valor estimado:' (a text input field), 'Data aquisição:' (a text input field), 'Nº Doc (aquisição/doação):' (a text input field), 'Estado conservação:' (a dropdown menu), and 'Nº patrimônio:' (a text input field). At the bottom of the form are two buttons: 'Gravar' (with a green checkmark icon) and 'Cancelar' (with a red X icon).

Figura 32: Tela cadastro de item –Patrimônio.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Já na movimentação patrimonial se define a sala ao qual o patrimônio pertence conforme a figura 33, possibilitando assim um efetivo controle e conferência mensal do patrimônio por sala utilizando o relatório conforme a figura 34.

The screenshot shows the FEAPAES - SP web application. The top header includes the logo and name 'FEAPAES - SP' on the left, and 'Bem vindo FERNANDA SOUSA' and 'Sair do Sistema' on the right. A left sidebar contains a menu with options: Página Inicial, APAEs, FEAPAEs, RH, Documentos, Pesquisas, Financeiro, Web-Site, Patrimônio (highlighted), Almojarifado, Agenda, Newsletter, Configurações, and Relatórios. Under 'Patrimônio', there are sub-options: Cadastro de itens, Cadastro de grupos, Cadastro de salas, and Movimentação patrimonial (highlighted). The main content area is titled 'Movimentação patrimonial' and contains a form with fields for 'Item:', 'Sala:', and 'Data:'. The 'Data:' field is populated with '04/06/2016'. Below the form are two buttons: 'Gravar' (with a green checkmark icon) and 'Cancelar' (with a red X icon).

Figura 33: Tela de movimentação patrimonial.
Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

The screenshot shows the 'Relatório de Patrimônio' page. At the top, there is a button 'Imprimir Relatório'. Below it, the header section includes the FEAPAES - SP logo, the title 'RELATÓRIO DE PATRIMÔNIO', and the date 'Emissão: 04/06/2016'. The main table lists various assets with columns for 'Item', 'Valor R\$', 'Data', 'Nº patrimônio', and 'Sala'. The table includes 20 rows of data, such as 'Ar Condicionado LG' with a value of 600,00 and 'Notebook WN CCE, Intel Core i3, 2GB RAM' with a value of 955,00. At the bottom, a summary row shows 'TOTALIZADOR GERAL' with a value of 'R\$ 6.105,01'.

Item	Valor R\$	Data	Nº patrimônio	Sala
Ar Condicionado LG	600,00	23/12/2014	000560	Jurídico
Armário de MDF grande com 2 portas	150,00	01/04/2012	000037	Jurídico
Armário de MDF grande com 2 portas	150,00	01/04/2012	000038	Jurídico
Arquivo de aço com 4 gavetas	310,00	23/09/2015	000868	Jurídico
Cadeira verde acolchoada com eixo giratório	30,00	01/04/2012	000659	Jurídico
Cadeira verde escuro acolchoada com eixo giratório	40,00	01/04/2012	000338	Jurídico
Cadeira vermelha acolchoada sem eixo giratório	60,00	01/04/2012	000057	Jurídico
Cadeira vermelha acolchoada sem eixo giratório	60,00	01/04/2012	000063	Jurídico
Celular Samsung prata	200,00	01/01/2014	000420	Jurídico
Ilha p/escritório com 4 lugares	300,00	01/04/2012	000416	Jurídico
Impressora Hp LaserJet M1132 MPF	700,00	06/05/2014	000711	Jurídico
Microcomputador LG, Intel Celeron	350,00	10/10/2013	000023	Jurídico
Microcomputador LG, Intel Core i3	1.300,00	10/10/2013	000885	Jurídico
Monitor LED AOC	300,00	01/04/2012	000040	Jurídico
Monitor LED LG	300,00	10/10/2013	000330	Jurídico
Monitor LED LG	300,00	10/10/2013	000514	Jurídico
Notebook WN CCE, Intel Core i3, 2GB RAM	955,00	24/04/2014	000170	Jurídico
Painel de madeira p/folders	0,01	01/04/2012	000446	Jurídico
TOTALIZADOR GERAL.....R\$ 6.105,01				

Figura 34: Tela de Relatório de Patrimônio.
Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

5.5 INDICADORES DE QUALIDADE FEAPAES

A instituição sendo prestadora de serviço e não de produtos deve adotar continuamente uma metodologia para analisar o que oferece aos clientes, desta forma com o objetivo de demonstrar a análise contínua de seus objetivos, adotou indicadores qualitativos de seus serviços, com metas estabelecidas anualmente a fim de analisar qualidade e também implantar ações corretivas e de prevenção.

Tal análise deve respeitar a Política de Qualidade definida para a instituição, demonstrando a aplicação desta política na execução de suas atividades.

Assim, a instituição utiliza em seu sistema informatizado e planilhas de Excel indicadores qualitativos dos serviços.

Para comprovar a qualidade do serviço realizado pela equipe, é inserida no sistema FEAPAES uma pesquisa da qualidade dos serviços, sendo no próprio sistema realizada a disponibilização desta pesquisa pelo site. Assim, após a visita da equipe, participação em cursos e eventos, utilização de serviços da FEAPAES os clientes respondem sobre o trabalho.

A utilização destes módulos do sistema possibilita de forma contínua a análise para a implantação de possíveis melhorias no trabalho da equipe.

O quadro 2, apresenta os objetivos de qualidade dos serviços e quais indicadores qualitativos mensuram estes objetivos.

Quadro 2: Estruturação dos objetivos, método de análise e processos

OBJETIVO	MÉTODO	PROCESSO
1 - Buscar a melhoria contínua focalizando aplicação do Instrumento da Qualidade nas APAES	Indicador de Avaliação do Instrumento da Qualidade SISTEMA INFORMATIZADO	Equipe da Qualidade
2 - Buscar a melhoria contínua focalizando o assessoramento a nossos clientes	Indicador da Ouvidoria SISTEMA INFORMATIZADO	Ouvidoria
3 - Aumentar a qualidade dos fornecedores	Indicador de Compras FORMULÁRIO EXCEL	Compras
4 - Avaliar o ambiente interno e buscar a melhoria contínua focalizando a satisfação dos colaboradores através da pesquisa espontânea	Indicador de Clima Organizacional FORMULÁRIO EXCEL	Departamento Pessoal / RH
5 - Avaliar o desempenho dos colaboradores	Indicador de Avaliação de Habilidades FORMULÁRIO EXCEL	Departamento Pessoal / RH

6 - Buscar a melhoria contínua focalizando a satisfação dos clientes através dos serviços prestados	Indicador de Comunicação FORMULÁRIO EXCEL	COMUNICAÇÃO
7 - Atender às solicitações técnicas no prazo pré-estabelecido	Indicador Jurídico SISTEMA INFORMATIZADO	JURÍDICO
8 - Aumentar a satisfação das APAES do Estado de São Paulo	Indicador de Satisfação do Cliente, Indicador de Avaliação de Cursos SISTEMA INFORMATIZADO	SGQ / Cursos
9 - Melhoria contínua e eficácia do SGQ	Indicador de Eficácia do SGQ FORMULÁRIO EXCEL	SGQ

Fonte: (FEAPAES SP, 2013)

Conforme demonstradas na (figura 35) , as pesquisas das áreas são inseridas no sistema de acordo com os requisitos definidos em cada processo para a avaliação do trabalho realizado e posteriormente conforme (figura 36) , são liberadas para acesso por parte dos clientes, no site.

FEAPAES - SP

Bem vindo FERNANDA SOUSA Sair do Sistema

> Página Inicial
 > APAES
 > FEAPAES
 > RH
 > Documentos
 > Pesquisas
 > Cadastrar pesquisas
 > Financeiro
 > Web-Site
 > Patrimônio
 > Almoxarifado
 > Agenda
 > Newsletter
 > Configurações
 > Relatórios

Cadastro de Pesquisas

AVALIAÇÃO EQUIPE DA QUALIDADE
 Em cumprimento ao nosso procedimento da ISO 9001/2008, solicitamos por gentileza que respondam a avaliação referente ao trabalho da Equipe da Qualidade.

Nova pergunta

Título:

Tipo da resposta:

Solicitar observação: ☐ Sim ☒ Não

Perguntas cadastradas

Título	Resposta	Operações
Os manuais de orientação técnica fornecidos pela Federação são de fácil acesso?	Única	-
Sobre a compreensão dos manuais de orientação técnica fornecidos pela Federação?	Única	-
Você tomou conhecimento do workshop por meio de:	Única	-
Quanto ao palestrante, demonstrou domínio do conteúdo.	Única	-
Abordou adequadamente os assuntos do programa.	Única	-
Criou clima favorável à participação.	Única	-
Foi objetivo em suas explicações.	Única	-
Esclareceu as dúvidas.	Única	-
Cumpriu os horários estabelecidos.	Única	-

Estatística de arquivos

- > Espaço contratado: 15,36 GB
- > Espaço ocupado: 1.972,48 GB
- > Espaço disponível: 13,39 GB

Figura 35: Tela de cadastro da pesquisa de satisfação da equipe da qualidade.
 Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Depois de disponibilizados no site por um período determinado conforme figura 36, a cada 30 dias são retirados do sistema os relatórios, com os resultados já quantificados em percentual, tais resultados são analisados pelo processo responsável para possíveis implantações de correções ou melhorias.

Figura 36: Tela de liberação da pesquisa de satisfação no site.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Através desta área podem ser realizadas constantemente, pesquisas de satisfação, informativas; com objetivos quantitativos e qualitativos possibilitando à instituição não somente corrigir, melhorar o trabalho, implantar melhorias, mas também obter dados de forma rápida na tomada de decisão, assim como no pleito de novas políticas públicas de atendimento às pessoas com deficiência.

Equipe da Qualidade (figura 36 e 37) a seguir - demonstração de Avaliação do Instrumento da Qualidade, que é cadastrada no módulo de pesquisa e disponibilizada no site www.feapaesp.org.br.

Esta equipe viaja até as instituições apaeanas do estado de São Paulo realizando consultoria presencial nas áreas de Assistência Social, Educação, Saúde

e Gestão, após a visita solicita-se à diretoria da unidade que acesse o site e responda a pesquisa.

RELATÓRIO DE PESQUISAS			Emissão: 27/05/2016

Pesquisa: AVALIAÇÃO EQUIPE DA QUALIDADE			
Descrição: Em cumprimento ao nosso procedimento da ISO 9001/2008, solicitamos por gentileza que respondam a avaliação referente ao trabalho da Equipe da Qualidade.			
Pergunta	Tipo resposta	Opções	Respostas
OS MANUAIS DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA FORNECIDOS PELA FEDERAÇÃO SÃO DE FÁCIL ACESSO?	ÚNICA	SIM	83 - (90%)
		RAZOAVEL	7 - (10%)
		NÃO	0 - (0%)
		NÃO ACESSEI	0 - (0%)
SOBRE A COMPREENSÃO DOS MANUAIS DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA FORNECIDOS PELA FEDERAÇÃO?	ÚNICA	SIM	56 - (80%)
		RAZOAVEL	13 - (19%)
		NÃO	0 - (0%)
		NÃO ACESSEI	1 - (1%)
VOCÊ TOMOU CONHECIMENTO DO WORKSHOP POR MEIO DE:	ÚNICA	VISITA OUVIDOR	34 - (48%)
		SITE FEDERAÇÃO/ FACEBOOK	17 - (24%)
		E-MAIL	15 - (21%)
		OUTROS	4 - (6%)
QUANTO AO PALESTRANTE, DEMONSTROU DOMÍNIO DO CONTEÚDO.	ÚNICA	SIM	59 - (88%)
		RAZOAVEL	7 - (10%)
		NÃO	1 - (1%)
ABORDOU ADEQUADAMENTE OS ASSUNTOS DO PROGRAMA.	ÚNICA	SIM	60 - (87%)
		RAZOAVEL	8 - (12%)
		NÃO	1 - (1%)
CRIOU CLIMA FAVORÁVEL À PARTICIPAÇÃO.	ÚNICA	SIM	82 - (90%)
		RAZOAVEL	6 - (9%)
		NÃO	1 - (1%)
FOI OBJETIVO EM SUAS EXPLICAÇÕES.	ÚNICA	SIM	58 - (84%)
		RAZOAVEL	10 - (14%)
		NÃO	1 - (1%)
ESCLARECEU AS DÚVIDAS.	ÚNICA	SIM	53 - (77%)
		RAZOAVEL	14 - (20%)
		NÃO	2 - (3%)
CUMPRIU OS HORÁRIOS ESTABELECIDOS.	ÚNICA	SIM	60 - (87%)
		RAZOAVEL	8 - (12%)
		NÃO	1 - (1%)

Figura 37: Modelo de relatório de pesquisa da equipe da qualidade.
Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Ouvidoria: a figura 38 demonstra o indicador da equipe, que conforme o anterior é feito através do módulo pesquisa e também disponibilizado no site.

A equipe de Ouvidores composta por 3 colaboradores, visita as instituições constantemente com o objetivo de colher demandas a serem solucionadas pela FEAPAES SP e também orientar em dificuldades mais urgentes.

RELATÓRIO DE PESQUISAS				Emissão: 27/05/2016
FEAPAES - SP				
Pesquisa: SATISFAÇÃO DO CLIENTE				
Descrição: Venho pedir a todos, para avaliar o trabalho da nossa equipe da OUVIDORIA.				
Pergunta	Tipo resposta	Opções	Respostas	
CONTRATO PRÉ AGENDAMENTO	ÚNICA	EXCELENTE	99 - (62%)	
		BOM	54 - (34%)	
		REGULAR	5 - (3%)	
		INSUFICIENTE	2 - (1%)	
POSTURA DO OUVIDOR DURANTE A VISITA	ÚNICA	EXCELENTE	136 - (84%)	
		BOM	23 - (14%)	
		REGULAR	2 - (1%)	
		INSUFICIENTE	0 - (0%)	
PONTUALIDADE	ÚNICA	EXCELENTE	117 - (74%)	
		BOM	36 - (23%)	
		REGULAR	4 - (3%)	
		INSUFICIENTE	2 - (1%)	
ATENÇÃO EM RELAÇÃO AOS ASSUNTOS APRESENTADOS	ÚNICA	EXCELENTE	126 - (78%)	
		BOM	34 - (21%)	
		REGULAR	1 - (1%)	
		INSUFICIENTE	0 - (0%)	
NOME DO OUVIDOR	ÚNICA	CAMILA PASCOTTO	41 - (25%)	
		JOHNNY BARBOSA	80 - (52%)	
		PAULO REZENDE	34 - (22%)	

Figura 38: Modelo de relatório de pesquisa da ouvidoria

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016

O jurídico possui seu indicador em outro formato, uma vez que neste processo são mensurados todos os atendimentos realizados no mês, de forma

quantitativa, analisadas as respostas para avaliar a qualidade da devolutiva e o mais importante: o tempo de respostas às filiadas.

Este indicador utiliza as informações inseridas no Atendimento APAES e emite relatórios do número de atendimentos e atendimentos dentro do prazo de acordo com figura 39; mas também emite relatório das devolutivas realizadas para que se faça a análise da qualidade das respostas realizadas de acordo com a figura 39.

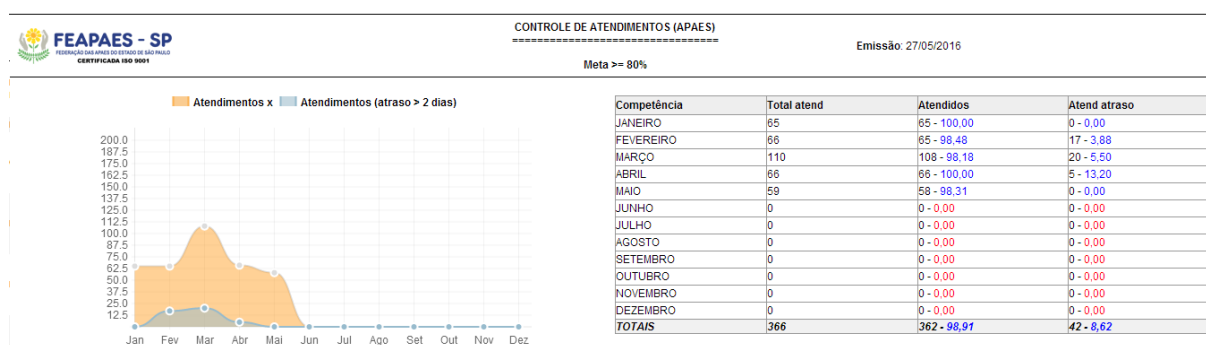


Figura 39: Modelo de relatório de atendimento APAES do Jurídico.

Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

Indicador de Avaliação de Cursos: a instituição realiza cursos, palestras, seminários e workshop em todo o estado, abertos a todos os profissionais das APAES; tais cursos são gratuitos aos profissionais das APAES que estão em dia com as mensalidades. Aos demais e público em geral mediante pagamento de uma taxa.

Após a participação no curso, é emitido o certificado de forma automática aos participantes que acessam ao site, porém, antes, solicita-se que os mesmos respondam a pesquisa de satisfação do curso.

Inscrito	Infra estrutura	Material de apoio	Estrutura evento	Palestrante
████████████████████	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

Avaliação geral do evento:

Excelente (89,67 %)

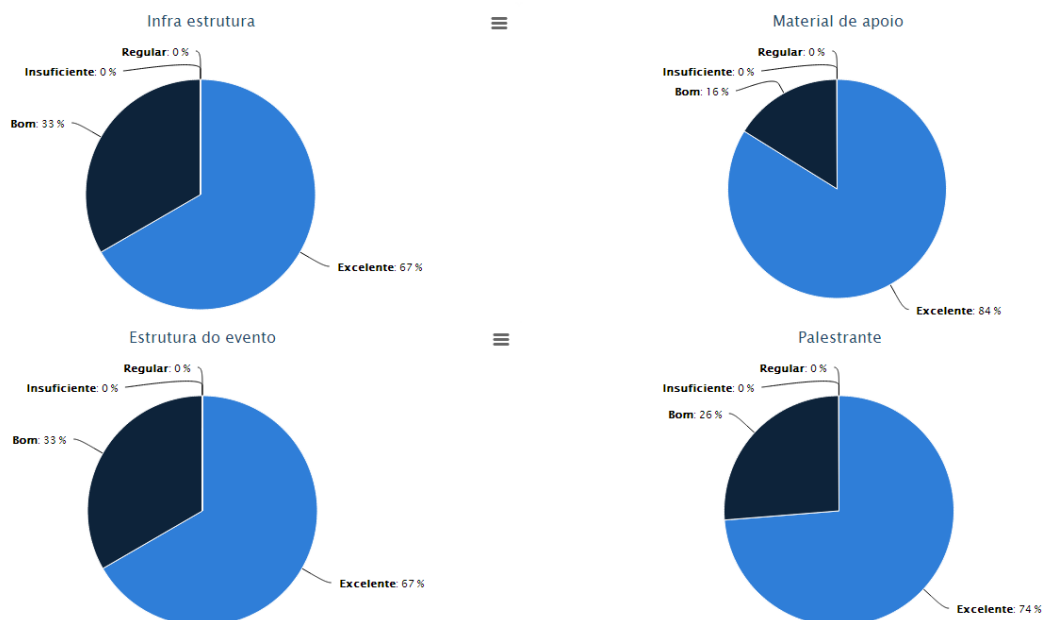


Figura 40: Modelo de relatório de pesquisa dos cursos.
Fonte: www.feapaesp.org.br acessado 26/05/2016.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os sistemas de gestão da qualidade assim como o sistema de informação devem atender às necessidades de cada processo na instituição e estar em total conformidade com a missão adotada para realizar o trabalho, a visão estabelecida para atingir esta missão e os valores que devem ser respeitados para se cumprir a mesma.

Sistema de informação tem como objetivo automatizar os processos e a execução de seus procedimentos de modo a reunir, processar, guardar informações relevantes à instituição assegurando que a mesma tenha efetividade, eficiência, confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade e confiabilidade na tomada de decisão.

O sistema de informação tem uma relação direta com o processo administrativo e na execução do sistema de gestão da qualidade na instituição.

Unindo os recursos humanos, de software, de hardware, de rede e de dados, o sistema de informação fornece todo o suporte informacional a todas as áreas da organização, contemplando as etapas dos processos e a execução de seus procedimentos.

Em especial contempla de forma eficiente a interação interna entre os processos e sua interação com o cliente.

A junção entre sistemas de informação e gestão da qualidade se torna uma forte ferramenta estratégica no amparo ao gestor, propiciando um ambiente ágil para um melhor planejamento, otimização de tempo e monitoramento do serviço executado.

Assim a adoção de uma norma de qualidade como a ISO 9001:2008 apoiada pela implementação de um sistema, baseando e respeitando a missão e escopo da organização, propicia condições facilitadas de acesso a documentos; excelentes condições de planejamento; acompanhamento de fatores críticos e, uma melhor análise e implementação de ações corretivas, preventivas e de melhoria contínua.

As fontes de informações internas e externas, histórico de atendimento ao cliente, permitem a criação de um banco de dados importantíssimo. Tal banco se torna fundamental para projeções, simulações e análise, traçando assim um

panorama do trabalho que possibilita verificar a condução dos objetivos da organização e fatores críticos ao cumprimento de sua missão.

Portanto a partir deste estudo, de todo o exposto, o presente trabalho permitiu um melhor entendimento de um setor da sociedade pouco estudado, mas em franca expansão; como o mesmo pode adotar metodologias de gestão da qualidade até então utilizadas apenas para agregar valor a empresas, fundamentado pelo desenvolvimento e utilização de um sistema de informação.

Oferecendo assim um referencial como base para o desenvolvimento e utilização de um sistema de informação em qualquer instituição do terceiro setor.

Desenvolvimentos futuros a serem realizados pela instituição no SI, pois realiza constantemente uma análise de requisitos para implantar melhorias no sistema, para o segundo semestre de 2016 está planejada a implementação de:

- Pesquisa de satisfação geral do cliente, que nos anos anteriores foi realizada em planilha de Excel;
- Matriz de competência e habilidades, para melhor acompanhamento da formação de seus colaboradores;
- Inserção de várias planilhas e formulários utilizados no financeiro;
- Os indicadores de compras, clima organizacional e de habilidades.
- Indicador de Comunicação na melhoria contínua focalizando a satisfação dos clientes através dos serviços de informação;
- Indicador de Eficácia do SGQ, que consiste em abrir diretamente no sistema os pedidos de melhoria contínua com ações corretivas, e preventivas.

Para instituições prestadoras de serviço como a FEAPAES, este trabalho fica como base na implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade; visto que há grande dificuldade de trabalho e realização dos registros e atendimento aos requisitos do sistema.

REFERÊNCIAS

ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9000/2000 - Sistema de Gestão da Qualidade: Fundamentos e Vocabulário**. Rio de Janeiro, ABNT, 2004.

ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9001/2008 - Sistema de Gestão da Qualidade: Requisitos**. Rio de Janeiro, ABNT, 2008.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BARBIERI, Carlos. **BI – BUSINESS INTELLIGENCE – Modelagem & Tecnologia**, Ed. Axcel Books – 2001.

BRASIL. Lei n. 10406, de 10 de Janeiro de 2002. Institui o Código Civil Brasileiro. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 10.mai.2016.

BRASIL. Lei n. 9.790, de 23 de março de 1999. Dispõe sobre a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, institui e o Termo de Parceria, e dá outras providências. Disponível em: <www.mj.gov.br/snj/oscip/legislacao/lei9790_99.pdf>. Acesso em: 10.mai.2016.

BUCKINGHAM, R.A. R.Hirschheim F.F, Land and C.J. Tully, “Information Systems Curriculum: a Basis for Course Design” in Buckingham, R.A. R.Hirschheim F.F. Land and C.J. Tully, Information Systems Education: Recommendations and Implementation, Cambridge University Press, 1987.

CASSARO, Antonio Carlos. **Sistema de Informação para tomada de decisões**. Antonio Carlos Cassaro. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CAVALCANTI, Cristiano Campos; **Business Intelligence BI**. Recife, 2006.

CLERICUZI, Adriana Zenaide; ALMEIDA, Adiel Teixeira de; COSTA, Ana Paula Cabral Seixas. **Aspectos Relevantes dos SAD nas organizações: um estudo exploratório**. Artigo publicado em 16/11/2005. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132006000100002 Acesso em: 20.mai.2016.

DACORSO, Antonio Luiz Rocha. **Análise experimental da geração de alternativas em decisões estratégicas não estruturadas**. São Paulo, 2004. Tese de doutorado. Programa de Pós-Graduação em Administração, Departamento de Administração da Universidade de São Paulo.

DELGADO, Rodrigo Mendes. **O que é uma ONG?**. Artigo publicado em 16/05/2005. Disponível em: <http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1983/O-que-e-uma-ONG>. Acesso em: 02.mai.2016.

FEAPAES, Federação das APAES do Estado de São Paulo: **Manual da Qualidade**, 3ª edição. Franca, 2013.

FERNANDES, Rubens C. **Privado Porém Público: O Terceiro Setor na América Latina**. 2.ª ed. Rio de Janeiro: Relume – Dumará, 1994.

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de informação: planejamento e gestão** / Paulo Rogério Foina. - São Paulo: Atlas, 2001

INSTITUTO ProBono; Instituto Mara Gabrilli; Instituto Filantropia. **Manual do Terceiro Setor**. 1.ª ed., São Paulo, 2014. Formato digital disponível em: http://institutomaragabrilli.org.br/images/stories/pdf/novo_manual2.pdf.

KARASINSKI, Lucas. **O que é tecnologia?**. Artigo publicado em 2013. Disponível em <http://m.tecmundo.com.br/tecnologia/42523-o-que-e-tecnologia-.htm> Acesso em: 02/05/2016.

LAUDON, Kenneth C., LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação gerenciais**. 5.ª ed. São Paulo: Pearson, 2004.

MCLEOD, Raymond Jr. **Sistema de Información Gerencial**. 7.ª ed. México. Pearson Educación, 2000.

O' BRIEN, James A.. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, Alex Cabral de. **Inteligência competitiva na Internet**. 2.ª ed. São Paulo: Brasport, 2006.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 9.ª ed. SP: Atlas 2004.

PAES, J. E. S. – **Sociedade Civil, Estado e Terceiro Setor: ordem sociopolítica e campos de atuação**. – Revista de Direito Internacional Econômico e Tributário, vol.4, nº 2, Jul/Dez 2009. ISSN: 1980-1995 e-ISSN: 2318-8529. Disponível em: <http://portalrevistas.ucb.br/index.php/RDIET/article/view/4509>. Acesso em: 03.mai.2016.

SEBRAE. **A sociedade civil de interesse público**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/OSCIP-%E2%80%93-organiza%C3%A7%C3%A3o-da-sociedade-civil-de-interesse-p%C3%BAblico>. Acessado em: 02.mai.2016.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de Sistemas de Informação**. Tradução da 9ª ed. norte-americana, 2010 - ISBN-10: 8522107971, ISBN-13: 9788522107971.

TOZZI, José Alberto; **SOS ONG: Guia de Gestão para Organizações do Terceiro Setor**. Editora Gente, 2015. 160p.

TURBAN, Efraim; RAINER JR, R. Kelly; POTTER, Richard E. **Introdução à sistemas de informação – Uma Abordagem Gerencial**. Campus, 2007.