



**Selo de
Qualidade
Empresarial
Sebrae Ceará**

2021



Objetivos:



Objetivo Geral

Estimular a implantação e melhoria de Sistemas de Gestão nas empresas de serviço cearenses, que proporcionem maior qualidade, competitividade, sustentabilidade e inovação.

Objetivos Específicos

- Avaliar o nível de maturidade do Sistema de Gestão das empresas inscritas no Programa;
- Contribuir para a melhoria de desempenho dos processos, de qualidade no atendimento aos clientes e de padrões de segurança e sustentabilidade nas empresas.

Abrangência



Áreas	Segmentos	Empresas
Alimentação	<ul style="list-style-type: none">Alimentação fora do lar	<ul style="list-style-type: none">RestaurantesServiços de buffetBarracas de praiaBares
Lazer e Turismo	<ul style="list-style-type: none">Agências de Viagens e Operadores TurísticosHotelariaEventos	<ul style="list-style-type: none">Agências de viagensHotéis e pousadasOrganizadoras de eventos
Saúde	<ul style="list-style-type: none">Serviços de estéticaAcademias	<ul style="list-style-type: none">Salões de belezaAcademias de musculação e ginástica
Transporte	<ul style="list-style-type: none">Manutenção de veículos	<ul style="list-style-type: none">Oficinas de automóveis

Requisitos



Requisitos Gerais

Critérios de sistema de gestão da qualidade aplicáveis a todas as áreas



Requisitos Específicos

Critérios de sistema de gestão da qualidade específicos para segmentos

Eixos de Avaliação



Gestão Estratégica

- Sistema de Gestão da Qualidade
- Liderança Organizacional
- Gestão Financeira
- Gestão de Pessoas
- Requisitos Legais

Foco no Cliente

- Satisfação de Cliente
- Comunicação com o cliente

Operação

- Planejamento e Controle Operacional
- Suprimentos
- Infraestrutura
- **Tópicos Específicos**

Sustentabilidade

- Gestão Ambiental

Biossegurança

- Saúde e Segurança Ocupacional
- Boas Práticas
- Gestão de Resíduos
- Controle de Pragas e Vetores

Melhoria e Inovação

- Monitoramento e Medição
- Auditoria e Análise Crítica
- Melhoria Contínua
- Gestão da Inovação

Plan

Do

Check / Act

Modelo de Gestão



Adesão, cadastro,
autoavaliação e
seleção das empresas
participantes

Dois Ciclos de Avaliação
por consultores
credenciados ao Sebrae

Classificação Final
pelo Sebrae e Comitê
Gestor



Adesão e
Cadastro

Workshop e
Capacitações

Ciclos de
Avaliações

Validação

Classificação

Workshop sobre o Selo
de Qualidade e Curso
para formação de
auditores internos.

Monitoramento e
Validação pelo Órgão
Avaliador contratado

Classificação Final



Classificação	Resultado na Avaliação
Diamante	≥ 90% de pontuação
Ouro	≥ 75% até 89% de pontuação
Prata	≥ 60% até 74% de pontuação

Categorias	Resultado na Avaliação
A	≥ 50% até 59% de pontuação
B	≥ 40% até 49% de pontuação
C	≥ 30% até 39% de pontuação
D	Abaixo de 30% de pontuação



Obrigado!!!