

Sistema de Gestão



Manual

M-SG/ REV 00



Rua Monsenhor Nuno, 504 – Centro Suzano – S. Paulo
Tel.: 55 11 4747 3467

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

ÍNDICE	Pág.
1. APRESENTAÇÃO.....	02
2. DEFINIÇÕES.....	03
3. OBJETIVO.....	04
4. ESTRUTURA.....	05
5. RESPONSABILIDADE DA ALTA GESTÃO E OUTROS.....	09
6. DIRETRIZES.....	11
7. COMUNICAÇÃO E CONSULTA.....	15
8. NÃO CONFORMIDADE	16
7. ANÁLISE CRÍTICA	17
8. GESTÃO DE RECURSOS.....	18

Revisões

Revisão Nº	Item	Descrição	Data

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

1 - APRESENTAÇÃO

O presente Manual especifica os requisitos, do Sistema de Gestão da *Primeira Igreja Batista em Suzano*, que são utilizados para garantir a qualidade no “Servir”, com intuito de satisfazer e/ou até superar as expectativas e necessidades dos membros arrolados em seu rol, frequentadores e visitantes, através do desenvolvimento dos seus Processos implícitos (Ministérios), almejando a Excelência, através da Melhoria Contínua do seu sistema.

Esta organização religiosa se propõe a estender sua prestação de serviços à comunidade local, bairros da cidade, como também todas as pessoas que interessarem em se aproximar, ou são identificadas aleatoriamente como necessitados, e os atingidos pelos processos de evangelização ou do programa de cursos gratuito (Projeto Acordar).

A *PIB Suzano* é uma denominação doutrinária incluída no Cristianismo, ou seja, uma organização religiosa dinâmica, com sua sede estabelecida fisicamente no centro da cidade de Suzano, com a Visão de ser uma Comunidade Acolhedora, que vive em missão e sinaliza o Reino de Deus em sua pratica de misericórdia, Justiça e Amor.

Sua Missão é Viver como uma comunidade cristã, acolhedora e comprometida com o próximo, anunciando o evangelho todo para o homem todo, doando-se integralmente para as pessoas, em todas as esferas de relacionamento, deseja ser relevante na sociedade e sinalizar o Reino de Deus em seu modo de vida.

Uma organização estruturada no ano de 1926, com mais de 90 anos de atividades na região central da cidade Suzano, com alguns postos avançados denominados de Congregações, em alguns bairros da cidade, onde possuem trabalhos de evangelismos, acolhimento e serviços sociais, com o objetivo do direcionamento de esforços para disseminação do cristianismo e aplicação de sua Visão e Missão.

A *PIB SUZANO* possui um Modelo de Gestão sustentado por sua Visão e Missão, de extrema qualidade, no que se propõe a “Servir”, sempre buscando minimizar impactos negativos no gerir dos seus processos, ou seja, colaborar ao máximo com o ser humano na recuperação de sua autoestima, promovendo o acolhimento, a inclusão no meio Cristão e familiar, conseqüentemente na sociedade, e assessorar na reestruturação psicossocial.

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

A *PIB SUZANO* é uma instituição religiosa brasileira, ligada à Convenção Batista Brasileira, com seus líderes e membros voluntários capazes de oferecer uma comunidade acolhedora e o aprimoramento cristão.

O Sistema de Gestão da PIB Suzano, se propõe em reafirmar o Estatuto Social e o Regimento Interno, homologados, não promovendo distorções ou cometendo ingerência jurídica, mas oferecendo uma forma organizada e predefinida no gerir de suas ações e diretrizes diretas, formuladas pelo ministério pastoral e liderança, assistidos por seu Grupo Gestor.

2 - DEFINIÇÕES

2.1- **Alta Gestão** – Presidente do Conselho Geral (Pastor)

2.2- **Processos** - Ministérios

2.3- **MSG** – Manual do Sistema de Gestão;

2.4- **Público Alvo** - Membros, Visitantes e Freqüentadores;

2.5- **Partes Interessadas** - Público Alvo, Comunidade e Órgãos Públicos;

2.6- **Análise Crítica** – Análise de um evento com propósito de identificar problemas;

2.7- **Não Conformidade (Desvios)** – Não atendimento a algum requisito;

2.8- **Análise de Eficácia** – Avaliação para avaliar atendimento dos objetivos.

3 - OBJETIVO

A *PIB Suzano* tem como objetivo do seu Sistema de Gestão, a organização das formas de atendimento ao público alvo, as quais estão especificadas através dos seus Processos internos, chamados de Ministérios, que organizados e com apoio dos seus membros voluntários, buscam a Melhoria Contínua da prestação de serviços e auxílio ao público alvo, com sua prática de misericórdia, justiça e amor, com propósito firmado em:

1- **Alcançar** – Evangelizar (Vive em Missão)

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG / REV 00		

- 2- **Acolher** – Recepcionar e tornar agradável o ambiente (Acolhedora)
- 3- **Pastorear** – Restaurar e acompanhar (Cristã)
- 4- **Sinalizar** – Boas Obras (Prática de Misericórdia, Justiça e Amor)

O Manual do Sistema de Gestão apresenta a Visão, Missão e Valores, os Procedimentos/Processos, Registros e os Requisitos do Sistema de Gestão.

Os Procedimentos sistêmicos monitoram, medem e analisam os processos descritos, e ainda definem as ações necessárias para atingir os resultados esperados e dão base para a adoção da Melhoria Contínua.

3-2 REFERÊNCIAS NORMATIVAS

O Sistema está estruturado para que esteja em conformidade com alguns dos requisitos e condições estabelecidas pela:

- NBR ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

4 - ESTRUTURA DO SISTEMA DE GESTÃO

Os objetivos do Sistema de Gestão são estabelecer, documentar, implantar e manter rotinas, com base nos Processos (Procedimentos dos Ministérios) pré-definidos pelo Grupo Gestor, com validação da Alta Gestão e liderança, através de um monitoramento das práticas, dos Objetivos e Metas, das análises ao atendimento às expectativas do “público alvo”, das análises de desvios e dos andamentos dos Planos de Ações Corretivas e Preventivas.

Para atingir esses objetivos foi estabelecido um sistema que proporciona:

- a) Identificação e descrição dos Processos necessários para o Sistema de Gestão, expostos no presente manual, e inclusos em Anexos;
- b) Explicação e determinação da sequência de interação destes processos;
- c) Determinação dos critérios e métodos requeridos para assegurar a efetiva operação e controle destes processos;
- d) Garantia da disponibilidade de informações necessárias para apoiar a operação e monitoramento destes processos;

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

4.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

De forma a ilustrar o que a PIB Suzano tem como proposta de atuação, foi definido um Fluxo Organizacional Macro, o qual está demonstrado abaixo na Tabela 1.

Definições:

- Entradas:** Início do processo, onde se descreve as variáveis e características do público-alvo, assim como a situação espiritual, socioeconômica e estrutural do indivíduo antes da passagem pelo processo ministerial;
- Processo:** Descrição dos propósitos formados como objetivos ministeriais, assim como uma prévia das atividades que afirmam tais objetivos;
- Saídas:** Objetivo final esperado, após a passagem pelos processos/atividades ministeriais propostas, com as metodologias implícitas.

Tabela 1- Fluxo Organizacional Macro

Entradas	Processo	Saídas
Pessoas interessadas	Acolhimento	Recuperação psicossocial
Não membros com	Aconselhamento	Vidas e famílias restauradas
necessidades específicas	Inclusão/integração	Pessoas com moral e ética
Membros com carências	Instrução cristã ética	cristã
Identificação aleatória	Desenvolvimento cristão	Seminaristas
(evangelização)	Acompanhamento	Obreiros
Pessoas excluídas	Estímulos para identificação	Missionários
socialmente	e uso dos dons	Líderes
Dependentes químicos	Envolvimento e promoção de	Adoradores
Pessoas de gêneros	comunhão	Inclusão social
diversificados	Identificação e preparação	
	de Líderes	

Dentro da proposta de administrar e promover a Melhoria Contínua dos processos e consequentemente dos resultados, o Sistema de Gestão da PIB Suzano faz uso do ciclo PDCA ou Ciclo de “Deming”, como assim é chamado.

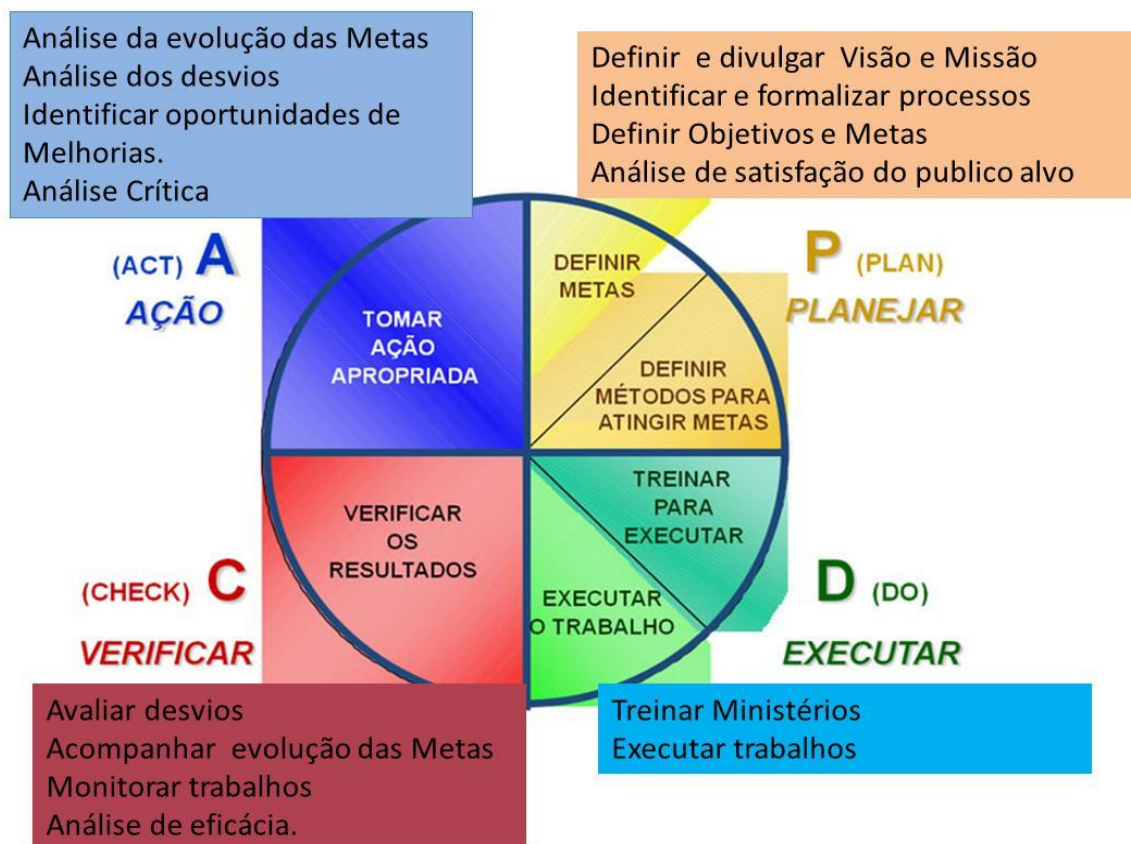
O Ciclo **PDCA** é uma ferramenta de gestão que tem como objetivo promover a melhoria contínua dos processos, por meio de um circuito de quatro ações: 1ª- Planejar (Plan), 2ª- Executar (Do), 3ª- Checar (Check) e 4ª- Agir (Act), e tem como objetivo a Melhoria Contínua.

Sempre que o Sistema completa o Ciclo PDCA passa a um patamar superior de qualidade, aproveitando as dificuldades encontradas para converter em oportunidades de melhorias dos processos.

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

Assim o ciclo PDCA é utilizado para induzir melhorias no Sistema de Gestão, ou seja, melhorar diretrizes de controle com objetivo de alcançar a Excelência, melhorando a cada ciclo.

O ciclo PDCA está estruturado, na PIB Suzano, da seguinte forma:



4.2 – MANUAL E ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO

4.2.1- Geral

O Sistema de Gestão da PIB foi estruturado, em níveis de documentos, de forma que as informações possam ser distribuídas na quantidade necessária e na linguagem adequada aos usuários, permitindo assim, maior agilidade no fluxo de informações.

A documentação do Sistema de Gestão PIB possui declarações documentadas da Visão e Missão, Valores e dos Objetivos e Metas, processos documentados, documentos de planejamento e de controle, além de registros das atividades realizadas e Planos de ações de Melhorias para médio e longo prazo.

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG / REV 00		

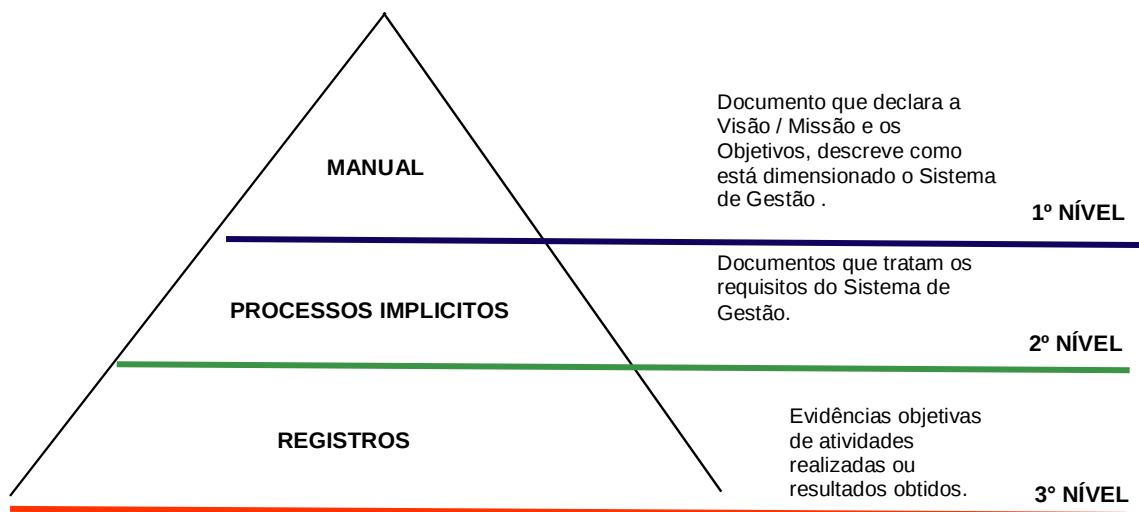


Figura 2 - Estrutura de Documentação da PIB Suzano.

4.2.2 - Manual do Sistema de Gestão

- Descrição do Sistema de Gestão, detalhes e justificativas;
- Referências aos Processos que garantem a qualidade dos serviços para todas as áreas necessárias (Ministérios);
- Descrição da interação entre os processos.

4.2.3 – Procedimentos (Processos);

Os Ministérios, forma que são chamados os “Processos” implícitos, do Sistema de Gestão da PIB Suzano, estão divididos estrategicamente e se interagem, para contemplar as necessidades do público alvo, com suas peculiaridades de carências, ou seja, proporcionam capacidade de atender com qualidade todas as variáveis comumente apresentadas.

Estão organizados como procedimentos, estabelecendo os requisitos obrigatórios necessários, validados pelos líderes envolvidos e Alta Gestão, de forma que todos se comprometem em seguir metodicamente o que está definido, e caso seja identificada necessidade de alguma alteração nos documentos, a mesma será encaminhada ao Grupo Gestor e validada com a Alta Gestão, após o procedimento passará por revisão oficial e treinamento dos envolvidos.

	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

O não atendimento a algum requisito estabelecido pelos procedimentos, representará em uma “Não Conformidade”, a ser registrada e tratada, com Plano de Ação.

A nomenclatura dos procedimentos são padronizadas e de fácil entendimento por exemplo:

P = Procedimento **M**= Ministério **CRI**= Crianças **REV**= Revisão **00**= Inicial

Os procedimentos referentes aos Ministérios (Processos) foram formalizados e organizados na seguinte ordem:

- a) P-MAS /REV 00 - Procedimento Ministério Assistência Social (Anexo 1).
- b) P-MCR /REV 00 - Procedimento Ministério Celebrando a Recuperação (Anexo 2).
- c) P-MCRI /REV 00 - Procedimento Ministério Crianças (Anexo 3).
- d) P-MEN /REV 00 - Procedimento Ministério Ensino (Anexo 4).
- e) P-MFAM /REV 00 - Procedimento Ministério Famílias (Anexo 5)
- f) P-MMA /REV 00 - Procedimento Música e Arte (Anexo 6)
- g) P-MMI /REV 00 - Procedimento Missões (Anexo 7).
- h) P-MOB /REV 00 - Procedimento Ministério Olá & Bem Vindo (Anexo 8).
- i) P-MSV /REV 00 - Procedimento Ministério Sinal de Vida (Anexo 9).
- j) P-MAC /REV 00 - Procedimento Ministério Acordar (Anexo 10).
- k) P-MPP /REV 00 – Procedimento Ministério Planejamento e Patrimônio (Anexo 11)

4.2.4 - Controle de Documentos

Os documentos relacionados ao Sistema de Gestão da PIB são controlados de forma que:

- a) Sejam analisados e aprovados quanto à sua adequação, antes de sua emissão e/ou revisão;
- b) Tenham suas revisões perfeitamente identificadas;
- c) Suas versões atualizadas estejam disponíveis nos locais de uso;
- d) Permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- e) Documentos externos sejam identificados e tenham sua distribuição controlada;
- f) Evitar o uso não intencional de documentos obsoletos.

4.2.5 - Controle de Registros

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG / REV 00		

A comprovação das práticas que levam a qualidade dos serviços propostos da PIB Suzano pode ser feita através de consultas aos registros. Nele é possível identificar os registros que são importantes, como eles estão armazenados, como é possível recuperá-los (se necessário), qual o nível de proteção ao acesso que eles têm ao documento, tempo que ficarão retidos para eventuais consultas e qual a disposição final após este período de retenção.

A PIB Suzano estabelece um controle dos registros que evidenciam o cumprimento de seus requisitos, de forma a mantê-los identificados, legíveis, rastreáveis e recuperáveis.

Os registros executados pelo Sistema de Gestão da PIB Suzano estão definidos em:

- Atas de reuniões ordinárias e extraordinárias;
- Livros de registros de atas;
- Consultas ao público alvo;
- Comunicados de Não Conformidades;
- Análise de eficácia de programações;
- Análise Crítica do Sistema de Gestão;
- Planejamento de programações;
- Procedimentos dos Ministérios (Processos)
- Análise de desvios e planos de ações;

5 – RESPONSABILIDADE DA ALTA GESTÃO (Presidente do Conselho Geral)

5.1 - COMPROMETIMENTO

A Alta Gestão da PIB é representada pelo Presidente do Conselho Geral e está comprometida com a implementação e a Melhoria Contínua do Sistema de Gestão, através:

- a) Da comunicação à toda comunidade da importância ao atendimento dos requisitos para suprir as necessidades /expectativas e público-alvo e partes interessadas;
- b) Da definição da Diretriz da organização, ou seja, a Visão, Missão e Valores;
- c) Da definição dos Objetivos e Metas, juntos aos Ministérios envolvidos, que sejam mensuráveis;
- d) Da condução das Análises Críticas periódicas;
- e) Da disponibilidade dos recursos necessários, juntos aos departamentos envolvidos;

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

f) Da definição do cumprimento dos Planos de Ações para as Não Conformidades;

5.2 – Foco nas pessoas (Membros, visitantes e interessados)

O “foco” da PIB Suzano está voltado ao “ser humano” e na obtenção da sua satisfação, buscando atender suas necessidades e até superar suas expectativas, quando possível.

“A proposta da PIB Suzano é ser uma igreja que deseja ser conhecida pelo Amor”.

- **Amor a Deus**
- **Amor as Pessoas**
- **Amor a Vida**
- **Amor a Comunidade**

Com o objetivo de sempre ofertar atendimentos alinhados às carências respectivas, buscando não só supri-las, mas proporcionar a melhoria das áreas que o publico alvo apresenta dificuldade e carências, estimulando o desenvolvimento dos comportamentos éticos cristãos.

Quando evidenciada uma situação oportuna, avaliam-se as necessidades, ofertando um acolhimento, atendimento e acompanhamento, que esperamos suprir a demanda necessária dos necessitados, de forma a interagir com a conduta e particularidades, e assim encaminhar ao processo de reintegração e recuperação psicossocial ética.

Esta é a forma estratégica que nos organizamos e preparamos, com auxílio de todos os nossos voluntários, para atender aos interessados e necessitados, que se apresentarem ou àqueles que identificarmos através de intervenções planejadas (evangelismo), trabalhos sociais e missionários.

5.3 – DIRETRIZES

A Alta Gestão da PIB avaliou e definiu as intenções em relação ao tema “Servir”, levando em consideração a Visão da Organização, a sua Missão e seus Valores.

Com base nesta proposta a Alta Gestão traçou um eixo pelo qual os Ministérios se mantem orientados ao atendimento do público alvo, de diferentes características, o qual toma como base:

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

- a) **Alcançar:** Promover atividades que visem intencionalmente a evangelização por meio de boas impressões (testemunhos), carinho e impacto da palavra de Deus;
- b) **Acolher:** Promover um ambiente de acolhimento em todas as áreas e atividades da igreja por meio do afeto, do abraço, de conversas e do cadastro/encaminhamento de pessoas com base em seu enquadramento sócio-cultural, ou seja; homem, mulher, jovem, adolescente, celebrante, idoso e etc;
- c) **Pastorear:** Promover o relacionamento intencional para que com base em aconselhamento mútuo, ministração da palavra e atividades educativas para que haja restauração espiritual, emocional, psíquica, física e estrutural, ou seja, restauração do ser como um todo;
- d) **Sinalizar:** Promover por meio do ensino e de experiências práticas o amor prático e as boas obras a fim de que o reino de Deus seja manifesto, mesmo que não ainda em sua plenitude, seja visível aos homens que somos discípulos de Jesus com relacionamentos marcados pelo amor.

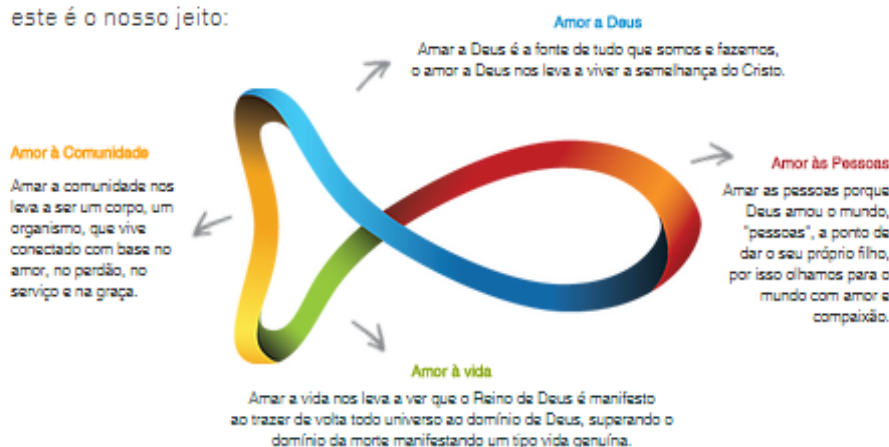
Os valores representam o conjunto de crenças inegociáveis assim como a forma de realizar tudo como igreja, nestes valores está a base de tudo que somos e fazemos:

Os valores que a PIB Suzano adota estão descritos por meio das cores do logo tipo definido como um desenho de Peixe, estes valores estão expostos no site da igreja para veicular a divulgação.

A seguir encontra anexo o modelo dos valores que a PIB Suzano acredita e adota.

Somos uma igreja que deseja ser conhecida pelo amor

Estes são nossos valores,
este é o nosso jeito:



Nós cremos que uma comunidade cristã deve ser acolhedora, viver em missão e sinalizar o Reino de Deus

Comunidade, porque a essência de uma igreja é a congregação das pessoas que a compõem, um organismo vivo que é chamado de corpo de Cristo no novo testamento. Mais que uma organização ou instituição religiosa.

Cristã, porque é um segmento histórico da cristandade, uma comunidade que está alicerçada em Cristo Jesus, Ele é o cabeça e estamos debaixo de sua autoridade.

Acolhedora, porque somos salvos pela graça de Deus o que significa que fomos recebidos por Deus sem merecimento, por isso queremos nos tornar capazes de acolher as pessoas independente das diferenças.

Viver em missão, porque cremos que a missão acontece em todo tempo e em todos os lugares, e que viver sob essa perspectiva é entender que tudo o que temos e somos pertence a Deus e está a seu serviço para sua glória (adoração). cremos que essa missão ou serviço é de toda a comunidade e não

Sinalizar o Reino de Deus em sua prática de misericórdia, justiça e amor. cremos que a marca do reino de Deus é a transformação dos seres humanos à sua imagem e que esta transformação produz mudança não apenas destes, mas toda realidade criada uma vez que ao homem foi concedido a autoridade sobre todas as coisas.

A inauguração deste reino traz de volta todo o universo ao controle de Deus, mandato cultural. Seus súditos tem seus corações inundados por misericórdia porque experimentaram a partir de Jesus o verdadeiro significado da compaixão, tem fome e sede de justiça, lutam contra uma estrutura pecaminosa e opressora que promove desigualdade e injustiça social, pecado estrutural.

A igreja é a representante legítima deste reino na promoção de salvação, restauração e libertação, sendo assim a continuidade do ministério de Jesus. Vivemos na promoção do reino de Deus lutando para que se cumpra entre as pessoas em nossa volta a

A Alta Gestão assegura que as Diretrizes (compromisso da organização):

- Sejam comunicadas e entendidas por toda a PIB Suzano através de reuniões com os voluntários, orientando-os sobre a importância da Visão, Missão e Valores e o papel que cada um possui na sua implementação e manutenção;
- Através de divulgação visual por meio de quadros mídias ou outros meios como forma de manter os Voluntários em constante contato com os princípios que norteiam os propósitos de Servir.

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG / REV 00		

- c) É analisada criticamente, para manutenção de sua adequação, através análises críticas periódicas, definidas pela organização quando entender necessária, porém no mínimo anualmente;

5.4- PLANEJAMENTO

5.4.1- Objetivos

Os Objetivos, definidos e consistentes com DIRETRIZ da *PIB*, incluem o compromisso com a Melhoria Contínua dos serviços e são medidos através de indicadores, conforme definidos anualmente e descritos nos processos.

Uma revisão do planejamento ocorre sempre quando alterações que afetem o Sistema de Gestão, são planejadas e implementadas, bem como quando for identificada a necessidade.

5.4.2- Metas

Serão traçadas metas relacionadas à qualidade dos serviços oferecidos ao público-alvo assim como metas de crescimento, estrutural, numero de membros, numero de envolvidos, sempre com base nos objetivos macros, delineados pela liderança e Alta Gestão.

5.4.3- Planejamento

O planejamento do SG da *PIB*, leva em consideração, além dos Objetivos e Metas:

- Os processos do Sistema de Gestão (Ministérios) e sua aplicação pelos departamentos da organização;
- Estabelecimento de Processos documentados, que contenham critérios, métodos para realização e controle;
- Melhoria contínua do Sistema de Gestão.

Cabe à Alta Gestão da *PIB* e *Grupo Gestor* o preparo de um plano de implementação no caso de alterações significativas em seu escopo ou novos processos a serem incorporados, cujo tempo para sua implantação e treinamento interfira com o Sistema de Gestão.

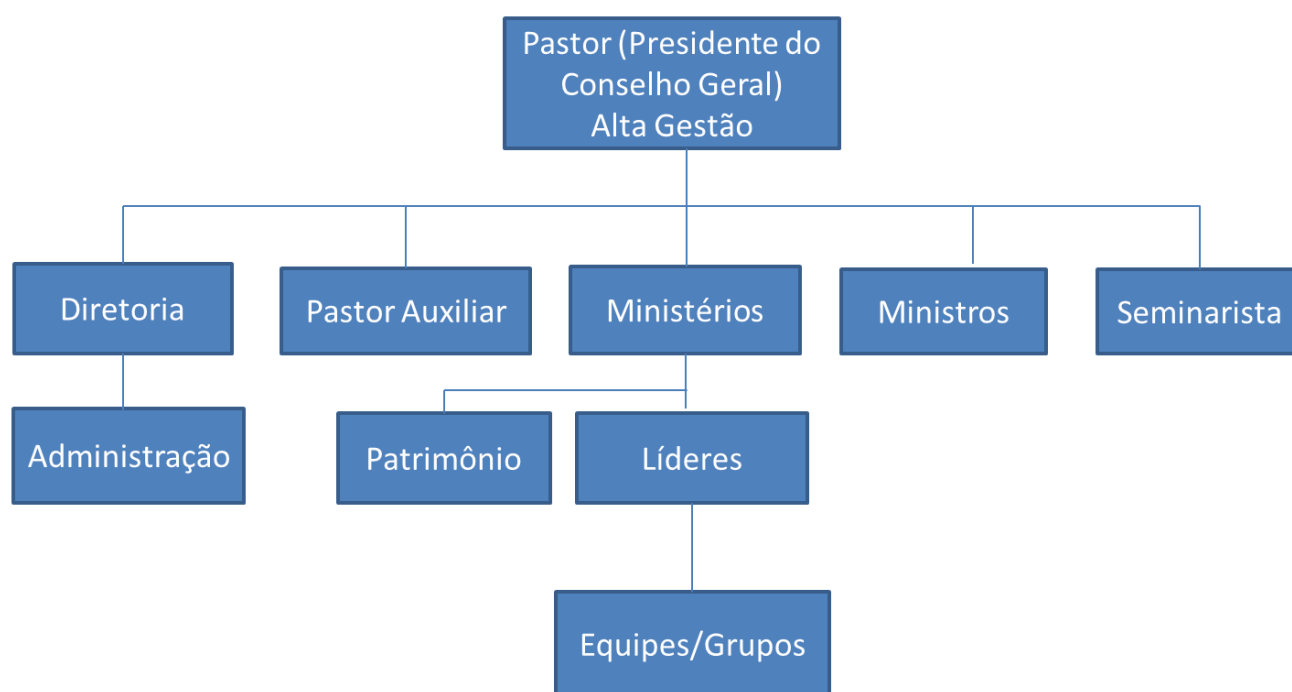
 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

As Melhorias do Sistema de Gestão são planejadas dentro de uma estrutura de Análises Críticas feitas pelo Conselho Geral, para manter a integridade do Sistema de Gestão .

5.5 - RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.5.1 - RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

As responsabilidades e autoridades da PIB Suzano e suas inter-relações, são definidas no Organograma:



5.5.2 - REPRESENTANTE DA ALTA GESTÃO (Pastor – Presidente do Conselho Geral)

A Alta Gestão da PIB designou um Grupo Gestor, que possui autoridade e responsabilidade para:

- Identificar perfis e propor líderes para os Ministérios, com validação da Alta Gestão, conforme as competências necessárias para atuação em suas áreas respectivas;
- Assegurar que o Sistema de Gestão seja implementado e mantido, continuamente melhorado, junto ao Grupo Gestor e igreja;
- Promover a conscientização sobre os requisitos dos processos e das expectativas do público alvo;

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

- d- Relatar ao Conselho Geral as necessidades de melhoria dos processos, como também no que sinaliza as ferramentas do Sistema de Gestão.

5.5.3 - COMUNICAÇÃO E CONSULTA

A Alta Gestão da PIB assegura que a comunicação relativa a Visão/Missão e Processos do Sistema de Gestão é efetivada pelas mídias, redes sociais e meios físicos, ou seja, pastas disponíveis na secretaria para consulta, dos desempenhos de indicadores e outras informações relativas à eficácia do sistema.

Garante ainda que faz consultas e comunicações regimentais em seus cultos ordinários e extraordinários, denominados como “Assembléias” a todos os membros presentes, a cada 60 dias.

5.5.3.1- COMUNICAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS

Foi instituído um canal de comunicação com Partes Interessadas, sendo que qualquer pessoa está habilitada em expressar sua opinião quanto a satisfação e atendimento as suas expectativas ou sugerir oportunidades de melhorias.

Estas comunicações poderão ser efetuadas através do preenchimento de formulários, distribuídos em pontos estratégicos (Recepção e Secretaria), e depositadas em recipientes, fechados com cadeados, onde somente o grupo Gestor terá acesso. **Formulário Atendimento as Expectativas (Anexo C).**

A PIB Suzano assegura que todos envolvidos tenham a oportunidade de expressar suas opiniões quanto ao atendimento de suas necessidades e/ou expectativas, através de análise de satisfação, a ser oferecida oficialmente a **cada seis meses**, ou quando identificarem necessidades.

A PIB também assegura que as programações passarão pela Análise de Eficácia, onde os participantes poderão expor suas avaliações quanto ao atendimento de suas expectativas e as Oportunidades de Melhorias, relevantes para que as Programações atinjam um grau de Excelência. **Formulário Análise de Eficácia (Anexo A)**

5.5.3.2- CONSULTA

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

A PIB Suzano, conforme seu Regimento Interno, homologado utiliza-se das Assembleias abertas a todos os membros oficiais, para consultar e comunicar as deliberações oficiais necessárias, onde os presentes poderão esclarecer suas dúvidas e posicionar-se sobre os assuntos, posteriormente e democraticamente, votam nas propostas que lhe são pertinentes. A maioria dos votos, 50% mais 1, é considerada como a decisão vencedora, sendo que os contrários não poderão mais se manifestar e democraticamente deverão apoiar a proposta vencedora, para que haja união e um ambiente de harmonia e paz, com a somatória de esforços para a saúde da organização.

As assembleias são feitas em horários de Cultos, pela manhã, e registradas em Atas de reuniões lidas e aprovadas pela comunidade.

As matérias colocadas em pauta são discutidas antecipadamente em reunião do Conselho Geral, onde os líderes de Ministérios e Alta Gestão manifestam suas opiniões esgotando o assunto, e assim deferem as disposições.

5.6 – REGISTROS E ANÁLISE DE NÃO CONFORMIDADES (Desvios)

A organização identifica, através do público-alvo e voluntários, possíveis desvios dos procedimentos propostos nos Processos e da Visão e Missão e situações que configuram falha ética, moral, conduta cristã, de riscos de acidente e incêndio.

A PIB assegura ao público alvo a oportunidade de se expressarem quanto a possíveis desvios, através de formulários próprios, também dispostos na recepção, com propósito de evitar comentários paralelos, que possam configurar “focacas”.

Os registros poderão ser feitos por qualquer pessoa que frequente a comunidade e será feito através de preenchimento de formulário específico. **Formulário de Comunicação de Não Conformidade (Anexo B).**

As Não Conformidades identificadas passarão por análise técnica de Árvore de Causas, para que seja identificada a “causa raiz”, e não ficar focar “pessoas”, porém se for identificada “Negligência” a ocorrência passará a ser gerenciada pelo Pastor, através do gabinete pastoral junto a parte causadora.

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

Entendemos, na PIB Suzano, que pessoas falham por três motivos: Imperícia (Desconhecimento), Imprudência (Não avaliação das consequências) e Negligência (Tem conhecimento do erro mas o comete).

As Não Conformidades analisadas gerarão planos de Ações, Corretivas e Preventivas, com posterior análise de eficácia, ao final da implementação, com intuito de erradicar o problema.

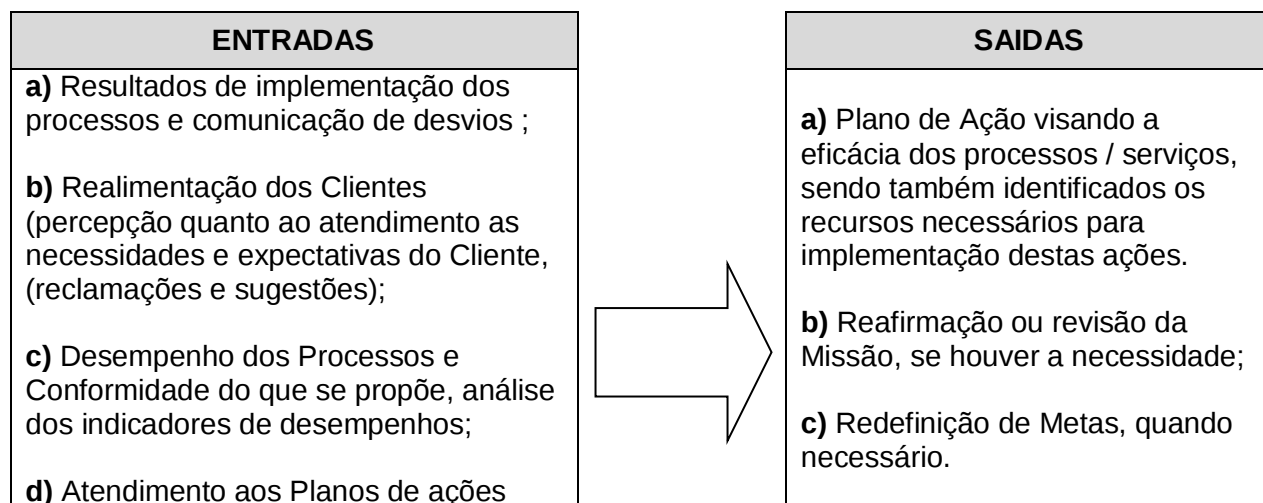
5.6 - ANÁLISE CRÍTICA PELO CONSELHO GERAL

5.6.1 - Generalidades

A Alta Gestão da PIB junto ao Conselho Geral e Diretoria analisa criticamente seu Sistema de Gestão para assegurar sua contínua adequação e efetividade. Esta análise crítica realiza-se pelo menos uma vez ao ano ou por convocação extraordinária, e inclui avaliação do desempenho, adequação e conformidade do Sistema de Gestão, mudanças nos seus objetivos e metas, bem como as necessidades de recursos, quando necessários.

Tais análises contam com a presença dos responsáveis (Ministros e Líderes) das áreas pertinentes e, quando necessário, de Voluntários convidados, estas análises que serão registradas em ata, como também os planos de ações corretivas e preventivas.

ANÁLISE CRÍTICA



 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

preventivos e corretivos;

e) Acompanhamento e resultado das análises críticas anteriores;

g) Recomendações de melhorias.

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1. PROVISÃO DE RECURSOS

A PIB determina e provê os recursos necessários para a manutenção e melhoria do seu Sistema de Gestão, sempre visando à satisfação do público alvo, mediante o atendimento das necessidades.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

A PIB Suzano estabelece competências desejadas para cada cargo, define um plano de treinamento e desenvolvimento a cada mudança de responsável dos cargos.

Os responsáveis pelos Ministérios identificam as necessidades de quaisquer recursos, a qualquer tempo, em função do público necessitado ou cenário de carências .

6.2.2 COMPETÊNCIA, TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO.

A Alta Gestão da PIB considera o envolvimento das pessoas como de vital importância para que a organização atinja seus objetivos e possa melhorar seu desempenho.

Cabe a Alta Gestão da PIB Suzano :

- Avaliar e definir os voluntários para liderança, conforme competências e perfis necessários para atender a demanda requisitada;
- Identificar as necessidades de aprimoramento dos voluntários quem executam atividades que afetam a os Ministérios, para satisfazer as necessidades das competências;
- Assegurar que os voluntários estão conscientes da relevância e importância de suas atividades e como contribuem para obtenção dos objetivos do serviço proposto com base na Missão;
- Providenciar aprimoramento para atender as necessidades identificadas.

6.3 INFRAESTRUTURA

	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

A Alta Gestão da PIB Suzano, junto a Diretoria, providência e mantém recursos financeiro de forma a permitir que a prestação de seus serviços alcance a conformidade com o proposto. Isso inclui conservação e limpeza adequadas em suas instalações e manutenção.

A infraestrutura da PIB Suzano inclui recursos tais como as instalações, espaço de trabalho, serviços de apoio, tecnologia de informação e de comunicação.

6.3 AMBIENTE

A Alta Gestão da PIB Suzano gerencia os fatores humanos dos Ministérios, necessários para obter a qualidade do serviço proposto, através de:

- a) Estímulo ao desenvolvimento de cada voluntário
- b) Assistência espiritual e acompanhamento;
- c) Ambiente agradável com baixo índice de conflitos com outros departamentos implícitos no contexto do trabalho proposto.

6.5 ORGANIZAÇÃO

A Alta Gestão da PIB junto aos departamentos internos (Ministérios) define anualmente sua Agenda de Programações, com o propósito de não haver conflitos entre eventos, na mesma data ou semana, onde um possa interferir na “eficácia” do outro, como também venham impactar nas questões financeiras para o desenvolvimento.

Este Planejamento antecipadamente, sempre no fim do ano anterior, com todos os departamentos e serviços envolvidos, junto aos ministérios e Diretoria.

Todas as programações que envolvam voluntários, líderes e publico alvo da igreja, deverão ser abertas para que todos os membros se envolvam de forma que possam estar orando, trabalhando ou contribuindo financeiramente.

A PIB Suzano garante que não serão formados grupos isolados para execução de qualquer atividade/programação, pelo motivo de promoção da coletividade e comunhão, assim garantirá o atendimento da Visão e Missão da organização.

 PRIMEIRA IGREJA BATISTA EM SUZANO	Manual Sistema Gestão PIB Suzano	Elaboração: Grupo Gestor	Aprovado: Alta Gestão
	M-SG /REV 00		

Sendo assim, todas as propostas de trabalhos pertinentes a um determinado Ministério, deverão ser levadas aos Líderes respectivos, para que estes analisem e deliberem junto ao interessado, ou seja, mesmo sendo membro do Ministério atenderá a hierarquia de cargo do Ministério e não configurará Não Conformidade (Desvio).

Ex.: Um membro do Ministério de Musica não poderá criar uma banda, envolvendo membros e nome da igreja, sem avaliação, deliberação e gerenciamento do Líder do Ministério.

6.6 PLANEJAMENTO

A PIB Suzano, junto aos seus Ministérios, promove anualmente um Planejamento de suas atividades com intuito de viabilizar programações, através da deliberação de recursos financeiros ou estratégias para capturar recursos, através de campanhas, bazares, almoços, ou outros tipos de eventos que se fizerem necessárias.

A PIB Suzano promove também periodicamente, um Planejamento de Melhorias da Infraestrutura local, ampliações, melhorias e investimentos, para a sede ou congregações.

A PIB Suzano garante que as melhorias/investimentos estão inclusos nos Objetivos e Metas da organização, podendo ser programadas para execução, a médio e longo prazo.

As propostas de melhorias são feitas pelos Ministérios em reuniões de “Brainstorming”, ou seja, “Tempestade de Ideias”, onde os voluntários sugerem, as quais serão avaliadas e priorizadas.

A PIB Suzano garante melhorias periódicas, sistematicamente, para garantir o atendimento às necessidades identificadas ou planejadas pelo Conselho Geral e para isso utiliza-se de diversas formas de captura de recursos financeiros como: doações financeiras voluntárias (dízimos e ofertas), ofertas direcionadas, almoços, bazares e campanhas.

A PIB Suzano garante que planeja e implementa melhorias e novos projetos, para garantir que as partes interessadas e publico alvo sejam atendidos com qualidade.