



ALECE

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DO CEARÁ

Cartilha da Qualidade: Excelência no Serviço ao Cidadão



— EDIÇÃO 2026 —

Apresentação

Nosso compromisso com a qualidade

A Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (Alece) trabalha continuamente para oferecer serviços de qualidade à sociedade e, como parte desse compromisso, possui sistemas de gestão da qualidade com certificação ISO 9001 nos órgãos:

- Consultoria Legislativa
- Procon Alece.

Essa certificação é um reconhecimento **internacional** e comprova que os serviços prestados seguem padrões de qualidade, com foco no cidadão e na melhoria contínua.

Os sistemas certificados passam por processos contínuos de:

- **Capacitação e conscientização** dos colaboradores;
- **Monitoramento e avaliação** de desempenho;
- **Auditorias internas** periódicas;
- **Auditorias externas** independentes, que avaliam se o sistema está em conformidade com os requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001.



**Vamos entender como
garantimos essa qualidade?**

O que é Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)?

O SGQ é um conjunto de práticas utilizadas por uma organização para assegurar que os serviços atendam às necessidades dos clientes.

Esse sistema abrange:

- Processos bem definidos;
- Responsabilidades claras; e
- Monitoramento de resultados.

Funciona como uma **engrenagem: integrando pessoas e atividades** para que os serviços sejam executados corretamente e no tempo devido, de forma consistente e confiável.

Assim, todos na organização sabem exatamente o **que** fazer, **como** fazer e **por que** fazer.

Por que um SGQ é importante?

- **Qualidade:** menos erros e mais consistência.
- **Agilidade:** menos retrabalho e mais rapidez.
- **Satisfação do cliente:** serviços que atendem às expectativas.
- **Melhoria da imagem institucional:** fortalecimento da confiança.



Quais os princípios básicos do SGQ?



1. Foco no cliente: compreender e atender às necessidades dos clientes.

2. Liderança: direcionar e promover um ambiente de trabalho colaborativo.

3. Engajamento das pessoas: incentivar a participação e comprometimento.

4. Abordagem por processos: gerenciar processos interligados para garantir alinhamento e resultados.

5. Melhoria contínua: buscar continuamente a melhoria dos processos e resultados.

6. Tomada de decisões baseada em evidências: decidir com base em dados e informações confiáveis.

7. Gestão de relacionamentos: manter boas relações com todas as partes interessadas.

Como Funciona na Prática?

1 Definir requisitos:

Estabelecer o que é considerado qualidade para a organização.

2 Padronizar processos:

Estabelecer como os serviços devem ser realizados.

Treinar colaboradores:

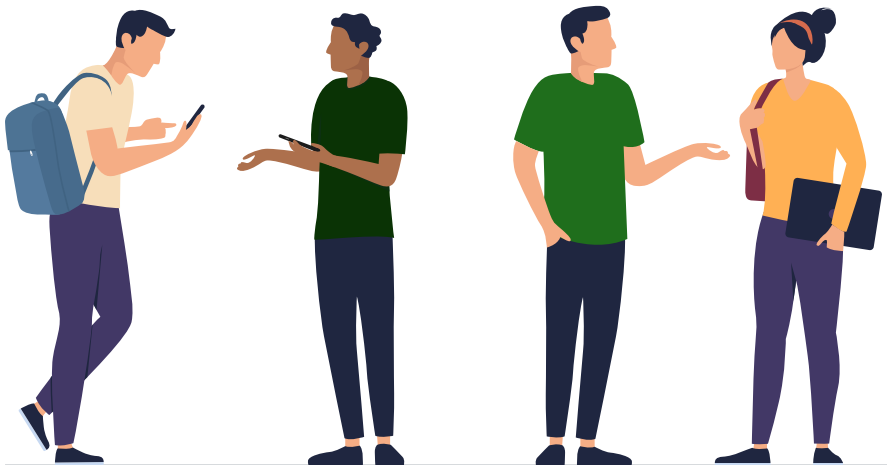
3 Ensinar todos a seguir o que foi estabelecido como padrão.

4 Monitorar e medir:

Verificar se tudo está sendo feito conforme o planejado.

5 Melhorar continuamente:

Encontrar maneiras de fazer as coisas melhor e mais eficientemente.



SERVIÇOS CERTIFICADOS OFERTADOS

Para saber mais sobre os **serviços disponibilizados**, acesse o link por meio do QR CODE!

Consultoria Legislativa:

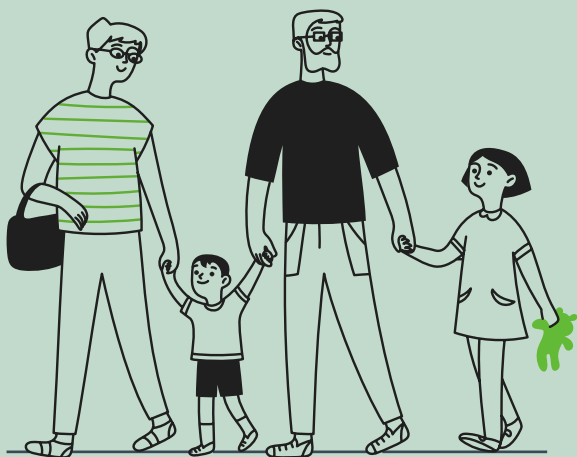
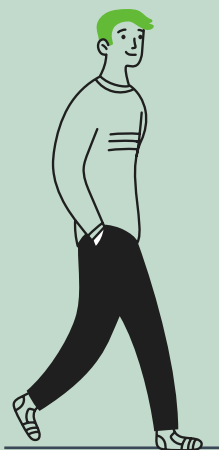
- Consultoria Técnica Simplificada;
- Estudo Técnico;
- Minuta de Proposição Legislativa;
- Nota Técnica;
- Pesquisa;
- Produção Técnica Literária.



Procon Alece:

- Abertura de Reclamação;
- Retorno Carta;
- Audiência de Conciliação;
- Atendimento (Tratativa Telefone);
- Consulta.







ALECE

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DO CEARÁ

Mesa Diretora 2025-2026

Deputado Romeu Aldigueri
Presidente

Deputado Dannel Oliveira
1º Vice-Presidente

Deputada Larissa Gaspar
2ª Vice-Presidente

Deputado De Assis Diniz
1º Secretário

Deputado Jeová Mota
2º Secretário

Deputado Felipe Mota
3º Secretário

Deputado João Jaime
4º Secretário

