



Projeto Estratégico de Retenção de Talentos no Senac RN Analista III – Sistema de Gestão – Aviso 05/2025

O objetivo desta Etapa de Prova de Conhecimento (Projeto) é avaliar o conhecimento do candidato em relação a sistemas e modelos de gestão organizacional, com foco na estruturação, implementação e sustentação de práticas integradas de gestão, baseadas em processos, melhoria contínua e monitoramento de desempenho, em alinhamento com diretrizes institucionais e princípios da qualidade, como os estabelecidos na norma ISO 9001.

CONTEXTO DO SENAC/RN

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) é uma entidade vinculada ao Sistema Fecomércio RN - organização composta ainda pelo Serviço Social do Comércio (Sesc) e pelo Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento do Comércio (IPDC), cujo principal propósito é conduzir processos de representatividade na defesa dos interesses e desenvolvimento do segmento do comércio de bens, serviços e turismo no estado.

Há 79 anos a instituição oferece cursos de excelência, atuando em oito unidades fixas e três unidades móveis, capacitando pessoas em quase todos os municípios norte-rio-grandenses e em todas as regiões do Estado. Além disso, somos parceiros de diversos projetos, que beneficiam jovens e adultos de classes sociais menos favorecidas, bem como pessoas com necessidades especiais de acessibilidade.

O alto padrão, que já é nossa marca reconhecida, é resultado de uma equipe de profissionais dinâmicos e atualizados, do uso de metodologias diferenciadas e do oferecimento de cursos inovadores e sintonizados com as necessidades do mercado. São com esses ingredientes que, a cada ano, adicionamos excelência ao currículo e à trajetória de milhares de profissionais.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Rua São Tomé, 444. Cidade Alta, Natal-RN
CEP: 59025-030 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



O Senac é uma instituição privada, sem fins lucrativos, com finalidade pública. Investimos recursos na qualificação e formação profissional nas áreas de comércio e serviços. Desse modo, o valor pago é apenas uma parte dos custos das atividades. A outra parte é subsidiada por outras receitas do Senac, principalmente a contribuição compulsória das empresas do setor de comércio, bens e serviços.

NORTEADORES ESTRATÉGICOS

Missão: Educar para o trabalho, de forma inovadora, inclusiva em atividades do comércio de bens, serviços e turismo.

Visão: Transformar vidas e fortalecer do comércio de bens, serviços e turismo.

Valores: Ética e transparência – Inovação - Diversidade – Sustentabilidade e Transformação social.

DESAFIO PROPOSTO:

O Senac RN é uma instituição de ensino comprometida com a excelência na gestão e na melhoria contínua dos seus processos, buscando alinhar-se às melhores práticas e aos referenciais nacionais e internacionais de qualidade.

Atualmente, a instituição possui uma unidade certificada na norma ISO 9001:2015 e tem como desafio manter essa certificação com eficácia, ao mesmo tempo em que se prepara para expandir o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para outras unidades educacionais da rede.

Como parte do processo seletivo, **o(a) candidato(a) deverá desenvolver uma proposta de projeto, apresentada de forma objetiva e estruturada, que descreva as etapas para garantir a manutenção da certificação da unidade já certificada e propor a estruturação da certificação em novas unidades, com base nos requisitos da ISO 9001 .**

A proposta deve ser realista, aplicável ao contexto organizacional e pautada em boas práticas de gestão da qualidade, gestão por processos, análise de desempenho e melhoria contínua. **O projeto deve conter os seguintes elementos:**

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Rua São Tomé, 444. Cidade Alta, Natal-RN
CEP: 59025-030 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

Introdução: Contextualize o tema e a sua importância para organizações, em especial para o Senac/RN.

Diagnóstico atual: Identifique possíveis desafios e oportunidades.

Objetivos do projeto: Defina os principais resultados esperados com a implementação das estratégias propostas.

Pilares estratégicos: Apresente os eixos centrais do projeto.

Ações propostas: Liste iniciativas práticas e inovadoras para garantir a conformidade com a norma ISO 9001, fortalecer o SGQ institucional e ampliar sua aplicação nas unidades.

Métricas e indicadores de sucesso: Proponha formas de monitoramento da efetividade do sistema, com base em indicadores relevantes de desempenho, conformidade e melhoria.

Ferramentas e recursos de apoio: Sugira ferramentas (sistemas, metodologias ou rotinas) que possam ser utilizadas para apoiar a execução, monitoramento e comunicação das ações do SGQ.

Conclusão: Resuma a proposta destacando os impactos esperados para a consolidação de uma cultura de gestão da qualidade no Senac RN.

PREMISSAS PARA APRESENTAÇÃO DO PROJETO

Apresentação em Slides – Máximo de 10 slides;

Tempo de Apresentação: Até 15 minutos

Perguntas e questionamentos: Ao final da apresentação, a banca avaliadora poderá fazer perguntas pertinentes ao projeto.

Boa Sorte!

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Rua São Tomé, 444. Cidade Alta, Natal-RN
CEP: 59025-030 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Rua São Tomé, 444. Cidade Alta, Natal-RN
CEP: 59025-030 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br