

Manual de Qualidade

Criado por: Chafi

Elaborado em: 08/04/2024

Título: AGÊNCIA DE GESTÃO

Revisar em: 25/06/2026

Contexto da organização

Este manual foi desenvolvido pela equipe da AG com a finalidade de ser um norteador das ações presentes e futuras, com base nas melhores práticas de gestão e atualizações disponíveis, para garantir a qualidade de seus produtos e serviços e principalmente a manutenção dessas ações de melhoria e a elaboração e acompanhamento do Planejamento Estratégico, levando em consideração as questões internas e externas com as forças e fraquezas e as oportunidades e ameaças, incluindo as questões e impactos climáticos que possam afetar as atividades da AG em todo o seu contexto.

Dentro do nosso planejamento está o cronograma de treinamentos da equipe interna com temas pertinentes às áreas de atuação dos consultores promovendo a capacitação contínua da equipe e o desenvolvimento de técnicas para o melhor atendimento aos clientes.

A AG promove uma auditoria interna anualmente, feita por auditores devidamente capacitados e certificados nas normas para ISO 9001, onde assim conseguimos acompanhar os itens que necessitam de atenção ou melhoria e o plano de ação para as devidas correções.

Uma vez por ano é feito o Planejamento Estratégico da AG, onde a direção faz uma análise crítica de todo o SGQ, as suas avaliações e sugestões de melhoria, bem como a avaliação do atingimento das metas determinadas, análise das metodologias que necessitam ser revisadas, modificadas ou implementadas nos processos internos, entradas, saídas e o desenvolvimento de um plano de ação.

PROPÓSITO - Impactar vidas promovendo o crescimento de pessoas e empresas.

MISSÃO - Viver o negócio como seu, gerando resultado através de soluções simples e aplicáveis.

VISÃO - Inovar o mercado de consultoria

VALORES

EXCELÊNCIA - Transcender nas atitudes diárias;

FÉ - Nas relações pessoais, nos negócios e nas entregas;

ENERGIA - O morno não existe, realize com intensidade;

TRANSPARÊNCIA - Não há segredos, no máximo esquecimento.

Política da Qualidade

A AG se compromete a ajudar na transformação da vida de pessoas e empresas utilizando as melhores técnicas de gestão, estimulando o treinamento e capacitação de sua equipe e fazendo ainda a personalização do atendimento para o atingimento dos propósitos e consequente satisfação de seus clientes, além da melhoria contínua implantada tanto internamente como diretamente nas empresas atendidas. Também dentro de nossa política do SGQ está o total atendimento às normas específicas da ISO 9001 satisfazendo os requisitos necessários para a certificação e sua devida aplicação nas atividades da Agência de Gestão.

Objetivos da qualidade

Metas e Indicadores

As metas definidas são acompanhadas mensalmente através dos indicadores pré estabelecidos e os **OBJETIVOS DA**

QUALIDADE dos setores chave são analisados e abertas as não conformidades, conforme necessário.

Os objetivos da qualidade estão abaixo, **em negrito**:

Comercial <> **Faturamento**, quantidade de cliente e ticket médio;

Financeiro <> **Lucro líquido**, horas projetadas e percentual de consultores;

Pessoas <> **Horas de Treinamento**

Sucesso do Cliente <> **NPS**

Escopo do sistema de gestão da qualidade

No escopo do Sistema de Gestão da Qualidade e certificação ISO 9001 está o principal serviço

oferecido pela AG, **que é a consultoria empresarial voltada para resultados e personalizada para cada tipo de empresa/cliente**, fazendo assim um dos seus diferenciais de atendimento, e utilizando de maneira integrada as ferramentas de gestão mais utilizadas, como: Diagnóstico Empresarial, Análise SWOT e CANVAS, Criação de Rotinas de acompanhamento de resultado, BSC, Mapa Estratégico, Mapeamento de processos, Estudo de clima e comportamental, Planejamento Estratégico, Programação Orçamentária, entre outros, atendendo assim o ciclo PDCA que é a base do SGQ da ISO 9001 em todas as suas normas, com exceção dos requisitos 7.1.5 Recursos de monitoramento e medição, pois na AG não há equipamentos utilizados que precisam de calibração e/ou monitoramento e medição, e também o requisito 8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços, onde na AG não desenvolvemos projetos específicos, e sim trabalhamos com as informações já existentes e passadas pelos nossos clientes, e com isso esses são itens não aplicáveis.

Partes interessadas

Partes interessadas

<u>PARTES INTERESSADAS</u>	<u>NECESSIDADES E EXPECTATIVAS</u>	<u>MONITORAMENTO</u>
Clientes	Atendimento completo e total satisfação em gestão empresarial	Pesquisas de satisfação regulares / Reuniões mensais
Colaboradores / Parceiros	Treinamentos e aprendizados contínuos / Expansão de demanda de atendimento	Treinamentos internos periódicos e estímulo constante / Plano de desenvolvimento
Órgãos Públicos	Licenças e alvarás regulares	Fiscalizações
Receita Federal	Pagamento efetivo das taxas e impostos	Fiscalizações

Comunicação com as Partes interessadas

<u>CONSULTORES / PARCEIROS</u>	<u>CLIENTES</u>	<u>SOCIEDADE</u>
Reunião inicial de PE	Reuniões semanais / quinzenais	Divulgação no site da AG
Reuniões semanais (RAS Consultores)	Reuniões de fechamento mensal	Redes Sociais (LinkedIn, Instagram, Facebook)
Reuniões semanais (RAS Individual)	Treinamentos específicos	<u>Masterboard - Master Mulher</u>
Treinamentos Semanais (Capacitação)	E-mail	Comunidade AG (YouTube)
Fechamento trimestral (Resultado e PA)	WhatsApp	CHA de Gestão (YouTube e Podcast)
Feedback trimestral (Individual)	Plataforma Modum (Atas)	Instituto Escola da Vida
E-mail		Eventos de networking
WhatsApp		
Plataforma Modum (Atas)		

Políticos

Polarização política causando insegurança em alguns setores produtivos e incerteza nos investimentos

Oportunidade de desenvolver empresas mais sólidas e preparadas para eventuais alterações políticas

Econômicos

Instabilidade da economia nacional causando fechamento de micro e pequenas empresas

Oportunidade de novos negócios com o aquecimento da economia e fomento para facilitar abertura de novas empresas

Sociais

Oportunidade de transformar as empresas e seus colaboradores com uma visão voltada para a qualidade e estabilidade, com potencial de ampliação e novas contratações e manutenção dos postos de trabalho

Tecnológicos

Acesso fácil à Inteligência Artificial para as empresas buscarem soluções com mais agilidade e sem a contratação de uma empresa de consultoria

Oportunidade de desenvolver ferramentas de IA para dar apoio à equipe de consultores e valorizar mais ainda as entregas da AG

Ambientais

Trabalho híbrido reduzindo a emissão de CO2 com a eliminação de parte do deslocamento

Internamente os impactos climáticos não afetam as atividades da AG devido ao tipo de atividade e formato de atendimento, não prejudicando os atendimentos

Externamente os Impactos climáticos podem afetar a atividade de alguns dos nosso clientes ou mesmo dos fornecedores e clientes de nossos clientes, afetando os atendimentos e entregas semanais

Legais

Alterações de fiscalização possam vir a ter a necessidade de adequação da equipe, como novas normas regulamentares para a atividade de consultoria

##Controle de Informações

As informações são documentadas e armazenadas em pastas específicas de cada área ou cliente, através da plataforma própria Modum, OneDrive, Drive, ou sistemas específicos de armazenamento e compartilhamento de informações, ficando disponíveis para todos os envolvidos, com acesso sempre que necessário e mantendo o sigilo das informações.

As informações internas relevantes são revisadas anualmente ou sempre que houver a necessidade de atualização ou modificação em seu conteúdo. Informações relevantes como: Processos mapeados, Indicadores de acompanhamento, Metas, Política de qualidade, Resultado dos atendimentos.

Todas as informações e documentações de clientes inativos, são disponibilizadas para os mesmos ao final do contrato de prestação de serviços de consultoria pela AG, e também ficam arquivadas em uma pasta específica de "Clientes inativos", onde são mantidas por tempo indeterminado para consultas futuras ou mesmo servindo de backup para esses clientes.

##Legenda

Elaborado em: Novembro/2021 (V1)

Criado por: Qualidade AG (Chafi)

Aprovado por: Direção AG (Camila e Mariana)

1ª Revisão Junho/2022 (V2)

2ª Revisão Junho/2024 (V3)

3ª Revisão 06/05/2025 (V4)