

## **Manual da Qualidade – Planejamento do SGQ** **(Sistema de Gestão da Qualidade)**

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.

### **Escopo do SGQ da AG**

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 precisem 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.

### **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.

### **Planejamento Estratégico**

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 auditorias internas semestralmente, feitas 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.

### **Controle de Informações**

As informações são documentadas e armazenadas em pastas específicas de cada área ou cliente, através da plataforma própria Modum, Dropbox, Drive, Lucidchart 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.

### Metas e Indicadores

As metas definidas são acompanhadas mensalmente através dos indicadores pré estabelecidos dos setores chave, como:

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

Marketing <> Contas alcançadas, crescimento de seguidores e engajamento;

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

Funil de vendas (ligado ao Comercial) <> Contatos, Agendamentos, Visitas, Conversão e Satisfação dos clientes (neste caso a avaliação é quadrimestral).

### Partes Interessadas

A definição e descrição das partes interessadas segue conforme tabela abaixo:

PARTES INTERESADAS	NECESSIDADES E EXPECTATIVAS	MONITORAMENTO	COMUNICAÇÃO
<b>Clientes</b>	Atendimento completo e total satisfação em gestão empresarial	Pesquisas de satisfação periódicas e reuniões planejadas e regulares	Reuniões periódicas / Capacitações in company / Reuniões de fechamento / E-mail / Whatsapp / Modum (Atas) / Eventos de Networking / Redes Sociais
<b>Consultores / Parceiros</b>	Treinamentos e aprendizado contínuo / Expansão da demanda de atendimento	Treinamentos internos constantes / Plano de Desenvolvimento Individual	Reuniões e Treinamentos semanais / Fechamentos de demandas / Feedback periódico / E-mail / Whatsapp / Modum (Atas) / Eventos internos
<b>Fornecedores</b>	Recebimento em dia e em alinhamento com as entregas	Quantidade de demandas e entregas / Pagamentos efetuados	E-mail / Whatsapp / Relatórios mensais / Reuniões
<b>Órgãos Públicos</b>	Licenças e Alvarás regulares	Fiscalizações	Site / Contabilidade
<b>Receita Federal</b>	Pagamento efetivo das taxas e impostos	Fiscalizações	Site / Contabilidade

Documento Elaborado em Novembro/2021

Rev 01 - Junho/2022

Rev 02 – Maio/2023