

## **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 das normas 7.1.5 Recursos de monitoramento e medição e 8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços, pois na AG a nossa matéria prima é a informação 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 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.

### **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.

### Objetivos da Qualidade - 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;

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

RH <> Horas de treinamento, eNPS (GPTW);

NPS <> Satisfação dos clientes (neste caso a avaliação é quadrimestral).

### Partes interessadas

<u>PARTES INTERESSADAS</u>	<u>NECESSIDADES E EXPECTATIVAS</u>	<u>MONITORAMENTO</u>
Cientes	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	Masterboard - Master Mulher
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)		

Documento Elaborado em Novembro/2021 (v1)

1ª Revisão em Junho/2022 (v2)

2ª Revisão Junho/2024 (v3)

Aprovado por: Camila Lorenz e Mariana Angeli