

Manual da Qualidade – Planejamento do SGQ

(Sistema de Gestão da Qualidade)

Este manual foi desenvolvido pela equipe da SCHON SOLUÇÕES CONTÁBEIS 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 serviços e principalmente a manutenção das ações de melhoria.

Escopo do SGQ da SCHON

No escopo do Sistema de Gestão da Qualidade e certificação ISO 9001 está o principal serviço oferecido pela SCHON, **que é a consultoria em soluções contábeis de acordo com a necessidade do cliente**, fazendo assim um dos seus diferenciais de atendimento e utilizando de maneira integrada as ferramentas de gestão contábil e financeira mais utilizada e oferecendo Consultoria e Assessoria Contábil, Serviços Contábeis, Abertura e Encerramento de Empresa, buscando a melhoria contínua com 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, pois na SCHON 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 SCHON 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 SCHON se compromete a entender os objetivos do cliente e ajudá-lo a atingir de forma sustentável para que o negócio prospere, 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 e clareza para as partes interessadas. 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 SCHON.

| PARTES INTERESSADAS | NECESSIDADES E EXPECTATIVAS | MONITORAMENTO | COMUNICAÇÃO |
|------------------------------------|---|--|---|
| Clientes | Atendimento completo e total satisfação em qualidade e prazos | Pesquisa de satisfação regulares | Site, e-mail, telefone, whatsapp |
| Colaboradores | Aprendizado e crescimento contínuos / Satisfação com o Ambiente de Trabalho | Treinamentos internos periódicos e estímulo ao aprendizado constante / Cultura empresarial | Feedback, whatsapp, comunicados, reuniões |
| Fornecedores | Clareza nas especificações / recebimento em dia | Pesquisa com os fornecedores e levantamento de retrabalho | Site, e-mail, telefone, whatsapp |
| Órgãos Públicos / Receita | Licenças e alvarás regulares / Pagamento das taxas e impostos | Fiscalização | Site e relatórios contábeis |
| Conselho Regional de Contabilidade | Conformidade legal | Auditoria e perícia | Site, comunicados, reuniões |

Planejamento Estratégico

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

A SCHON promove duas auditorias internas anualmente, feitas por auditores devidamente capacitados e certificados nas normas para ISO 9001, onde 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 SCHON, 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 das Informações

As informações são documentadas e armazenadas em pastas específicas de cada área ou cliente, através das plataformas NIBO, SIBRAX, Drive e sistemas específicos de geração de informações para fiscalizações federais, estaduais e municipais, 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, e também ficam arquivadas em uma pasta específica de “Clientes inativos”, para consultas futuras ou mesmo servindo de backup para esses clientes onde são mantidas por 05 (cinco) anos.

Metas e Indicadores

As metas definidas são acompanhadas mensalmente através dos indicadores pré estabelecidos dos setores chave e apresentadas com sua abordagem, justificativas e plano de ação para eventuais correções, como:

- ✓ Comercial <> Faturamento, quantidade de cliente e ticket médio;
- ✓ Contábil <> Pesquisa de satisfação, fechamento contábil correto, quantidade de demandas executadas;
- ✓ Fiscal <> Pesquisa de satisfação, fechamento fiscal correto, quantidade de demandas executadas;
- ✓ DP <> Pesquisa de satisfação, fechamento de folha correto, quantidade de demandas executadas;
- ✓ Societário <> Pesquisa de satisfação, fechamento, abertura e alteração de empresas correto, quantidade de demandas executadas;
- ✓ Financeiro <> Número de Clientes Inadimplentes, Valores Inadimplentes, Tempo de recebimento e Qtd. de cliente em recorrência de atraso.
- ✓ Sucesso do Cliente <> 90% de satisfação do cliente, Onboarding de clientes novos, Consultorias por mês