

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

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade e certificação ISO 9001:2015 da Schon Contabilidade contempla a prestação de serviços de consultoria em soluções contábeis e BPO financeiro, de acordo com a necessidade do cliente. Esse diferencial de atendimento é potencializado pelo uso integrado das ferramentas de gestão contábil e financeira mais utilizadas no mercado. Os serviços incluem Consultoria e Assessoria Contábil, Serviços Contábeis, Abertura e Encerramento de Empresas, bem como a terceirização de processos financeiros (BPO Financeiro), abrangendo atividades como gestão de contas a pagar e a receber, conciliação bancária e fluxo de caixa. Todos os serviços são executados com foco na melhoria contínua, utilizando o ciclo PDCA como base do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em conformidade com os requisitos da ISO 9001:2015.

Estão excluídos do escopo os seguintes itens:

- **7.1.5 – Recursos de monitoramento e medição** : A SCHON não utiliza equipamentos que sejam pontuais e/ou monitoramento e medição.
- **8.3 – Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços** : A SCHON não desenvolve projetos específicos, trabalhando exclusivamente com as informações fornecidas pelos clientes, tornando este requisito não aplicável.

Prestação de serviços de atividades de contabilidade.

Provision of accounting services.

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.

Versão 01

PARTES INTERESSADAS - CONTÁBIL:

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

Versão 03

PARTES INTERESSADAS -BPO:

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

Versão 01

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 uma auditoria interna anualmente, feita 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 PlayBPO, 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 de versão, local de armazenamento e retenção dos documentos controlados pelo SGQ estão disponíveis na Lista Mestra de Documentos.

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 e Resultado dos atendimentos (pesquisa de satisfação).

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 mensalmente com sua abordagem,

justificativas e plano de ação para eventuais correções.

***Em negrito os objetivos da qualidade.**

Indicadores Contábil:

- ✓ Comercial <> **Faturamento**, quantidade de cliente e ticket médio;
- ✓ Contábil <> Pesquisa de satisfação, **fechamento contábil**, cumprimento das demandas;
- ✓ Fiscal <> Satisfação do cliente, **Declarações dentro do prazo**, Envios de impostos e Levantamento de débitos (trimestral);
- ✓ DP <> Pesquisa de satisfação, **fechamento de folha**, cumprimento das demandas;
- ✓ Societário <> Pesquisa de satisfação, **abertura alteração e baixa de empresas**, controle de licenças, cumprimento das demandas;
- ✓ Financeiro <> **Valores de recebimento de Inadimplentes**, Tempo de recebimento, levantamento de clientes inadimplentes.
- ✓ Sucesso do Cliente <> Satisfação do cliente, **Onboarding de clientes novos**, Churn e cumprimento das demandas.
- ✓ Qualidade <> Satisfação do cliente, Auditoria interna anual e cumprimento das demandas.

Indicadores BPO:

- ✓ Financeiro <> **Valores de recebimento de Inadimplentes**, Tempo de recebimento, levantamento de clientes inadimplentes.
- ✓ Comercial <> **Faturamento**, quantidade de cliente e ticket médio;
- ✓ Faturamento <> Satisfação do Cliente, **Emissão de Nota Fiscal** e Boletos
- ✓ Operador <> Satisfação do Cliente, Contas a pagar, **Conciliações**, Churn e Fluxo de caixa
- ✓ Gestor <> Satisfação do Cliente, Implantações e **Consultorias/Parecer** e Churn
- ✓ Coleta <> Cumprimento de demandas, **Coleta** e Anexar comprovantes no Nibo;
- ✓ Sucesso do Cliente <> Satisfação do cliente e **Onboarding de clientes novos**

- ✓ Dossiê Contábil <> Tempo Médio de Organização dos Documentos(do dia 01 a dia 08), Número de Documentos Pendentes por Cliente e **Fechamentos Realizados Dentro do Prazo Legal do dia 10 de cada mês**
- ✓ Qualidade <> Satisfação do cliente, Auditoria interna anual e cumprimento das demandas.

Documento Elaborado em Janeiro/2023

Revisão 2 - em Janeiro /2024

Revisão 3 - 10 de Julho /2024

Revisão 4 - 30/01/2025

Revisão 5 - 10/04/2025

Revisão 6 - 23/01/2026

Aprovado por: Marcia Schon