



MANUAL OPERACIONAL CORPORATIVO

Código: AGEM-OPS-001

Versão: 1.0

Classificação: Uso Interno

1. Objetivo

O presente Manual Operacional Corporativo estabelece a estrutura macro dos processos operacionais da AGEM Tecnologia Distribuidora Ltda., definindo a forma como suas atividades são planejadas, executadas, monitoradas e continuamente aperfeiçoadas.

Seu propósito é assegurar padronização, eficiência operacional, qualidade, rastreabilidade, conformidade e integração entre todas as áreas da organização.

2. Escopo

Este Manual aplica-se a todas as atividades operacionais da AGEM, compreendendo:

- Desenvolvimento de Produtos;
- Fabricação;
- Montagem;
- Integração Tecnológica;
- Comercialização;
- Compras;
- Importação;
- Logística;
- Distribuição;
- Assistência Técnica;
- Pós-venda;
- Tecnologia da Informação;
- Administração;
- Financeiro;
- Compliance;



- Qualidade.

3. Modelo Operacional

A operação da AGEM é estruturada por processos integrados, permitindo que todas as áreas atuem de forma coordenada, desde o planejamento comercial até o atendimento pós-venda.

Cada processo possui responsáveis definidos, indicadores de desempenho e mecanismos de controle destinados a assegurar qualidade, eficiência e conformidade.

4. Processo Comercial

O Processo Comercial compreende:

- prospecção de clientes;
- identificação de oportunidades;
- levantamento de requisitos;
- elaboração de propostas;
- negociação;
- formalização contratual;
- registro das informações comerciais;
- transferência para as áreas operacionais.

O objetivo é assegurar que as soluções ofertadas estejam alinhadas às necessidades do cliente e à capacidade operacional da empresa.

5. Processo de Compras e Suprimentos

A área de Suprimentos é responsável por garantir o abastecimento adequado da operação.

Suas atividades incluem:

- planejamento de compras;
- homologação de fornecedores;
- solicitação de cotações;
- negociação;
- emissão de pedidos;



- acompanhamento das entregas;
- avaliação de fornecedores.

As aquisições deverão observar critérios técnicos, econômicos e de conformidade.

6. Processo de Fabricação e Integração

Os processos produtivos são conduzidos de forma planejada e controlada, assegurando conformidade com os requisitos técnicos estabelecidos para cada produto.

As atividades poderão compreender:

- fabricação;
- montagem;
- configuração;
- integração;
- testes;
- identificação dos equipamentos;
- inspeções de qualidade.

Sempre que aplicável, serão mantidos registros que assegurem a rastreabilidade dos produtos.

7. Controle da Qualidade

Todos os produtos e serviços deverão ser submetidos aos controles definidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

Os controles poderão incluir:

- inspeções;
- testes funcionais;
- verificação documental;
- validações técnicas;
- tratamento de não conformidades.

Quando identificadas falhas, deverão ser implementadas ações corretivas e preventivas.



8. Gestão Logística

A Logística é responsável por assegurar a movimentação adequada dos materiais e produtos.

Entre suas atribuições destacam-se:

- recebimento;
- armazenagem;
- controle de estoque;
- separação;
- embalagem;
- expedição;
- transporte;
- acompanhamento das entregas.

A movimentação deverá observar critérios de segurança, rastreabilidade e preservação dos produtos.

9. Assistência Técnica e Pós-venda

A AGEM mantém estrutura destinada ao atendimento técnico dos clientes, visando assegurar a continuidade da operação dos produtos fornecidos.

As atividades incluem:

- atendimento técnico;
- suporte remoto;
- manutenção;
- garantia;
- substituição de equipamentos quando aplicável;
- acompanhamento da satisfação do cliente.

10. Tecnologia da Informação

A área de Tecnologia da Informação é responsável por:

- infraestrutura tecnológica;
- redes;
- sistemas corporativos;



- segurança da informação;
- administração dos ativos tecnológicos;
- suporte aos usuários;
- continuidade dos serviços digitais.

11. Gestão Administrativa e Financeira

As atividades administrativas e financeiras compreendem:

- contas a pagar;
- contas a receber;
- tesouraria;
- orçamento;
- fluxo de caixa;
- contabilidade;
- gestão patrimonial;
- controles administrativos.

Todos os processos deverão observar segregação de funções, rastreabilidade e controles internos.

12. Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas é responsável por:

- recrutamento;
- integração;
- treinamento;
- desenvolvimento profissional;
- avaliação de desempenho;
- saúde e segurança;
- administração de pessoal.

A empresa incentiva o desenvolvimento contínuo de seus colaboradores e a valorização do capital humano.

13. Compliance e Governança

Todos os processos operacionais deverão observar as diretrizes estabelecidas pelo Sistema de Gestão Integrada, especialmente quanto a:

- ética;
- integridade;
- conformidade legal;
- prevenção de fraudes;
- gestão de riscos;
- proteção da informação;
- controles internos.

14. Indicadores Operacionais

O desempenho operacional será monitorado por indicadores relacionados a:

- produtividade;
- qualidade;
- prazo de entrega;
- disponibilidade de produtos;
- satisfação dos clientes;
- desempenho logístico;
- desempenho financeiro;
- eficiência operacional.

Os resultados servirão de base para a melhoria contínua dos processos.

15. Melhoria Contínua

Os processos operacionais serão continuamente aperfeiçoados mediante:

- análise de indicadores;
- auditorias;
- tratamento de não conformidades;
- revisão de procedimentos;
- inovação tecnológica;
- sugestões de colaboradores;
- avaliações de clientes.



16. Integração dos Processos

Todos os processos descritos neste Manual operam de forma integrada, compartilhando informações, indicadores e controles, de modo a assegurar a eficiência operacional da AGEM e a entrega consistente de produtos e serviços aos seus clientes.

A integração entre as áreas constitui um dos pilares do Sistema de Gestão Integrada da organização.

17. Disposições Finais

Este Manual Operacional Corporativo estabelece a visão geral dos processos da AGEM Tecnologia Distribuidora Ltda., servindo como referência institucional para colaboradores, gestores, auditores e demais partes interessadas.

Os procedimentos específicos de cada área serão disciplinados em instruções operacionais, quando necessário, preservando este Manual como documento de caráter corporativo e estratégico.

Alexandre Augusto Silva Melo
RG: 11.304.709 SSP/MG
AGEM TECNOLOGIA DISTRIBUIDORA LTDA

09.022.398/0001-31
AGEM TECNOLOGIA DISTRIBUIDORA LTDA
AVENIDA VITÓRIA RÉGIA, 1682
2º PAVIMENTO - BOX 1
JARDIM ASTECA - CEP: 29104-485
VILA VELHA - ES