



## MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA (SGI)

**Código:** AGEM-SGI-001

**Versão:** 1.0

**Classificação:** Uso Interno

### 1. Objetivo

O presente Manual estabelece a estrutura do Sistema de Gestão Integrada (SGI) da AGEM Tecnologia Distribuidora Ltda., consolidando os princípios de Governança Corporativa, Compliance, Qualidade, Segurança da Informação e Gestão de Riscos em um único modelo de gestão.

O SGI tem como finalidade assegurar que todas as atividades da organização sejam conduzidas de forma padronizada, eficiente, íntegra, segura e orientada para a melhoria contínua.

### 2. Escopo

O Sistema de Gestão Integrada aplica-se a todas as atividades da AGEM relacionadas a:

- desenvolvimento de soluções tecnológicas;
- fabricação de equipamentos;
- montagem;
- integração de sistemas;
- distribuição;
- comercialização;
- logística;
- assistência técnica;
- suporte ao cliente;
- gestão administrativa;
- gestão financeira;
- compras;
- tecnologia da informação;
- recursos humanos.



Aplica-se igualmente às unidades da empresa, colaboradores, terceiros e parceiros envolvidos nos processos da organização.

### 3. Princípios do Sistema de Gestão

O Sistema de Gestão Integrada da AGEM fundamenta-se nos seguintes princípios:

- foco no cliente;
- liderança;
- ética;
- integridade;
- gestão baseada em riscos;
- melhoria contínua;
- conformidade legal;
- inovação;
- sustentabilidade;
- proteção da informação;
- excelência operacional.

### 4. Estrutura do Sistema de Gestão

O SGI é composto pelos seguintes pilares:

#### Governança Corporativa

Responsável pela definição da estratégia, tomada de decisão, gestão dos recursos e supervisão institucional.

#### Compliance

Responsável pela promoção da integridade, prevenção à corrupção, prevenção ao suborno, gestão de riscos de conformidade e fortalecimento da cultura ética.

#### Gestão da Qualidade

Responsável pela padronização dos processos, melhoria contínua, satisfação dos clientes e conformidade dos produtos e serviços.

#### Segurança da Informação

Responsável pela proteção das informações corporativas, ativos tecnológicos, sistemas, dados pessoais e continuidade operacional.



## Gestão de Riscos

Responsável pela identificação, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos estratégicos, operacionais, financeiros, tecnológicos e regulatórios.

## 5. Estrutura Organizacional

O Sistema de Gestão Integrada será conduzido pela seguinte estrutura:

### Alta Administração

Define a estratégia, aprova políticas, acompanha indicadores e assegura recursos.

### Diretoria

Coordena a implementação do SGI.

### Gestores

Executam os processos sob sua responsabilidade.

### Colaboradores

Cumprimento das políticas, procedimentos e controles internos.

## 6. Gestão por Processos

A AGEM adotará gestão baseada em processos, assegurando:

- padronização;
- definição de responsáveis;
- indicadores;
- monitoramento;
- melhoria contínua.

Os processos corporativos deverão possuir responsáveis claramente definidos.

## 7. Gestão de Indicadores

Cada processo deverá possuir indicadores de desempenho relacionados, entre outros, a:

- qualidade;
- produtividade;



- atendimento ao cliente;
- prazo;
- custos;
- segurança;
- conformidade;
- riscos.

Os indicadores serão analisados periodicamente pela Diretoria.

## 8. Gestão Documental

Todos os documentos do Sistema de Gestão deverão:

- possuir código;
- versão;
- data de aprovação;
- responsável;
- histórico de revisões;
- controle de distribuição.

Documentos obsoletos deverão ser retirados de circulação.

## 9. Auditorias

A AGEM realizará auditorias internas para avaliar:

- conformidade dos processos;
- cumprimento das políticas;
- eficácia dos controles;
- oportunidades de melhoria.

Sempre que necessário poderão ser realizadas auditorias externas.

## 10. Gestão de Não Conformidades

Toda não conformidade identificada deverá:

- ser registrada;
- possuir análise de causa;
- receber plano de ação;
- possuir responsável;
- possuir prazo de conclusão;
- ser acompanhada até seu encerramento.



## 11. Gestão de Mudanças

Alterações relevantes em processos, produtos, sistemas ou estrutura organizacional deverão ser previamente avaliadas quanto aos seus impactos operacionais, financeiros, regulatórios e de segurança da informação.

## 12. Competência e Treinamento

A AGEM promoverá capacitação contínua de seus colaboradores visando assegurar competência técnica, conhecimento das políticas corporativas e desenvolvimento profissional.

## 13. Comunicação

As comunicações relacionadas ao SGI deverão ser:

- claras;
- objetivas;
- tempestivas;
- registradas quando aplicável.

As partes interessadas deverão receber informações compatíveis com suas responsabilidades.

## 14. Melhoria Contínua

A melhoria contínua será promovida por meio de:

- auditorias;
- indicadores;
- análise crítica da Alta Administração;
- gestão de riscos;
- tratamento de não conformidades;
- ações corretivas;
- ações preventivas;
- sugestões dos colaboradores;
- avaliações de clientes.

## 15. Análise Crítica da Alta Administração

A Alta Administração realizará, no mínimo anualmente, análise crítica do Sistema de Gestão Integrada, considerando:



- desempenho dos indicadores;
- resultados de auditorias;
- reclamações de clientes;
- riscos corporativos;
- ações corretivas;
- oportunidades de melhoria;
- necessidade de revisão das políticas.

## 16. Estrutura Documental do SGI

O Sistema de Gestão Integrada é composto pelos seguintes documentos corporativos:

- **AGEM-COMP-001** — Código de Ética e Conduta
- **AGEM-COMP-002** — Política Corporativa de Compliance e Integridade
- **AGEM-GOV-001** — Política Corporativa de Governança
- **AGEM-IS-001** — Política Corporativa de Segurança da Informação e Proteção de Dados
- **AGEM-QMS-001** — Política Corporativa da Qualidade
- **AGEM-SGI-001** — Manual do Sistema de Gestão Integrada

## 17. Aprovação

Este Manual entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da AGEM Tecnologia Distribuidora Ltda. e constitui o documento central do Sistema de Gestão Integrada da organização.

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