



DIRETRIZES DA QUALIDADE

Quanta Previdência Cooperativa

G O V E R N A N C A , R I S C O S E C O M P L I A N C E

1	Escopo	4
2	Referência normativa.....	4
3	Termos e definições	4
4	Histórico da organização.....	4
4.1	Entendendo a organização e seu contexto	5
4.2	Partes interessadas e suas expectativas.....	7
4.3	Escopo do sistema de gestão da qualidade.....	9
4.4	O sistema de gestão da qualidade e seus processos.....	9
5	Liderança	11
5.1	Liderança e comprometimento	11
5.1.1	Generalidades	11
5.1.2	Foco no cliente	11
5.2	Política da Qualidade	12
5.3	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	13
6	Planejamento	14
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades.....	14
6.2	Objetivos da qualidade	15
6.3	Planejamento de mudanças	15
7	Apoio	16
7.1	Recursos.....	16
7.1.1	Generalidades	16
7.1.2	Pessoas	16
7.1.3	Infraestrutura	16
7.1.4	Ambiente para a operação dos processos	17
7.1.5	Recursos de monitoramento e medição.....	17
7.1.6	Conhecimento organizacional.....	17
7.2	Competência.....	18
7.3	Conscientização	18
7.4	Comunicação	18
7.5	Informação documentada	18
8	Operação.....	19
8.1	Planejamento e controle operacionais.....	19
8.2	Requisitos para produtos e serviços.....	19

8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.....	21
8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente.....	21
8.5 Produção e provisão de serviço.....	21
8.6 Liberação de produtos e serviços	21
8.7 Controle de saídas não conformes	22
9 Avaliação de Desempenho.....	22
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação	22
9.2 Auditoria Interna	22
9.3 Análise crítica pela direção	22
10 Melhoria	23

1 Escopo

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), baseado na Norma ISO 9001:2015, é parte integrante da estratégia da Diretoria Executiva e do Conselho Deliberativo, com foco na melhoria contínua dos processos, na segurança das operações e na satisfação dos stakeholders. Está representado na POL30 - Código de Cultura de Vanguarda, como um dos 5 pilares basilares do modelo de Gestão da Quanta.

Este documento descreve como o SGQ está implementado e como é mantido pela Entidade, de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2015, indicando as diretrizes ou referências que descrevem a execução dos serviços oferecidos.

Para facilitar a verificação da adequação e conformidade dos processos da Entidade com os requisitos da norma, cada requisito do SGQ é interpretado separadamente, usando a mesma terminologia da Norma.

2 Referência normativa

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como referências normativas:

- ABNT NBR ISO 9000:2015 - Sistema de Gestão a Qualidade – Vocabulário;
- ABNT NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- ABNT NBR ISO 19011:2012 - Diretrizes para auditoria em sistemas de gestão;
- Conjunto de medidas e ações da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC), vinculada ao Ministério da Previdência Social, que envolve a criação de normas, o controle, a fiscalização e a supervisão das atividades das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC).

3 Termos e definições

Aplicam-se os termos e definições da ABNT NBR ISO 9000:2015.

Os documentos internos mencionados estão baseados no PROC01 – Gestão de documentos.

4 Histórico da organização

Fundada em 24 de novembro de 2004, a Quanta Previdência Cooperativa, uma Entidade de Previdência sem fins lucrativos, se estabeleceu no mercado com o nobre propósito de administrar Planos de Previdência Fechada, enraizada nos valores do cooperativismo. Nossa Entidade não é meramente uma Instituição Previdenciária; ela é a guardiã dos sonhos e aspirações de seus participantes, caminhando ao lado deles rumo a um futuro seguro e promissor.

Nosso percurso ao longo de vinte anos é um testemunho do compromisso inabalável com a estratégia, inovação, tecnologia e educação, que nos fez crescer e alcançar um impacto substancial no domínio da previdência privada no Brasil. A Quanta destaca-se não apenas por acompanhar, mas

por liderar transformações essenciais, alterando profundamente a perspectiva sobre a longevidade e seu planejamento.

Desde o início, temos enfrentado e superado desafios com determinação e agilidade. O ano de 2005 marcou o lançamento do Plano de Previdência Precaver, especialmente concebido para os cooperados do Sistema Unicred, alcançando mais de R\$ 12 milhões em recursos administrados já em seu ano de estreia. Este marco inicial prenunciava o crescimento exponencial que seguiria, culminando em um patrimônio de R\$ 60 milhões em apenas dois anos, um aumento expressivo de 500%.

Em 2016, expandimos nosso horizonte com o Plano Prevcoop, visando ampliar o acesso à previdência a um espectro mais vasto de cooperativas, demonstrando nosso compromisso com a inclusão e o alcance social. A inovação continuou em 2018 com a introdução do Plano Cooprev (antigo Precaver Corporativo), adaptando-se às demandas do mercado com soluções flexíveis para empresas e associações.

Além da expansão de nossa carteira de planos de previdência e base de participantes, dedicamo-nos fervorosamente à missão de promover a educação previdenciária no Brasil. Este comprometimento vai além da administração financeira, visando instaurar uma mudança cultural significativa na forma como os indivíduos preparam-se para o futuro.

Enfrentamos o futuro com a visão de transformar a percepção da aposentadoria de um conceito distante e incerto para uma meta tangível e essencial no planejamento de vida da nossa comunidade. Isso implica não somente na gestão eficaz de recursos, mas também em uma transformação cultural sobre a preparação para o futuro. Nossa história e visão de futuro, são o alicerce sobre o qual continuamos a construir nossa jornada de transformação, guiados por um propósito claro, inovação constante e um profundo compromisso com a previdência privada no Brasil.

4.1 Entendendo a organização e seu contexto

Para desenvolver e manter um Sistema de Gestão da Qualidade eficaz, é essencial que a organização compreenda claramente o ambiente em que opera. A norma ISO 9001:2015 enfatiza a importância de analisar tanto os fatores internos quanto os externos que possam influenciar sua capacidade de atender às necessidades dos clientes e das partes interessadas. Essa análise, conhecida como o **"contexto da organização"**, serve como uma base estratégica para alinhar o Sistema de Gestão da Qualidade com os objetivos organizacionais, garantindo uma abordagem proativa na identificação de riscos e oportunidades.

A Quanta comprehende o ambiente em que opera e possui um Planejamento Estratégico moderno e robusto, elaborado através de um modelo de análise e síntese da estratégia denominado PuRe CaRe, uma expressão inglesa que significa "Cuidado Puro", mas que também é o acrônimo das palavras *Purpose* (Propósito), *Results* (Resultados), *Capabilities* (Capacidades) e *Resources* (Recursos).

O modelo PuRe CaRe nada mais é do que uma estrutura de causa-efeito semelhante ao Mapa Estratégico do *Balanced Scorecard* (BSC) de Kaplan e Norton, só que baseada nos elementos que estimulam o pensamento exponencial das organizações da Nova Economia Digital.

Com essa nova abordagem de Planejamento Estratégico, desenhamos nosso **Propósito, Missão e Valores**:

- **PROpósito | Juntos construindo o seu futuro:** O papel da Quanta vai além da gestão financeira e rentabilização dos recursos, pois está empenhada, inicialmente, em "CULTIVAR", por meio de comunicação clara, educação, tecnologia e relacionamento, os SONHOS que as pessoas possuem para que juntos possamos construir o futuro.
- **MISSÃO | Viabilizar a segurança financeira e a tranquilidade ressignificando a previdência na vida das pessoas:** Através da nossa missão, materializamos nosso propósito, enfatizamos a razão de ser do nosso negócio. Enquanto o propósito é inspirador a missão é a incumbência.
- **VALORES | Os nossos VALORES são sustentados por uma Cultura de Vanguarda viva,** que estimula um ambiente saudável, inclusivo, ambidestro e humanizado, movido pelo propósito de cuidar do futuro das pessoas, com produtos e serviços simples, relevantes e acessíveis, crescimento exponencial e geração de valor a todo ecossistema cooperativo, mantendo conexão direta com nosso Propósito Transformador.

A Estratégia da Quanta é detalhada no documento *POL01 - Política do Design da Estratégia*, assim como em todos os documentos de apoio da gestão da Estratégia.

Para que a execução da Estratégia seja algo conduzido com maestria a Quanta utiliza um **Modelo de Gestão** baseado em 05 fundamentos basilares:

1. Cultura de Vanguarda
2. Gestão Ambidestra
3. Estratégia Dinâmica
4. Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015
5. Agilidade de Negócios

O modelo de gestão da Quanta foi desenhado para posicionar a entidade na vanguarda do mercado, permitindo-nos explorar plenamente esse vasto potencial. O modelo de gestão é um dos instrumentos que possibilitará a Quanta cumprir seu desafio: ser o principal agente de intercooperação no país, conectando cooperativas, associações e empresas, para levar a previdência complementar a milhões de brasileiros. Nossa missão é ressignificar a aposentadoria, proporcionando liberdade financeira e qualidade de vida na longevidade.

A política de Gestão da Quanta é detalhada na *POL25 – Política de Gestão*.

Em um mundo de constante transformação, onde o crescimento acelerado exige adaptação contínua, é crucial cultivarmos uma cultura que não apenas acompanha, mas antecipa o futuro. Uma Cultura de Vanguarda significa estar sempre à frente do seu tempo, impulsionando a inovação e a liderança. Na Quanta nossa cultura é clara, escrita e praticada.

A cultura é escrita, declarada e visa o alcance de **Resultados** para atender a um crescimento exponencial, com escalabilidade, gerando novas oportunidades, usando de tecnologias de ponta, que também gere impacto social e agregue valor aos Participantes e Instituidoras, a partir de **Produtos e Serviços** que sejam simples, relevantes, acessíveis, produtos que protegem financeiramente e

constroem o futuro, que proporcionam experiências incríveis, com um fluxo contínuo de aprimoramento e que geram diferenciação na visão de mercado, desenvolvidos por **Pessoas**, movidas pelo propósito de cuidar do futuro das pessoas, que acreditam na transformação através da educação e que tenham ambição, ética e visão de negócios em todos os níveis, dentro de um **Ambiente** saudável, inclusivo, ambidestro e humanizado, mas também inovador e colaborativo, baseado na experimentação e aprendizagem, que estimula feedbacks e conversas francas e busca eficiência evitando desperdícios.

A Cultura de Vanguarda da Quanta é detalhada no documento POL30 - Código de Cultura de Vanguarda.

Ainda, é importante destacar entre as abordagens adotadas pela Quanta, o seu compromisso com as práticas sustentáveis e socialmente responsáveis, alinhadas aos princípios ESG (Ambiental, Social e Governança), algo que vai muito além da busca pela conformidade regulatória.

Através de sólidas ações, a Quanta busca gerar impactos positivos no meio ambiente e na sociedade, ao mesmo tempo em que garante a transparência e a ética tanto na gestão corporativa quanto na gestão dos investimentos. Nossas iniciativas concretas visam soluções sustentáveis, fortalecimento das comunidades e uma governança baseada na integridade.

No que tange a gestão dos investimentos, a Quanta se compromete com a criação de valor sustentável para seus participantes, beneficiários e para a sociedade. A gestão dos recursos é terceirizada, conduzida por gestores externos selecionados. Dessa forma, a Quanta desempenha um papel ativo no incentivo à evolução das abordagens ESG desses gestores.

No que tange às **questões climáticas**, pandemias, guerras, entre outros, a relevância se dá pelo impacto que podem gerar especialmente em fatores econômicos e que por consequência, podem impactar a vida financeira das pessoas, resultado em retração no crescimento em número de participantes e patrimônio e/ou no aumento de resgates e cancelamentos. A Quanta trata estas questões dentro dos seus planos de riscos, como fatores de riscos ou causas, estabelecendo quando necessário, comitês de crise e ações de contingência.

As iniciativas de ESG são monitoradas pelo Conselho Fiscal e Conselho Deliberativo e podem ser encontradas no Relatório de Controles Internos do Conselho Fiscal e no Relatório Anual de Informações ao Participante (RAI).

4.2 Partes interessadas e suas expectativas

As partes interessadas podem afetar a entidade ou seu negócio de forma positiva ou negativa.

Algumas partes interessadas podem ter uma capacidade limitada para influenciar o trabalho ou os resultados, outras podem ter influência significativa. Para obter êxito, as partes interessadas devem ser identificadas e seu engajamento deve começar assim que possível, caso haja necessidade. Dessa forma, identificaremos as necessidades e expectativas para iniciar o engajamento eficaz. O procedimento de como algumas comunicações com essas partes interessadas ocorrem está descrito,

de forma detalhada, no **PROC07 - Atendimento a Participantes, não Participantes e Instituidores** e de forma resumida na tabela abaixo:

Partes Interessadas	Necessidades e Expectativas	Monitoramento	Algumas evidências
Participante	Administração segura dos benefícios previdenciários, cumprimento dos requisitos regulamentares, eficiência na gestão de custos, diferenciais frente aos planos similares oferecidos pelo mercado, transparéncia e benefícios condizentes com o seu padrão de vida e expectativas futuras.	KR07.2025 - Índice de Satisfação do Participante	<ul style="list-style-type: none"> - Processo de onboarding; - Central de relacionamento e sucesso do cliente; - Revisão dos Planos; - Consultoria de benefícios; - Pesquisa de sentimento via app; - Canal de ouvidoria; - Manutenção do Selo de Ética Probare; - Clusterização; - Comissão Voz do Cliente (VOC); - Regulamento dos Planos.
Instituidores	Contribuição no relacionamento, fidelização e educação financeira dos cooperados, por meio da disponibilização de um planejamento de longo prazo e dos ganhos diretos e indiretos da previdência para as cooperativas. Apoio educacional, comercial e operacional dos negócios relativos à previdência, gestão eficiente de riscos, processos, custos e resultados.	KR08.2025 - Índice de Satisfação do Instituidor	<ul style="list-style-type: none"> - Time comercial focado no atendimento aos instituidores; - Plataforma Acqua; - Plataforma Quanta; - Central de relacionamento e sucesso do cliente; - Estudo ganhos diretos e indiretos para os instituidores; - Treinamento Especialista em previdência; - Comitê de Instituidores e Planos; Contrato Operacional; - Canal de Ouvidoria; - Convênios de Adesão.
Empresas e Distribuidores do Plano Cooprev	Administração segura dos benefícios previdenciários, através do cumprimento dos requisitos contratuais estabelecidos, eficiência na gestão de custos, diferenciais frente aos planos similares oferecidos pelo mercado, transparéncia e benefícios condizentes com o seu padrão de vida e expectativas futuras.	KR07.2025 - Índice de Satisfação do Participante	<ul style="list-style-type: none"> - Time comercial focado no atendimento corporativo; - Regulamento Plano Cooprev; - Contratos empresariais e de distribuição; - Central de relacionamento e sucesso do cliente; - Canal de Ouvidoria; - Guilda do Cooprev.
Fornecedores	Cumprimento dos requisitos contratuais estabelecidos e manutenção do nível de qualidade definido no processo de reavaliação anual de fornecedores.	Resultado da Reavaliação anual de fornecedores Resultado da Reavaliação anual de gestores/ custodiantes	<ul style="list-style-type: none"> - PROC95 - Procedimento de Contratação de Serviços de TI; - PROC08 - Compras e Contratação de Serviços; - PROC75 - Metodologia para seleção de gestores externos de investimentos; - PROC85 - Metodologia de avaliação de gestores/ custodiantes.
Órgão regulador	Cumprimento das exigências legais e transparéncia na relação com os Participantes, instituidores e empresas.	Índice mensal de cumprimento das obrigações legais	<ul style="list-style-type: none"> - Processo de Riscos e Compliance estabelecido; - Monitoramento das obrigações legais; - Monitoramento dos planos de ação.

Funcionários	Boas condições de trabalho e remuneração, benefícios e oportunidade de desenvolvimento.	KPI11.2025 - Índice de Felicidade no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa de engajamento; - Plano de carreira e remuneração; - Catálogo de benefícios; - Planos de desenvolvimento individual, coletivo, lideranças; - Plataforma Acqua; - Modelo de gestão; - Código de cultura de Vanguarda.
Sociedade	Promover a disseminação da cultura previdenciária, a promoção de ações efetivas de planejamento previdenciário, a geração de poupança de longo prazo para fomento de projetos e a busca do fortalecimento da previdência instituída no país.	KR09.2025 - Soluções Educacionais KPI10.2025 - Índice de Participantes Contribuintes	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma Acqua; - Ações de sustentabilidade; - Ações de previdência para cooperados, empresas; - Participação em eventos, palestras; - Conteúdo nas redes sociais; - Monitoramento do engajamento dos participantes.

4.3 Escopo do sistema de gestão da qualidade

Os limites e a aplicabilidade do SGQ foram definidos de acordo com a realidade da Entidade e em conformidade com a ABNT NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos.

O escopo do sistema de gestão da qualidade abrange:

"Desenvolvimento e Administração de Planos de Previdência Complementar Fechada que são efetivados pelos Instituidores, empresas e distribuidoras, com operação no nível nacional, que firmam Convênios de Adesão ou Contratos que permitem comercializar ou distribuir os Planos administrados pela Entidade, atualmente representados pelos Planos: Precaver, Prevcoop e Cooprev".

Exceto:

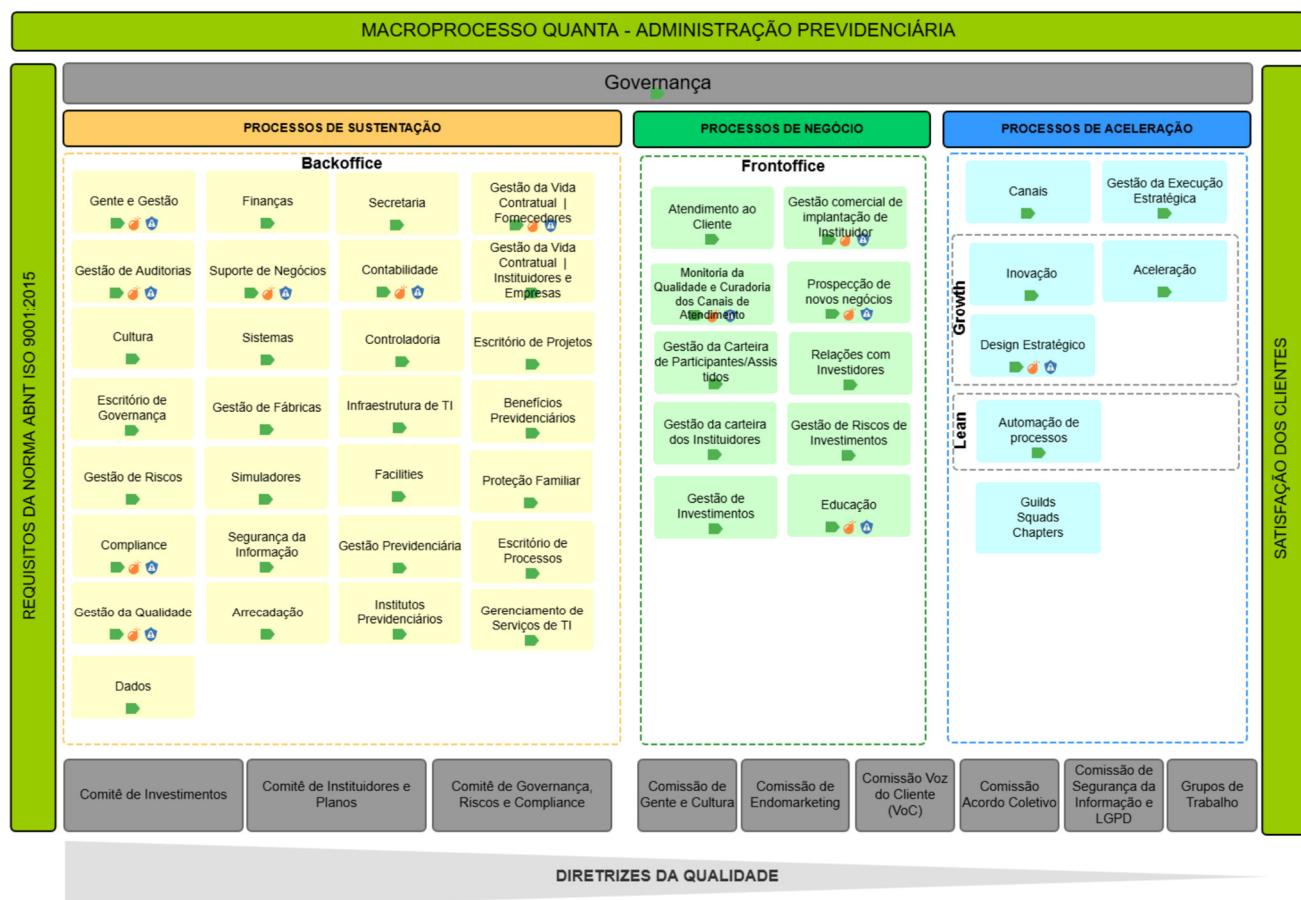
Requisito 7.1.5 – Recursos de monitoramento e medição: A Quanta Previdência, exclui este item do seu Sistema de Gestão da Qualidade, pois não utiliza dispositivos para medição e/ou monitoramento dos seus serviços.

Requisito 8.5.1 (f) – Validação dos processos de produção e prestação de serviço: A Quanta Previdência não executa atividades em que a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição subsequente.

4.4 O sistema de gestão da qualidade e seus processos

Os processos essenciais ao SGQ e suas interações foram definidos conforme os requisitos desta Norma, e estão evidenciados no Macroprocesso, que representa a cadeia de valor e no documento DR06 - Diretrizes do Design Organizacional, que apresenta de forma sistemática e radial todas as áreas e processos da Entidade.

Figura 1: Macroprocesso



Para complementar o mapeamento e demonstrar de forma mais detalhada a interação entre o processo e atividades, todos os processos da Entidade foram mapeados usando a ferramenta SIPOC. Isso incluiu a identificação de suas principais atividades, entradas e responsáveis por fornecê-las, saídas e destinatários, além dos documentos de apoio e as responsabilidades de execução. A estrutura demonstrada abaixo serve como exemplo.

Figura 2: Mapa de processos ferramenta SIPOC, usado apenas como exemplo.



5 Liderança

5.1 Liderança e comprometimento

5.1.1 Generalidades

O comprometimento da Direção e das Gerências com o desenvolvimento e implantação do SGQ pode ser evidenciado através:

- Do acompanhamento da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, por meio das reuniões de análise crítica;
- Do estabelecimento e manutenção da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade compatíveis com o contexto e com a estratégia da organização;
- Da gestão por processos, gerenciamento de riscos e no compromisso com a melhoria contínua;
- Da disponibilização de recursos para a implementação do SGQ e dos mecanismos criados para sua avaliação, análise, ações corretivas e de melhoria;
- Da responsabilidade pela comunicação aos seus funcionários, da importância de conhecer e atender aos requisitos e expectativas das partes interessadas, assim como os requisitos legais, regulamentares, estatutários e do SGQ;
- Da garantia do planejamento e da sistemática para a coleta e avaliação dos indicadores e projetos da Entidade;
- Do apoio às pessoas e às funções gerenciais da organização.

5.1.2 Foco no cliente

A Diretoria da Quanta Previdência assegura que os requisitos de seus Participantes, Instituidores, empresas e distribuidores são determinados, compreendidos e atendidos com o objetivo de manter a satisfação do participante.

O foco da Entidade é oferecer a qualidade necessária na administração dos Planos de Benefício Previdenciários, atendendo requisitos e compreendendo expectativas e se posicionando no mercado como uma Entidade sólida, segura e promissora, conforme definido na sua missão e visão.

Todos os funcionários da Entidade participam deste esforço buscando maximizar a percepção do Participante e do Instituidor em relação à qualidade do Plano Previdenciário. O foco no cliente é considerado uma competência organizacional, estando prevista inclusive nas descrições de cargos de todos os funcionários.

a. Requisitos estatutários e regulamentares

A Quanta Previdência é regida pela Lei 109 e normas subsequentes, sendo fiscalizada pela PREVIC¹. Sua estrutura estatutária encontra-se descrita na **POL05 - Estatuto Quanta Previdência Cooperativa** e suas obrigações legais, são continuamente analisadas e atendidas.

¹ Previc: Superintendência Nacional de Previdência Complementar

b. Riscos e Oportunidades

Conforme planejamento, os riscos e oportunidades são avaliados juntamente com as Gerências e Diretorias, conforme definido **POL13 - Política de Gestão de Riscos**.

c. Satisfação do Cliente

A Quanta possui processos para monitorar a percepção do Participante em relação aos serviços disponibilizados e manter seus esforços na melhoria contínua da administração dos Planos de previdência. As atividades de **onboarding e pós-onboarding**, indicadores e métricas permitem identificar o nível de entendimento em relação aos requisitos do Plano Previdenciário, suas possíveis dúvidas, sugestões e percepção em relação ao atendimento prestado. O foco no cliente é uma competência atribuída a todos os colaboradores, assim como a visão de negócios em todas as áreas, mantendo o cliente sempre no centro de todas as decisões e estratégias.

Para manter o foco nos Participantes dos Planos, porém de uma forma mais abrangente, a Entidade utiliza **ações de comunicação e marketing**, sempre com o objetivo de promover algo a mais do que simplesmente comunicar, como disseminar a cultura previdenciária e promover a educação financeira dos Participantes dos Planos.

5.2 Política da Qualidade

O **DR02 - Diretrizes da Política da Qualidade** apresenta o comprometimento da Entidade com a melhoria contínua e com a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade através do atendimento aos requisitos da Norma ISO9001:2015 e das questões legais e regulamentares, além da aderência à missão e visão da organização, conforme apresentado abaixo:

A Quanta Previdência Cooperativa está comprometida com seu Sistema de Gestão da Qualidade por meio das seguintes diretrizes:



Impulsionar a educação e cultura previdenciária



Assegurar a sustentabilidade do negócio



Desenvolver e profissionalizar continuamente seus funcionários



Zelar pela transparência e segurança das operações



Promover a confiança e satisfação de seus Participantes e Instituidores



Promover a inovação e melhoria contínua dos planos, processos e serviços

A Política da Qualidade é conhecida e entendida pelos funcionários da Entidade, sendo comunicada através de canais de comunicação internos e eventos de sensibilização. Ela está disponível para as partes interessadas no site da Entidade e no sistema interno de gestão de documentos e registros. A Política da Qualidade é analisada quanto à sua adequação pela Diretoria nas reuniões de análise crítica da direção.

5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

A Quanta optou por uma estrutura organizacional radial e com uma estrutura hierárquica bastante enxuta. Desta forma, dar clareza em relação às autoridades, papéis e responsabilidades é o que garante que as áreas trabalhem de forma colaborativa, evitando sobreposições de funções e tarefas. As responsabilidades e autoridades das funções que impactam o SGQ estão estabelecidas nos seguintes documentos:

DR06 - Diretrizes do Design Organizacional, documento que apresenta o design organizacional da Quanta e detalha as relações hierárquicas, a distribuição funcional e os processos, promovendo uma interação sinérgica entre todas as facetas da organização.

POL04 - Política de Cargos e Salários, a qual apresenta as possibilidades de carreira e remuneração.

POL25 - Política de Gestão da Quanta Previdência, documento que estabelece o modelo de gestão adotado pela Quanta, seus fundamentos, princípios e a forma como trabalhamos e nos organizamos.

POL13 - Política de Gestão de Riscos, a qual estabelece papéis e responsabilidades na gestão de riscos.

POL05 -Estatuto, o qual estabelece atribuições e responsabilidades dos órgãos de governança.

Regimentos internos, os quais estabelecem papéis e responsabilidades dos Comitês de Assessoramento.

POL30 - Código da Cultura de Vanguarda, que deixa clara a cultura da Quanta nas perspectivas de ambientes, produtos, pessoas e resultados. Apresentamos também no mapeamento dos processos, os responsáveis pelas atividades e quais as saídas e clientes de cada atividade mapeada.

6 Planejamento

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

Para tratar dos riscos que possam prejudicar o atingimento dos seus objetivos a Entidade estabeleceu o **POL13 - Política de Gestão de Riscos**. O gerenciamento de riscos é estruturado a partir dos processos e segue padrões reconhecidos como a ISO31000 e o COSO ERM. Dentre os principais aspectos do ciclo de avaliação de riscos, estão:

- Identificação dos riscos;
- Análise do impacto e probabilidade de acontecimentos;
- Identificação e avaliação dos controles existentes que mitigam tais riscos;
- Tratamento dos riscos.

As ações para abordar as oportunidades serão tratadas via Planejamento Estratégico, que após identificadas, por pesquisas ou por estudos, são transformadas em programas estratégicos, recursos e ações que são executadas ao longo do planejamento. É cultural também, que tanto a Diretoria como os heads, apresentem outras oportunidades trazidas pelo mercado, pelo cenário ou ambiente. Essas oportunidades são apresentadas por meio de estudos, mensurado a capacidade de execução, os investimentos, resultados e a concorrência com as ações programadas em Planejamento Estratégico. Da mesma forma, ameaças aos negócios podem trazer a necessidade de ações estratégicas tempestivas que devem ser tratadas.

6.2 Objetivos da qualidade

O Planejamento Estratégico da Entidade está totalmente alinhado aos objetivos da Qualidade. Nosso desenvolvimento estratégico foca em crescimento, inovação e segurança, por meio da medição contínua de uma série de indicadores de forma que o acompanhamento estratégico do negócio garanta um monitoramento constante de nossa evolução.

Os indicadores representam o nível de cumprimento dos objetivos estratégicos e consequentemente a aderência da Entidade à sua Política da Qualidade. A Estratégia da Quanta é detalhada no documento **POL01 - Política do Design da Estratégia**, assim como em todos os documentos de apoio da gestão da Estratégia.

6.3 Planejamento de mudanças

Quando uma decisão resultar em uma mudança com impacto no Sistema de Gestão da Qualidade, é necessário realizar uma análise para avaliar seus efeitos e as ações a serem tomadas. Essa análise deve considerar os propósitos e consequências da mudança, a disponibilidade de recursos e a definição de papéis e responsabilidades, sempre assegurando a integridade do SGQ.

São consideradas mudanças de alto impacto:

- Desenvolvimento de novo Plano Previdenciário;
- Aquisição de novas tecnologias que possam transformar processos ou serviços;
- Desenvolvimento de novos serviços;
- Mudanças estruturais;
- Mudanças expressivas de legislação, regulamentares e estatutárias;
- Outras mudanças cujo investimento seja superior a R\$ 500.000,00;
- Mudanças no quadro de gerentes ou diretores;
- Mudanças em decorrência de crises ou riscos.

O projeto de desenvolvimento de novos Planos está vinculado ao processo de governança, sendo de responsabilidade da Diretoria Executiva. Ele origina-se a partir da identificação de uma oportunidade de mercado e/ou uma necessidade identificada durante o Planejamento Estratégico.

O detalhamento das etapas está descrito no fluxo FL0142 - Desenvolvimento de novos Planos e no DR88 - Gestão do Portfólio de Programas Estratégicos.

De forma geral, o detalhamento das etapas de uma mudança pode ser registrado via documentação oficial da Entidade.

Será definido pela Diretoria quais mudanças se enquadram nos moldes de programas estratégicos, sendo assim necessário seguir a metodologia disposta no documento **DR88 - Gestão do Portfólio de Programas Estratégicos**.

7 Apoio

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

A Quanta Previdência disponibiliza recursos em função de novas tecnologias, necessidades de Participantes dos Planos e funcionários e situações de mercado, visando a implementação e a manutenção do seu SGQ, a melhoria contínua de sua eficácia e a satisfação de seus Participantes dos Planos através do atendimento aos seus requisitos.

As avaliações quanto à suficiência e/ou necessidade de recursos são tratadas pontualmente entre Diretoria e as Gerências sempre que identificada alguma necessidade. Evidências do gerenciamento e acompanhamento de tais recursos estão contidas nas atas de reuniões.

7.1.2 Pessoas

Em atendimento a este requisito, para determinar e prover as pessoas necessárias para a implantação eficaz do seu SGQ a Entidade promove uma série de ações, que estão descritas nos seguintes documentos:

- POL04 - Política de Cargos e Salários
- DR06 - Diretrizes do Design Organizacional
- POL07 - Política de Ética e Conduta
- DR32 -- Diretrizes de Gestão de Pessoas
- DR46 - Diretrizes de Benefícios aos funcionários
- PROC14 - Recrutamento e Seleção
- PROC17 - Gestão da Avaliação de Desempenho
- PROC18 - Gestão do Programa de Treinamento e Desenvolvimento
- POL25 - Política de Gestão da Quanta

Adicionalmente, a roda de forma semanal, perguntas de visam monitorar o engajamento dos participantes (**pesquisa de engajamento**), que, juntamente com outros aspectos, compõe o indicador **KPI11.2025 - Índice de Felicidade no trabalho**.

7.1.3 Infraestrutura

A Quanta Previdência disponibiliza toda infraestrutura necessária para realização da administração de Planos de Benefícios Previdenciários, contemplando equipamentos e recursos diversos conforme necessidade. A infraestrutura inclui, dentre outros:

- Edifício, espaço de trabalho e instalações associadas, como: telefones, computadores e impressora;
- Softwares: pacote office, e-mail, Jira, Plataforma, Atena e SoftExpert;
- Serviços de apoio (tais como transporte, sistemas de comunicação interna).

O documento que descreve como a infraestrutura (sistemas) é o **DR51 - Diretrizes Tecnológicas da Quanta**.

Com relação a parte física (prédio, espaço de trabalho e instalações associadas) as necessidades de manutenção identificadas são repassadas para a gerência responsável.

A qualidade na segurança do trabalho é assegurada e mantida conforme determina a legislação com a segurança individual e coletiva dos colaboradores, iluminação, ergonomia, entre outras. Assim, são mantidos na Entidade:

- PCMSO - Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional;
- PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.

7.1.4 Ambiente para a operação dos processos

A Quanta se preocupa com o ambiente dos seus funcionários, por isso promove um ambiente agradável, copas para suas refeições e outros benefícios para reduzir estresses e ainda prevenir situações adversas.

Disponibiliza através da área de Gente, Cultura e Educação uma plataforma para enviar e receber feedbacks, assim como é possível medir o humor dos seus funcionários, caso estes tenham interesse em informar.

7.1.5 Recursos de monitoramento e medição

Fora do escopo da Quanta Previdência.

7.1.6 Conhecimento organizacional

A Entidade mantém o conhecimento necessário para a operação e garantia da conformidade de seus serviços, por meio do regramento, dos sistemas e da documentação dos processos e dos indicadores e métricas de monitoramento.

O conhecimento organizacional é mantido também através de realizações de treinamentos de rotinas de trabalho, que ocorrem na admissão ou mudança de função dos funcionários. Tal treinamento é realizado no ambiente de trabalho do funcionário e é destinado à aquisição de conhecimentos práticos e/ou específicos baseado no processo ou em legislação.

Todos os funcionários podem resgatar informações sobre a entidade na ferramenta de gestão de documentos SOFTEXPERT, onde as políticas, procedimentos, manuais e diretrizes podem ser encontrados.

7.2 Competência

Conforme planejado, por meio do **POL04 - Política de Cargos e Salários**, os funcionários da Quanta Previdência são treinados e qualificados para executarem as atividades referentes aos cargos ocupados. Todos os funcionários são conscientizados da importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os Objetivos da Qualidade.

Periodicamente, conforme regramento definido no **PROC17 - Gestão da Avaliação de Desempenho**, são realizadas as avaliações de desempenho dos funcionários para a apreciação do desempenho de cada pessoa, em função dos requisitos do cargo que ocupa, das atividades que desempenha, das metas e resultados a serem alcançados promovendo o desenvolvimento profissional. A partir do resultado da Avaliação de desempenho, conforme previsto **PROC18 - Gestão do Programa de Treinamento e Desenvolvimento**, são levadas ao conhecimento da Diretoria as necessidades de treinamento identificadas e é definido o **Programa de Treinamentos e Desenvolvimento**. Os treinamentos realizados devem apresentar registros.

Para a contratação de funcionários, são levados em consideração os requisitos apresentados na descrição de cargos e todos os novos funcionários passam pela etapa de onboarding.

7.3 Conscientização

A fim de garantir que o SGQ seja mantido de forma eficaz, durante o onboarding, os funcionários já passam a conhecer o sistema de gestão da qualidade, sendo apresentados à Política e Objetivos da Qualidade, e entendendo qual será sua contribuição para a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e das implicações de não estar conforme com os requisitos do sistema de gestão.

7.4 Comunicação

Com o intuito de promover uma comunicação integrada e planejada entre a Entidade e as partes interessadas, foram estabelecidos uma série de atividades, que podem ser evidenciadas através dos seguintes documentos:

- DR24 - Diretrizes de Comunicação;
- PROC07 - Atendimento a Participantes, Não Participantes e Instituidores;
- MAN17 – Abordagem para consultoria com participantes e não participantes;
- PROC53 – Consultoria de Benefícios;
- MAN10 – Manual de Educação;
- PROC104 – Materiais de Comunicação.

7.5 Informação documentada

As informações documentadas da Entidade constam, no **PROC01 - Gestão de Documentos e Registros**, onde são definidas suas categorias e alçadas de aprovação.

As informações documentadas estão disponíveis no sistema eletrônico de gestão de documentos SoftExpert, todos os colaboradores ativos da entidade possuem usuário e senha para acessar o sistema e consultar os documentos, fluxos, projetos armazenados.

8 Operação

8.1 Planejamento e controle operacionais

A Entidade administra Planos de previdência complementar, em que as necessidades dos Participantes são representadas pelos requisitos especificados na proposta de adesão e regulamentos dos planos, para os instituidores são representadas pelos requisitos especificados em convênio de adesão e para empresas e distribuidores constam em contratos empresariais.

Todos os processos de negócios foram identificados e planejados a fim de assegurar que estes são executados sob condições controladas e de forma a prover a conformidade e a satisfação das partes interessadas, incluindo:

- Mapeamento de processos;
- Mapeamento de riscos;
- Documentação: Políticas, Documentos de Referência, Procedimentos, Manuais e fluxos devidamente documentados;
- Monitoramento do desempenho dos processos;
- Guarda dos registros necessários para evidenciar que os processos atendem aos requisitos especificados.

8.2 Requisitos para produtos e serviços

A Entidade define as premissas necessárias e/ou legais para o trâmite dos processos relacionados à administração de Plano de Benefício Previdenciário. Os Planos Previdenciários criados pela Entidade passam pelo crivo da agência regulatória e são validados em relação aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

A Quanta Previdência analisa criticamente os quesitos relacionados à administração dos Planos oferecidos antes de assumir o compromisso de executá-lo para o Participante e assegura que:

- Os quesitos para execução da administração dos Planos estão definidos na proposta de adesão do Participante e no contrato com o Instituidor ou empresas;
- Quaisquer itens da proposta de adesão e/ou dos contratos que não estejam em linha com os quesitos manifestados sejam resolvidos previamente.

Quando existir demanda de alteração e for originada por necessidade do Participante, ou seja, consistir em uma alteração do perfil de investimento, idade para recebimento da aposentadoria, valor da contribuição, modificação dos beneficiários cadastrados ou solicitação de resgate, a Quanta disponibiliza os meios necessário para que os participantes possam solicitar suas alterações, a exemplo de ferramentas como o APP e Plataforma.

A Entidade identifica e rastreia todas as atividades realizadas durante a administração dos Planos de previdência complementar por meio dos sistemas de gestão pelo qual são operacionalizados e por meio dos demais registros utilizados. Os próprios sistemas mantêm os registros de todas as operações que são realizadas por meio de logs e podem ser resgatadas a qualquer tempo através do nome do Participante, número da inscrição ou CPF.

Os registros físicos, quando necessários, são armazenados por tipo de plano, número da inscrição e por nome do Participante, sendo mantidos por uma empresa terceirizada de guarda de documentos. A Quanta Previdência zela pelos registros, dados cadastrais e informações fornecidas pelos seus Participantes dos Planos ou provedores externos.

Todos os dados e informações são mantidos em segurança, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A Entidade preserva a entrega final ao Participante garantindo o cumprimento das políticas de investimentos e dos regulamentos listados abaixo:

Regulamentos:

- POL06 - Regulamento do Plano de Benefícios PRECAVER
- POL09 - Regulamento do Plano Prevcoop
- POL16 - Regulamento do Plano Cooprev

Políticas:

- POL15 - Política de Investimentos Cooprev Perfil Conservador Renda Fixa 2025 - 2029
- POL18 - Política de Investimentos Precaver Perfil Conservador Renda Fixa 2025 – 2029
- POL19 - Política de Investimentos Precaver perfil Moderado Multiestratégia 2025 – 2029
- POL20 - Política de Investimentos Precaver Perfil Arrojado 2025 – 2029
- POL21 - Política de Investimentos Prevcoop Perfil Conservador Renda Fixa 2025 – 2029
- POL22 - Política de Investimentos Prevcoop Perfil Moderado Multiestratégia 2025 – 2029
- POL23 - Política de Investimentos Prevcoop Perfil Arrojado 2025 – 2029
- POL27 - Política de Instauração e Tramitação de Processo de Apuração de Responsabilidades

– PAR

- POL28 - Política de Investimentos Cooprev Perfil Moderado Multiestratégia 2025 – 2029
- POL29 - Política de Investimentos Cooprev Perfil Arrojado 2025 – 2029
- POL33 - Política de Investimentos Precaver perfil Conservador Referenciado DI 2025 – 2029
- POL34 - Política de Investimentos Precaver perfil Moderado Inflação 2025 – 2029
- POL35 - Política de Investimentos Prevcoop perfil Conservador Referenciado DI 2025 – 2029
- POL36 - Política de Investimentos Prevcoop perfil Moderado Inflação 2025 - 2029

Outra maneira utilizada para garantir que o Participante tenha sua expectativa atendida, quanto à renda futura, é realizada através da revisão periódica do Plano, esta pode ser feita por meio de simuladores pelo próprio Participante ou a partir de um atendimento personalizado de consultoria previdenciária. A operacionalização dessa atividade está descrita no processo de Atendimento ao Cliente.

A Entidade garante todo o suporte necessário aos seus Participantes através da realização de contatos ativos com o objetivo de fidelizar, reter e realizar ações direcionadas para ampliar a satisfação e planejamento previdenciário de longo prazo.

A Entidade analisa criticamente e controla as mudanças na provisão do serviço na extensão necessária para assegurar continuamente a conformidade com os quesitos da proposta através das campanhas de revisão de planos para prevenir a frustração do Participante com relação a sua meta de renda de aposentadoria futura.

Todas as alterações realizadas são registradas a partir de autorização do Participante via ramal gravado, tocken ou formulários de alteração cadastral ou via canais de autoatendimento.

8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

Será definido pela Diretoria quais mudanças se enquadram nos moldes de programas estratégicos, sendo assim necessário seguir a metodologia definida, disposta no documento **DR88 - Gestão do Portfólio de Programas Estratégicos**.

O projeto de desenvolvimento de novos planos está vinculado ao processo de governança, sendo de responsabilidade da Diretoria Executiva, origina-se a partir da identificação de uma oportunidade de mercado e/ou uma necessidade identificada durante o planejamento estratégico. O detalhamento das etapas está descrito no fluxo **FL0142 - Desenvolvimento de Novos Planos** e no **DR88 - Gestão do Portfólio de Programas Estratégicos**.

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

Na Quanta Previdência, o controle dos produtos e serviços providos externamente ocorre conforme definido no procedimento **PROC08 - Compras e Contratação de Serviços** que determinam as regras gerais para aquisição de produtos e para a contratação de fornecedores, bem como especifica os requisitos para seleção, avaliação e reavaliação dos fornecedores.

De acordo com o impacto do serviço adquirido para a Entidade, foi estabelecida a metodologia de aquisição a ser utilizada com o fornecedor. São mantidos registros dos resultados das avaliações e de quaisquer ações necessárias, oriundas da avaliação.

8.5 Produção e provisão de serviço

O procedimento das atividades para atendimento dos planos e seus serviços são descritos e planejados através de documentos registrados no SOFTEXPERT, através dos regulamentos, diretrizes e processos definidos pelas gerências, conforme **DR06 - Diretrizes do Design Organizacional e Macroprocesso** apresentados no Sistema de Gestão da Qualidade, são apresentadas as entradas, atividades, saídas e documentos que apoiam na execução dessas tarefas.

8.6 Liberação de produtos e serviços

A Quanta Previdência mede e monitora suas atividades relativas à administração dos Planos para verificar se os requisitos têm sido atendidos. Isso é realizado em estágios apropriados dos processos de administração de Planos, de acordo com as providências planejadas nos fluxos, procedimentos e manuais de cada etapa do processo.

8.7 Controle de saídas não conformes

A Entidade estabelece por meio do procedimento **PROC11 - Gestão de Não Conformidades, Oportunidades de Melhorias e Reclamações de Clientes**, que os processos que não estejam conforme com os requisitos especificados, sejam identificados e controlados para evitar sua execução ou realização não intencional. As etapas e as responsabilidades para lidar com o processo não conforme são definidos neste procedimento documentado.

9 Avaliação de Desempenho

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

Os indicadores de acompanhamento da Entidade encontram-se descritos no **ANX000063 - Estrutura de Indicadores Quanta**, e são monitorados por metas estabelecidas versus resultados alcançados.

A Entidade determina, coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do SGQ e para avaliar onde melhorias podem ser realizadas. Esta análise de dados do SGQ ocorre periodicamente, onde são levados ao conhecimento da Diretoria dados resultantes do monitoramento e medições realizadas no período, tais como:

- Indicadores;
- Resultados de Auditorias;
- Avaliação de Fornecedores;
- Ações Corretivas;
- Satisfação de Participantes dos Planos;
- Características e tendências dos processos e seus resultados, incluindo oportunidades para ações preventivas;
- Entre outros.

9.2 Auditoria Interna

A Entidade estabeleceu que as auditorias internas do SGQ são realizadas anualmente, onde são observados todos os requisitos da NBR ISO 9001:2015, e mantém o procedimento documentado **PROC13 - Auditorias Internas e Externas** para planejamento e implementação de auditorias, com o objetivo de apresentar os tipos de auditorias realizadas na Entidade.

9.3 Análise crítica pela direção

A Direção analisa criticamente o SGQ da organização, ao menos uma vez por ano para assegurar sua contínua pertinência e adequação. Essa análise inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, incluindo a Política, os Objetivos e Indicadores da Qualidade estabelecidos. Os itens de entrada para análise crítica estão estabelecidos na Norma NBR ISO 9001:2015.

10 Melhoria

A Entidade busca continuamente melhorar a eficácia de seus processos com base na manutenção e gerenciamento da Política da Qualidade, dos Objetivos da Qualidade, com o acompanhamento dos resultados de auditorias internas e externas, análise de dados, situações não conformes, implantação de mudanças e reestruturações, ações preventivas, ações relacionadas a riscos, por meio da análise crítica da direção para o alcance da efetividade do Sistema de Gestão. A partir dos dados obtidos, a Entidade realiza análise e identifica oportunidades de melhorias, que são implementadas em seus processos como forma de melhorar continuamente o SGQ e atender os requisitos das partes interessadas.

As providências de melhorias contínuas estão evidenciadas por meio dos planos de ação, planos para Mitigação de Riscos, nas Atas de Reuniões, Projetos, dentre outros, mantidos pelas gerências.

Os resultados das ações corretivas podem ocasionar alteração e/ou criação de procedimentos, aplicação de treinamento, adequações nos controles, implantação de mudanças e outras ações que se fizerem necessárias para evitar repetições de não conformidades de mesma natureza.

A avaliação da integridade do SGQ está sob a responsabilidade da área de Governança, Riscos e Compliance e ocorre no momento da auditoria interna ou sempre que solicitado pela Diretoria Executiva.