

POLÍTICA

005 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Revisão: 00 - Vigência: 16/08/2019

Próxima Revisão: 16/08/2021

ASG – Gestão de Serviços

Identificação:		Nº
Política do Sistema de Gestão da Qualidade		005
Macroprocesso: ASG	Subprocesso/Área: Gestão de Serviços	Data de Vigência: 16/08/2019
		Data de Revisão: 16/08/2020

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. REFERÊNCIAS	3
4. DEFINIÇÕES	3
5. DIRETRIZES GERAIS E ESPECÍFICAS	3
5.1. DIRETRIZES GERAIS	3
5.2. DIRETRIZES ESPECÍFICAS	4
6. MEDIDAS DISCIPLINARES	4
7. CONFIDENCIALIDADE	4
8. APROVAÇÕES	5
9. HISTÓRICO DE REVISÕES	5

Identificação:		Nº
Política do Sistema de Gestão da Qualidade		005
Macroprocesso: Subprocesso/Área:	Data de Vigência:	Data de Revisão:
ASG	Gestão de Serviços	16/08/2019
		16/08/2020

1. OBJETIVO

Apresentar as diretrizes para que o Sistema de Gestão da Qualidade seja executado de maneira a garantir a melhoria contínua dos serviços.

Fornecer estrutura para estabelecer e analisar criticamente os objetivos do gerenciamento dos serviços.

Definir diretrizes para monitorar e promover a melhoria contínua necessária ao desenvolvimento dos processos, de forma que estes busquem superar positivamente as expectativas dos seus clientes - participantes, acionistas, colaboradores, patrocinadores, governo e a sociedade.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a toda estrutura de fornecimento de serviços do escopo de certificação da ISO 9001.

3. REFERÊNCIAS

- ✓ ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade.

4. DEFINIÇÕES

SGQ: Acrônimo que define a expressão Sistema de Gestão da Qualidade.

ALTA ADMINISTRAÇÃO: Expressão que determina as funções executadas pelos diretores, gerentes e presidente da organização (VEXIA).

5. DIRETRIZES GERAIS E ESPECÍFICAS

5.1. DIRETRIZES GERAIS

A VEXIA através de sua Alta Direção e, suportado pelas demais lideranças da corporação, tem o comprometimento com a qualidade na prestação de serviços, garantindo um ambiente seguro e saudável para nossos colaboradores, provedores e visitantes. Desta forma, é imprescindível que a Alta Direção forneça evidências de seu comprometimento com a implantação do SGQ, bem como, com sua melhoria contínua, através de comunicação formal a toda a empresa.

Através da Política da Qualidade estabelecida pela direção deve-se assegurar que as atividades da empresa sejam conduzidas em conformidade com o SGQ, buscando continuamente a melhoria dos processos, a elevação do nível de satisfação dos clientes externos e internos, a definição e o compartilhamento de responsabilidades, a conscientização, capacitação e o desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

A Política da Qualidade deve ser amplamente divulgada e seu significado deve ser de fácil compreensão.

Atendendo a necessidade de melhoria contínua, a política deve ser revista periodicamente a fim de atender aos objetivos institucionais, bem como aos ajustes no próprio sistema.

Identificação:		Nº
Política do Sistema de Gestão da Qualidade		005
Macroprocesso: ASG	Subprocesso/Área: Gestão de Serviços	Data de Vigência: 16/08/2019
		Data de Revisão: 16/08/2020

5.2. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

Para isso, o processo inerente ao Sistema de Gestão da Qualidade compromete-se com:

- I. O cumprimento dos requisitos contratuais, e de todos os acordos e princípios voluntariamente subscritos pela empresa, em qualquer local que atue.
- II. Cumprir a legislação, acordos e princípios aplicáveis à organização, produtos, processos e serviços;
- III. Evoluir constantemente a gestão, com base na melhoria contínua de nossos produtos, serviços e processos, garantindo o cumprimento de requisitos estabelecidos por nossos clientes e partes interessadas;
- IV. Adotar princípios para tomada de decisões nas questões de qualidade que pautem pela produtividade, rapidez, flexibilidade, inovação e criatividade, para plena satisfação dos clientes;
- V. Prevenir problemas adotando controles rigorosos de qualidade;
- VI. Adotar fundamentos de excelência pautando-se pelos valores da VEXIA e observando as melhores práticas organizacionais;
- VII. Promover a qualidade das relações por meio do diálogo, ética e transparência.

6. MEDIDAS DISCIPLINARES

O descumprimento das diretrizes estipuladas nesta Política caracteriza uma situação de não conformidade e para tanto, deverá ser apontada conforme procedimento específico, através da comunicação à área de *Compliance* ou à Linha Ética. Tal fato será objeto de avaliação e poderá levar à aplicação de medidas administrativas, conforme determina a Política de Medidas Disciplinares da VEXIA.

Aquele que adotar ações de retaliação contra qualquer pessoa que tenha, em boa-fé, suscitado questões ou preocupações de conformidade com esta política estará sujeito às mesmas sanções disciplinares.

7. CONFIDENCIALIDADE

Este documento é de propriedade da VEXIA, porém, em virtude de suas características, seu uso é **PÚBLICO**, podendo ser impresso, e/ou divulgado.

Identificação:		Nº
Política do Sistema de Gestão da Qualidade		005
Macroprocesso: Subprocesso/Área:	Data de Vigência:	Data de Revisão:
ASG Gestão de Serviços	16/08/2019	16/08/2020

8. APROVAÇÕES

Responsável pela Elaboração		
Nome	Cargo	Data
Alvaro Fernando Barros Villalobos	Auditor	30/06/2019
Responsável pela Revisão		
Nome	Cargo	Data
Andrea Aniceto Juliana Cilzelle	Coordenadora de <i>Compliance</i> Estagiária de <i>Compliance</i>	15/08/2019
Responsável pela Aprovação		
Aprovação por sistema SIM (<input checked="" type="checkbox"/>) NÃO (<input type="checkbox"/>)	Nº Documento INC5380806	
Nome	Cargo	Data
João Carlos Orzzi Lucas Ricardo Gomes de Castro Roberto Eidi Uemoto Filho	Diretor de Governança, Riscos e <i>Compliance</i> Diretor de Tecnologia da Informação e Novos Negócios Diretor Superintendente	16/08/2019

9. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data
Histórico de Revisões	
Item(ns) Revisados(s)	Revisado por