VEXIA

DRIVEN BY
EXCELLENCE

POLÍTICA

005 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Revisão: 00 - Vigência: 16/08/2019

Próxima Revisão: 16/08/2021

ASG – Gestão de Serviços

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

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 forrneça 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.

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.