

1. OBJETIVO

1.1. Estabelecer a Política da Qualidade da Apex-Brasil.

2. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

2.1. Aplica-se a toda a estrutura organizacional da Apex-Brasil, no Brasil e no exterior.

3. DEFINIÇÕES

3.1. **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):** compreende atividades pelas quais a organização identifica seus objetivos e determina os processos e recursos necessários para alcançar os resultados desejados.

3.2 **Não-conformidade:** é o não atendimento a um requisito.

3.3 **Requisito:** é uma necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita (subentendida) ou obrigatória.

3.4 **Ação imediata:** é a ação tomada assim que a não-conformidade é identificada, com o objetivo de eliminar as suas consequências.

3.5 **Ação corretiva:** é uma ação planejada com o objetivo de eliminar as causas de uma não-conformidade e impedir que ela se repita.

3.6 **Melhoria Contínua:** processo recorrente para aumentar o desempenho dos processos, serviços e sistemas do SGQ.

3.7 **Manual da Qualidade:** ato normativo que especifica o funcionamento do SGQ.

3.8 **Objetivos da Qualidade:** são os objetivos estabelecidos pela organização para o seu SGQ e devem estar coerentes com as diretrizes desta Política da Qualidade. Está relacionado ao que se deseja alcançar.

4. DIRETRIZES

4.1. A Apex-Brasil, no cumprimento de sua missão institucional, orientada para impulsionar o desenvolvimento sustentável do país, compromete-se:

- a) com a satisfação dos seus clientes;
- b) com o desenvolvimento de seus colaboradores em temáticas voltadas para a estratégia;
- c) em promover o engajamento de seus colaboradores para atuação transversal, contribuindo para um resultado de excelência; e
- d) com a melhoria contínua de seu SGQ e atendimento de seus requisitos aplicáveis.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Diretoria Executiva:

- a) assegurar que as diretrizes desta Política e seus objetivos da qualidade, a serem estabelecidos, sejam compatíveis com o propósito e o contexto da Agência, apoiando o direcionamento estratégico;

- b) demonstrar liderança e comprometimento com relação ao SGQ;
- c) assegurar que os recursos necessários para o SGQ estejam disponíveis;
- d) promover o engajamento, a direção e o apoio dos gestores e colaboradores, para a eficácia do SGQ;
- e) realizar análise crítica do SGQ, periodicamente, a partir das informações prestadas pela Área de Gestão de Riscos.

5.2. Gestores:

- a) conhecer, zelar, cumprir e fazer cumprir esta Política;
- b) comunicar a ocorrência de não-conformidades identificadas por meio de canal informatizado a ser divulgado, exceto reclamações de clientes, que devem ser obrigatoriamente direcionadas à área de relacionamento com clientes;
- c) liderar ações imediatas para controlar e corrigir não-conformidades;
- d) analisar e atuar na causa da não-conformidade, sempre que necessário, por meio de ações corretivas;
- e) manter as ações imediatas e corretivas atualizadas no sistema de gestão, bem como suas evidências de saneamento;
- f) manter a informação documentada para a correta evidenciação da eficácia do SGQ;
- g) comprometer-se com a melhoria contínua do SGQ.

5.3. Colaboradores:

- a) conhecer, zelar e cumprir esta Política;
- b) executar ação imediata para controlar e corrigir não-conformidades;
- c) comunicar ao seu superior imediato a ocorrência de não-conformidades;
- d) comprometer-se com a melhoria contínua do SGQ.

6. ATO NORMATIVO DO SGQ

6.1. Manual da Qualidade.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. As omissões e exceções a esta Política serão resolvidas pela Diretoria Executiva da Apex-Brasil.

7.2. As dúvidas quanto à interpretação desta Política serão resolvidas pela Área Jurídica da Apex-Brasil.

7.3. Denúncias a respeito de condutas que violem esta Instrução Normativa e/ou outra norma interna da Apex-Brasil devem ser encaminhadas à Ouvidoria da Agência por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), ou pelo endereço eletrônico ouvidoria@apexbrasil.com.br.

8. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO E ALTERAÇÕES

| Ato Normativo | Instrumento de Aprovação | Data de Aprovação | Vigência | Área técnica responsável |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------|---------------------------|----------------------------------|
| Política da Qualidade | Resolução DIREX nº 11-08/2021 | 19/11/2021 | A partir de 19/11/2021 | Área de Processos e Normas |
| Política da Qualidade | Resolução DIREX nº 06-04/2024 | Junho de 2024 | A partir de junho de 2024 | Área de Integridade e Compliance |