

## 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, compromete-se:

- a) com a satisfação dos seus clientes;
- b) com o desenvolvimento de seus colaboradores;
- c) em assegurar um ambiente de trabalho justo e de confiança; e
- d) com a melhoria contínua de seu Sistema de Gestão da Qualidade.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Diretoria Executiva:

- a) assegurar que as diretrizes desta Política e que os objetivos da qualidade, a serem estabelecidos, sejam compatíveis com o propósito e contexto da Agência e apoiem seu direcionamento estratégico;
- b) demonstrar liderança e comprometimento com relação ao SGQ;

- c) assegurar que os recursos necessários para o SGQ estejam disponíveis;
- d) promover engajamento, direção e apoio aos gestores e colaboradores para a eficácia do SGQ;
- e) instituir o Comitê da Qualidade e definir suas atribuições;
- f) realizar análise crítica do SGQ, periodicamente, a partir das informações prestadas pelo Comitê da Qualidade.

### 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 evidência 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. ATOS NORMATIVOS DO SGQ

6.1. Manual da Qualidade, a ser proposto pelo Comitê da Qualidade;

6.2. Regimento Interno do Comitê 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.

## 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