

Política da Qualidade



POLÍTICA DE QUALIDADE

EDIÇÃO 2ª	APROVAÇÃO: 437ª Reunião do CDE	DATA DA APROVAÇÃO: 28/06/2021	REFERÊNCIA: PLT-017	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CORPORATIVA	PÁGINA: 2 de 8
--------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------------	---	-------------------

SUMÁRIO

1. DECLARAÇÃO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO	3
2. OBJETIVO	3
3. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA	3
4. GLOSSÁRIO DE TERMOS	3
5. DIRETRIZES	5
6. RESPONSABILIDADES	6
7. CASOS OMISSOS	8
8. REFERÊNCIAS	8



POLÍTICA DE QUALIDADE

EDIÇÃO	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
2ª	437ª Reunião do CDE	28/06/2021	PLT-017	CORPORATIVA	3 de 8

1. DECLARAÇÃO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

"O Conselho Deliberativo e a Diretoria Executiva se comprometem com o alinhamento do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ à missão, visão e valores, bem como às orientações contidas no Planejamento Estratégico da ELETROS, reforçando a importância das diretrizes estabelecidas nesta política para assegurar que as expectativas de nossas partes interessadas sejam atendidas".

2. OBJETIVO

- 2.1.** Estabelecer diretrizes para que os empregados estejam comprometidos em melhorar continuamente seus processos para fornecer regularmente serviços com qualidade e que atendam aos requisitos estabelecidos na Norma NBR ISO 9001 vigente, legislação e normativos internos aplicáveis, visando atender às necessidades e às expectativas dos participantes, assistidos, patrocinadores e demais partes interessadas, com consciência de que a ELETROS possui um caráter social como formadora de poupança estável e de longo prazo.
- 2.2.** Esta Política deve ser revisada sempre que houver alteração na orientação estratégica, no processo operacional ou na legislação na qual tenha sido referenciado.

3. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

- 3.1.** Esta Política se aplica a todos os empregados e órgãos estatutários da ELETROS.

4. GLOSSÁRIO DE TERMOS

Para fins da presente Política aplicam-se as seguintes definições e conceitos:

- 4.1.** CONFORMIDADE: atendimento a um requisito normativo ou legal.
- 4.2.** EFICÁCIA: relação entre os resultados obtidos e os resultados pretendidos, ou seja, fazer no prazo e qualidade esperados.
- 4.3.** EFICIÊNCIA: relação entre os resultados obtidos e os recursos empregados, ou seja, fazer no prazo e qualidade esperados utilizando a menor quantidade de recursos possíveis.
- 4.4.** FACILITADORES DE PROCESSOS: empregados associados a um processo contido no escopo do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, para atuar em parceria com os gestores das unidades organizacionais e com a Gerencia de Riscos - PRG e com a Gerencia Jurídica e de Governança - PRJ, assegurando a visão sistêmica do processo no qual atua como facilitador com foco nos resultados explicitados pelos objetivos da qualidade e indicadores operacionais.

POLÍTICA DE QUALIDADE

EDIÇÃO 2ª	APROVAÇÃO: 437ª Reunião do CDE	DATA DA APROVAÇÃO: 28/06/2021	REFERÊNCIA: PLT-017	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CORPORATIVA	PÁGINA: 4 de 8
--------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------------	---	-------------------

- 4.5. PARTE INTERESSADA:** pessoa, grupo de pessoas, empresas ou instituições públicas ou privadas com interesses em comum com a ELETROS.
- 4.6. QUALIDADE:** estado no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.
- 4.7. REQUISITO:** necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma não declarada ou obrigatória. Um requisito especificado é um requisito formalizado em um documento.
- 4.8. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE:** conjunto de práticas que possibilitam alcançar, consistentemente, o atendimento aos requisitos vinculados às partes interessadas da organização.
- 4.9. REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA:** Reunião para discussão de assuntos pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade, análise crítica e tomada de decisão visando à melhoria contínua.
- 4.10. REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS:** reunião para discussão de assuntos relacionados a processos operacionais específicos, visando à melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.
- 4.11. PROCESSO:** Fluxo de atividades sequenciais entre unidades organizacionais, alçadas decisórias e/ou entidades externas, com objetivos, entradas e saídas bem-definidos. No âmbito de sua explicitação, pode ser dividido por subprocessos e representado em fluxogramas.
- 4.12. SUBPROCESSO:** Fluxo de atividades sequenciais entre unidades organizacionais, alçadas decisórias e/ou entidades externas, com objetivos, entradas e saídas bem-definidos, contidas dentro de um processo.
- 4.13. PROCEDIMENTO:** documento utilizado para descrever detalhadamente e em linguagem adequada as atividades e tarefas que compõem os processos, bem como para explicar como elas devem ser executadas.
- 4.14. FLUXOGRAMA:** Representação gráfica do processo/subprocesso.
- 4.15. ENTRADAS DE PROCESSOS:** Conjunto de insumos que serão transformados pelas atividades contidas num processo/subprocesso.
- 4.16. SAÍDAS DE PROCESSOS:** Resultados esperados após a execução de todas as atividades de um processo/subprocesso.



POLÍTICA DE QUALIDADE

EDIÇÃO	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
2ª	437ª Reunião do CDE	28/06/2021	PLT-017	CORPORATIVA	5 de 8

5. DIRETRIZES

5.1. COMPROMISSO COM OS REQUISITOS

- 5.1.1.** O compromisso da ELETROS com as expectativas dos seus participantes, assistidos, patrocinadores e demais partes interessadas deve ser buscado por meio do atendimento contínuo desta Política e dos Objetivos da Qualidade;
- 5.1.2.** Para assegurar o compromisso com os requisitos previstos na Norma NBR ISO 9001, nesta Política e nos Objetivos da Qualidade, o Sistema de Gestão da Qualidade, bem como os processos contemplados em seu escopo, deverão ser auditados periodicamente;
- 5.1.3.** A percepção acerca da satisfação dos participantes, assistidos e patrocinadoras deve ser periodicamente avaliada. A satisfação das demais partes relacionadas poderá ser avaliada a critério da ELETROS.

5.2. EFETIVIDADE

- 5.2.1.** Os empregados devem perseguir a eficiência e a eficácia dos processos por meio da melhoria contínua e da busca pela inovação.

5.3. CONTROLE E GERENCIAMENTO DE RISCOS

- 5.3.1.** As atividades operacionais devem ser executadas em conformidade com os fluxogramas dos processos, os quais devem ser revistos sempre que ocorrerem alterações que assim justifiquem.
- 5.3.2.** Os Objetivos da Qualidade devem ser definidos considerando as particularidades dos processos existentes e devem ser permanentemente monitorados.
- 5.3.3.** Os riscos inerentes às atividades devem ser controlados e gerenciados de forma a minimizar a possibilidade de que a conformidade, a qualidade e a satisfação dos participantes, assistidos, patrocinadores e demais partes interessadas sejam afetados negativamente.

5.4. AMBIENTE ORGANIZACIONAL

- 5.4.1.** A estrutura organizacional deve ser composta por profissionais competentes, qualificados, engajados e com habilidade para trabalhar em equipe, visando aumentar a capacidade da ELETROS na geração e entrega de valor às partes interessadas.



POLÍTICA DE QUALIDADE

EDIÇÃO 2ª	APROVAÇÃO: 437ª Reunião do CDE	DATA DA APROVAÇÃO: 28/06/2021	REFERÊNCIA: PLT-017	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CORPORATIVA	PÁGINA: 6 de 8
--------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------------	---	-------------------

5.5. TRANSPARÊNCIA

5.5.1. A confiança deve ser construída por meio da transparência e da parceria nos relacionamentos com participantes, assistidos, patrocinadores, parceiros de negócio e demais partes interessadas.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Conselho Deliberativo da ELETROS - CDE

6.1.1. Aprovar esta Política;

6.1.2. Aprovar o Planejamento Estratégico e os objetivos estratégicos a partir da análise do contexto externo e interno.

6.2. Diretoria Executiva da ELETROS - DEE

6.2.1. Propor revisões nesta Política;

6.2.2. Estabelecer e aprovar os Objetivos da Qualidade coerentes com as diretrizes contidas nesta Política;

6.2.3. Disseminar o conhecimento desta Política e os Objetivos da Qualidade por toda a ELETROS para aumentar a conscientização, motivação e envolvimento dos empregados;

6.2.4. Garantir que um sistema de gestão da qualidade eficaz e eficiente seja estabelecido, implantado e mantido para atingir os Objetivos da Qualidade;

6.2.5. Avaliar o Sistema de Gestão da Qualidade durante as Reuniões de Análise Crítica;

6.2.6. Aprovar as ações que devem ser adotadas em relação à Política da Qualidade, aos Objetivos da Qualidade e ao Sistema de Gestão da Qualidade;

6.2.7. Garantir a disponibilidade dos recursos necessários para o atendimento das diretrizes desta Política.

6.2.8. Apoiar o Conselho Deliberativo no alinhamento do Planejamento Estratégico às diretrizes e Objetivos da Qualidade;

6.3. Gerencia de Gestão de Riscos - PRG

6.3.1. Elaborar e manter os Processos de Gestão da Qualidade;

6.3.2. Apoiar aos empregados no aperfeiçoamento dos processos, identificação de requisitos legais, identificação e gerenciamento de riscos;



POLÍTICA DE QUALIDADE

EDIÇÃO 2ª	APROVAÇÃO: 437ª Reunião do CDE	DATA DA APROVAÇÃO: 28/06/2021	REFERÊNCIA: PLT-017	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CORPORATIVA	PÁGINA: 7 de 8
--------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------------	---	-------------------

- 6.3.3. Coordenar os processos de auditoria do Sistema da Gestão da Qualidade;
- 6.3.4. Monitorar e reportar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade para os Órgãos Estatutários;
- 6.3.5. Monitorar os processos para possibilitar que os requisitos dos participantes, assistidos, patrocinadores e de outras partes interessadas sejam atendidos, e que os Objetivos da Qualidade sejam alcançados;
- 6.3.6. Assegurar o atendimento consistente dos requisitos estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade;
- 6.3.7. Garantir que os Processos de Gestão da Qualidade sejam devidamente executados em conformidade com os fluxogramas elaborados e disponíveis a todos os empregados da ELETROS;
- 6.3.8. Monitorar o atendimento ao estabelecido na Matriz de Responsabilidades do Sistema de Gestão da Qualidade e o que está previsto nos fluxogramas dos Processos e Procedimentos de Gestão da Qualidade.

6.4. Gestores das unidades organizacionais

- 6.4.1. Garantir que as atividades dos processos, subprocessos e procedimentos dos quais sua unidade organizacional participa sejam executadas conforme os fluxogramas e normativos vigentes no Sistema de Gestão da Qualidade;
- 6.4.2. Monitorar as saídas dos processos nos quais atua, registrando não conformidades pelos instrumentos existentes caso essas sejam identificadas.
- 6.4.3. Conhecer e atender ao estabelecido na Matriz de Responsabilidades do Sistema de Gestão da Qualidade.

6.5. Demais Empregados

- 6.5.1. Todos os empregados são responsáveis pela qualidade no âmbito de sua atuação;
- 6.5.2. Conhecer e atender o estabelecido na Matriz de Responsabilidades do Sistema de Gestão da Qualidade;
- 6.5.3. Executar as atividades dos processos, subprocessos e procedimentos sob sua responsabilidade conforme os fluxogramas e normativos vigentes no Sistema de Gestão da Qualidade;
- 6.5.4. Monitorar as saídas dos processos nos quais atua, apontando não conformidades caso essas sejam identificadas.



POLÍTICA DE QUALIDADE

EDIÇÃO 2ª	APROVAÇÃO: 437ª Reunião do CDE	DATA DA APROVAÇÃO: 28/06/2021	REFERÊNCIA: PLT-017	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CORPORATIVA	PÁGINA: 8 de 8
--------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------------	---	-------------------

6.6.Facilitadores de Processos

6.6.1. Atuar em parceria com os gestores das unidades organizacionais que atuam no processo, contribuindo com visão sistêmica e foco nos resultados explicitados pelos objetivos da qualidade e indicadores operacionais;

6.6.2. Monitorar as saídas dos processos nos quais atua, registrando não conformidades pelos instrumentos existentes caso essas sejam identificadas.

7. CASOS OMISSOS

7.1. Os casos omissos referentes a esta Política devem ser analisados pela Gerência Jurídica e de Governança - PRJ, reportados à Diretoria Executiva e submetidos ao Conselho Deliberativo para deliberação.

8. REFERÊNCIAS

8.1. ABNT NBR ISO 9001:2015;

8.2. Política de Compliance.

