

# Política de Qualidade

Versão 1.0 | Janeiro 2025



# Sumário

<b>Considerações Iniciais</b>	<b>3</b>
Objetivos	4
Abrangência	4
Exceções	4
<b>Disposições Gerais</b>	<b>5</b>
Nossos compromissos	6
<b>Procedimentos</b>	<b>7</b>
Satisfação do Cliente	8
Melhoria Contínua	8
Conformidade	8
Responsabilidade e Envolvimento	8
Sustentabilidade	8
Comunicação e Transparência	8
<b>Atribuições e Responsabilidades</b>	<b>9</b>
Alta Administração da Pluxee	10
Gerência da Qualidade	10
Recursos Humanos	10
Area de Negócios	10
Colaboradores da Pluxee	11
Comitê de Qualidade	11
<b>Referências</b>	<b>12</b>
<b>Registro e Controle</b>	<b>14</b>
<b>Anexos</b>	<b>16</b>

# 01

# Considerações Iniciais



# Considerações Iniciais

## 1.1 Objetivo

Estabelecer diretrizes e orientar toda a organização em relação ao Sistema de Gestão da qualidade para garantir que a organização ofereça produtos e serviços de alta qualidade que atendam e superem as expectativas dos clientes e seus colaboradores.

## 1.2 Abrangência

Este documento abrange todas as entidades legais ativas da Pluxee no Brasil. Esta norma deve ser observada por todos os colaboradores da Pluxee e, ainda, por seus consultores externos, prestadores de serviços, terceirizados e fornecedores, na medida em que for aplicável.

## 1.3 Exceções

Os casos não previstos nesta norma sujeitam-se à aprovação do Comitê Executivo.

# 02

# Disposições Gerais



# Disposições Gerais

## Nossos compromissos

A Pluxee está comprometida em fornecer produtos e serviços com alta qualidade e que atendam e superem as expectativas dos clientes e seus colaboradores.

Busca a excelência por meio da melhoria contínua de processos, inovação e conformidade com os requisitos aplicáveis.

Todos os colaboradores devem estar cientes da importância da qualidade e do seu papel na sua implementação, execução e manutenção.

# 03

# Procedimientos



# Procedimentos

A Pluxee está comprometida em fornecer produtos e serviços de alta qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes. Para alcançar este objetivo e garantir a adoção das diretrizes, adotamos os seguintes princípios.

## 1. Satisfação do Cliente:

- Buscamos entender e atender as necessidades e expectativas dos nossos clientes e seus colaboradores, colocando-os no centro de tudo o que fazemos.
- Garantimos um atendimento ao cliente de excelência, com respostas rápidas e soluções eficazes, criando um relacionamento confiável, transparente e eficiente.

## 2. Melhoria Contínua:

- Nos comprometemos com a melhoria contínua de nossos processos, produtos e serviços, utilizando feedback dos clientes e análises de desempenho.
- Implementamos programas de treinamento e desenvolvimento para nossos colaboradores, visando aprimorar suas habilidades e conhecimentos.

## 3. Conformidade:

- Garantimos que todos os nossos produtos e serviços estejam em conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.
- Mantemos um sistema de gestão da qualidade baseado na norma ISO 9001:2015, assegurando a conformidade com os padrões internacionais de qualidade.

## 4. Responsabilidade e Envolvimento:

- Promovemos uma cultura de qualidade em toda a organização, onde todos os colaboradores e terceirizados são responsáveis pela qualidade e estão envolvidos no processo de melhoria contínua.
- Incentivamos a participação ativa de todos os colaboradores em iniciativas de qualidade, reconhecendo e recompensando suas contribuições.

## 5. Sustentabilidade:

- Comprometemo-nos com práticas sustentáveis que minimizem o impacto ambiental de nossas operações.
- Promovemos a responsabilidade social, contribuindo para o bem-estar das comunidades onde atuamos.

## 6. Comunicação e Transparência:

- Mantemos uma comunicação aberta e transparente com todas as partes interessadas, incluindo clientes, colaboradores, prestadores de serviços, terceirizados e fornecedores e acionistas.



# 04

# Atribuições e Responsabilidades



# Atribuições e Responsabilidades

## 4.1 Alta Administração da Pluxee

A Política de Qualidade é aprovada pela Alta Administração da empresa, que deve disponibilizar recursos adequados e suficientes para atingir os objetivos estratégicos da empresa.

## 4.2 Gerência de Qualidade

**Desenvolvimento e Implementação:** responsável por desenvolver a política da qualidade alinhada com os objetivos estratégicos da empresa e garantir sua implementação eficaz.

**Monitoramento e Avaliação:** Monitorar continuamente os processos e procedimentos é essencial para assegurar que estejam em conformidade com a política da qualidade e identificar oportunidades de melhoria.

**Treinamento e Engajamento:** A gerência deve promover a cultura da qualidade entre os colaboradores, oferecendo treinamentos e incentivando o engajamento de todos os níveis da organização.

**Comunicação:** Garantir que a política da qualidade seja comunicada de forma clara e compreendida por todos os membros da organização.

**Auditorias e Relatórios:** Conduzir auditorias internas semestrais ou anuais [a definir] para verificar a conformidade com a política da qualidade e relatar os resultados à alta direção, propondo ações corretivas quando necessário.

## 4.4 Recursos Humanos

**Recrutamento e Seleção:** Garantir que os candidatos selecionados possuam as habilidades e competências necessárias para atender aos padrões de qualidade da empresa.

**Treinamento e Desenvolvimento:** Oferecer programas de treinamento contínuo para capacitar os colaboradores nas melhores práticas de qualidade a serem adotadas e nos processos específicos da empresa.

**Comunicação Interna:** Facilitar uma comunicação eficaz entre todos os níveis da organização para garantir que todos estejam alinhados com os objetivos de qualidade.

**Avaliação de Desempenho:** Implementar sistemas de avaliação que considerem a contribuição dos colaboradores para a qualidade, incentivando a melhoria contínua.

**Gestão da Cultura Organizacional:** Promover uma cultura de qualidade onde todos os colaboradores se sintam responsáveis pela manutenção e melhoria dos padrões de qualidade.

## 4.5 Áreas de Negócio

**Definição de Objetivos:** As áreas de negócios ajudam a definir os objetivos de qualidade alinhados com as metas estratégicas da empresa. Isso garante que a política de qualidade esteja focada em melhorar os aspectos mais críticos para o sucesso do negócio.

**Implementação de Processos:** Elas são responsáveis por implementar processos que atendam aos padrões de qualidade estabelecidos. Isso inclui a adoção de práticas e ferramentas que promovam a melhoria contínua.

**Monitoramento e Avaliação:** As áreas de negócios monitoram e avaliam continuamente os processos para garantir que os objetivos de qualidade sejam alcançados. Isso envolve o uso de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para medir a eficiência e a eficácia dos processos.

**Engajamento e Treinamento:** Elas também são responsáveis por engajar e treinar os colaboradores para que todos compreendam a importância da qualidade e saibam como contribuir para a melhoria contínua.

**Feedback e Melhoria Contínua:** As áreas de negócios coletam feedback dos clientes e utilizam essas informações para ajustar e melhorar os processos. Isso ajuda a garantir que a empresa não só atenda, mas supere as expectativas dos clientes.

#### **4.5 Colaboradores da Pluxee**

Todos os colaboradores da Pluxee devem estar cientes de que sua participação ativa é essencial para alcançar os objetivos de qualidade, promover a melhoria contínua e mitigar os riscos relacionados a um nível Aceitável.

Cada colaborador da Pluxee é uma parte interessada chave cujo dever é cumprir os princípios de qualidade e relatar os desvios quando identificado.

**4.6 Comitê de Qualidade da Pluxee:** Comitê formado por colaboradores da Pluxee responsáveis por:

- Estimular a melhoria contínua de suas atividades e conseqüentemente de seus processos;
- Verificar, analisar e recomendar aos gestores e diretoria medidas que assegurem a qualidade dos serviços prestados nas diversas áreas;
- Promover a integração das áreas junto ao Comitê da Qualidade, sendo um canal de fácil acesso para a viabilização dos ajustes necessários à implantação das medidas que assegurem a estruturação dos processos institucionais; e
- Conscientizar os setores sobre assuntos referentes à qualidade no atendimento aos clientes e seus colaboradores.

# 05

## Referências



- **ABNT NBR ISO 9001**
- **Política de Governança Corporativa;**

# 06

# Registro e Controle



<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovador</b>	<b>Detalhes da Revisão</b>
1.0	14/01/2024	Cláudia Storch	Criação do Documento

