Política de Gestão da Qualidade

ERNESTO BORGES
ADVOGADOS

70 ANOS

Índice

1. INTRODUÇÃO

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

3. DIRETRIZES

4. OBJETIVOS DA QUALIDADE

5. DA ATUAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

5.1. Escopo

5.2. Planejamento e Controle de Mudança

5.3. Gestão de Documentos

5.4. Auditoria Interna

5.5. Auditoria Externa

5.6. Não conformidade, saída não conforme e oportunidade de melhoria.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

7.DOCUMENTOS RELACIONADOS

8. GESTÃO DA POLÍTICA

1

Introdução

O Escritório Ernesto Borges Advogados (“Escritório”) tem o compromisso de entregar serviços jurídicos com alto padrão de excelência, visando ao contínuo aumento da satisfação de seus clientes e demais partes interessadas, atendendo às suas expectativas e necessidades. Por meio de abordagem clara e objetiva, gera confiança na capacidade de seus processos internos e na qualidade de seus serviços, mantendo a integridade de seu Sistema de Gestão da Qualidade, estruturado com base na norma ABNT ISO 9001:2015.

Por essa razão estabelece a presente **POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE** (“Política”), documento integrante de seu Sistema de Gestão da Qualidade que orienta e direciona suas ações relacionadas à manutenção da qualidade, alinhado aos propósitos e à estratégia organizacional.

2

Conceitos e definições

Os termos constantes nesta Política deverão ser interpretados de acordo com as definições aqui apresentadas:

2.1.Sistema de Gestão da Qualidade: Conjunto de elementos interrelacionados para o alcance dos objetivos e processos da qualidade do Escritório, dando integral cumprimento à presente Política.

2.2.Norma ABNT NBR ISO 9001:2015: Norma que estabelece conjunto de orientações técnicas de um modelo de gestão de qualidade para organizações.

2.3.Integrantes: sócios, advogados, associados, empregados, estagiários, fornecedores e prestadores de serviços;

2.4.Partes Interessadas: Pessoas físicas ou jurídicas que interferem direta ou indiretamente na prestação de serviços pelo Escritório.

3

Diretrizes

3.1 Os princípios da Gestão da Qualidade foram estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ("ABNT") e devem ser interpretados de forma conjunta, tendo em vista a equivalente relevância entre eles. Estes princípios fundamentam esta Política e orientam o Sistema de Gestão da Qualidade do Escritório:

3.1.1 Foco no cliente: Condições postas pelo cliente devem ser assimiladas, suas necessidades atendidas e expectativas superadas.

3.1.2 Liderança: Ocupantes de cargos de liderança devem se comprometer com o Sistema de Gestão da Qualidade e sua eficácia, assegurando que a política da qualidade e seus objetivos sejam compatíveis com o contexto do Escritório, disponibilidade recursos necessários para sua continuidade e progresso, além da promoção de ambiente que possibilite e estimule participação dos integrantes no propósito de atingir os objetivos estabelecidos.

3.1.3 Engajamento de pessoas: Todos os integrantes devem conhecer e se engajarem com os objetivos do Escritório. A organização deve promover necessária comunicação assertiva e promoção de aperfeiçoamento de competências, objetivando a garantia de resultados consistentes.

3.1.4 Abordagem de processo: A assimilação e gerenciamento dos processos possibilita o controle das interrelações e interdependências entre processos com a finalidade de elevar a performance geral, contribuindo para que o Escritório alcance os resultados pretendidos.

3.1.5 Melhoria: O Escritório compreende a importância da seleção de oportunidades e implementação de procedimentos necessários com o objetivo de atender às necessidades do cliente, buscando sempre a melhora no desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

3.1.6 Tomada de decisão baseada em evidência: As decisões devem ser tomadas a partir da análise e avaliação de dados proporcionam uma maior objetividade e confiança, através de definição, monitoramento e estimativa dos indicadores de desempenho, com a finalidade de produzir os resultados pretendidos.

3.1.7 Gestão de relacionamento: Valorizar a criação, manutenção e gerenciamento de relacionamentos com partes interessadas.

3.2 É a Política da Qualidade do Escritório:

3.2.1 Crescer de forma sustentada, sendo referência em serviços jurídicos de excelência prestados por profissionais capacitados e compromissados com a ética e a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade.

3.2.2 Garantir sua sustentabilidade financeira, buscando sempre aprimorar os controles de gestão financeira e responsabilidade fiscal.

3.2.3 Focar na plena satisfação do cliente e estabelecer uma relação íntegra e permanente.

3.2.4 Aprimorar constantemente a efetividade dos processos internos e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

3.2.5 Investir e estimular continuamente a capacitação profissional dos nossos integrantes.

4

Objetivos da Qualidade

4.1 Visando a melhoria contínua dos serviços prestados, as expectativas das partes interessadas e os resultados pretendidos, o Escritório, no âmbito de seu Sistema de Gestão da Qualidade, estabeleceu seus objetivos da qualidade em consonância com os indicadores do planejamento estratégico, sendo eles:

4.1.1 No aspecto financeiro: Entregar a lucratividade planejada e controlar o orçamento, utilizando respectivamente como indicador estratégico, a margem de geração de caixa operacional e a margem bruta.

4.1.2 No aspecto do cliente: Atingir as metas estabelecidas pelos clientes, atendendo aos seus critérios de avaliação e desempenho; monitorar e analisar criticamente a satisfação dos clientes; fortalecer as áreas de especialidade do escritório e desenvolver novos campos de atuação, utilizando respectivamente como indicador estratégico atendimento de meta do cliente; pesquisa NPS; não conformidade e saída não conforme; novas áreas jurídicas.

4.1.3 No aspecto dos processos internos: Investimento em treinamentos e capacitação, utilizando como indicador estratégico investimento gasto em treinamento.

4.1.4 No aspecto do conhecimento e aprendizado: Implementar a gestão por indicadores, utilizando como indicador estratégico o turnover e avaliação de engajamento.

5

Da atuação do Sistema de Gestão da Qualidade

5.1 Escopo

Prestação de serviços jurídicos ao segmento empresarial, com atuação judicial, extrajudicial e consultiva, nas seguintes áreas do direito: Agronegócio, Ambiental, Contencioso Judicial e Arbitral, Bancário, Consumidor, Imobiliário, Infraestrutura, Digital, Privacidade e Proteção de Dados, Planejamento Sucessório e Societário, Recuperação de Crédito, Reestruturação de Empresas, Saúde, Securitário, Telecomunicações, Energia, Trabalho e Tributário.

Requisito excluído:

5.1.2 Recursos de monitoramento e medição: o escritório não faz uso de equipamentos passíveis de verificação e calibração.

5.2 Planejamento e controle de mudanças

Considerando que a atividade principal do Escritório é a prestação de serviços jurídicos, que depende da atuação de agentes externos. Todas as eventuais mudanças que possam afetar a conformidade dos serviços jurídicos realizados, assim como os processos do Sistema de Gestão de Qualidade devem ser planejadas, registradas, implantadas e avaliadas através do SGQ-RG-02 Planejamento e controle de mudança. É de responsabilidade das áreas identificar e registrar as mudanças no referido registro.

5.3 Gestão de documentos

Com o propósito de uniformizar e resguardar os documentos do Escritório, em caso de mudança nos procedimentos, os integrantes deverão solicitar alteração ao Sistema de Gestão da Qualidade, que procederá com as devidas atualizações.

Importante destacar que os documentos deverão ser revisados e aprovados pela área solicitante, antes de serem disponibilizados novamente.

5.4 Auditoria interna

As auditorias internas são realizadas anualmente em intervalos planejados e são conduzidas por auditores internos devidamente qualificados e certificados por meio de treinamentos relacionados à norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

Ao final de cada auditoria interna, caso necessário e à critério do auditor, é efetivado o registro de não conformidade ou oportunidade de

melhoria, bem como a comunicação aos responsáveis pelo tratamento das mesmas, os quais devem tomar as medidas e ações que entendem apropriadas.

5.5 Auditoria externa

Realizada anualmente, em ciclos de manutenção e recertificação, por organização externa e independente habilitada ao fornecimento de certificação nas normas ABNT NBR ISO 9001:2015.

Na auditoria externa, é avaliada a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade em relação aos requisitos preestabelecidos pela norma em questão, com o fim de julgar a viabilidade da manutenção da certificação desejada.

O certificado ISO 9001 tem validade de 03 três anos, ao longo dos quais são realizadas anualmente auditorias de manutenção da certificação, e, no terceiro ano, auditoria para recertificação.

É de responsabilidade do Sistema de Gestão da Qualidade a manutenção da certificação nas normas ABNT NBR ISO 9001: 2015.

5.6 Não conformidade, saída não conforme e oportunidade de melhoria.

Serão considerados Não Conformidade os casos em que não forem atendidos um ou mais requisitos ou normas pré-estabelecidas pelo Escritório em seus processos internos, descritos por meio de fluxos de trabalho.

São considerados como Saída Não Conforme, os casos em que a prestação do serviço não está de acordo com os requisitos do cliente no momento de sua entrega ou que não serão entregues de acordo com o planejado.

Em nosso contexto, a Saída Não Conforme pode ser entendida como os erros processuais verificados durante o regular processamento dos feitos judiciais e administrativos que geram prejuízos aos clientes e escritório, bem descritos na Instrução de Trabalho 02 da área de Curadoria Jurídica do Escritório.

Já a Oportunidade de Melhoria relaciona-se com a busca constante de aperfeiçoamento de nossos processos internos, com foco na satisfação dos clientes e a eficácia do sistema de gestão da qualidade. Assim, nossos integrantes devem estar atentos para identificar as oportunidades de melhoria em seu dia a dia profissional e indicar quais ações deverão ser tomadas para tornar os processos internos mais eficazes.

Válido ressaltar que nas ocasiões em que forem identificadas não conformidades, saída não conforme ou oportunidades de melhoria deverá ser realizado o registro no sistema de acordo com o SGQ-DOC-10 Manual - Módulo de não conformidades EBTECH.

6

Papéis e Responsabilidades

6.1 Compete ao Conselho Diretor

6.1.1 Aprovar a Política da Qualidade e suas futuras revisões;

6.1.2 Deliberar sobre questões, recomendações, relatórios apresentados pelo Auditor(a) Externo.

6.2 Compete aos Integrantes

6.2.1 Conhecer, divulgar e cumprir esta Política e demais procedimentos internos do Escritório;

6.2.2 Encaminhar quaisquer dúvidas e/ou pedidos de sobre a presente Política, suas normas e procedimentos ao Sistema de Gestão da Qualidade.

6.3 Compete ao Sistema de Gestão da Qualidade

6.3.1 Orientar os integrantes a respeito das práticas a serem tomadas em relação a norma ABNT NBR ISO 9001:2015;

6.3.2 Realizar as alterações de documentos organizacionais do Escritório, sempre que acionado;

6.3.3 Planejar e realizar as auditorias internas da qualidade.

7

Documentos Relacionados

I. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015. Sistemas de gestão da qualidade

II. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9000:2015. Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário

III. Escopo do Escritório Ernesto Borges Advogados

IV. Manual da qualidade do Escritório Ernesto Borges Advogados

V. Manual – Módulo de não conformidades Ebtech

VI. Objetivos da qualidade do Escritório Ernesto Borges Advogados

8

Gestão da Política

As diretrizes estabelecidas nesta Política e nas demais normas e procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade não se esgotam em razão da contínua evolução do sistema interno e legislativo, sendo obrigação dos sujeitos atuantes nesta Política adotar, sempre que necessário, outras medidas além das aqui previstas, com o objetivo de assegurar a qualidade dos serviços prestados e a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

A Política da Qualidade foi proposta pela Diretoria de Gestão de Riscos e Compliance e aprovada pelo Conselho Diretor em ***10*** de ***julho*** de 2023, passa a vigorar a partir desta data e a Diretoria responsável assegurará a atualização em periodicidade não superior a 01 (um) ano.

ERNESTO BORGES NETO
DIRETORIA GERAL

RENATO CHAGAS CORRÊA DA SILVA
DIRETOR DE GESTÃO DE RISCOS E COMPLIANCE

CRISTIANA VASCONCELOS BORGES MARTINS
DIRETORA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA

BERNARDO RODRIGUES DE OLIVEIRA CASTRO
DIRETOR DE OPERAÇÕES

ERNESTO BORGES
ADVOGADOS

70 ANOS

Brasília . **DF** | Campo Grande . **MS** | Cuiabá . **MT**
Goiânia . **GO** | Manaus . **AM** | Palmas . **TO**
Porto Alegre . **RS** | Porto Velho . **RO** | São Paulo . **SP**

www.**ernestoborges**.com.br