

ERNESTO BORGES
ADVOGADOS

POLÍTICAS

Gestão Da Qualidade

ÍNDICE

- 1. Introdução● Pág 1
- 2. Conceitos e Definições● Pág 1
- 3. Diretrizes● Pág 2
- 4. Objetivos da Qualidade● Pág 3
- 5. Da Atuação Do Sistema de Gestão da Qualidade● Pág 4
- 6. Papéis e Responsabilidades● Pág 6
- 7. Documentos Relacionados● Pág 7
- 8. Gestão da Política● Pág 8

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.



POLÍTICAS

Gestão Da Qualidade

SGQ-DOC 01

Versão: 14 – Setembro/2026

ERNESTO BORGES
ADVOGADOS

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 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 à melhoria contínua dos serviços prestados, ao atendimento das necessidades e expectativas pertinentes das partes interessadas e ao alcance dos 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 como indicadores estratégicos 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, utilizando como indicadores o atendimento às metas dos clientes, os resultados da pesquisa NPS e os registros de não conformidades e saídas não conformes.

4.1.3 No aspecto dos integrantes: Os integrantes têm como expectativas oportunidades de formação, desenvolvimento e crescimento na carreira, condições que favoreçam a realização profissional e pessoal e um ambiente de trabalho diverso, inclusivo e pautado pelo respeito. O atendimento a essas expectativas será monitorado e analisado por meio da avaliação de engajamento, da análise do turnover e dos registros de treinamento e avaliação de eficácia.

4.1.4 No aspecto do conhecimento e aprendizado: Promover a capacitação e o desenvolvimento dos integrantes, considerando as necessidades identificadas nos acompanhamentos previstos no item 4.1.3, utilizando como indicador estratégico o investimento em treinamento e analisando os registros de avaliação de eficácia das capacitações realizadas.

4.1.5 No aspecto dos provedores externos: Os provedores externos têm como expectativas clareza na definição dos requisitos de contratação, acesso às informações necessárias à prestação dos serviços ou ao fornecimento de produtos, comunicação adequada e cumprimento das condições e dos prazos acordados, inclusive de pagamento. O atendimento a essas expectativas será monitorado e analisado por meio dos registros de contratação e pagamento e das solicitações, reclamações e demais manifestações recebidas dos provedores externos.

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.

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 01 da área do SGQ 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.

6. Papéis e Responsabilidades

6.1 Compete ao Comitê Executivo

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 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. 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.

A partir de 09 de março de 2026, a área de Governança, Auditorias, Controles Internos e Conformidades assegurará a atualização em periodicidade não superior a 01 (um) ano.

POLÍTICAS

Gestão Da Qualidade

SGQ-DOC 01

Versão: 14 – Setembro/2026

ERNESTO BORGES
ADVOGADOS

ERNESTO BORGES NETO

ESTRATÉGICO

RENATO CHAGAS CORRÊA DA SILVA

VALORES

CRISTIANA VASCONCELOS BORGES MARTINS

FINANÇAS

BERNARDO RODRIGUES DE OLIVEIRA CASTRO

OPERAÇÕES

LIDIANE MIQUILINI ALVES

PESSOAS

Certificado de assinaturas eletrônicas:
E6122DCF4-2680-4344-AD0D-24F5B65DDD8F



Assinado por

Assinatura eletrônica

Rodrigo de Paula Aquino

Rodrigo De Paula Aquino

BRA

rodrigo.aquino@ernestoborges.com.br

GMT-03:00 Terça-feira, 22 Setembro, 2026 11:54:03

Identificador único da assinatura:

03A3C053-4D57-4926-A58E-3F6C1160E978