

GRUPO

**SERVAL**<sup>®</sup>  
1970

*Política de Gestão da Qualidade*

---

## 1. OBJETIVO

A Política de Gestão da Qualidade do Grupo Serval tem como objetivo formalizar o conjunto de diretrizes que norteiam a busca pela excelência nos serviços que prestamos, em seus mais diversos aspectos, assim como balizam as iniciativas que visam assegurar o constante desenvolvimento de nossos processos e da nossa estrutura organizacional.

O Grupo Serval tem como objetivo fornecer serviços com excelência, e para tanto também define como premissas salvaguardar a integridade física e a saúde de seus colaboradores, observar rigorosamente as exigências legais e buscar constantemente a melhoria contínua.

## 2. DIRETRIZES GERAIS

*INSPIRAÇÃO EM PADRÕES DE ALTA QUALIDADE:* a nossa política estabelece que a formatação dos serviços, desde a elaboração de procedimentos operacionais, até o treinamento do quadro funcional, deva ser inspirada e formalizada com base em padrões reconhecidos de mercado, reforçando o profissionalismo de nossas atividades.

*DIGITALIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE PROCESSOS:* o grupo possui uma agenda específica que busca o constante aprimoramento de seus sistemas de informação. É objetivo também do grupo liderar o setor no aspecto de digitalização de processos e fluxos de informação, elevando a qualidade do serviço oferecido aos clientes.

*MELHORIA CONTÍNUA:* para atingir a excelência no plano operacional, o grupo estabelece o monitoramento contínuo de indicadores de processos críticos. Estes indicadores devem ser revisados semanalmente, em reuniões realizadas pelas áreas operacionais, onde são analisadas às principais variações observadas em cada indicador, e por conseguinte há a definição de um plano corretivo. Nestas reuniões, compartilhamento de melhores práticas e mudanças de processos também são discutidos de forma disciplinada.

*FOCO NO CLIENTE:* dentro do conceito de melhoria contínua, o grupo mantém constantes pesquisas de avaliação da satisfação dos clientes. Estas pesquisas são

patrocinadas diretamente pela diretoria do grupo, que é responsável por monitorar as ações corretivas para as principais inconformidades observadas.

*SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO:* com o objetivo de resguardar a integridade física de seus funcionários, e dar suporte para uma execução de alta qualidade para os serviços prestados, o grupo mantém uma política específica de Segurança e Medicina do Trabalho. Esta política está vinculada a uma área independente e dedicada ao assunto, denominada Sesmt, e que possui a responsabilidade adicional de reportar à diretoria do grupo e às áreas operacionais, as principais inconformidades e riscos observados durante auditorias periódicas realizadas aos postos de trabalho. Também fica a cargo desta estrutura cumprir com os requisitos legais de qualidade, da legislação ambiental, de saúde e de segurança do trabalho.

*TREINAMENTO:* com o objetivo de desenvolver e aprimorar seu quadro funcional, a empresa possui um Programa Operacional Padrão de Treinamento e Desenvolvimento de Colaboradores, vinculado à área de Recursos Humanos, e que estabelece a filosofia de desenvolvimento dos funcionários alocados diretamente na execução dos serviços, bem como dos funcionários da retaguarda. É um conceito adjacente a esta política estimular o desenvolvimento do conceito de ‘Multiplicadores’ como forma ampliara as habilidades do quadro funcional do grupo.

*TRANSPARÊNCIA:* o Grupo mantém uma agenda de iniciativas que visam qualificar o ambiente de negócios para os seus principais stakeholders, em especial acionistas, funcionários e clientes. Dentre o conjunto de iniciativas, esta política específica três que devem ser mantidas de forma constante: 1.) auditoria de suas demonstrações financeiras, com disponibilização de informações aos seus principais clientes e parceiros comerciais; 2.) estímulo ao diálogo entre as entidades sindicais do setor, visando o desenvolvimento de medidas que fortaleçam o mercado; 3.) manutenção do conceito de ‘Gestão à Vista’, de forma a tornar claro os objetivos e responsabilidades de cada setor.

*COMITÊ JURÍDICO:* com periodicidade mensal o grupo instaura um comitê jurídico, supervisionado diretamente pela Diretoria, e com o objetivo de: reduzir de forma contínua eventuais discussões trabalhistas; analisar as origens de tais discussões e promover as devidas adequações nos processos internos para mitigar erros futuros; promover um ambiente justo e adequado para o seu quadro de colaboradores.

### **3. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Todas as diretrizes descritas na Política de Gestão da Qualidade são de responsabilidade direta da Diretoria do Grupo. Cabe diretamente à Diretoria avaliar a estrutura necessária para o desenvolvimento destas diretrizes, e quando necessário, realizar as devidas adequações.