

POLÍTICA DE GESTÃO DE QUALIDADE

<i>Código do documento:</i>	CQ-PO-001
<i>Versão Vigente:</i>	1ª Versão
<i>Data da versão:</i>	03/11/2025
<i>Elaborado por:</i>	João Vitor Silva
<i>Aprovado por:</i>	Rafael Brito
<i>Classificação da informação:</i>	Interna



Histórico de Alterações:

Data	Versão	Elaborador por	Aprovado por:	Descrição da alteração
03/11/2025	1	João Vitor Silva	Rafael Brito	Elaboração Inicial

1. PROPÓSITO	4
2. CONCEITO DE QUALIDADE NA DSC	4
3. COMPROMISSO DA DIREÇÃO	4
4. PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE	5
5. EXPECTATIVAS DE CONDUTA E QUALIDADE PARA TODOS OS COLABORADORES	6
6. RESPONSABILIDADES NA GESTÃO DA QUALIDADE	6
7. MELHORIA CONTÍNUA E AVALIAÇÃO	7
8. COMPROMISSO COLETIVO	7
9. ENCERRAMENTO	7

1. PROPÓSITO

A **Política de Gestão da Qualidade do Grupo DSC Serviços** tem como propósito orientar todas as ações, decisões e comportamentos da empresa e de seus colaboradores, assegurando que os serviços prestados atendam plenamente aos requisitos contratuais, legais e normativos, e que sejam executados com excelência, segurança e responsabilidade.

Esta política reflete o compromisso da DSC em promover uma cultura organizacional baseada na ética, na melhoria contínua e na valorização das pessoas. É um documento aplicável a todos os colaboradores administrativos, operacionais, encarregados e gestores, devendo ser compreendido e praticado de forma integral por todos os que representam a empresa.

2. CONCEITO DE QUALIDADE NA DSC

Para a DSC, **qualidade é a expressão mais visível do compromisso com o cliente, com o trabalho e com a própria reputação da empresa.** Significa realizar cada atividade com atenção, zelo e responsabilidade, assegurando que os resultados reflitam a confiança que nossos clientes depositam em nós.

Qualidade é fazer corretamente desde o início, cumprindo prazos, seguindo instruções, respeitando normas e priorizando a segurança. É entregar um serviço eficiente e ético, cuidando dos materiais, dos equipamentos e do ambiente de trabalho. Também é agir com respeito e cordialidade, manter uma postura profissional e tratar todos clientes, colegas e gestores com consideração e civilidade.

Por outro lado, não há qualidade quando há descuido, imprevisto, desrespeito ou falta de comprometimento. Ignorar falhas, descumprir regras ou deixar de comunicar problemas compromete não apenas o trabalho individual, mas a credibilidade de toda a organização.

Assim, a qualidade é entendida como **um valor diário e coletivo**, resultado da soma entre a competência técnica, a conduta ética e a responsabilidade de cada colaborador.

3. COMPROMISSO DA DIREÇÃO

A **Diretoria Executiva da DSC Serviços** assume total responsabilidade pela condução, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), conforme os princípios da norma ISO 9001:2015. Esse compromisso abrange o planejamento estratégico da empresa, a disponibilização dos recursos necessários, o cumprimento das legislações aplicáveis e a valorização do capital humano como principal fator de sucesso organizacional.

A direção entende que a qualidade depende tanto de processos bem estruturados quanto de pessoas preparadas e comprometidas. Por isso, garante condições adequadas de trabalho, promove a capacitação técnica e comportamental das equipes e estimula a comunicação aberta, o diálogo e a participação de todos nas decisões que envolvem melhorias.

A liderança da DSC é pautada pela transparência, pelo exemplo e pela ética. Cabe aos gestores traduzirem as diretrizes da qualidade em práticas diárias, mantendo a coerência entre o que se prega e o que se faz, e assegurando que cada colaborador entenda seu papel no alcance dos objetivos organizacionais. A direção, portanto, não apenas define metas, mas inspira e apoia suas equipes para que a qualidade seja vivida, e não apenas declarada.

4. PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão da qualidade do Grupo DSC fundamenta-se em princípios que orientam o comportamento de todos e fortalecem o sistema de gestão do grupo. O primeiro deles é o **foco no cliente**, que representa a razão de ser da organização. Atender às necessidades de cada contratante, cumprir prazos, respeitar as exigências técnicas e agir com cortesia e prontidão são atitudes que consolidam a confiança e a credibilidade do Grupo DSC.

O segundo princípio é a **liderança e o comprometimento**, que traduzem o papel essencial dos gestores em orientar, apoiar e motivar suas equipes. Liderar com clareza, comunicar com objetividade e agir de forma ética são condutas esperadas de todos que exercem funções de responsabilidade.

A **participação e o engajamento das pessoas** formam o terceiro princípio. A DSC reconhece que a qualidade é construída por todos, em cada detalhe. Por isso, valoriza o envolvimento e a contribuição de cada colaborador, incentivando a troca de experiências, o trabalho em equipe e o respeito mútuo.

A **gestão por processos** assegura que as atividades sejam realizadas de forma padronizada e rastreável, garantindo eficiência, previsibilidade e continuidade. A padronização das tarefas e o uso de documentos controlados eliminam falhas, reduzem retrabalhos e promovem maior controle sobre os resultados.

A busca pela **melhoria contínua** é o motor da gestão da qualidade. A empresa analisa constantemente seus resultados, identifica oportunidades de aperfeiçoamento e implementa ações que agregam valor aos serviços.

A tomada de decisão **baseada em evidências** garante que as ações sejam orientadas por dados, indicadores e fatos concretos, não por suposições. Isso fortalece a credibilidade das decisões e permite ajustes assertivos nos processos.

Por fim, a **gestão ética e responsável dos relacionamentos** orienta todas as interações da DSC com clientes, fornecedores e colaboradores, promovendo respeito, transparência e integridade. Esses princípios formam a base sólida sobre a qual se sustenta o compromisso da empresa com a excelência.

5. EXPECTATIVAS DE CONDUTA E QUALIDADE PARA TODOS OS COLABORADORES

Cada colaborador da DSC Serviços é parte fundamental do sistema de qualidade. Espera-se que todos atuem com responsabilidade, dedicação e consciência de que suas atitudes individuais refletem diretamente na imagem e nos resultados da empresa.

Cumprir as instruções de trabalho, respeitar os prazos e executar as atividades com atenção são práticas que demonstram comprometimento. Manter o ambiente limpo, organizado e seguro, utilizar corretamente os EPIs e zelar pelos equipamentos evidenciam cuidado e profissionalismo. Agir com pontualidade, assiduidade e respeito às hierarquias garante a harmonia e a eficiência das equipes.

Da mesma forma, é esperado que cada colaborador mantenha postura ética e cortês, tanto no relacionamento com colegas quanto com clientes e representantes dos contratantes. A imagem da DSC é construída diariamente no comportamento de cada pessoa que a representa.

A empresa valoriza também a **comunicação ativa e responsável**. Informar problemas, sugerir melhorias e colaborar para resolver situações são atitudes que fortalecem o sistema e demonstram envolvimento. O silêncio diante de falhas ou a indiferença frente a riscos operacionais não condizem com a cultura da DSC.

A qualidade, portanto, não é apenas um requisito da gestão, mas uma **atitude coletiva**, sustentada pela soma de pequenos gestos corretos, pelo respeito às normas e pela busca constante de fazer o melhor possível.

6. RESPONSABILIDADES NA GESTÃO DA QUALIDADE

A Direção é responsável por definir e revisar esta política, prover recursos e garantir a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade.

O Representante da Qualidade responde pela manutenção do sistema, pela coordenação das auditorias internas e pelo controle dos documentos e registros.

Os gestores e supervisores asseguram a aplicação desta política em suas áreas, promovendo o cumprimento dos procedimentos e acompanhando os indicadores de desempenho.

Aos colaboradores cabe executar suas atividades conforme os padrões estabelecidos, comunicando falhas, agindo com segurança e buscando sempre o aprimoramento pessoal e coletivo.

7. MELHORIA CONTÍNUA E AVALIAÇÃO

A DSC monitora constantemente seus resultados por meio de auditorias internas, análises críticas da direção, indicadores de desempenho e pesquisas de satisfação. Esses instrumentos permitem avaliar a eficácia do sistema e planejar ações corretivas e preventivas que impulsionam o crescimento organizacional.

A melhoria contínua é parte integrante da cultura da empresa e depende da colaboração de todos. Cada sugestão, alerta ou ideia apresentada por um colaborador é considerada uma oportunidade de evolução.

8. COMPROMISSO COLETIVO

A **qualidade é o reflexo do esforço conjunto**. A DSC acredita que o sucesso sustentável nasce do equilíbrio entre liderança, processos bem definidos e pessoas comprometidas. Assim, esta Política deve ser vivenciada diariamente como um compromisso pessoal de cada colaborador, em todas as funções e locais de trabalho.

Cumprir esta política é demonstrar respeito ao cliente, à empresa e ao próprio trabalho. A excelência é construída por atitudes e reforçada pela consciência de que todos são parte do mesmo propósito.

9. ENCERRAMENTO

Esta Política integra o Sistema de Gestão da Qualidade da DSC Serviços e sua observância é obrigatória por todos os colaboradores.

A revisão desta Política ocorrerá sempre que houver mudanças estratégicas, normativas ou operacionais relevantes ou, na ausência de mudanças, ao menos uma vez ao ano, garantindo sua atualização e aderência às práticas da empresa e aos requisitos aplicáveis.

Dúvidas, sugestões e oportunidades de melhoria relacionadas a esta Política devem ser encaminhadas ao Representante da Qualidade pelos canais oficiais da empresa (comunicação interna/sistema de ocorrências), para registro, análise e retorno.

Ao firmar a declaração de ciência, cada colaborador reconhece seu papel na manutenção da qualidade, da segurança e da ética que sustentam a reputação da DSC, comprometendo-se com a execução responsável do trabalho, o cumprimento dos padrões estabelecidos e a busca permanente pela melhoria contínua.

10. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA

Declaro que li, compreendi e me comprometo a cumprir as diretrizes da **Política de Gestão da Qualidade – PO-GM-001** da DSC Serviços.

Local e Data: _____/MG, ____ de _____ de _____.

Nome: _____

Assinatura: _____