

Política
POL/CAD/002/2023
Política da Qualidade
Versão 1.0

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Administrador da POL	Autor/Responsável por Alterações
08/05/2023	1.0	Política da Qualidade	Cleverson Silveira	Ana Paula Gabellini

1. FINALIDADE

Estabelecer diretrizes para a gestão da qualidade de processos, produtos e serviços, aplicáveis de acordo com os propósitos de cada processo, no âmbito da ELEJOR – Centrais Elétricas do Rio Jordão S.A.

2. CONCEITOS

2.1 - CADEIA DE VALOR

Notação que enfatiza a captura de processos e atividades que adicionam valor ao serviço ou produto entregue ao cliente.

2.2 - CERTIFICAÇÃO

Certificado conferido por um organismo certificador, mediante processo de auditoria externa, às empresas cujo sistema de gestão está de acordo com os requisitos da norma solicitada.

2.3 - CERTIFICAÇÃO GESTÃO CONTÍNUA DE PROCESSOS

Certificação interna conferida pela Área de Desenvolvimento Organizacional e Processos aos processos cuja gestão está em conformidade com a metodologia Gestão Contínua de Processos.

2.4 - CLIENTE

Pessoa ou organização que recebe um produto ou um serviço produzido por um processo. O cliente pode ser interno ou externo à organização.

2.5 - CONFORMIDADE

Atendimento de um requisito.

2.6 - GESTÃO DA QUALIDADE

Gestão que diz respeito à qualidade, podendo incluir o estabelecimento de políticas da qualidade, objetivos da qualidade e processos para alcançar estes objetivos por meio do planejamento, da garantia, do controle e da melhoria da qualidade.

2.7 - GESTÃO CONTÍNUA DE PROCESSOS

Metodologia de monitoramento contínuo do desempenho, riscos e conformidade do processo.

2.8 - GESTÃO DE PROCESSOS

Conjunto de ações relacionadas ao planejamento, organização, execução e controle que permitem o contínuo acompanhamento e melhoria dos processos de negócio. Abrange a formalização, a gestão contínua, projetos de melhoria e certificação de processos.

2.9 - MELHORIA

Atividade para melhorar o desempenho.

2.10 - MELHORIA CONTÍNUA

Atividade recorrente para aumentar o desempenho.

2.11 - ORGANIZAÇÃO

Pessoa ou grupo de pessoas com suas próprias funções com responsabilidades, autoridades e relações para alcançar seus objetivos.

2.12 - PARTES INTERESSADAS



Pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade. Compreendem todos os entes envolvidos com os negócios e/ou operações da Copel: acionistas, clientes, fornecedores, público interno, poderes públicos, a comunidade e o meio ambiente.

2.13 - PROCESSO

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas), agregando valor ao produto ou serviço.

2.14 - PROGRAMA 5S

Metodologia aplicada visando melhorar a qualidade no ambiente de trabalho por meio da organização, limpeza e conduta das pessoas de forma estruturada e de fácil execução.

2.15 - QUALIDADE

Grau em que um conjunto de características inerentes de um objeto satisfaz requisitos.

2.16 - REQUISITO

Necessidade ou expectativa das partes interessadas, expressa geralmente de forma implícita ou obrigatória.

2.17 - RISCO

Possibilidade de que um evento venha a ocorrer e afete adversamente a realização dos objetivos, podendo gerar impacto negativo, positivo ou ambos, sendo risco quando o efeito é negativo e oportunidade quando o efeito é positivo.

3. **PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE**

3.1 - FOCO NO CLIENTE

O foco principal da gestão da qualidade é atender às necessidades dos clientes e empenhar-se em exceder as expectativas dos mesmos.

3.2 - LIDERANÇA

Líderes em todos os níveis estabelecem uma unidade de propósito e direcionamento e criam condições para que as pessoas estejam engajadas para alcançar os resultados pretendidos e a melhoria contínua dos processos.

3.3 - ENGAJAMENTO DAS PESSOAS

Pessoas competentes, com poder e engajadas, em todos os níveis na organização, são essenciais para aumentar a capacidade da organização em criar e entregar valor.

3.4 - ABORDAGEM DE PROCESSO

Resultados consistentes e previsíveis são alcançados de forma mais eficaz e eficiente quando as atividades são compreendidas e gerenciadas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente.

3.5 - MELHORIA

A melhoria contínua tem como objetivo propiciar resultados cada vez melhores, mais eficientes e eficazes, seja em produtos, processos ou serviços.

3.6 - TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM EVIDÊNCIA



Decisões com base na análise e avaliação de dados e informações são mais propensas a produzir resultados desejados.

3.7 - GESTÃO DE RELACIONAMENTO

A gestão do relacionamento com as partes interessadas pertinentes visa promover o seu engajamento no desenvolvimento de estratégias para sustentabilidade dos negócios da Copel.

4. DIRETRIZES

- 4.1 - Promover a abordagem de processos e a visão sistêmica das atividades por meio da Cadeia de Valor.
- 4.2 - Promover a gestão de riscos, oportunidades e mudanças nos processos organizacionais.
- 4.3 - Incentivar a tomada de decisão baseada em evidências, para apoiar o sucesso sustentado dos processos.
- 4.4 - Incentivar a prática do Programa 5S para proporcionar melhoria na qualidade de vida, nas relações humanas no ambiente de trabalho.
- 4.5 - Manter as certificações obrigatórias para atender aos órgãos reguladores.
- 4.6 - Disseminar os Princípios da Gestão da Qualidade, bem como temas correlatos que contribuam com melhoria contínua.
- 4.7 - Promover a excelência e o aprendizado na realização sustentável dos processos com foco na satisfação dos clientes internos e externos.
- 4.8 - Criar ambiente propício que estimule o engajamento dos empregados na busca da melhoria contínua.
- 4.9 - Incentivar ações para fortalecimento do relacionamento com as partes interessadas.
- 4.10 - Promover ações de orientação e capacitação periódica dos empregados para melhoria do seu desempenho, dos processos e atividades.

5. NORMAS ASSOCIADAS

Para atingir a finalidade, as seguintes NPCs e normas complementam esta política:

- a) Política de Gestão Integrada de Riscos Corporativos;
- b) Política de Sustentabilidade;
- c) Política de Governança Corporativa;
- d) Política de Gestão de Pessoas
- e) Política de Segurança e Saúde do Trabalho;

Esta Política foi aprovada na 175ª Reunião do Conselho de Administração do dia 31/05/2023.

Documento: **PoliticadaQualidade.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Moacir Carlos Bertol** em 14/06/2023 08:51.

Assinatura Avançada realizada por: **Alexandre Radtke (XXX.104.849-XX)** em 13/06/2023 19:38 Local: ELEJOR/CAD, **Maria Izabel Batista Alabarces (XXX.446.091-XX)** em 13/06/2023 21:18 Local: ELEJOR/CAD, **Sergio Luiz Cequinel Filho (XXX.292.809-XX)** em 14/06/2023 11:24 Local: ELEJOR/CAD, **Fabiano Luft Chudzikiewicz (XXX.073.889-XX)** em 15/06/2023 09:34 Local: COPEL/PRE, **Paulo Henrique Gulin Gomes (XXX.948.829-XX)** em 21/06/2023 16:30 Local: ELEJOR/CAD.

Assinatura Simples realizada por: **Fernanda Duarte Alves Fontana (XXX.129.499-XX)** em 13/06/2023 17:36 Local: ELEJOR/CAD.

Inserido ao protocolo **20.607.487-6** por: **Jussara Souza** em: 13/06/2023 16:06.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
e17991532d263b17e20184b56567319b.