



POLÍTICA CORPORATIVA DA QUALIDADE

Código: AGEM-QMS-001

Versão: 1.0

Classificação: Uso Interno

1. Objetivo

Estabelecer os princípios, diretrizes e compromissos da AGEM Tecnologia Distribuidora Ltda. para assegurar a excelência na fabricação, integração, comercialização e suporte de suas soluções tecnológicas, promovendo a satisfação dos clientes, a melhoria contínua dos processos e o fortalecimento da competitividade da organização.

Esta Política integra o Sistema de Gestão Integrada da AGEM e está alinhada aos princípios da ISO 9001.

2. Abrangência

Aplica-se a todas as unidades, processos, produtos, serviços, colaboradores, gestores e parceiros que atuem em nome da AGEM.

3. Princípios da Qualidade

A AGEM conduz suas atividades com base nos seguintes princípios:

- foco no cliente;
- excelência operacional;
- melhoria contínua;
- gestão baseada em processos;
- inovação;
- conformidade legal e normativa;
- gestão de riscos;
- desenvolvimento das pessoas;
- sustentabilidade do negócio.



4. Compromissos da AGEM

A AGEM compromete-se a:

- compreender as necessidades dos clientes e transformá-las em soluções de valor;
- fornecer produtos e serviços confiáveis, seguros e de elevado padrão técnico;
- cumprir requisitos legais, regulatórios, contratuais e normativos;
- aperfeiçoar continuamente seus processos e métodos de trabalho;
- desenvolver relações éticas e duradouras com clientes, fornecedores e parceiros;
- promover ambiente favorável à inovação e ao desenvolvimento tecnológico;
- estimular a capacitação permanente de seus colaboradores;
- utilizar indicadores para apoiar a tomada de decisão e a melhoria do desempenho.

5. Gestão por Processos

Os processos da AGEM serão estruturados, documentados e monitorados, observando:

- definição clara de responsabilidades;
- padronização das atividades;
- indicadores de desempenho;
- gestão de riscos;
- monitoramento contínuo;
- melhoria permanente.

6. Satisfação dos Clientes

A satisfação dos clientes constitui um dos principais indicadores de desempenho da AGEM.

A organização buscará continuamente:

- compreender expectativas;
- atender requisitos técnicos;



- cumprir prazos acordados;
- oferecer suporte qualificado;
- responder de forma ágil às demandas;
- tratar reclamações como oportunidades de melhoria.

7. Gestão de Fornecedores

A AGEM buscará desenvolver relações de longo prazo com fornecedores e parceiros estratégicos, priorizando:

- qualidade;
- confiabilidade;
- conformidade;
- capacidade técnica;
- inovação;
- compromisso com ética e integridade.

8. Melhoria Contínua

A melhoria contínua será promovida por meio de:

- análise de indicadores;
- auditorias;
- gestão de riscos;
- tratamento de não conformidades;
- ações corretivas;
- ações preventivas;
- sugestões de colaboradores;
- avaliações de clientes;
- revisão periódica dos processos.

9. Responsabilidades

Alta Administração

Compete à Alta Administração:

- aprovar esta Política;



- definir objetivos da qualidade;
- assegurar recursos;
- promover a cultura da qualidade;
- acompanhar os resultados do Sistema de Gestão.

Gestores

Compete aos gestores:

- implementar esta Política;
- monitorar indicadores;
- assegurar conformidade dos processos;
- promover melhoria contínua em suas áreas.

Colaboradores

Compete aos colaboradores:

- cumprir os procedimentos estabelecidos;
- atuar com responsabilidade e qualidade;
- comunicar não conformidades;
- contribuir para a melhoria dos processos;
- preservar a imagem e a reputação da AGEM.

10. Indicadores

O desempenho do Sistema da Qualidade será acompanhado por indicadores relacionados a:

- satisfação dos clientes;
- qualidade dos produtos;
- cumprimento de prazos;
- desempenho operacional;
- não conformidades;
- eficiência dos processos;
- melhoria contínua.



11. Revisão

Esta Política será revisada periodicamente ou sempre que houver alterações significativas na estratégia da organização, em seus processos ou nos requisitos legais e normativos aplicáveis.

12. Aprovação

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da AGEM Tecnologia Distribuidora Ltda., permanecendo válida até sua revisão ou substituição.

Alexandre Augusto Silva Melo
RG: 11.304.709 SSP/MG
AGEM TECNOLOGIA DISTRIBUIDORA LTDA

09.022.398/0001-31
AGEM TECNOLOGIA DISTRIBUIDORA LTDA
AVENIDA VITÓRIA RÉGIA, 1682
2º PAVIMENTO - BOX 1
JARDIM ASTECA - CEP: 29104-485
VILA VELHA - ES