

ANEXO 4 – POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO

A Alta Direção da ACRIQ Certificadora se compromete com o desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão de acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 17021-1, normas de acreditação e requisitos de abrangência.

A Alta Direção assegura que as políticas sejam entendidas, implementadas e mantidas em todos os níveis da estrutura da ACRIQ Certificadora.

A Alta Direção da ACRIQ Certificadora define como a Política do Sistema de Gestão o compromisso com a imparcialidade, transparência e responsabilidade para com as atividades de certificação, a competência de seu pessoal interno e externo, confidencialidade das informações e satisfação de nossos clientes, a capacidade de resposta a reclamações e melhoria contínua do sistema de gestão.

Os objetivos, metas e indicadores da ACRIQ Certificadora para buscar o atendimento a Política do Sistema de Gestão estão definidos da seguinte forma:

Objetivos	Indicadores	Metas
Fornecer serviços de certificação de sistemas com excelência e eficácia respeitando os requisitos normativos e legislações aplicáveis.	Processos de certificação aprovados Percentual de processos aprovados na Análise e Decisão de Certificação	100%
Realizar auditorias de certificação de Sistemas de Gestão respeitando a confidencialidade das informações de nossos clientes e garantir a satisfação dos mesmos.	Pesquisa de Satisfação de Clientes (anual) Porcentual de avaliação ótimo + bom	Mínimo 90%
	Índice de reclamação anual Nº de reclamações no ano	Máximo 1
Fornecer auditorias de certificação de sistema de gestão respeitando os princípios de imparcialidade, sem que qualquer etapa do processo apresente quaisquer conflitos de interesses.	Processos de certificação conduzidos Percentual de auditorias de certificação monitoradas quanto à existência de conflito de interesses	100%
Capacitar nossos colaboradores administrativos, bem como, nossos auditores e especialistas técnicos a fim de mantermos uma melhoria contínua do sistema de gestão e evolução nas realizações das auditorias.	Monitoramento do desempenho do pessoal Percentual de colaboradores administrativos, auditores e especialistas monitorados dentro do ciclo estabelecido	100%
	Planejamento anual de treinamentos Percentual de colaboradores administrativos, auditores e especialistas treinados em atualizações de documentos internos e externos	100%

REV. 01 31/07/2023

Endereço

AV. IRAÍ, 79 - SALA 152 A BAIRRO INDIANÓPOLIS
SÃO PAULO - SP CEP: 04082-000

	Planejamento anual de reuniões de alinhamento	
	Percentual de colaboradores administrativos, auditores e especialistas participantes em reuniões de alinhamento	95%

Ineivea Santana de Farias
DIRETORIA TÉCNICA

REV. 01 31/07/2023

 **Endereço**

AV. IRAÍ, 79 - SALA 152 A BAIRRO INDIANÓPOLIS
SÃO PAULO - SP CEP: 04082-000