

**1. OBJETIVO:**

Estabelecer princípios a serem aplicados em todas as atividades, proporcionar melhoria contínua da qualidade do serviço oferecido, atendendo às legislações vigentes, órgãos regulamentadores e aplicando padrões internos de forma responsável onde a legislação local não atender. Assim cumprindo o pilar da missão da empresa “Garantir a excelência no nível de serviço prestado, oferecendo soluções logísticas diferenciadas fundamentadas na qualidade e eficiência operacional, sustentadas através da gestão de pessoas, processos e recursos”.

**2. CAMPO DE APLICAÇÃO:**

Este padrão se aplica a todos os colaboradores da Fadel.

**3. DOCUMENTOS:**

DP\_FAD\_0001 (Rev.02) – MISSÃO, VISÃO E VALORES.  
PO\_FAD\_0025 (Rev) - ANEXO POLÍTICA DE QUALIDADE.

**4. DEFINIÇÕES:**

Todos nossos colaboradores e parceiros são elegíveis às condições estabelecidas nesta política.

**5. RESPONSABILIDADES:**

É proibida a duplicação ou reprodução deste volume, ou de partes do mesmo, sob quaisquer meios, sem a autorização expressa da Fadel.

A elaboração e aprovação desta Política são de responsabilidade da área de Qualidade e Diretoria Corporativa Fadel, e deve ser revisto e atualizado sempre que alguma modificação seja proposta.

**6. PROCEDIMENTOS:**

- Atividades executadas com foco no cliente, atendendo aos requisitos técnicos e legais de cada operação;
- Liderança da empresa capacitada com as ferramentas necessárias para que os liderados obtenham eficácia nos processos;
- Visão sistêmica de todos os processos que a operação do colaborador executa;
- Revisão periódica dos processos para análise e aplicação de melhorias contínuas.



- Indicadores demonstrativos de oportunidades e desafios que devem ser aplicados de forma a auxiliar na melhoria do nível de serviço;
- Relacionamento entre todos os stakeholders, contribuindo para a qualidade do nível de serviço da empresa;
- Aplicação de recursos sempre considerando a responsabilidade com o meio ambiente e sociedade;

A síntese das informações devem ser divulgadas aos colaboradores conforme imagem a seguir:



POLÍTICA DE QUALIDADE FADEL

SÍNTESE

- FOCO NO CLIENTE COM ATENDIMENTO DOS REQUISITOS TÉCNICOS E LEGAIS;
- UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DISPONIBILIZADAS PELA LIDERANÇA;
- CONHECIMENTO DE TODOS OS PROCESSOS E FLUXOS DA OPERAÇÃO;
- REVISÃO DE PROCESSOS PARA MELHORIA CONTÍNUA.
- ANÁLISE DE INDICADORES;
- MANUTENÇÃO DA RELAÇÃO ENTRE CLIENTES, FORNECEDORES E SOCIEDADE;
- UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA EMPRESA DE FORMA CONCIENTE COM O MEIO AMBIENTE.

## PO\_FAD\_0025 (Rev) - ANEXO POLÍTICA DE QUALIDADE

### 7. ELABORADORES / REVISORES:

Especialista de Qualidade/Diretoria Corporativa Adm/Diretoria de Operações/Comercial/  
Gerência Corporativa de RH.

### 08. APROVADOR:

Presidência/Diretoria Corporativa Adm/Diretoria de Operações/Comercial.

### 09. RESPONSÁVEL:

Coordenador de Processos/Coord. Corp. comunic Melhoria Contínua