

NPC 0314 POLÍTICA DA QUALIDADE
ADMINISTRATIVO - GESTÃO
Versão 02 de 11.12.2018

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 Companhia Paranaense de Energia - Copel (Holding) e das suas subsidiárias integrais - SIs e controladas, respeitados seus trâmites societários.

Também é aplicável, como recomendação, às controladas em conjunto, às empresas coligadas e outras participações societárias, respeitados seus trâmites societários.

Para efeito desta Política, o conjunto de empresas relacionadas nos parágrafos anteriores, doravante, será denominado Copel.

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 às empresas cujo sistema de gestão está de acordo com os requisitos da norma solicitada.

2.3 - CERTIFICAÇÃO GDD

Certificação interna conferida pela Coordenação de Desenvolvimento Organizacional e Processos – DGE/CDO aos processos cuja gestão está em conformidade com a metodologia Gestão do Dia a Dia – GDD.

2.4 - CLIENTE

Pessoa ou organização que poderia receber ou que recebe um produto ou um serviço destinado para, ou solicitado por, essa pessoa ou organização.

2.5 - CONFORMIDADE

Atendimento de um requisito.

2.6 - EFETIVIDADE

Fazer o que tem que ser feito tendo capacidade de atingir objetivos utilizando bem os recursos disponíveis; capacidade de ser eficaz (objetivos) e eficiente (usar bem os recursos) ao mesmo tempo.

2.7 - EFICÁCIA

Extensão na qual atividades planejadas são realizadas e resultados planejados são alcançados.

2.8 - EFICIÊNCIA

Relação entre o resultado alcançado e os recursos utilizados.

2.9 - 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.

2.10 - 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 do dia a dia, projetos de melhoria e certificação de processos.

2.11 - GESTÃO DO DIA A DIA

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

NPC 0314 POLÍTICA DA QUALIDADE
ADMINISTRATIVO - GESTÃO
Versão 02 de 11.12.2018

2.12 - INOVAÇÃO

Objeto novo ou modificado que realiza ou redistribui valor.

2.13 - MELHORIA

Atividade para melhorar o desempenho.

2.14 - MELHORIA CONTÍNUA

Atividade recorrente para aumentar o desempenho.

2.15 - ORGANIZAÇÃO

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

2.16 - 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.

2.17 - PROCESSO

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos em produtos.

2.18 - QUALIDADE

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

2.19 - REQUISITO

Necessidade ou expectativa que é expressa geralmente de forma implícita ou obrigatória.

2.20 - 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 resultado é positivo.

3. PRINCÍPIOS

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 objetivos da qualidade da organização.

3.3 - ENGAJAMENTO DAS PESSOAS

Pessoas 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

As organizações sustentáveis têm um foco contínuo na melhoria.

3.6 - TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM EVIDÊNCIA

NPC 0314 POLÍTICA DA QUALIDADE
ADMINISTRATIVO - GESTÃO
Versão 02 de 11.12.2018

3/4

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

3.7 - GESTÃO DE RELACIONAMENTO

Gerenciar o relacionamento com as partes interessadas, visando promover o seu engajamento no desenvolvimento de estratégias para sustentabilidade dos negócios da Copel.

4. DIRETRIZES

4.1 - Orientar os empregados para que a qualidade norteie a busca da melhoria no desempenho de suas atividades, observando as políticas relativas a governança corporativa, a gestão de pessoas, a sustentabilidade, a saúde e segurança no trabalho, aos riscos corporativos e ao treinamento e desenvolvimento.

4.2 - Adotar os Princípios de Gestão da Qualidade.

4.3 - Adotar a gestão de processos implementando a Gestão do Dia a Dia - GDD ou sistemas de Gestão da Qualidade baseado na ABNT NBR ISO 9001.

4.4 - Incentivar a prática do Programa 5S para proporcionar melhoria na qualidade de vida, nas relações humanas e no ambiente de trabalho.

4.5 - Promover a excelência e o aprendizado na realização sustentável dos processos com foco na satisfação do cliente interno e externo.

4.6 - Criar ambiente propício que estimule o engajamento dos empregados na busca da melhoria contínua.

4.7 - Incentivar ações para fortalecimento do relacionamento com as partes interessadas.

4.8 - Promover a visão sistêmica das atividades por meio da Cadeia de Valor.

4.9 - Manter as certificações obrigatórias para atender aos órgãos reguladores.

4.10 - Promover a capacitação periódica dos empregados para melhoria do seu desempenho.

4.11 - Racionalizar a utilização de recursos.

4.12 - Promover a gestão de riscos nos processos organizacionais.

5. NORMAS ASSOCIADAS

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

- a) NPC 0104 - Política de Gestão Integrada de Riscos Corporativos;
- b) NPC 0303 - Política de Sustentabilidade;
- c) NPC 0308 - Política de Governança Corporativa;
- d) NPC 0401 - Política de Gestão de Pessoas;
- e) NPC 0402 - Política de Segurança e Saúde do Trabalho;
- f) NPC 0403 - Política de Educação Corporativa;
- g) Norma NBR ISO 9001; e
- h) Modelo de Excelência da Gestão – MEG.

Atualiza a NPC 0314 de 13.04.2018.

Documento original assinado por:

JONEL NAZARENO IURK
Diretor Presidente

Diretoria de Gestão Empresarial – DGE

Coordenação de Desenvolvimento Organizacional e Processos – CDO

NPC 0314 POLÍTICA DA QUALIDADE
ADMINISTRATIVO - GESTÃO
Versão 02 de 11.12.2018

DDN

DFI

DGE

DRC

DRI

A presente norma entra em vigor com a sua publicação.