

Sistema de Gestão Antissuborno

Política de Melhoria Contínua



Resumo

Este documento estabelece práticas estruturadas para o aprimoramento constante dos processos, reforçando uma cultura de revisão e inovação que permite identificar e corrigir prontamente quaisquer falhas ou vulnerabilidades. Com foco na qualidade e na integridade, a política orienta todos os colaboradores a se envolverem ativamente na busca por soluções e aperfeiçoamentos, fortalecendo o ambiente de trabalho e elevando nossos padrões éticos e de conformidade.

Sumário

1. Objetivo	2
2. Aplicação	2
3. Termos que você precisa saber	2
4. Melhoria contínua	2
5. Como lidar com falhas (não conformidades)	3
6. Avaliação da Eficácia	3
7. Lições aprendidas	3
8. Fluxo das etapas da melhoria	3
Anexo A - Relatório de Análise de Mudanças	4
Anexo B - Relatório de Avaliação de Eficácia	5



1. Objetivo

A presente política tem como objetivos:

- Garantir a melhoria contínua do Sistema de Gestão Antissuborno (SGA);
- Estabelecer como planejar e lidar com mudanças e oportunidades de melhoria no SGA;
- Estabelecer o fluxo para corrigir e prevenir não conformidades;
- Descrever as regras para avaliação de eficácia das mudanças realizadas.

2. Aplicação

Esta política vale para todas as empresas do Grupo Serval:

- Serval Serviços e Limpeza LTDA
- Serval Serviços de Segurança LTDA
- Serviarm Serviço de Vigilância Armada LTDA
- Avance Serviços Administrativos LTDA

3. Termos que você precisa saber

- **Ação corretiva:** ação para corrigir uma falha e evitar que ela se repita.
- **Melhoria contínua:** ações feitas com frequência para deixar o sistema melhor.
- **Mudança planejada:** quando algo precisa ser alterado dentro do sistema e isso é feito com organização e responsabilidade.
- **Não conformidade:** quando algo não está de acordo com as regras.

4. Melhoria contínua

O Grupo Serval está comprometido com a melhoria contínua da adequação, suficiência e eficácia do seu SGA, analisando continuamente diversas fontes de informação para entender se há algo que pode ser melhorado. Para isso, são usados:

- Análises críticas do SGA;
- Pesquisas internas e externas;
- Relatórios de preocupações e denúncias;
- Resultados de auditorias;
- Indicadores e relatórios de monitoramento.

Sempre que for identificada uma oportunidade de melhoria ou necessidade de mudança, será realizada a sua avaliação por meio do **Anexo A – Relatório de Análise de Mudança**.

Se a mudança for aprovada, será planejada e executada por meio de Matriz 5W2H.

5. Como lidar com falhas (não conformidades)

Sempre que algo for feito fora do que está previsto nas regras do SGA, ou seja, acontecer uma falha, também chamada de não conformidade (NC), o Grupo Serval irá:

- Controlar e corrigir a falha (NC) o mais rápido possível;

- Avaliar a necessidade de ação corretiva para eliminar as causas da falha (NC), por meio do **Anexo A – Relatório de Análise de Mudança**;
- Comunicar a Alta Direção, apresentando sugestões de planos de ação para prevenir que a falha volte a acontecer.

6. Avaliação da Eficácia

Toda mudança feita no SGA, seja para corrigir falhas (NC), prevenir/mitigar riscos, implementar uma oportunidade ou melhorar algo, será avaliada, após um prazo padrão de 60 dias, para saber se foi efetiva. Outros prazos poderão ser definidos, mediante justificativa.

Essa avaliação será registrada no **Anexo B – Relatório de Avaliação de Eficácia**, onde também serão anotadas as lições aprendidas.

7. Lições aprendidas

As lições aprendidas são os aprendizados obtidos depois de lidar com uma falha ou de fazer uma melhoria. Essas lições devem ser anotadas no **Anexo B – Relatório de Avaliação de Eficácia**, em conjunto da avaliação de eficácia do plano de ação.

8. Fluxo das etapas da melhoria

Anexo A – Relatório de Análise de Mudança

- Identificar e registrar a oportunidade de melhoria ou Não Conformidade;
- Analisar a Causa-Raiz (para NCs) e o impacto da mudança, definindo o plano de ação a ser implementado;

Matriz 5W2H

- Planejar a execução do Plano de Ação, incluindo o quê, quem, quando e outras informações;
- Executar e implementar o Plano de Ação;

Anexo B - Relatório de Avaliação de Eficácia

- Registrar e avaliar a eficácia do plano de ação implementado;
- Identificar e registrar o que foi aprendido e melhorado no Sistema de Gestão.

Controle de versões

Data	Versão	Aprovado por:	Resumo das alterações
27/05/2026	01	Alta Direção	Versão inicial da Política.

Fábio de Azevedo Costa

CEO do Grupo Serval

Anexo A - Relatório de Análise de Mudanças

O presente documento tem por objetivo avaliar e planejar mudanças no Sistema de Gestão Antissuborno do Grupo Serval.

Referência	
Data de preenchimento:	
Responsável pelo preenchimento:	
Responsável pela aprovação:	

Situação da mudança	() Oportunidade de melhoria do SGA
	() Não Conformidade
Descrição do Evento	
Como o evento foi identificado (ex: auditoria interna e/ou externa; canal de denúncias, análise crítica, etc)	
Análise da Causa Raiz da NC (ex: Diagrama de Ishikawa; 5 Porquês)	Obs: Aplicável somente para NC.

● Plano de Ação relacionado à mudança:

O que?	
Por que?	
Onde?	
Quando?	
Quem?	
Como?	
Quanto?	

Impacto da Mudança (ex: consequências; necessidade de recursos; mudança de responsabilidades)

Anexo B - Relatório de Avaliação de Eficácia

O presente documento tem por objetivo registrar e consolidar a avaliação de eficácia dos planos de ação adotados decorrentes de mudanças, bem como as lições aprendidas.

Data de preenchimento:	
Responsável pelo preenchimento:	
Responsável pela aprovação:	

Link do Relatório de Análise de Mudança (Anexo A)	
Link/Referência do Plano de Ação (Matriz 5W2H)	

• Eficácia do Plano de Ação Implementado:

Plano de Ação adotado		
O Plano de Ação implementado foi:		
☐ Efetivo	☐ Parcialmente Efetivo	☐ Não Efetivo
Por que?		
R:		

• Lições aprendidas:

O que o evento ensinou à organização:
R: