

Manual de gestão

Sistema de gestão integrado

Manual da Qualidade

CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.....	3
ESCOPO.....	5
COMPROMETIMENTO COM O SGI.....	5
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.....	7
RESPONSABILIDADE COM A INTEGRIDADE.....	8
PROPÓSITO, MISSÃO, VISÃO e VALORES.....	9
POLÍTICA DO SGI.....	9
OBJETIVOS DO SGI.....	10
FLUXO DE PROCESSOS.....	10
COMUNICAÇÃO.....	11
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.....	11
RECURSOS.....	12
MELHORIA CONTÍNUA.....	12
ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO.....	13



01



Contexto da organização

A 1Doc é uma empresa brasileira de tecnologia da informação que oferece soluções digitais para a gestão de documentos, processos e atendimento ao cidadão.

Com sede administrativa localizada em Santa Catarina, a 1Doc é reconhecida por sua atuação inovadora e pela transformação digital que promove junto a instituições públicas e privadas em todo o território nacional. A organização atua com modelo operacional remoto, onde todos os colaboradores desempenham suas atividades em regime de home office, o que reflete uma estrutura moderna, enxuta, altamente digitalizada e com uma cultura de eficiência bem consolidada.

A empresa integra o Grupo Softplan, um dos maiores desenvolvedores de software para gestão pública e privada no país, sendo a Softplan a acionista controladora da 1Doc.

01.2



Estrutura Organizacional



01.3



Estrutura do Sistema de Gestão Integrado

A 1Doc reconhece que sua atuação no setor de tecnologia, com foco na modernização da gestão pública, exige elevados padrões de governança, ética, conformidade legal e responsabilidade socioambiental.

Atenta a esse cenário, a empresa desenvolveu, implementou e mantém ativo seu Sistema de Gestão Integrado (SGI), estruturado sobre os pilares de Compliance, Antissuborno, Qualidade e Meio Ambiente, com base nas normas ISO 37301:2021, ISO 37001:2017, ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, respectivamente.

Como parte desse compromisso, a 1Doc adota práticas consolidadas de gestão da qualidade conforme os princípios da norma ISO 9001, promovendo a eficiência de seus processos internos, a entrega de soluções tecnológicas de excelência e a plena satisfação de seus stakeholders. Paralelamente, reafirma seu engajamento com a sustentabilidade ambiental, alinhando suas operações aos requisitos da ISO 14001, com foco na prevenção de impactos e na melhoria contínua do desempenho socioambiental.

No campo da integridade corporativa, a empresa fortalece sua conduta ética e transparente por meio da adesão à iniciativas reconhecidas, como o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e o Pacto Brasil pela Integridade Empresarial, que reúnem organizações comprometidas com o combate a práticas ilícitas e a promoção da ética, sobretudo nas relações com o setor público.

Esse comprometimento é sustentado por um contexto organizacional que favorece o alinhamento entre estratégia e valores institucionais. A 1Doc apresenta:

01



Uma estrutura horizontal e ágil, voltada à inovação contínua para o setor público;

Uma cultura organizacional colaborativa

e voltada ao propósito público;



02

03



Alto nível de digitalização e controle de processos operacionais, contratuais e de relacionamento com stakeholders, especialmente com órgãos e entidades da administração pública;

Comprometimento efetivo da Alta Direção com os princípios de integridade, transparência, ética e responsabilidade socioambiental, essenciais para a atuação íntegra e eficiente no ambiente público.



04

02



Escopo

Este manual descreve e formaliza o sistema de gestão integrada da 1Doc com o seguinte escopo:

Licenciamento de uso de software, denominada PLATAFORMA "1Doc", com as funcionalidades previstas de gestão, formatação, edição e assinatura digital de documentos de forma ilimitada, na modalidade software as a service, bem como a prestação de serviços de processamento de dados, assessoria, suporte técnico e manutenção do referido software.

Exclusões permitidas: Requisito 7.1.5 da norma ISO 9001 não se aplica ao escopo porque não utilizamos instrumentos de medição de liberação de serviços.

03



Comprometimento com SGI

Órgão Diretivo

O Órgão Diretivo da 1Doc é responsável por supervisionar e assegurar a implementação, manutenção e eficácia do Sistema de Gestão Integrado, que abrange os pilares de Compliance, Antissuborno, Qualidade e Meio Ambiente. Essa atuação visa garantir que os princípios de integridade, transparência, conformidade, excelência operacional e responsabilidade socioambiental estejam plenamente integrados à estratégia e à cultura organizacional.

Entre suas atribuições, compete ao Órgão Diretivo aprovar políticas, monitorar o desempenho dos sistemas de gestão e garantir que os recursos e suportes necessários estejam disponíveis para o cumprimento das obrigações legais, normativas e compromissos socioambientais da empresa.

O Artigo 24 do Estatuto Social da 1Doc estabelece que cabe à Diretoria **a prática dos atos de gestão ordinária, assegurando o funcionamento regular da sociedade**. Nesse contexto, a Diretoria exerce papel fundamental na supervisão do Sistema de Gestão Integrado, promovendo a efetiva integração dos princípios de integridade, conformidade, prevenção à corrupção, qualidade e proteção ao meio ambiente à rotina administrativa e às práticas operacionais da organização.

Conselho de Administração

A Alta Direção é responsável por liderar, apoiar e promover o Sistema de Gestão Integrado, que compreende os pilares de Compliance, Antissuborno, Qualidade e Meio Ambiente, no cotidiano da organização. Cabe a ela estabelecer a política integrada, comunicar seu compromisso de forma clara e eficaz, assegurar a definição de objetivos, responsabilidades e recursos, bem como promover uma cultura organizacional pautada na integridade, excelência, sustentabilidade e conformidade. Além disso, a Alta Direção deve garantir o atendimento aos requisitos legais, regulamentares e das partes interessadas, atuando com exemplaridade, engajando os colaboradores e fomentando a melhoria contínua dos sistemas de gestão.

O Artigo 20 do Estatuto Social da 1Doc estabelece que compete ao Conselho de Administração, entre outras atribuições, **fixar a orientação geral dos negócios da Companhia**, configurando-o como instância máxima da Alta Direção. Nesse papel, o Conselho é responsável por assegurar que os princípios de governança, integridade, conformidade legal, qualidade e responsabilidade socioambiental estejam incorporados à condução estratégica da organização e ao direcionamento de suas práticas empresariais.

03



Comprometimento com SGI

Colaboradores

Todos os colaboradores da 1Doc que participam do Sistema de Gestão Integrado (SGI) têm as seguintes responsabilidades:



Contribuir para que o SGI esteja em conformidade com os requisitos das normas aplicáveis (qualidade, meio ambiente, compliance e antissuborno);



Garantir que os processos sob sua responsabilidade entreguem os resultados pretendidos;



Cumprir as obrigações legais e os requisitos aplicáveis ao seu trabalho;



Comunicar o desempenho do SGI e sugerir oportunidades de melhoria à liderança;



Atuar com foco no cliente, buscando a redução de desperdícios e a prevenção da poluição;



Zelar pela integridade do SGI, especialmente durante mudanças organizacionais ou operacionais;



Cumprir as diretrizes estabelecidas nas políticas de integridade, ética e conformidade da empresa;



Relatar, de forma segura e sem retaliação, qualquer suspeita de não conformidade, suborno ou conduta inadequada.

03



Comprometimento com SGI

Comitê de Gestão

O Comitê de Gestão do SGI é responsável por assegurar a implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão, com base nas diretrizes de qualidade, meio ambiente, compliance e antissuborno.

Suas principais atribuições incluem:

- Promover a conscientização sobre as políticas e objetivos do SGI em todos os níveis da organização;
- Avaliar o desempenho do SGI e garantir que os requisitos legais e normativos sejam cumpridos;
- Apoiar a alta direção na tomada de decisões relacionadas ao SGI;
- Atuar como canal de comunicação entre os setores operacionais e a alta direção;
- Garantir que a cultura de ética, integridade e conformidade esteja presente em todas as áreas.

Composição do Comitê: Diretora Executiva, Gerente Comercial, Gerente de Tecnologia e Produto e Coordenadora Jurídica.

04



Responsabilidade Socioambiental

A 1Doc está comprometida com os princípios e práticas de responsabilidade sociais, tais como:

Redução do uso de papel por meio de soluções digitais.

Uso consciente de energia nos escritórios e data centers.

Reciclagem de equipamentos eletrônicos e descarte adequado.

Promoção do trabalho remoto para reduzir emissões de carbono.

Recomendações sobre práticas sustentáveis para colaboradores.

Parcerias com fornecedores sustentáveis.

Apoio a iniciativas de inclusão digital em comunidades locais.

Monitoramento e redução da pegada de carbono.

Incentivos em projetos sociais de educação e inclusão.

Cumprimento de normas ambientais e sociais como ISO 14001 e normas regulamentadoras.

05



Responsabilidade com a Integridade

A 1Doc está plenamente integrada ao Programa de Integridade do Grupo Softplan, sua acionista controladora. Essa integração reflete o compromisso da empresa com os mais elevados padrões de ética, conformidade e responsabilidade corporativa, especialmente no relacionamento com o setor público. Por meio dessa adesão, a 1Doc adota e aplica todos os instrumentos estruturantes do programa, incluindo:



O Código de Conduta e demais políticas corporativas, como a Política Anticorrupção,

que norteiam o comportamento ético esperado de todos os colaboradores, parceiros e fornecedores;

O Canal de Denúncias, seguro, sigiloso e acessível,

disponível a todos os públicos para o relato de condutas incompatíveis com os princípios da integridade;



A realização de due diligence de integridade em contratações e parcerias estratégicas,

com foco na prevenção de riscos relacionados a corrupção, fraudes e conflitos de interesse;

A condução de treinamentos periódicos

e ações de comunicação voltadas à disseminação da cultura de compliance;



A adoção de procedimentos para a investigação e tratamento de desvios,

com imparcialidade e responsabilização quando necessário.

06



Propósito, Missão, Visão e Valores

Propósito:

Democratizar a tecnologia e simplificar o cotidiano das pessoas, promovendo uma sociedade mais eficiente, transparente e digital.

Visão:

Ser referência em processos digitais, gerando uma economia direta de R\$ 1 bilhão anual aos cofres públicos até 2030.

Missão:

Acelerar a transição para uma sociedade digital, simplificando e protegendo a tramitação de informações.

Valores:

Foco em integridade, simplicidade, inovação, inteligência e coragem.

07



Política do SGI

União de esforços

para garantir a ética, a conformidade, a integridade e a prevenção ao suborno em todas as atividades da organização.

Melhoria contínua dos processos

visando eficiência, qualidade dos serviços e redução de desperdícios.

Desenvolvimento sustentável

integrando práticas que minimizam impactos ambientais.

Orientação contínua

para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Comprometimento legal

Atuação em conformidade com requisitos normativos e internos, abrangendo qualidade, meio ambiente, compliance e prevenção ao suborno.

08



Objetivos do SGI

Política SGI →	U : União de esforços	M: Melhoria Contínua	D: Desenvolvimento sustentável	O: Orientação Contínua	C: Comprometimento Legal
Objetivos SGI ↓					
Aumentar satisfação dos clientes	X	X		X	
Reduzir impacto ambiental	X	X	X		X
Melhorar continuamente processos e produtos	X	X		X	
Atender requisitos legais	X		X	X	X
Fortalecer o programa de compliance	X				X
Prevenir atos de suborno e corrupção	X				X

09



Fluxo dos Processos



10



Comunicação

O que comunicar	Quando comunicar	Com quem comunicar	Como comunicar	Quem comunica
Propósito, missão, visão e valores	Reuniões de Onboarding	Colaborador	Portal do Colaborador, Manual do SGI	DP
Responsabilidade socioambiental	Reuniões de Onboarding	Colaborador	Circular, Portal do Colaborador, Manual do SGI	DP
Política de SGI	Reuniões de Onboarding	Colaborador e partes interessadas	Circular, Portal do Colaborador, Manual do SGI	DP e Comitê
Indicadores	Mensal	Colaborador	Circular	DP
Análise do SGI	Anualmente	Colaboradores	Circular	Comitê
Reclamação, consultas, sugestões e denúncias	Conforme necessidade	Setor responsável	Site, Chat com o suporte, Central de Atendimento, e-mail e canal de denúncias	Parte interessada
Responsabilidades e autoridade	Reuniões de Onboarding	Colaborador	Portal do Colaborador	DP

11



Pesquisa e satisfação dos clientes

Na 1Doc existe a metodologia definida para medição e monitoramento periódico da satisfação do cliente quanto ao atendimento dos seus requisitos.

Pesquisas e sugestões de melhorias:

Periodicidade: contínua;

Alvo: clientes ativos;

Instrumento: acompanhamento dos chamados

Amostragem: 100% clientes ativos;

Coleta: realizada via sistema Movidesk;

Tabulação: realizada pelo Comitê;

Análise de Resultados: anual;

Tomada de ações: Alta Gestão.



Recursos

Pessoas

A competência necessária para executar as atividades que estão relacionadas à qualidade dos serviços realizados pela 1Doc está definida na Política de Cargos e Salários, disponível no Portal do Colaborador.

As necessidades de treinamento são definidas pela área de Business Partner, e são aplicadas mediante promoção de treinamentos específicos presenciais ou online via plataformas de cursos.

Os treinamentos ou outras ações de capacitação realizadas são avaliadas em relação a sua eficácia.

Os colaboradores são conscientizados da aplicação e importância de suas atividades e como contribuem para o cumprimento dos objetivos e política de SGI da 1Doc.

A 1Doc retém informações documentadas necessárias para comprovação da competência, conscientização, treinamentos e ações realizadas aos colaboradores.

Orçamento

O planejamento de ações e o respectivo orçamento da 1Doc é elaborado anualmente pela Alta Gestão e provê recursos para a manutenção do SGI e aplicação de estratégias – Planejamento Estratégico.

Conhecimento Organizacional

A 1Doc determina e mantém conhecimento necessário para as operações de seus processos e qualidade dos serviços prestados por meio de fluxo de processos na Plataforma 1Doc, treinamentos de integração com novos colaboradores, registros de processos operacionais de trabalho na plataforma Outline, manual de operação de softwares e colaboradores competentes para realizar as atividades dos processos.

Infraestrutura e ambiente para operação

São providos os recursos, tais como: equipamentos, software e hardware adequados e recursos de comunicação suficientes para a execução dos serviços. A 1Doc atende a legislação trabalhista vigente para garantia de um ambiente adequado para as operações.



Melhoria contínua

A 1Doc melhora continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade por meio das suas reuniões de:



análise crítica
da diretoria;



acompanhamento das ações
de mitigação de riscos realizadas;



análise de sugestões
de seus colaboradores;



análise das oportunidades
identificadas nas auditorias internas e externas.



análise das sugestões
propostas pelos clientes;



Análise crítica pela direção

A Alta Gestão, juntamente com o Comitê de Gestão deve analisar criticamente o Sistema de Gestão Integrado da 1Doc por meio de:

- Situações de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SGI;
- **Informação sobre o desempenho e a eficácia do SGI, incluindo tendências relativas a:**
 - Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - Desempenho de processo e conformidade dos serviços;
 - Não conformidades e ações corretivas;
 - Resultados de monitoramento e medição;
 - Resultados de auditoria;
 - Oportunidades e riscos gerados na análise crítica
 - Desempenho de fornecedores;
 - Expectativas e preocupações das partes interessadas, reclamações dos clientes e eficácia dos sistemas de notificação e investigações.
 - Relatos de suborno e investigações
 - Natureza e extensão dos riscos de suborno a que a organização está sujeita
 - Independência da função de compliance
 - Suficiência de recursos;
 - Eficácia de ações tomadas para abordar riscos, oportunidades e aspectos ambientais;
 - Oportunidades para melhoria;
 - Mudanças planejadas que possam afetar positivamente o SGI

As análises críticas do SGI devem assegurar a contínua adequação e melhoria do sistema e de seus processos, política e objetivos do SGI. As análises críticas devem ser realizadas anualmente e os resultados dessas análises registradas por meio de atas de reunião.

Os resultados das análises críticas do SGI devem incluir ações relacionadas a: melhoria do SGI, melhoria do serviço com relação às necessidades dos usuários e identificar as necessidades de recursos.

1Doc