

| | | | | |
|---|------------------------------|----------------|---------------------|--|
|  | POLÍTICA DA QUALIDADE | | | |
| | Código: PARQ - 05 | Revisão: 04 | Data: 16/07/2024 | Elaboração: Área de Auditoria, Riscos, <i>Compliance</i> e Qualidade |

1. OBJETIVO

A Brasanitas está comprometida em fornecer serviços de alta qualidade aos seus clientes, melhorando continuamente a qualidade dos serviços, investindo em pessoas e tecnologia, desenvolvendo uma cultura de qualidade e sendo uma empresa líder no mercado de *facilities*.

A empresa está focada em atender ou exceder as expectativas dos clientes, é liderada por uma equipe comprometida com a qualidade, envolvendo as pessoas na busca pela qualidade, investindo em inovação para melhorar continuamente a qualidade dos serviços, e o comprometimento com a sustentabilidade ambiental e social.

A Brasanitas acredita que a qualidade é essencial para o sucesso da empresa e está comprometida em fornecer aos seus clientes os melhores serviços possíveis.

2. ABRANGÊNCIA

As diretrizes estabelecidas neste documento são aplicáveis a todos os setores, processos e colaboradores da Brasanitas.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- 3.1. Código de Conduta e Ética;
- 3.2. Norma Brasileira ABNT NBR ISO 9000:2015 (Fundamentos e vocabulário);
- 3.3. Norma Brasileira ABNT NBR ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestão da Qualidade);
- 3.4. Norma Brasileira ABNT NBR ISO 10013:2021 (Orientação para informação documentada).

4. DEFINIÇÕES

- **Qualidade:** O grau em que um produto ou serviço atende ou excede as expectativas do cliente.
- **Sistema de Gestão da Qualidade:** Um conjunto de processos interrelacionados que são usados para gerenciar e melhorar a qualidade de um produto ou serviço.
- **Cliente:** Qualquer pessoa ou organização que utiliza os serviços das empresas do Grupo Brasanitas.

| | | | | |
|---|------------------------------|----------------|---------------------|--|
|  | POLÍTICA DA QUALIDADE | | | |
| | Código: PARQ - 05 | Revisão: 04 | Data: 16/07/2024 | Elaboração: Área de Auditoria, Riscos, <i>Compliance</i> e Qualidade |

5. DIRETRIZES

As diretrizes de qualidade da Brasanitas são:

- A empresa estabelece padrões de qualidade para todos os seus serviços.
- A empresa monitora a conformidade com os padrões de qualidade.
- A empresa toma ações corretivas quando os padrões de qualidade não são atendidos.
- A empresa investe em treinamento e desenvolvimento para melhorar o desempenho dos funcionários.
- A empresa promove a comunicação e a colaboração entre todos os departamentos.
- A empresa cria uma cultura de qualidade que valorize a excelência.

6. RESPONSABILIDADES

A área de Qualidade é responsável por promover iniciativas e orientar a liderança de todos os processos e operações sobre não conformidades, ações corretivas, ações de melhoria e ações de prevenção nos processos com o objetivo de melhorar continuamente os processos internos, contribuindo para a melhora da entrega para as partes interessadas no negócio.

A área de Qualidade também é responsável por promover uma cultura de qualidade dentro da empresa. Isso significa que todos os colaboradores devem estar comprometidos com a qualidade e devem ter as habilidades e conhecimentos necessários para fornecer serviços de alta qualidade.

As principais responsabilidades da área de Qualidade de uma empresa de facilities:

- Definir padrões de qualidade para todos os serviços prestados;
- Pesquisas de satisfação do cliente;
- Monitorar o desempenho dos serviços prestados e identificar oportunidades de melhoria;
- Implementar ações corretivas para melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- Promover uma cultura de qualidade dentro da empresa;
- Treinar os funcionários nos padrões de qualidade e nas melhores práticas;
- Documentar todos os processos e procedimentos relacionados à qualidade;

| | | | | |
|---|------------------------------|----------------|---------------------|--|
|  | POLÍTICA DA QUALIDADE | | | |
| | Código: PARQ - 05 | Revisão: 04 | Data: 16/07/2024 | Elaboração: Área de Auditoria, Riscos, <i>Compliance</i> e Qualidade |

- Realizar auditorias internas para garantir a conformidade com os padrões de qualidade;
- Reportar os resultados das auditorias internas à gerência;
- Melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

7. VIGÊNCIA

Esta Política passa a vigorar a partir da data de sua publicação, devendo ser reavaliada pela área responsável em até 24 meses após a última revisão.

8. REVISORES E APROVADORES

| | |
|-------------------------|---|
| Elaborador: | Camila Nascimento |
| Área: | Qualidade |
| Revisor: | Thais Soares Dourado |
| Área: | Riscos e Compliance |
| Aprovador: | Marcio Lucas |
| Área: | Auditoria, Riscos, Compliance e Qualidade |
| Aprovador: | Raimundo Nelo |
| Área: | Diretoria Executiva |
| Aprovador: | Renato de Magalhães |
| Área: | Diretoria Executiva |
| Data de Criação: | 15/12/2014 |
| Última Revisão: | 16/07/2024 |
| Revisão: | 04 |