

POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Transporte Executivo Blindado e Eventos (Adequada à ISO 9001:2015)

1. **OBJETIVO**

Assegurar que os serviços de transporte executivo em veículos blindados e de planejamento e execução de eventos sejam realizados com elevados padrões de qualidade, segurança e confiabilidade, atendendo integralmente aos requisitos dos clientes, requisitos legais e outros requisitos aplicáveis. Este objetivo inclui garantir a eficácia e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), promovendo a excelência operacional e o atendimento seguro e consistente.

2. **ESCOPO**

Esta Política aplica-se a todas as atividades abrangidas pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), incluindo, mas não se limitando a:

- ▶ Transporte executivo de passageiros em veículos blindados;
- ▶ Planejamento, organização e execução de eventos corporativos e privados;
- ▶ Atendimento ao cliente, gestão de reclamações e feedback;
- ▶ Seleção, avaliação e gestão de fornecedores e parceiros estratégicos;
- ▶ Operações internas relacionadas ao SGQ.

3. **COMPROMISSOS DA EMPRESA**

A empresa se compromete a:

Segurança e confiabilidade

- ▶ Manter toda a frota blindada em conformidade com os requisitos legais e regulatórios aplicáveis, assegurando a execução de manutenções preventivas, corretivas e inspeções técnicas periódicas.
- ▶ Capacitar motoristas e equipes de apoio em normas e procedimentos de segurança, direção defensiva, atendimento ao cliente, gestão de riscos e protocolos de resposta a emergências.
- ▶ Identificar, avaliar e gerenciar riscos e oportunidades relacionados às operações, garantindo a confiabilidade, a integridade e a continuidade dos serviços prestados.

Excelência no Atendimento

- ▶ Oferecer atendimento personalizado, pontual, sigiloso e orientado às necessidades e expectativas de cada cliente.
- ▶ Disponibilizar canais eficientes de comunicação, suporte e registro de feedback, garantindo respostas rápidas e eficazes.
- ▶ Tratar reclamações e solicitações de forma ágil, estruturada, documentada e com foco na solução e prevenção de recorrências.

Qualidade na Gestão de Eventos

- ▶ Planejar, organizar e executar eventos com rigor técnico, atenção aos detalhes, infraestrutura adequada e foco na experiência do cliente.
- ▶ Monitorar a satisfação dos clientes e o desempenho dos fornecedores e parceiros envolvidos, assegurando qualidade e conformidade em todas as etapas.

Melhoria Contínua

- ▶ Avaliar periodicamente o desempenho dos processos, indicadores, auditorias e resultados do SGQ.
- ▶ Implementar ações corretivas, preventivas e de inovação que promovam a melhoria contínua e aumentem a eficácia do SGQ.
- ▶ Revisar e aprimorar procedimentos internos considerando melhores práticas, mudanças no contexto organizacional e requisitos aplicáveis.

Conformidade Legal e Normativa

- ▶ Atender integralmente às legislações e regulamentações aplicáveis ao transporte executivo, segurança veicular, trânsito, organização de eventos e proteção de dados pessoais (LGPD).
- ▶ Cumprir todos os requisitos normativos, contratuais e demais requisitos acordados com clientes, autoridades e partes interessadas relevantes.

Comprometimento da Liderança

- ▶ Garantir os recursos humanos, tecnológicos, financeiros e estruturais necessários para a operação segura, eficiente e para a eficácia do SGQ.

- ▶ Promover uma cultura organizacional orientada à qualidade, segurança, ética e foco no cliente em todos os níveis da empresa.
- ▶ Assegurar que esta Política seja comunicada, compreendida, implementada e mantida por todos os colaboradores e partes interessadas pertinentes.

4. DIRETRIZES DA QUALIDADE

- ▶ Cumprir rigorosamente os padrões internos de segurança, conduta, atendimento e demais requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.
- ▶ Monitorar continuamente a execução dos serviços para identificar desvios, prevenir não conformidades e promover ações corretivas eficazes.
- ▶ Avaliar e controlar fornecedores e parceiros com base em critérios de competência, qualidade, confiabilidade, desempenho e conformidade legal.
- ▶ Incentivar e capacitar os colaboradores a identificar oportunidades de melhoria, reportar não conformidades e contribuir para o fortalecimento da cultura de qualidade.

5. INDICADORES DE QUALIDADE

Para monitorar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e garantir a melhoria contínua dos processos, serão avaliados, entre outros:

- ▶ Índice de satisfação dos clientes dos serviços de transporte executivo e eventos;
- ▶ Nível de cumprimento de prazos, horários e requisitos acordados;
- ▶ Taxa de incidentes, ocorrências operacionais e não conformidades identificadas;
- ▶ Desempenho, conformidade e confiabilidade de fornecedores e parceiros estratégicos;
- ▶ Resultados das auditorias internas e análises críticas do SGQ;
- ▶ Efetividade das ações corretivas, preventivas e de melhoria contínua.

6. RESPONSABILIDADES

Diretoria

- Estabelecer, aprovar e revisar a Política de Gestão da Qualidade;
- Disponibilizar os recursos humanos, financeiros e tecnológicos necessários para o funcionamento eficaz do SGQ;
- Promover e consolidar a cultura de qualidade, segurança e foco no cliente em toda a organização.

Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

- Monitorar indicadores de desempenho e a eficácia dos processos;
- Planejar e conduzir auditorias internas;
- Coordenar ações corretivas e preventivas;
- Garantir a manutenção, atualização e melhoria contínua do SGQ.

Colaboradores

- Cumprir rigorosamente os procedimentos e instruções de trabalho;
- Reportar não conformidades, incidentes e oportunidades de melhoria;
- Contribuir ativamente para a melhoria contínua dos processos e da qualidade dos serviços.

7. REVISÃO DA POLÍTICA

Esta Política será revisada anualmente ou sempre que ocorrerem mudanças significativas nos processos, no contexto da organização, nos requisitos legais ou nas necessidades e expectativas dos clientes.

Declaração de Compromisso

A empresa está comprometida em oferecer serviços de transporte executivo blindado e gestão de eventos com excelência, priorizando a segurança, a satisfação dos clientes e a melhoria contínua, assegurando a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Rio de Janeiro, 01 de Outubro de 2025.