

Política de qualidade

Preâmbulo

Nossa política na Egis é baseada em um sistema de gestão integrado que leva em conta várias dimensões-chave: Qualidade, Saúde e Segurança, Meio Ambiente, Ética Empresarial e Segurança da Informação.

Nosso compromisso

De acordo com nossa política de desenvolvimento sustentável, **temos o compromisso** de:

- Prestar serviços de qualidade aos nossos clientes, adotando as melhores práticas e antecipando suas necessidades
- Buscar melhorar constantemente a satisfação do cliente por meio de inovação e capacidade de resposta
- Fortalecer a cultura do cliente, aprimorando nosso conhecimento sobre os clientes e personalizando a experiência do cliente
- Atender às expectativas de nossos parceiros e partes interessadas com transparência e confiabilidade

Nosso compromisso com a qualidade baseia-se na melhoria contínua, na conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis e na antecipação de riscos que possam afetar o sucesso dos projetos de nossos clientes em termos de prazos, custos e qualidade.

Acreditamos que a qualidade é a chave para o sucesso em longo prazo.

Dessa forma, nos comprometemos a:

- Fornecer os recursos necessários
- Desenvolver as habilidades de nossos funcionários
- Tomar as medidas necessárias para controlar nossos serviços.

Nossa visão

Promover uma cultura de qualidade positiva para garantir a satisfação do cliente, com base na antecipação e na preparação, permitindo-nos implementar nossa estratégia «Impact the future» na prestação de nossos serviços.

Nossa estratégia

Colocar nossos acionistas no centro de nossa estratégia de tomada de decisões e desenvolvimento.

Nossos objetivos

- Sermos reconhecidos como referência em nosso setor
- Obter e manter as certificações internacionais relevantes que demonstram nossos compromissos
- Atingir altos níveis de satisfação do cliente por meio de serviços inovadores e personalizados que atendam aos desafios da transição ecológica
- Integrar práticas sólidas, consistentes, responsáveis e sustentáveis em toda a empresa
- Promover o crescimento sustentável, por meio da melhoria contínua das nossas práticas

- Reduzir o índice de reclamações de clientes por meio de controles internos nos vários estágios dos processos de prestação de serviços

Nosso plano de ação

- Tornar nossas ações visíveis por meio de liderança, compromisso, comunicação e acompanhamento;
- Agir em conformidade com os requisitos regulatórios e legais aplicáveis às nossas atividades
- Promover a melhoria contínua de nosso sistema de gestão, avaliando periodicamente a sua eficiência por meio de análises internas e feedback dos clientes e adotando as melhores práticas
- Auditar regularmente nosso perímetro interno para garantir que nossos requisitos sejam devidamente compreendidos e adotados, e monitorar os planos de ação resultantes;
- Lidar e analisar quaisquer problemas de funcionamento para que não se repitam
- Fornecer aos funcionários uma estrutura global, recursos acessíveis e materiais de conscientização para que possam implementar os requisitos;
- Fazer com que nossos fornecedores (subcontratados e prestadores de serviços) apliquem nossas políticas

Os procedimentos para implementar essa política estão detalhados no conjunto de documentos disponíveis no Egis Book.

Principais funções

- Todos que trabalham para a Egis são responsáveis pela qualidade e devem controlar seu próprio trabalho e o das pessoas envolvidas em suas atividades profissionais, sejam elas internas ou externas. Eles garantem que as regras sejam aplicadas e participam da melhoria contínua, relatando quaisquer incidentes e sugerindo melhorias.
- O Grupo Egis - Define a estratégia, em consulta com os BLs e as Regiões e a implementa por meio do sistema de gestão. Ele orienta e apoia o desenvolvimento de uma cultura do Grupo.
- Regiões - Aplicam a estratégia, a política e a estrutura do Grupo em seu escopo, adaptando-as às suas atividades e riscos. Colocam o sistema de gestão em prática no dia a dia.
- Linhas de negócios (BLs) - Eles aproveitam sua experiência em relação às suas linhas de negócios e fornecem soluções operacionais para controlar os serviços prestados e/ou melhorar sua qualidade sempre que possível.
- Entidades e equipes - Aplicam o sistema de gestão dentro do perímetro pelo qual são responsáveis.
- Funcionários da Egis - Participam ativamente da cultura de excelência do Grupo e aplicam os procedimentos da Egis em suas atividades diárias.



Laurent Germain,

CEO

Egis Group

