

PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Documento institucional para comunicação aos colaboradores e divulgação da Política da Qualidade.

1. SOBRE A PLANSUL

A PLANSUL Planejamento e Consultoria Ltda. é uma empresa brasileira com trajetória consolidada na prestação de serviços terceirizados, reconhecida por sua atuação em diferentes segmentos de apoio operacional e administrativo, com destaque para soluções de **facilities** e **call center**. Ao longo de sua história, a Plansul construiu uma atuação pautada pela confiança, pela solidez de suas relações institucionais e pelo compromisso com a excelência na prestação de serviços, atendendo clientes públicos e privados em diferentes regiões do país.

Com uma trajetória marcada pela evolução contínua, pela ampliação de sua presença no mercado e pela capacidade de adaptação às necessidades de seus clientes, a Plansul desenvolveu uma estrutura orientada à eficiência operacional, à padronização de processos e à valorização das pessoas como parte essencial dos resultados organizacionais. Sua experiência acumulada ao longo dos anos reforça o compromisso da organização com a conformidade, a qualidade dos serviços prestados e a busca permanente pela melhoria de seu desempenho.

2. ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade da PLANSUL Planejamento e Consultoria Ltda. aplica-se ao seguinte escopo:

Prestação de serviços de facilities e call center para as Unidades de Florianópolis/SC e Curitiba/PR.

Este escopo contempla os processos necessários para o planejamento, gestão, execução, monitoramento e melhoria contínua dos serviços prestados nessas unidades, abrangendo os processos de apoio, operacionais e gerenciais que influenciam diretamente na qualidade dos serviços, na satisfação dos clientes e no atendimento aos requisitos legais, regulamentares, contratuais e normativos aplicáveis.

O Sistema de Gestão da Qualidade está estruturado conforme os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, considerando o contexto da organização, as necessidades e expectativas das partes interessadas, a gestão de riscos e oportunidades e o compromisso com a melhoria contínua dos processos.

3. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Plansul tem como compromisso assegurar a qualidade de seus processos e dos serviços de facilities e call center, buscando atender aos requisitos aplicáveis, legais e contratuais, bem como às necessidades de seus clientes.

Para isso, a organização se compromete a:

- Implementar, manter e melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com os requisitos da ABNT NBR ISO 9001;
- Aplicar a abordagem de gestão de riscos e oportunidades, visando a melhoria contínua dos processos, a prevenção de falhas e o aumento da eficácia operacional;
- Assegurar a satisfação dos clientes, por meio do atendimento consistente aos requisitos contratuais e legais;
- Promover o engajamento, a capacitação e a conscientização dos colaboradores, fortalecendo a cultura da qualidade e o comprometimento com os objetivos organizacionais.

4. O QUE ESTA POLÍTICA SIGNIFICA NA PRÁTICA

A Política da Qualidade se desdobra em direcionadores que orientam a forma como os processos são conduzidos e como os serviços são prestados no dia a dia. Esses direcionadores traduzem, de forma prática, os compromissos assumidos pela organização com a satisfação dos clientes, a conformidade dos processos, a gestão de riscos e oportunidades, a melhoria contínua e o engajamento dos colaboradores:

Direcionador	Aplicação no dia a dia
Foco no cliente	Compreender requisitos, cumprir contratos, responder com agilidade e buscar a satisfação do cliente.
Padronização e conformidade	Executar atividades conforme procedimentos, instruções e controles definidos pelo SGQ.
Riscos e oportunidades	Identificar falhas potenciais, agir preventivamente e propor melhorias para aumentar a eficácia dos processos.
Melhoria contínua	Utilizar indicadores, auditorias, análises e lições aprendidas para aperfeiçoar processos e resultados.
Engajamento das pessoas	Participar de treinamentos, seguir orientações, comunicar desvios e contribuir com a cultura da qualidade.

5. DIRETRIZ DE APLICAÇÃO

Esta Política da Qualidade estabelece as diretrizes que orientam o Sistema de Gestão da Qualidade da Plansul e deve ser conhecida, compreendida, aplicada e disseminada em todos os níveis da organização. Seu conteúdo deve servir como referência para a execução das atividades, para a padronização dos processos, para a capacitação e conscientização dos colaboradores.

APROVAÇÃO

Aprovado por	Data de aprovação
Direção – PLANSUL Planejamento e Consultoria Ltda.	02/06/2026

CONTROLE DO DOCUMENTO

Título	Política da Qualidade – Plansul
Código / Tipo	Documento institucional do SGQ
Revisão / Vigência	PQQUA002 Rev. 00 Vigente a partir de 02/06/2026
Uso previsto	Comunicação aos colaboradores e disponibilização institucional