

1. VISÃO GERAL

Esta Política visa estabelecer os princípios e responsabilidades do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ConeectCar, que tem como finalidade direcionar a ConeectCar no cumprimento de seus objetivos da qualidade, conforme estratégia, contexto e propósito da companhia e requisitos das partes interessadas.

O SGQ é parte integrante do SGI (Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e Segurança da Informação), aderente aos requisitos das Normas ISO 9001 e ISO 27001 vigentes.

O SGI é o conjunto de processos e atividades pelas quais a ConeectCar identifica seus objetivos de qualidade e segurança da informação, e determina recursos e processos necessários para alcançar estes objetivos, cumprindo requisitos da qualidade e diretrizes de governança adotadas pela ConeectCar.

As Certificações ISO atestam que nosso SGI está comprometido com a qualidade e segurança de nossos produtos e serviços.

Esta Política deve ser lida em conjunto com a Política de Gestão Integrada de Riscos e Controles Internos.

2. PÚBLICO ALVO

Esta Política aplica-se a todos as Pessoas Colaboradoras da ConeectCar.

Consultores contratados, parceiros e prestadores de serviços terceirizados podem ser contratualmente requeridos a cumprir com esta Política.

3. PROPÓSITO, VISÃO E VALORES DA CONECTCAR

PROpósito

Existimos para simplificar o ir e vir com agilidade, cuidado e transparência, devolvendo às pessoas o tempo e a liberdade que realmente importam.

VISÃO

Melhorar a circulação para que todos se conectem mais.

VALORES

A ConeectCar fomenta em suas Pessoas Colaboradoras atitudes que implicam a prática dos valores da empresa através de Elementos de Cultura (Fit Cultural):

❖ **RESILIENTE**

É flexível e adaptável a mudanças
Mantém a energia mesmo na adversidade
Aprende a partir dos problemas, transformando-o em soluções

❖ **COLABORATIVO**

Tem mentalidade de equipe
Tem disponibilidade para contribuir
Compartilha conhecimento

❖ **PROTAGONISTA**

Enfrenta o novo com coragem
Assume responsabilidade proativamente
Inspira pelo exemplo

❖ **ORIENTADO A RESULTADOS**

É capaz de entender e interpretar dados para a tomada de decisão
Tem visão sistêmica do impacto para alcançar as metas
Tem foco em negócios e não em projetos

❖ INCONFORMADO

Posiciona-se com objetividade e questiona o status quo
É curioso e pensa fora da caixa
Não mede esforços para prover a melhor experiência para o cliente

❖ ENGENHOSO

É capaz de se reinventar
É resolvedor de problemas
É capaz de engajar pessoas

❖ EMPÁTICO

Sabe escutar com respeito, sem julgamentos
Tem genuíno interesse pelas necessidades dos outros
Faz para o outro aquilo que gostaria que fizessem para si, em todas as relações

4. PRINCÍPIOS DA QUALIDADE

Os princípios da qualidade da ConectCar são:

- a. Satisfação de nossos clientes: trabalhando para entregar o melhor serviço de mobilidade eletrônica;
- b. Qualidade dos nossos serviços: monitorando e atuando na prestação de serviços de pagamento eletrônico de passagens de nossos clientes em nossa Rede de Aceitação;
- c. Melhoria contínua de nossos processos: apoiando a operação para atingir seus objetivos, atualizando a documentação do SGQ, realizando Auditorias Internas e Externas ISO e atuando nas Não Conformidades até sua solução;
- d. Decisões baseadas em dados: monitorando consistentemente indicadores para melhorar a eficiência operacional e traduzir dados em ações e direcionamentos práticos através da metodologia ágil;
- e. Relações humanas: gerindo os relacionamentos de forma a garantir o melhor serviço ao cliente através de comunicação transparente entre liderança, pessoas colaboradoras e parceiros de negócio;

- f. Cumprimento dos requisitos aplicáveis: atendimento aos requisitos legais, regulatórios, dos clientes e demais partes interessadas no negócio inerentes a sua modalidade.
-

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A seguir estão descritos os papéis e responsabilidades das principais funções abrangidos pelo SGQ:

5.1 Alta Direção (Staff ConectCar)

- Assegurar que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes ao SGQ sejam atribuídas, cumpridas, comunicadas e entendidas na organização em conformidade com a Norma ISO 9001.
- Apoiar as áreas e prover recursos necessários para que os processos entreguem os resultados pretendidos.
- Promover foco no cliente na organização.
- Definir os objetivos e metas da qualidade conforme estratégia da organização.

5.2 Áreas/Processos do Escopo das Certificações

- Ter conhecimento desta Política e atuar nas suas responsabilidades.
- Possuir políticas e procedimentos claramente especificadas de suas áreas de atuação.
- Reportar riscos e situações de não conformidade para seu gestor e envolver o SGQ.
- Contribuir para atingimento dos objetivos do SGQ.
- Atender às Auditorias, sempre que solicitado.
- Informar sobre novos produtos ou alterações em produtos, processos e controles ou novos riscos nos processos de sua área.
- Participar de fóruns e reuniões, quando necessário, prestando contas dos planos

de ação e respectivo status sob sua responsabilidade.

5.3 Controles Internos e Compliance

- Coordenar atividades para a manutenção do SGQ e objetivos da qualidade.
- Promover a cultura do SGI com o apoio das equipes de Gente, Cultura e Gestão (RH) e Segurança da Informação.
- Promover a aderência da ConectCar ao SGQ.
- Coordenar para a realização e o atendimento às Auditorias.
- Apoiar a organização para a solução das não conformidades.
- Divulgar as Políticas e Procedimentos da organização.
- Trabalhar para garantir o cumprimento desta Política.

5.4 Pessoas Colaboradoras em geral

- Ter conhecimento desta Política e atuar nas suas responsabilidades.
- Atuar para a funcionamento e manutenção do SGQ.
- Reportar Não Conformidades identificadas e trabalhar para a solução destas.
- Contribuir para a disseminação da cultura e dos objetivos do SGQ
- Atender às Auditorias ISO, sempre que solicitado.
- Participar de treinamentos / reuniões, sempre que solicitado.

Documento atualizado em dezembro 2025
Versão 04 – válida por 02 anos