



TSALACH GROUP

AGROPECUÁRIA, CONSULTORIA, PESQUISA, GESTÃO
DE PROJECTOS, MERCENARIA, MINERAÇÃO

Pol-02/2025 — Qualidade & Satisfação do Cliente

Data de emissão: 05 Sep 2025

Data de revisão: -----/-----/-----

Nº da revisão: REV: 00

1. Política

Propósito: Assegurar a satisfação do cliente por meio de padrões de qualidade, atendimento e melhoria contínua.

Escopo: Aplica-se a todas as áreas com interface com clientes (propostas, produção/serviços, entrega e pós-venda).

Princípios: Legalidade; Transparência; Responsabilidade; Melhoria Contínua.

2. Responsabilidades (Organograma Simplificado)

Conselho de Administração	Aprovar políticas, supervisionar ESG e risco.
CEO	Patrocinar implementação e assegurar recursos.
Comitê ESG & Reputação	Monitorar indicadores, aprovar relatórios e planos.
Gestores de Área	Executar, treinar equipas, reportar KPIs e incidentes.
Compliance/Qualidade/HSE (conforme)	Auditar, orientar, manter documentos e registos.

3. Procedimentos (Resumido)

- 3.1 Documentos: publicar política e procedimentos no repositório oficial (controle de versões).
- 3.2 Formação: treinamento inicial e anual (registrar presenças).
- 3.3 Operação: aplicar requisitos no dia a dia (formulários e anexos).
- 3.4 Monitorização: recolher dados de KPI e incidentes.
- 3.5 Auditorias: internas/trimestrais e externas (quando aplicável).
- 3.6 Ações corretivas: prazos, responsáveis, verificação de eficácia.
- 3.7 Relato: reporte mensal para direção e trimestral para Comitê ESG.



TSALACH GROUP

AGROPECUÁRIA, CONSULTORIA, PESQUISA, GESTÃO
DE PROJECTOS, MERCENARIA, MINERAÇÃO

4. Registos & Evidências

- Listas de presença, materiais de formação, avaliações.
- Registos de inspeções, auditorias, APR/JSA e licenças (se HSE).
- Relatórios de incidentes/reclamações e planos de ação.
- Relatórios de desempenho/KPIs e atas do Comitê ESG.

5. Indicadores (KPIs)

Indicador	Meta	Frequência	Responsável
NPS/CSAT	≥90%	Mensal	Gestor da Área
Tempo médio de 1ª resposta (reclamações)	≥90%	Mensal	Gestor da Área
% de ações corretivas implementadas	≥90%	Mensal	Gestor da Área

6. Checklist de Implementação

Item	Periodicidade	Responsável	Status
Política da Qualidade aprovada e publicada	Mensal/Trimestral	Conforme área	[]
SLA de atendimento definido (prazos por canal)	Mensal/Trimestral	Conforme área	[]
Registo e análise de reclamações com causa-raiz	Mensal/Trimestral	Conforme área	[]
Plano de auditorias internas vigente	Mensal/Trimestral	Conforme área	[]
Relatório mensal de indicadores de qualidade	Mensal/Trimestral	Conforme área	[]

7. Revisão & Aprovação

Revisão: Anual (ou quando houver alteração legal/operacional).

Aprovadores: Conselho/CEO/Comitê conforme matriz de autoridade.