

| Título | Versão | Folha |
|---------------------------------|--------|-------|
| Política da Qualidade da Cagece | 004 | 1/3 |

1. APRESENTAÇÃO

1.1 A Política da Qualidade da Cagece, alinhada ao planejamento estratégico e em atendimento aos requisitos normativos aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade, tem por finalidade assegurar o padrão de qualidade dos produtos e serviços disponibilizados aos seus clientes, sendo uma referência para tomada de decisões e para a melhoria contínua de seus processos. Esse padrão de qualidade pretendido pela Companhia é fruto do trabalho de suas diversas áreas, em especial, as áreas do escopo ISO da Companhia, tendo como orientador os objetivos da qualidade.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1 Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos.

2.2 Norma ABNT NBR ISO9000-2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário

3. DEFINIÇÕES E CONCEITOS

3.1 **Sistema de Gestão Integrado da Cagece – SGI:** Sistema de Gestão baseado na NBR ISO 9001:2015 (Qualidade), NBR ISO 14001:2015 (Meio Ambiente), NBR ISO/ IEC 17025:2017 (Competência de Laboratórios de ensaio e calibração), Portarias aplicáveis do INMETRO e Documentos Normativos da Cgcre (Coordenadoria Geral de Acreditação).

3.2 **Escopo:** processos aplicáveis ao SGI da Cagece.

3.3 **Áreas do Escopo do SGI:** áreas onde os processos pertinentes ao SGI da Cagece estão implantados ou em fase de implantação.

3.4 **Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ:** ferramenta que possibilita o controle e padronização dos processos e a medição da eficácia das ações tomadas, com foco na satisfação do cliente e na busca da melhoria contínua dos processos. Na Cagece, o termo é adotado também para descrever a estrutura organizacional criada para gerir e assegurar a Gestão da Qualidade que compreende o Sistema de Gestão Integrado – SGI, o Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia – GRD e o Programa 5S.

3.5 **Gerência de Desenvolvimento Empresarial – Gdemp:** área responsável por promover e articular o desenvolvimento empresarial, garantindo a eficácia das estratégias da Companhia e o desenvolvimento da cultura da excelência e da gestão para resultados.

3.6 **Coordenadoria de Gestão da Qualidade – Gdemp-Ges:** área dentro da Gdemp responsável por promover a implantação e manutenção do Programa 5S, o Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia e do Sistema de Gestão Integrado na Cagece, tendo como referência as Normas da série ISO bem como a padronização de documentos organizacionais.

3.7 **Objetivos da Qualidade** - diretrizes de comprometimento para o alcance da Política da Qualidade, alinhadas ao planejamento estratégico. São necessariamente mensuráveis, de cunho gerencial e definidos pela organização com base na Política da Qualidade.

4. OBJETIVOS

4.1 Estabelecer diretrizes e responsabilidades que norteiam os processos do escopo ISO, na busca da excelência dos produtos e serviços, garantindo a satisfação dos clientes e partes interessadas da Cagece, em conformidade aos requisitos aplicáveis.

| Título | Versão | Folha |
|---------------------------------|--------|-------|
| Política da Qualidade da Cagece | 004 | 2/3 |

5. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS

5.1. São diretrizes da Política da Qualidade:

5.1.1 Produzir e distribuir água potável, coletar e tratar os efluentes e prover soluções em saneamento básico de forma sustentável, com o controle de qualidade de acordo com os requisitos regulamentares e as necessidades dos clientes;

5.1.2 Promover a melhoria contínua do sistema de gestão, atuando com eficácia e eficiência para aumentar a satisfação dos clientes e demais partes interessadas.

5.2 São Objetivos da Qualidade:

5.2.1 **Q1 – Assegurar a satisfação do cliente e melhorar a imagem Institucional;**

- Objetivo Q1 – Avaliar o nível de contentamento dos clientes interno e externo em relação aos produtos e serviços do SGI, suas necessidades e expectativas, visando também a melhoria da imagem institucional.

5.2.2 **Q2 – Universalizar os serviços de água e esgoto;**

- Objetivo Q2 – Monitorar o desempenho do SGI visando o atendimento das metas de universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

5.2.3 **Q3 – Reduzir Perdas;**

- Objetivo Q3 – Monitorar a redução de perdas de volume de água produzida e tratada até a distribuição, contribuindo na melhoria do processo do SGI.

5.2.4 **Q4 – Assegurar a qualidade e a continuidade dos produtos e serviços;**

- Objetivo Q4 – Monitorar os produtos e serviços do SGI quanto a eficácia e eficiência dos processos de forma a assegurar a sua continuidade.

5.2.5 **Q5 – Atender aos requisitos de clientes, estatutários e regulamentares.**

- Objetivo Q5 – Monitorar os produtos e serviços do SGI, para atendimento dos requisitos de clientes, estatutários e regulamentares.

6. CARACTERÍSTICAS

6.1 A Política da Qualidade da Cagece deve:

6.1.1 Estar disponível e ser mantida como informação documentada;

6.1.2 Ser comunicada, entendida e aplicada na organização;

6.1.3 Estar disponível para as partes interessadas pertinentes, como apropriada.

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Cabe à Diretoria Executiva, Superintendes e Gerentes assegurar os recursos necessários para atender aos requisitos da Política e dos Objetivos da Qualidade do SGQ;

7.2 Cabe ao gerente da Gdemp e a Coordenadoria de Gestão de Qualidade: elaborar e promover a divulgação e o gerenciamento da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade;

7.3 Cabe aos gestores, representados pelos gerentes, coordenadores e supervisores das Unidades de Negócio e Unidades de Serviço: assegurar a disseminação e o atendimento da Política e dos Objetivos da Qualidade do SGQ.

| Título | Versão | Folha |
|---------------------------------|--------|-------|
| Política da Qualidade da Cagece | 004 | 3/3 |

8. VIGÊNCIA

8.1 A presente política poderá ser atualizada periodicamente, de acordo com sugestões de melhoria, alteração do normativo da fundamentação legal e em conformidade com a Norma Interna SPL001 – Norma Orientadora Para Elaboração de Instrumentos Normativos Interno.

9. ANEXOS

9.1 Não Aplicável

10. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

| Versão | Elaborador/Unidade | Revisor/Unidade | Aprovador/Unidade | Alterações | Data da Publicação |
|--------|---|---|---|--|--------------------|
| 001 | José Ricardo C da C. Meira/ Gecos Gerência de Controle e Qualidade de Serviços - Gecos | José Ricardo C da C. Meira/ Gecos Gerência de Controle e Qualidade de Serviços – Gecos | Newton Rodrigues Sousa/ Diretor – Presidente | - | 2005 |
| 002 | Cláudia Elizangela T. Caixeta/ Gerência de Desenvolvimento Organizacional – Gdemp | Cláudia Elizangela T. Caixeta/ Gerência de Desenvolvimento Organizacional – Gdemp | André Macêdo Facó/ Diretor – Presidente | Aprovação em Resolução 013/13. | 27/03/2013 |
| 003 | Liana Mendes Saboia/ Gerência de Desenvolvimento Organizacional – Gdemp | Josestenne Bezerra do Amaral/ Superintendência Executiva da Presidência - SEP | Neurisangelo C. de Freitas Diretor- Presidente | Resolução 042/18, altera a resolução 013/13. | 02/08/2018 |
| 004 | Edenia Maria Torres Uchôa/ Gerência de Desenvolvimento Organizacional – Gdemp | Josestenne Bezerra do Amaral/ Superintendência Executiva da Presidência – SEP | Conselho de Administração da Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece | Registro na ATA 604ª em substituição a resolução 042/18. | 12/12/2022 |