

# QUALITY POLICY

## POLÍTICA DE QUALIDADE

**REPORTING CHANNEL:** [ouvidoria@ocean.eng.br](mailto:ouvidoria@ocean.eng.br)  
**CANAL DE DENÚNCIA:** [ouvidoria@ocean.eng.br](mailto:ouvidoria@ocean.eng.br)



**INTERNAL PROCEDURE:** PI-0\_002  
**FIRST REVISION DATE:** 08.02.2023  
**CURRENT REVISION DATE:** 26.06.2024

**PROCEDIMENTO INTERNO:** PI-0\_002  
**DATA PRIMEIRA REVISÃO:** 08.02.2023  
**DATA REVISÃO ATUAL:** 26.06.2024

## INTRODUCTION

Despite operating in a low-competition market, since its foundation, OCEAN SHELTER has always aimed to act with maximum excellence and responsibility, seeking to become a reference in business behaviour, ethics, and integrity. From this perspective, this Quality Management System was designed to maintain our reputation and continuously improve our deliveries.

## QUALITY POLICY

At Ocean Shelter, we provide high-quality consulting services focused on operational excellence and customer satisfaction. The company's quality policy reflects our commitment to the following core principles:

**Commitment to Excellence:** We constantly seek to achieve the highest quality standards in the services provided, ensuring that each project is executed accurately and efficiently.

**Customer Satisfaction:** We put our customers' needs and expectations at the heart of operations. We endeavour to understand their needs and surpass their expectations, ensuring solutions that add substantial value to their business.

## APRESENTAÇÃO

Apesar de operar em um mercado de baixa concorrência, a OCEAN SHELTER, desde a sua fundação, sempre teve como propósito atuar com o máximo de excelência e responsabilidade, buscando se tornar referência em comportamento empresarial, ética e integridade. Nesta ótica, o presente Sistema de Gestão de Qualidade foi elaborado para garantir a manutenção da nossa imagem e propiciar a melhoria contínua das nossas entregas.

## POLÍTICA DA QUALIDADE

Na Ocean Shelter, estamos dedicados a fornecer serviços de consultoria de alta qualidade, focados na excelência operacional e na satisfação dos nossos clientes. A política de qualidade da empresa reflete nosso compromisso com os seguintes princípios fundamentais:

**Compromisso com a Excelência:** Buscamos sempre alcançar os mais altos padrões de qualidade nos serviços prestados, garantindo que cada projeto seja executado com precisão e eficiência.

**Satisfação do Cliente:** Colocamos as necessidades e expectativas dos nossos clientes no centro das operações. Nos esforçamos para entender suas demandas e superar suas expectativas, garantindo soluções que agreguem valor real aos seus negócios.



**Competence and Professionalism:** We maintain a highly qualified team committed to continuously updating their knowledge and skills. Thus, we offer advice and assistance based on solid experience and best practices.

**Continuous Improvement:** We foster a culture of constant improvement, regularly reviewing our processes, identifying areas for enhancement, and implementing corrective and preventive measures to ensure the ongoing effectiveness of our services.

**Ethics and Integrity:** We operate with the highest ethical and integrity standards in all our interactions. We respect confidentiality, comply with all applicable rules and regulations, and maintain transparency in all our business practices.

**Leadership and Innovation:** We encourage leadership at all levels of the organization, promoting a culture of innovation and creativity. This approach enables us to anticipate customer needs and proactively respond to market changes.

Our quality policy is communicated to all employees, comprehensively understood, and consistently implemented throughout Ocean Shelter. It is regularly reviewed in order to maintain relevance and alignment with the company's strategic objectives.

**Competência e Profissionalismo:** Mantemos uma equipe altamente qualificada, comprometida com a atualização contínua de conhecimentos e habilidades, capacitados para oferecer aconselhamento e assistência com base em experiência sólida e práticas recomendadas.

**Melhoria Contínua:** Promovemos uma cultura de melhoria contínua, onde revisamos regularmente nossos processos, identificamos áreas de aprimoramento e implementamos medidas corretivas e preventivas para garantir a eficácia contínua de nossos serviços.

**Ética e Integridade:** Operamos com os mais altos padrões éticos e de integridade em todas as nossas interações. Respeitamos a confidencialidade, cumprimos todas as normas e regulamentos aplicáveis, e agimos com transparência em todas as nossas práticas comerciais.

**Liderança e Inovação:** Encorajamos a liderança nos diversos níveis da organização, promovendo uma cultura de inovação e criatividade que nos permite antecipar as necessidades de nossos clientes e responder proativamente às mudanças do mercado.

Nossa política de qualidade é comunicada a todos os funcionários, compreendida e implementada em toda a Ocean Shelter, assim como revisada regularmente para garantir sua relevância contínua e alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa.



## MESSAGE FROM IMPLEMENTATION

With great enthusiasm, I write to reaffirm the unwavering commitment of OCEAN SHELTER's Implementation Sector to quality in all aspects of our work. Due to the nature of our services, we must maintain the highest standards in every interaction, project, and decision.

Our internal quality program goes beyond mere initiative; it embodies a commitment to excellence that distinguishes our company and enhances our reputation in the market. In addition to being a statement of intent, our quality policy constitutes the backbone of our operation, which is based on five fundamental pillars:

**Client Focus:** We prioritize our customers' needs and strive to exceed their expectations in every project.

**Operational Excellence:** We continuously seek to improve our processes and practices, ensuring efficiency, accuracy and consistency in each delivery.

**Team Training:** We invest in the continuous development of our team, equipping them with technical skills and up-to-date knowledge to meet our customers' complex challenges.

## MENSAGEM DA IMPLANTAÇÃO

É com grande entusiasmo que escrevo para reafirmar o compromisso inabalável do setor de implantação da OCEAN SHELTER com a qualidade em todos os aspectos de nosso trabalho. Em razão da natureza dos serviços que prestamos é fundamental que mantenhamos os mais altos padrões em cada interação, projeto e decisão que tomamos.

Nosso programa interno de qualidade ultrapassa o caráter de iniciativa, e se estabelece como um compromisso com a excelência que diferencia nossa empresa e fortalece nossa reputação no mercado. Nossa política de qualidade, para além de uma declaração de intenções, constitui a espinha dorsal de nossa operação, se embasando em cinco pilares fundamentais:

**Foco no Cliente:** Colocamos as necessidades de nossos clientes no centro de tudo o que fazemos. Entendemos suas expectativas e nos esforçamos para superá-las em cada projeto.

**Excelência Operacional:** Buscamos continuamente aprimorar nossos processos e práticas, garantindo eficiência, precisão e consistência em cada entrega.

**Capacitação da Equipe:** Investimos no desenvolvimento contínuo de nossa equipe, capacitando-os com habilidades técnicas e conhecimentos atualizados para enfrentar os desafios complexos de nossos clientes.



**Innovation and Adaptability:** We constantly innovate and adapt to market changes, anticipating future needs and offering proactive solutions.

**Ethics and Integrity:** We operate with the highest ethical standards, respecting the confidentiality of our client's data and complying with all applicable rules and regulations.

---

Each Ocean Shelter Operation team member is crucial in implementing and achieving our quality program. Every action, however small, contributes to our company's reputation and success. Our commitment to quality is a responsibility and an opportunity to strengthen our position as market leaders and trusted partners for our clients.

I count on you to commit to meeting and exceeding our quality objectives. Together, we will continue to reach new heights of excellence and build a bright future for Ocean Shelter.

Best regards,  
Gradiva Cotta Goes, Project Coordinator

**Inovação e Adaptabilidade:** Estamos constantemente inovando e nos adaptando às mudanças do mercado, antecipando as necessidades futuras e oferecendo soluções proativas.

**Ética e Integridade:** Operamos com os mais altos padrões éticos, respeitando a confidencialidade dos dados de nossos clientes e cumprindo todas as normas e regulamentos aplicáveis.

---

Como membro da equipe de Operação da Ocean Shelter, cada um de nós desempenha um papel crucial na implementação e no sucesso de nosso programa de qualidade. Cada ação, por menor que seja, contribui para a reputação e o sucesso de nossa empresa.

Nosso compromisso com a qualidade não é apenas uma responsabilidade, mas também uma oportunidade de fortalecer nossa posição como líderes de mercado e parceiros confiáveis para nossos clientes. Conto com o comprometimento de cada um de vocês para cumprir e superar nossos objetivos de qualidade. Juntos, continuaremos a alcançar novos patamares de excelência e a construir um futuro brilhante para a Ocean Shelter.

Atenciosamente,  
Gradiva Cotta Goes, Coordenadora de Projetos



## QUALITY PLANNING

The planning of OCEAN SHELTER's quality management program has been designed based on essential topics for a consulting firm to ensure consistent delivery of high-standard services to clients and sustain its reputation in the market. These topics include:

### Client Satisfaction:

- Ensure that clients' needs and expectations are understood and met effectively.
- Continuously monitor client feedback to improve services provided and foster lasting relationships.

### Operational Excellence:

- Implement efficient and effective processes to ensure consistent quality of all services.
- Continuously seek to optimize processes to increase efficiency and reduce waste.

### Team Competency:

- Invest in the team's continuous professional development to ensure technical competence and up-to-date knowledge.
- Ensure that all consultants are well-trained and certified in the relevant areas of expertise.

## PLANEJAMENTO DA QUALIDADE

O planejamento do programa de gestão da qualidade da OCEAN SHELTER foi elaborado com base em tópicos essenciais para que uma empresa de consultoria garanta entregas consistentes de serviços de alto padrão aos clientes e sustente sua reputação no mercado, sendo eles.

### Satisfação do Cliente:

- Garantir que as necessidades e expectativas dos clientes sejam entendidas e atendidas de forma eficaz.
- Monitorar continuamente o feedback do cliente para melhorar os serviços prestados e promover relações duradouras.

### Excelência Operacional:

- Implementar processos eficientes e eficazes para garantir a qualidade consistente em todos os serviços prestados.
- Buscar continuamente a otimização dos processos para aumentar a eficiência e reduzir desperdícios.

### Competência da Equipe:

- Investir no desenvolvimento profissional contínuo da equipe para garantir competência técnica e conhecimento atualizado.
- Assegurar que todos os consultores estejam bem treinados e certificados nas áreas relevantes de expertise.



### **Innovation and Adaptability:**

- Promote a culture of innovation that anticipates customer needs and offers creative and personalized solutions.
- Adapt quickly to changes in the business environment and new technologies to maintain relevance and competitiveness.

### **Ethics and Integrity:**

- Operate with the highest ethical and integrity standards in all interactions and decisions.
- Ensure the confidentiality and security of client information while providing consulting services.

### **Continuous Improvement:**

- Establish a robust continuous improvement procedure to review processes regularly, identify opportunities for improvement, and implement positive change.
- Utilize data and metrics to monitor performance and ensure quality outcomes are achieved and exceeded over time.

### **Compliance with Standards and Regulation:**

- Comply with all relevant legal, regulatory, and international standards applicable to the consulting firm's operations.

### **Inovação e Adaptabilidade:**

- Promover uma cultura de inovação que permita antecipar as necessidades dos clientes e oferecer soluções criativas e personalizadas.
- Adaptar-se rapidamente às mudanças no ambiente de negócios e às novas tecnologias para manter a relevância e a competitividade.

### **Ética e Integridade:**

- Operar com os mais altos padrões éticos e de integridade em todas as interações e decisões.
- Garantir a confidencialidade e a segurança das informações dos clientes durante a prestação de serviços de consultoria.

### **Melhoria Contínua:**

- Estabelecer um processo robusto de melhoria contínua para revisar regularmente os processos, identificar oportunidades de aprimoramento e implementar mudanças positivas.
- Utilizar dados e métricas para monitorar o desempenho e garantir que os objetivos de qualidade sejam alcançados e superados ao longo do tempo.

### **Conformidade com Normas e Regulamentos:**

- Cumprir todas as normas legais, regulatórias e padrões internacionais relevantes que se apliquem às operações da empresa de consultoria.



- Maintain regular updates and audits to ensure ongoing compliance and risk mitigation.

## HOW WE ACHIEVE OUR GOALS

To achieve the quality objectives, OCEAN SHELTER has developed a structured action plan that addresses each identified objective.

### Improvements in the Process of Understanding Clients' Needs

- We conduct in-depth interviews with clients to understand their requirements fully.
- We have implemented a structured feedback system to collect client feedback upon project completion.
- We designate dedicated account managers for each important client, ensuring regular and personalized communication.

### Problem-Solving Measures

- We have developed a straightforward procedure for handling complaints and resolving issues quickly.
- We empower the customer service team to handle sensitive situations and ensure client satisfaction even in adverse circumstances.

- Manter atualizações regulares e auditorias para garantir conformidade contínua e mitigação de riscos.

## COMO ALCANÇAMOS NOSSOS OBJETIVOS

Para alcançar os objetivos da qualidade a OCEAN SHELTER desenvolveu um plano de ação estruturado que aborda cada um dos objetivos identificados.

### Melhorarias no Processo de Entendimento das Necessidades dos Clientes

- Realizamos entrevistas detalhadas com os clientes para compreender melhor seus requisitos.
- Implementamos um sistema de feedback estruturado para capturar as opiniões dos clientes após a conclusão de cada projeto.
- Designamos gerentes de conta dedicados para cada cliente importante, garantindo uma comunicação regular e personalizada.

### Medidas de Resolução de Problemas

- Desenvolvemos um procedimento claro para lidar com reclamações e resolver problemas rapidamente.
- Capacitamos a equipe de atendimento ao cliente para lidar com situações delicadas e garantir a satisfação do cliente mesmo em circunstâncias adversas.



## Optimization of Internal Processes

- We conduct detailed process analysis to identify bottlenecks and areas for improvement.
- We implement workflow improvements, reducing unnecessary steps and increasing operational efficiency.
- We automate processes to minimize errors and response time.

## Performance Goals and KPIs

- We define Key Performance Indicators (KPIs) to measure the effectiveness of processes.
- We regularly monitor KPIs and review results with the team to identify trends and areas of focus for further improvement.

## Professional Development

- We have implemented a continuous training program focused on developing technical and consulting skills for all employees.
- We offer certification and continuing education opportunities to enhance the team's expertise in the consulting areas of expertise.

## Culture of Learning and Collaboration

- We promote workshops and brainstorming sessions to encourage the exchange of knowledge and best practices among team members.

## Otimização dos Processos Internos

- Realizamos análises detalhadas dos processos para identificar gargalos e áreas de melhoria.
- Implementamos melhorias nos fluxos de trabalho, reduzindo etapas desnecessárias e aumentando a eficiência operacional.
- Automatizamos processos para minimizar erros e tempo de resposta.

## Metas de Desempenho e KPIs

- Definimos indicadores chave de desempenho (KPIs) para medir a eficácia dos processos.
- Monitoramos regularmente os KPIs e revisamos os resultados com a equipe para identificar tendências e áreas de foco para melhorias adicionais.

## Desenvolvimento Profissional

- Implementamos um programa de treinamento contínuo para todos os funcionários, focado no desenvolvimento de habilidades técnicas e de consultoria.
- Oferecemos oportunidades de certificação e educação continuada para aprimorar a expertise da equipe nas áreas de especialização da consultoria.

## Cultura de Aprendizagem e Colaboração

- Promovemos workshops e sessões de brainstorming para incentivar a troca de conhecimentos e melhores práticas entre os membros da equipe.



- We have established a mentoring system to support the development of specific skills and competencies.

### **Creativity and Innovation**

- We create an environment that encourages new ideas and creative solutions to clients' challenges.
- We conduct regular brainstorming sessions and hackathons to generate new concepts and innovative approaches.

### **Market and Technology Trends:**

- We have established a research and development group to monitor emerging trends that may impact consulting services.
- We integrate new technologies and methodologies as they become available, keeping the company at the forefront of the industry.

### **Ethical Policies and Procedures:**

- We regularly review company compliance policies to ensure they align with industry standards.
- We conduct regular ethics and compliance training for all employees to reinforce the company's commitment to integrity.

- Estabelecemos um sistema de mentoria para apoiar o desenvolvimento de habilidades e competências específicas.

### **Criatividade e Inovação**

- Criamos um ambiente que encoraje ideias novas e soluções criativas para os desafios dos clientes.
- Realizamos sessões regulares de brainstorming e hackathons para gerar novos conceitos e abordagens inovadoras.

### **Tendências de Mercado e Tecnologia:**

- Estabelecemos um grupo de pesquisa e desenvolvimento para monitorar tendências emergentes que possam impactar os serviços de consultoria.
- Integramos novas tecnologias e metodologias à medida que elas se tornam disponíveis, mantendo a empresa na vanguarda do setor.

### **Políticas e Procedimentos Éticos:**

- Revisamos regularmente as políticas de compliance da empresa para garantir que elas estejam alinhadas com os mais altos padrões do setor.
- Conduzimos treinamentos regulares sobre ética e conformidade para todos os funcionários para reforçar o compromisso da empresa com a integridade.



## Security and Confidentiality Measures

- We strengthen information security and data protection measures to ensure the confidentiality of customer information.
- We conduct regular internal audits to verify compliance with security and privacy standards.

## Monitoring and Review

- We have established a schedule for the periodic review of the action plan's progress.
- We hold regular meetings to evaluate performance, make necessary adjustments, and ensure quality objectives are achieved.

## Communication and Engagement

- We communicate the objectives and goals of the action plan to the whole team.
- We encourage employee engagement by fostering collaboration and feedback to improve the process continuously.

## Medidas de Segurança e Confidencialidade

- Reforçamos a segurança da informação e medidas de proteção de dados para garantir a confidencialidade das informações dos clientes.
- Realizamos auditorias internas regulares para verificar a conformidade com as normas de segurança e privacidade.

## Monitoramento e Revisão

- Estabelecemos um cronograma para revisão periódica do progresso do plano de ação.
- Realizamos reuniões regulares para avaliar o desempenho, fazer ajustes necessários e garantir que os objetivos da qualidade sejam alcançados.

## Comunicação e Engajamento

- Comunicamos claramente os objetivos e metas do plano de ação para toda a equipe.
- Incentivamos o engajamento dos funcionários, incentivando a colaboração e o feedback para melhorar continuamente o processo.



## PROCESS FLOWCHART FOR OCEAN SHELTER QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

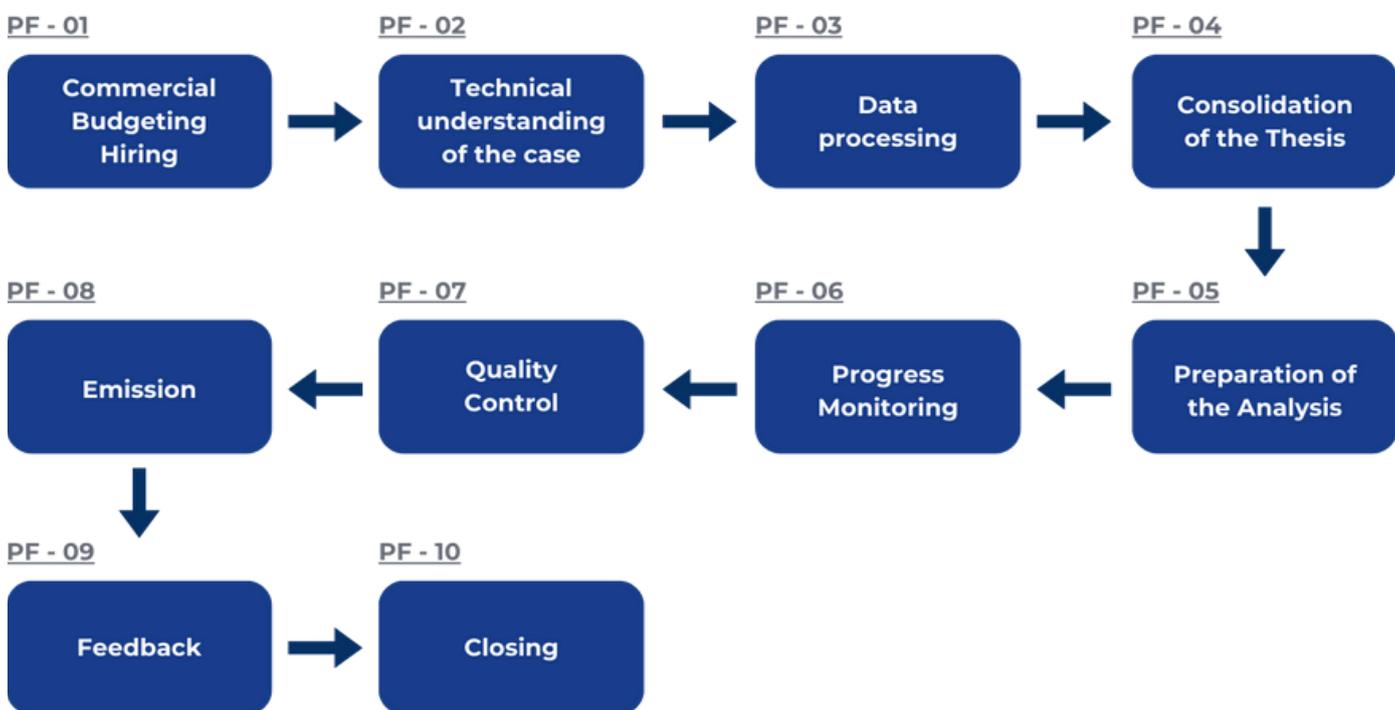
This flowchart outlines our key processes, helping us identify the necessary sub-processes and control measures that must be implemented and observed throughout service delivery.

**Process Flowchart for Technical Assistance Services in Arbitration, Judicial Proceedings, Claim Preparation and Defense**

## FLUXOGRAMA DE PROCESSOS PARA SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE OCEAN SHELTER

O presente fluxograma representa a indicação dos nossos processos chave, permitindo, a partir dele, identificar os subprocessos e formulários de controle que devem ser implantados e observados durante a prestação dos serviços

**Fluxograma de Processos para o serviços de Assistência Técnica para Procedimentos Arbitrais, judiciais, Elaboração e Defesa de Claim**



The following are the sub-processes and forms within OCEAN SHELTER's quality management program.

A seguir, são apresentados os subprocessos e formulários específicos do programa de gestão de qualidade da OCEAN SHELTER



## PF Process 01- Commercial, Budgeting and Hiring

It aims to implement control measures to ensure an adequate contracting process and that all information exchanged between the parties, including budgets and supply conditions, is precise and formal.

**Internal Procedure PI - 01.01** - Maintain a Communication Control Spreadsheet with the client during the commercial phase and archive the key exchanged information in the system.

**Internal Procedure PI - 01.02** - Submission of Technical and Commercial Proposals to the Client in accordance with **Form PI - 01.02 - FI** and archiving the proof of delivery in the internal system.

**Internal Procedure PI - 01.03** - Archiving of the Acceptance of Proposals by the client or its revisions.

**Internal Procedure PI - 01.04** - Submission, signature and archiving of the contract and its Annexes in the internal system.

## PF Process 02- Technical Understanding of the Case

It aims to implement measures and controls to fully understand the customer's case, avoid technical misalignment or rework, and ensure the quality of deliveries.

## Processo PF 01- Comercial, Orçamentação e Contratação

Visa implementar medidas de controle para garantir que o processo de contratação seja adequado de forma a garantir que todas as informações trocadas entre as partes, orçamentos, condições de fornecimento, entre outros, sejam claras e formais.

**Procedimento Interno PI - 01.01** - Manter Planilha de Controle de Comunicação com cliente na fase comercial e arquivamento no sistema das principais informações trocadas.

**Procedimento Interno PI - 01.02** - Envio das Propostas Técnicas e Comerciais para o Cliente em acordo com o **Formulário PI - 01.02 - FI** e arquivamento do comprovante de envio no sistema interno.

**Procedimento Interno PI - 01.03** - Arquivamento do Aceite das Propostas pelo Cliente ou suas revisões.

**Procedimento Interno PI - 01.04** - Envio, assinatura e arquivamento do Contrato e seus Anexos no sistema interno.

## Processo PF 02- Entendimento Técnico e Validação do Caso

Visa implementar medidas e controles para que o caso do cliente seja integralmente entendido, visando evitar desalinhamento técnico ou retrabalhos e garantir a qualidade das entregas.



**Internal Procedure PI - 02.01** - Conduct interviews with the client's case experts and complete the Initial Mapping Report - **Form PI - 02.01 - F2**, followed by archiving in the system.

**Internal Procedure PI - 02.02** - Elaborate matrix containing the causal nexus of the parties' requests. - **Form PI - 02.02 - F3**

### PF Process 03- Data Processing

**Internal Procedure PI - 03.01** - Survey, organization and classification of all documents received - Impact Survey - **Form PI - 03.01- F4**

**Internal Procedure PI - 03.02** - Survey of formal indicators related to the contract, workforce, and equipment. - Quantification - **Form PI - 03.02 - F5**

**Internal Procedure PI - 03.03** - Prepare schedule analysis based on AACE Practical Recommendations - **Form - PI - 03.03 - F6**

### PF Process 04- Consolidation of the Thesis

The goal is to implement control measures to formally ensure that OCEAN SHELTER's understanding aligns with the client's.

**Internal Procedure PI - 04.01** - Prepare a presentation to validate the initial studies with the client.

**Procedimento Interno PI - 02.01** - Realizar entrevista com os conhecedores do caso por parte do Cliente e preencher o Relatório de Mapeamento Inicial - **Formulário PI - 02.01- F2**, seguido do arquivamento no sistema.

**Procedimento Interno PI - 02.02** - Elaborar Matriz contendo nexos de causalidade dos pedidos das partes - **Formulário PI - 02.02 - F3**

### Processo PF 03- Processamento de Dados

**Procedimento Interno PI - 03.01** - Levantamento, organização e classificação de todos os documentos recebidos - Levantamento de Impactos - **Formulário PI - 03.01- F4**

**Procedimento Interno PI - 03.02** - Levantamento dos indicadores formais do Contrato, mão de obra e equipamentos - Quantificação - **Formulário PI - 03.02 - F5**

**Procedimento Interno PI - 03.03** - Elaborar análise de cronograma com base nas Recomendações Práticas da AACE - **Formulário - PI - 03.03 - F6**

### Processo PF 04- Consolidação da Tese

Visa implementar medidas de controle para garantir formalmente que o entendimento da OCEAN SHELTER é o mesmo entendimento do cliente.

**Procedimento Interno PI - 04.01** - Elaborar apresentação para validação dos estudos iniciais junto ao Cliente.



Archive the client's acceptance along with a copy of the presentation, which should minimally include the primary line of reasoning, the resulting values, and each party's responsibilities.

### PF Process 05- Preparation of the Analysis

It aims to implement control measures to ensure uniformity in OCEAN SHELTER's visual identity and to guarantee the excellence of the delivered materials.

**Internal Procedure PI - 05.01** - Prepare the Standard Formatting Technical Opinion report - **Form PI - 05.01-F7**.

**Internal Procedure PI - 05.02** - Mandatory review by a third party not involved in elaborating the document.

### PF Process 06- Progress Monitoring

It aims to implement control measures to ensure that the work is delivered on time according to the agreed timeframe with the client.

**Internal Procedure PI - 06.01** - Monitor the weekly progress of the work through the General Control of Projects - **Form PI - 06.01-F8**.

### PF Process 07- Quality Control

It aims to implement control measures to ensure the entire quality process is observed, followed, and formalized during the work's preparation.

Arquivar aceite do Cliente juntamente com a cópia da apresentação, devendo conter minimamente, a linha básica de raciocínio, os valores resultantes e as responsabilidades de cada parte.

### Processo PF 05- Elaboração da Análise

Visa implementar medidas de controle para garantir que a identidade visual da OCEAN SHELTER seja homogênea, bem como, garantir a excelência do material entregue.

**Procedimento Interno PI - 05.01** - Elaboração do relatório contendo Formatação Padrão Parecer Técnico - **Formulário PI - 05.01-F7**.

**Procedimento Interno PI - 05.02** - Obrigatória revisão por um terceiro que não elaborou a redação.

### Processo PF 06- Monitoramento do Progresso

Visa implementar medidas de controle para garantir que o trabalho seja entregue no prazo no prazo acordado com o cliente.

**Procedimento Interno PI - 06.01** - Monitorar semanalmente o avanço dos trabalhos por meio do Controle Geral de Projetos - **Formulário PI - 06.01-F8**.

### Processo PF 07- Controle da Qualidade

Visa implementar medidas de controle para garantir que todo o processo de qualidade foi observado, seguido e formalizado durante a elaboração do trabalho.



**Internal Procedure PI - 07.01** - Check that the entire quality process related to the elaboration of the work has been followed, and update the Quality Requirements Compliance Control - **Form PI - 07.01-F9**

#### PF Process 08- Emission

It aims to implement control measures to ensure the integrity and reliability of the generated information and document the final product's delivery.

**Internal Procedure PI - 08.01** - Send the final work to the Client in PDF format along with any attachments, and archive the proof of delivery in the internal control system in digital format.

#### PF Process 09- Feedback

It aims to implement control measures to ensure the continuous improvement of the services provided.

**Internal Procedure PI - 09.01** - Request feedback from the client on the final work and archive the response in digital format in the internal control system.

#### PF Process 10- Closing

It aims to implement control measures to ensure the continuous improvement of the services provided.

**Procedimento Interno PI - 07.01** - Verificar se todo o processo de qualidade relacionado à elaboração do trabalho foi seguido, e atualizar o Controle de Cumprimento dos Requisitos da Qualidade - **Formulário PI - 07.01-F9**

#### Processo PF 08- Emissão do Trabalho ao Cliente

Visa implementar medidas de controle para garantir a integridade e confiabilidade da informação gerada bem como evidenciar a entrega do produto final.

**Procedimento Interno PI - 08.01** - Enviar trabalho final ao Cliente com arquivo em formato PDF e Anexos, arquivar a evidência de envio no sistema interno de controle, em formato digital.

#### Processo PF 09- Feedback

Visa implementar medidas de controle para garantir a melhoria contínua dos serviços prestados.

**Procedimento Interno PI - 09.01** - Solicitar ao Cliente final um Feedback do trabalho e arquivar a resposta em formato digital no sistema interno de controle.

#### PF Process 10- Closing

Visa implementar medidas de controle para garantir a melhoria contínua dos serviços prestados.



**Internal Procedure PI - 10.01** - Internal analysis of project results, quality, new expertise generated, failures and the possibility of improvements - **Closing Form PI - 10.01-F10**

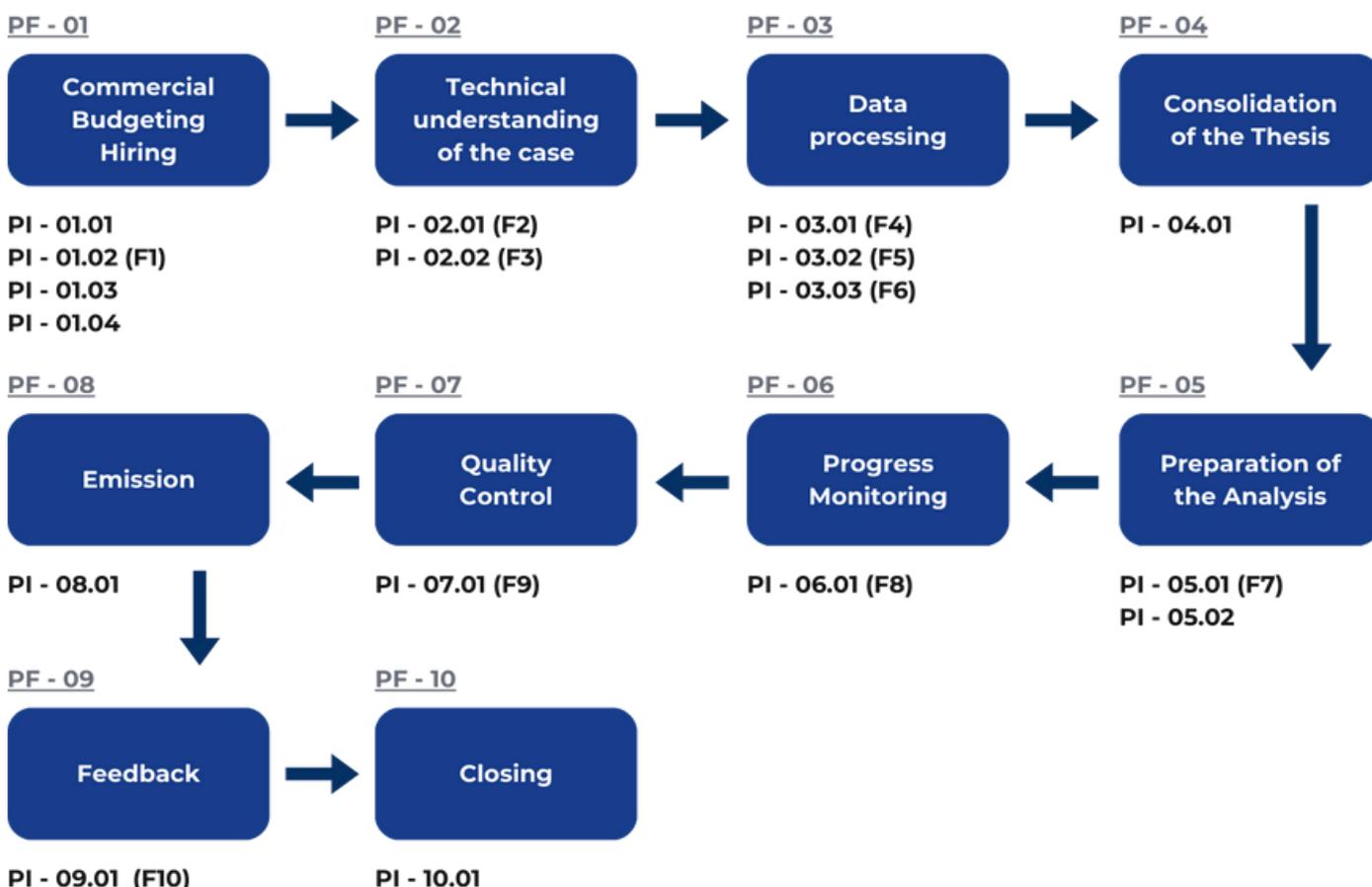
**Procedimento Interno PI - 10.01** - Análise interna dos resultados do projeto, qualidade, novas expertises geradas, falhas e possibilidade de melhorias - **Formulário de Encerramento Formulário PI - 10.01-F10**

## SUMMARY FLOW OF PROCESSES AND FORMS

## FLUXO RESUMIDO DE PROCESSOS E FORMULÁRIOS

The Process Flowchart for expert services and forensic studies is presented below. It contains the macro flow items, the specific procedures of each macro item, and the forms to be followed.

Apresenta-se na sequência o Fluxograma de Processos para serviços periciais e estudos forenses, contendo o item macro do fluxo, os procedimentos específicos de cada item macro e os formulários a serem seguidos.





Compliance with the processes without the specific forms must be evidenced in the Project Control **(Form F-08)**.

## TRAINING ON QUALITY MANAGEMENT SYSTEM REQUIREMENTS

The Process Flowchart for expert services and forensic studies is presented below. It contains the macro flow items, the specific procedures of each macro item, and the forms to be followed.

### Training Program

The primary purpose of the training is to ensure that employees understand the processes, policies and procedures of the quality management system.

Introductory training sessions for new employees last a minimum of 8 hours and are conducted before they start working for the company.

Semiannual routine and maintenance training sessions are conducted virtually and last 4 hours.

During the training, relevant examples and situations of the company's daily life are used to illustrate how the requirements of the quality management system apply in practice.

O cumprimento dos processos sem os formulários específicos deve ser evidenciado no Controle de Projetos **(Formulário F-08)**.

## TREINAMENTOS SOBRE REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

A OCEAN SHELTER promove treinamento e conscientização com todos os novos colaboradores a respeito do cumprimento do seu programa de qualidade, bem como, realiza treinamentos de rotina para conscientização e manutenção do sistema, conforme programa de treinamento adiante estabelecido.

### Programa de Treinamentos

O objetivo principal dos treinamentos é garantir que os funcionários entendam os processos, políticas e procedimentos do sistema de gestão de qualidade.

Os treinamentos introdutórios são realizados com os novos colaboradores anteriormente ao início de sua atuação pela empresa, com duração de no mínimo 8 horas.

Os treinamentos de rotina e manutenção são realizados semestralmente, com duração de 4 horas, por meio virtual.

Durante a realização dos treinamentos são utilizados exemplos relevantes e situações do cotidiano da empresa para ilustrar como os requisitos do sistema de gestão de qualidade se aplicam na prática.



It also demonstrates the importance of meeting the quality management system's requirements and how it benefits both the company and its clients.

Employees are encouraged to participate actively through questions, discussions, and practical activities.

Case studies illustrate real challenges faced by the company and how quality management system requirements were applied to resolve these issues.

Informal assessments are conducted to ensure that employees have understood the requirements of the quality management system.

At the end of the training, participants are asked for feedback, including what they found useful, what could be improved, and any areas that need clarification.

The training or courseware adjustments are made based on the feedback received.

In the awareness routine, employees who understand and apply the quality management system requirements are recognized and rewarded.

É também demonstrado a importância de cumprir os requisitos do sistema de gestão de qualidade e como isso beneficia tanto a empresa quanto os clientes.

Os colaboradores são encorajados a participarem de maneira ativa através de perguntas, discussões e atividades práticas.

São apresentados estudos de caso que exemplifiquem desafios reais enfrentados pela empresa e como os requisitos do sistema de gestão de qualidade foram aplicados para resolver esses desafios.

São realizadas avaliações informais para garantir que os funcionários tenham compreendido os requisitos do sistema de gestão de qualidade.

Ao fim do treinamento é solicitado feedback aos participantes, incluindo o que eles acharam útil, o que poderia ser melhorado e quaisquer áreas que ainda não estejam claras para eles.

Com base no feedback recebido, são realizados ajustes no treinamento ou no material didático conforme necessário.

Na rotina de conscientização, os colaboradores que demonstrarem um bom entendimento e aplicação dos requisitos do sistema de gestão de qualidade são reconhecidos e recompensados.



## QUALITY MONITORING AND CONTROL

### Key Performance Indicators (KPIs):

Key Performance Indicators are quantitative metrics that assist in evaluating process performance and the quality of outcomes.

**Customer Satisfaction:** Customer satisfaction surveys are assessed through satisfaction surveys conducted after completing the project and receiving feedback.

**Delivery Time:** It is evaluated based on the internal control of projects.

**Client Return Rate:** This is monitored, tracking the proportion of clients who return for new services or projects.

**Compliance Rate:** The percentage of compliance with the requirements specified in contracts or customer agreements is measured.

### Internal Audits

Internal audits are practical tools for verifying compliance with the standards and procedures established in the company's quality management system. OCEAN SHELTER performs internal audits in the main areas to verify legal compliance, document management, and other aspects relevant to quality.

## MONITORAMENTO E CONTROLE DA QUALIDADE

### Indicadores Chave de Desempenho (KPIs)

Os Indicadores Chave de Desempenho são métricas quantitativas que auxiliam na avaliação do desempenho dos processos e da qualidade dos resultados.

**Satisfação do Cliente:** É realizada através de pesquisas de satisfação após conclusão do projeto e feedbacks recebidos.

**Tempo de Entrega:** É avaliado com base no controle interno de projetos.

**Taxa de Retorno de Clientes:** É realizado o controle sobre a proporção de clientes que retornam para novos serviços ou projetos.

**Taxa de Conformidade:** É realizada medição do percentual de conformidade com os requisitos especificados nos contratos ou acordos com os clientes.

### Auditorias Internas

As auditorias internas são ferramentas eficazes para verificar a conformidade com os padrões e procedimentos estabelecidos no sistema de gestão de qualidade da empresa. A OCEAN SHELTER realiza auditorias internas nas principais áreas visando verificar as conformidades legais, gestão de documentos e outros aspectos relevantes para a qualidade.



### Peer Reviews

OCEAN SHELTER also encourages peer reviews, which involve reviews from colleagues or specialized teams within the company. These reviews help verify the technical and methodological quality of the products delivered, such as reports, analyses, and recommendations made to clients.

### Trend Analysis

OCEAN SHELTER promotes trend analysis, which involves monitoring data over time to identify patterns, variations, and areas for improvement. This may include statistical analysis, root cause analysis, and other techniques to understand the causes of recurring problems or to predict clients' future needs.

### Team Performance Evaluation

The team performance evaluation is carried out to ensure that the members are trained and meet the established quality standards; it includes regular assessments of technical competencies, communication skills, teamwork, and compliance with internal processes.

### Continuous Client Monitoring

OCEAN SHELTER maintains an open communication channel with clients to understand their needs and expectations.

### Avaliações por Pares (Peer Reviews)

A OCEAN SHELTER incentiva também as avaliações por pares, que envolvem revisões realizadas por colegas ou equipes especializadas dentro da empresa. Elas são úteis para verificar a qualidade técnica e metodológica dos produtos entregues, como relatórios, análises e recomendações feitas aos clientes.

### Análise de Tendências

A OCEAN SHELTER promove a análise de tendências que envolve o monitoramento de dados ao longo do tempo para identificar padrões, variações e áreas de melhoria. Isso pode incluir análises estatísticas, análise de causa raiz e outras técnicas para entender as causas de problemas recorrentes ou para prever necessidades futuras dos clientes.

### Avaliação de Desempenho da Equipe

A avaliação do desempenho da equipe é realizada para garantir que os membros estejam capacitados e atendam aos padrões de qualidade estabelecidos. Isso inclui avaliações regulares de competências técnicas, habilidades de comunicação, trabalho em equipe e conformidade com os processos internos.

### Monitoramento Contínuo do Cliente

A OCEAN SHELTER mantém um canal aberto de comunicação com os clientes para entender suas necessidades e expectativas.



Continuous client feedback is obtained through regular surveys, post-project follow-up meetings, and analysis of complaints or suggestions.

### **Audit Report**

Once the formal internal audits have been carried out, a detailed audit report is drawn up describing the findings, including the identified non-conformities, positive observations, and recommendations for improvement.

The audit results are shared with those responsible for the audited processes and other stakeholders. The non-conformities found and the corrective measures proposed are also discussed.

### **Corrective Action and Continuous Improvement**

When non-conformities are identified, a corrective action plan is elaborated to specify responsible parties, deadlines, and specific actions to resolve the issues.

Once the actions are defined, OCEAN SHELTER monitors the progress to ensure that non-conformities are corrected effectively.

O feedback contínuo dos clientes é obtido por meio de pesquisas regulares, reuniões de acompanhamento pós-projeto e análise de reclamações ou sugestões.

### **Relatório de Auditoria**

Após realizadas as auditorias internas formais, é elaborado um relatório de auditoria detalhado que descreve as descobertas, incluindo não conformidades identificadas, observações positivas e recomendações para melhorias.

Os resultados da auditoria são compartilhados aos responsáveis pelos processos auditados e outras partes interessadas, bem como, são discutidas as não conformidades encontradas e as medidas corretivas propostas.

### **Ação Corretiva, Acompanhamento e Melhoria Contínua**

Identificadas as não conformidades, é elaborado um plano de ação para realizar as correções, contendo os responsáveis, prazos e ações específicas a serem tomadas para resolver os problemas.

Definidas as ações, a OCEAN SHELTER realiza o monitoramento do progresso para garantir que as não conformidades sejam corrigidas de forma eficaz.



Based on lessons learned, potential areas for improvement are evaluated, shared across departments, and implemented through a review of OCEAN SHELTER's quality policy.

Com base nas lições aprendidas, são avaliados os possíveis pontos de melhorias a serem compartilhados entre os setores e implementados por meio de revisão da política de qualidade da OCEAN SHELTER.

## EXECUTIVE BOARD DIRETORIA