

**DINHO DISTRIBUIDORA**

# **POLÍTICA DA QUALIDADE**

**PO – SGQ – 01 – 00**

**DATA DE EMISSÃO: 20/02/2026**

**DATA DE REVISÃO: -**

**ÁREA EMISSORA: Comitê de Qualidade e Diretoria**

## Carta da Diretoria

*“A história da Dinho foi construída por gerações que acreditaram no valor do trabalho, da confiança e das relações que sustentam nosso negócio. Como empresa familiar, crescemos preservando proximidade, ética e responsabilidade, fundamentos que continuam guiando nossa atuação e inspirando o caminho que percorremos hoje.*

*Ao longo dos anos, nossas operações se consolidaram e nossa presença no mercado se fortaleceu. Com essa evolução, ampliamos também o compromisso de assegurar integridade, procedência e segurança em cada produto distribuído, sempre orientados pelo respeito aos nossos clientes, parceiros e colaboradores. Essa é a essência da Dinho e o que nos impulsiona na busca por excelência em todas as etapas da nossa cadeia logística.*

*É nesse contexto que apresentamos nossa Política da Qualidade. Ela reflete práticas que já fazem parte da rotina da empresa e organiza, de maneira clara e estruturada, os princípios que orientam nossa atuação: qualidade e procedência dos produtos, excelência operacional, parcerias responsáveis, satisfação dos clientes, desenvolvimento das pessoas e melhoria contínua. Mais do que um documento, esta política representa a união entre a tradição que nos trouxe até aqui e a visão de futuro que sustenta nossa jornada.*

*A alta direção assume o compromisso de liderar esse processo de forma próxima e transparente, promovendo os recursos, o suporte e a orientação necessária para que a qualidade esteja presente em cada decisão e em cada entrega. Acreditamos que a força da Dinho está nas pessoas que fazem parte dela, e por isso incentivamos a participação ativa de todos na construção de um ambiente que valoriza ética, segurança, colaboração e evolução constante.*

*Convidamos cada colaborador e parceiro a caminhar conosco, fortalecendo a cultura de qualidade que já caracteriza a Dinho e contribuindo para que continuemos entregando confiança, credibilidade e resultados consistentes às futuras gerações.”*

Diretoria Executiva da Dinho

## Política da Qualidade

### 1. Introdução

A Dinho Distribuidora reconhece a qualidade como um fator estratégico em seus processos, serviços e produtos, determinante para o crescimento sustentável e a perenidade da organização. Por isso, valoriza as melhores práticas aplicadas diariamente em suas operações e adota como base de sua política:

*“Nosso compromisso é entregar qualidade em cada detalhe, promovendo a excelência operacional, fortalecendo parcerias e garantindo confiança e satisfação dos nossos clientes.”*

Esta política reflete o compromisso da alta direção em integrar a qualidade aos objetivos estratégicos da empresa, promovendo excelência operacional, melhoria contínua e sustentabilidade. O Sistema de Gestão da Qualidade considera riscos e oportunidades em todos os processos, assegurando respostas proativas e alinhamento com as expectativas de clientes, parceiros e colaboradores.

Por meio desta política, a Dinho estabelece os princípios, responsabilidades e diretrizes que orientam a implementação e a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, alinhado aos melhores padrões de mercado e aos requisitos da ISO 9001:2015. Assim, este documento torna-se uma referência interna e externa para conduzir as atividades da organização e fortalecer uma cultura de qualidade que valoriza pessoas, relações e resultados.

A alta direção compromete-se a prover os recursos, suporte e liderança necessários para que esta política seja efetivamente aplicada e revisada regularmente, garantindo o envolvimento de todos os colaboradores e promovendo ampla divulgação, interna e externamente, para que seja conhecida e compreendida por todas as partes interessadas.

### 2. Diretrizes da Política da Qualidade

Para consolidar esse compromisso, a Dinho definiu suas diretrizes de forma criteriosa, garantindo alinhamento ao escopo organizacional, à Política da Qualidade, à visão de futuro da empresa e aos interesses das partes interessadas. Cada diretriz orienta as ações de colaboradores e líderes e será acompanhada de objetivos estratégicos que permitam sua implementação, monitoramento e manutenção ao longo do tempo.

O desempenho de cada diretriz será avaliado por indicadores estratégicos, assegurando eficácia, eficiência e alinhamento com os objetivos organizacionais, ao mesmo tempo em que promove resultados positivos para clientes, parceiros e equipes

internas.

A seguir, apresentam-se as diretrizes da qualidade da organização, organizadas conforme os elementos essenciais identificados em sua estrutura, operações e atuação no mercado.

## **2.1. Qualidade e Procedência dos Produtos**

A Dinho assegura o compromisso com a integridade, segurança e procedência dos produtos distribuídos, garantindo que todos os itens atendam rigorosamente aos requisitos legais, regulatórios e normativos aplicáveis. Para sustentar esta diretriz, a organização adota critérios formais para a contratação e manutenção de fornecedores, bem como procedimentos estruturados de inspeção, controle de recebimento e rastreabilidade ao longo de toda a cadeia logística.

## **2.2. Excelência Operacional**

A Dinho promove a padronização e a otimização de seus processos logísticos, bem como a capacitação e o treinamento contínuos de suas pessoas, assegurando operações eficientes, seguras e orientadas para resultados. Essa diretriz é sustentada pelo acompanhamento sistemático das operações, envolvendo ativamente os colaboradores na busca constante por inovação e na melhoria contínua dos métodos de armazenagem, transporte e expedição.

## **2.3. Parcerias e Relacionamento**

A Dinho valoriza e desenvolve relações éticas, transparentes e confiáveis com fornecedores e parceiros logísticos, reconhecendo-os como parte essencial de sua cadeia de valor. A organização promove uma comunicação clara e colaborativa, alinhando expectativas, requisitos e responsabilidades. Como prática associada, realiza avaliações periódicas de desempenho, qualidade e conformidade, estimulando o desenvolvimento contínuo dos parceiros e assegurando que todos atuem em consonância com os princípios e diretrizes da empresa.

## **2.4. Satisfação do Cliente**

A Dinho prioriza a experiência, a confiança e a satisfação do cliente, buscando compreender e atender suas expectativas, além de promover interações consistentes e positivas ao longo de toda a jornada. Essa diretriz se materializa por meio do atendimento personalizado, do monitoramento contínuo da percepção do cliente, da análise e tratamento de feedbacks e não conformidades, bem como pela garantia de um atendimento cordial, eficiente e resolutivo, orientado para a fidelização e para a geração de valor.

## **2.5. Colaboradores e Cultura Interna**

A Dinho fomenta um ambiente de trabalho que valoriza o desenvolvimento humano, o engajamento e a responsabilidade compartilhada pela qualidade. Essa diretriz se concretiza por meio de programas de capacitação contínua, da promoção de uma cultura organizacional pautada em ética, segurança e responsabilidade, além do incentivo à participação ativa dos colaboradores na construção, manutenção e evolução do Sistema de Gestão. A organização estimula, ainda, a identificação de oportunidades de melhoria e a contribuição proativa de suas equipes para o fortalecimento da excelência operacional.

## 2.6. Melhoria Contínua

A Dinho mantém o compromisso permanente com a evolução de seus processos, práticas e resultados, fortalecendo a capacidade da organização de aprender, inovar e se adaptar. Essa diretriz é sustentada pela capacitação contínua das equipes, por meio de treinamentos planejados e alinhados às necessidades do negócio, e pela realização de reuniões periódicas de análise do Sistema de Gestão, incentivando a participação ativa dos colaboradores. Além disso, a empresa conduz revisões sistemáticas de sua documentação, monitora indicadores estratégicos e implementa ações corretivas e preventivas orientadas por dados e feedbacks, garantindo a melhoria contínua em todos os níveis organizacionais.

## 3. Comprometimento com a Política

Esta Política da Qualidade reflete o compromisso da Dinho com a excelência, a integridade e a melhoria contínua em todas as suas operações. Serve como referência para orientar decisões, fortalecer a cultura de qualidade e garantir que os princípios e diretrizes da empresa permaneçam alinhados à estratégia organizacional e às expectativas de todas as partes interessadas.

### 1. Controle de Alterações e Revisões

Versão	Data da revisão	Descrição da alteração	Responsável
0	20/02/2026	Emissão inicial	Comitê de Qualidade e Diretoria