

## Política de Qualidade da Mars Petcare

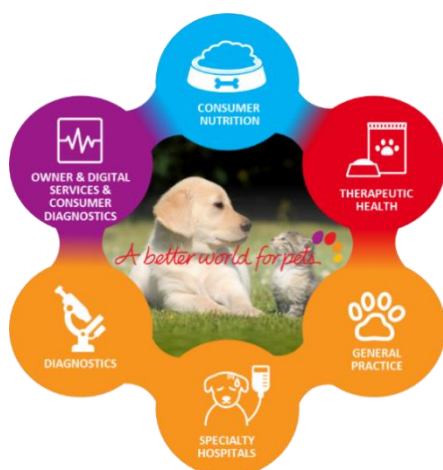
Em vigor a partir de: 1 de abril de 2021

### O admirável percurso de Qualidade da Mars

Desde que Frank C. Mars fez pela primeira vez barras de chocolate Mars na sua cozinha, em Tacoma, Washington, há mais de 100 anos, que o negócio da Mars cresceu e se diversificou significativamente, abrangendo agricultores, fornecedores, consumidores, animais de estimação e clientes de todo o mundo. Ao longo do nosso percurso, sempre confiámos nos Cinco Princípios e na forma como estes guiam o nosso trabalho, as acções, as decisões e os valores do nosso negócio. O nosso princípio da Qualidade reconhece que sem os nossos consumidores e clientes o nosso negócio desaparece. Oferecer Qualidade é uma postura que todos nós devemos adotar diariamente, para que se criem relações duradouras com os nossos consumidores e clientes. Desde os artigos de confeitaria a bens alimentares, passando pelos serviços de cuidados com animais de estimação e terminando na nutrição inovadora, é essencial para a criação da nossa cultura, das marcas e da empresa a forma como a Qualidade é implementada por todos os Associados Mars, independentemente da respetiva função, senioridade ou localização geográfica.

### Compromisso de Qualidade Petcare

A Mars Petcare presta serviço a centenas de milhões de animais de estimação em todo o mundo através da nutrição, saúde e serviços. O facto de sermos a empresa líder e da nossa capacidade de influência na vida dos animais de estimação é uma grande responsabilidade e também um fator chave que nos permite continuar a construir sobre a Qualidade como princípio orientador para alcançar “A Better World for Pets”, quer seja através do fornecimento contínuo de excelentes produtos ou através da melhor experiência de atenção e serviços.



A Qualidade abrange várias dimensões entre as nossas divisões de Pet Nutrition, Royal Canin, Mars Veterinary Health e Kinship, e inclui:

- Garantir a segurança dos alimentos, dos animais de estimação e dos clientes
- Corresponder às necessidades dos animais de estimação e dos seus tutores
- Comunicar e cumprir os requisitos mutuamente acordados por clientes e acionistas
- Estar em conformidade com os requisitos legais e regulamentares.

### Uma cultura de qualidade em evolução

O mundo à nossa volta está em constante evolução. A nossa organização está em crescimento e o nosso portfólio em expansão. De forma a abordar esta evolução contínua e atender às futuras necessidades de negócio da Mars Petcare, bem como às expectativas dos consumidores, clientes e fornecedores, continuamos a promover melhorias nos nossos sistemas de Qualidade e a transformar a forma como implementamos este valor. Esta nova forma de pôr em prática a Qualidade requer agilidade e colaboração. Para que possamos tornar realidade o mundo que queremos para amanhã, é necessário evoluir a forma como conduzimos a Qualidade hoje.

A nossa abordagem à Qualidade permitirá ao sector Petcare preparar-se para o futuro e apostar na inovação através das seguintes áreas estratégicas:

- Fomentar uma liderança de Qualidade em toda a organização, baseada numa cultura dinâmica de Qualidade posta em prática a partir do topo da organização e integrada por todos os Associados.
- Reforço dos padrões de Qualidade existentes e suporte da individualidade de cada divisão de forma adequada aos padrões, processos e sistemas de Qualidade em vigor.
- Conduzir o desenvolvimento da Qualidade através de uma gestão proativa do risco.
- Fomentar um ambiente onde existe espaço para aprender com os nossos erros e sucessos através de um rigoroso enfoque nos dados e na capacidade de nos ajustarmos rapidamente.

Todas as estratégias acima referidas são apoiadas por uma organização que fomenta o talento, envolve os associados e estabelece excelentes parcerias.

## **A Qualidade começa em cada um de nós.**

A Qualidade é o nosso primeiro princípio e é também uma responsabilidade partilhada entre todos os Associados. Começa em cada um de nós e nos comportamentos que valorizamos e premiamos; nas nossas acções e nas decisões que tomamos todos os dias.

### **Formar parte da nossa cultura de Qualidade**

Como Associado, algumas das expectativas e responsabilidades que esperamos de ti são as seguintes:

- Considerar o que representa a Qualidade na função que desempenhas e certificar-te de que está presente em todas as decisões tomadas.
- Gerir proativamente o risco e tomar medidas assim que detetares que algo não está bem.
- Habilitar os teus colegas, e habilitar-te, para serem capazes de oferecer produtos de qualidade.
- Cumprir os padrões de Qualidade, certificando-te de que as nossas práticas são implementadas e tão eficazes quanto possível.

### **Liderar a nossa cultura de Qualidade**

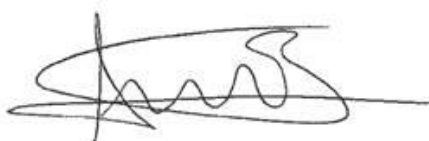
Na Mars, todos os nossos líderes serão capazes de promover a Qualidade através das seguintes práticas:

- Demonstrar uma liderança de Qualidade tangível, com abertura e honestidade no que diz respeito a incidentes relativos à Qualidade.
- Garantir uma comunicação eficaz e em tempo adequado dos temas com impacto na Qualidade.
- Fornecer à organização os recursos e as capacidades, incluindo competências, necessários para gerar resultados de Qualidade.
- Definir objetivos de Qualidade mensuráveis, analisar o progresso e impulsionar a melhoria contínua.

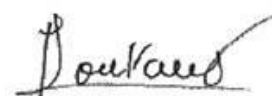
Este é o nosso compromisso Petcare para com a QUALIDADE. Compromisso esse que a **equipa de liderança** da Mars Petcare espera e exige que todos os líderes e associados integrem na totalidade. Todas as unidades Petcare terão orgulho em comunicar e anunciar este compromisso aos associados.



**Poul Weihrach**  
Presidente Mars Global Petcare



**Carlos Andres-Luna**  
General Manager Royal Canin Iberia.



**Loic Moutault**  
Presidente Royal Canin