



POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS

Qualidade, Ambiente, Segurança Alimentar, Segurança e Saúde no Trabalho e Facility Management

“Um único interlocutor, para todas as atividades não core das empresas”

Entidade	Trivalor Serviços, S.A.
Âmbito	Sistema Integrado de Gestão: qualidade, ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e facility management
Versão	01
Data	Julho de 2026
Aprovação	Conselho de Administração

Nota de enquadramento. A presente versão reforça a articulação com o Código de Ética e Conduta Trivalor, densifica os compromissos em matéria de legalidade, concorrência, sustentabilidade, proteção de dados, cibersegurança/NIS2, segurança alimentar, cadeia de valor e governance, e privilegia linguagem verificável, auditável e compatível com comunicação institucional responsável.

1. Enquadramento e compromisso estratégico

A Trivalor Serviços, S.A. assume como compromisso estratégico, assegurar aos seus clientes, em regime de rigorosa conformidade, a gestão integrada dos respetivos contratos de fornecimento de serviços profissionais na área de facility management, através de interlocução única com os respetivos fornecedores, rigorosa e orientada às necessidades do Cliente.

Com exceção dos serviços cuja operações se encontram, por força da lei, circunscritas a entidades titulares dos respetivos alvarás, autorizações ou licenciamentos, a Trivalor Serviços assegura, através de interlocução única e rigorosa, a gestão operacional integrada de facility services nas áreas da alimentação, higiene e limpeza, office services ,entre outros.

Este modelo permite, mesmo nas áreas cuja atividade está restrita a determinados operadores licenciados, como é o caso da segurança privada, da gestão de resíduos ou de determinadas operações de manutenção, libertar o Cliente das tarefas de gestão contratual e de coordenação da prestação dos diversos serviços para manter o foco nas atividades do seu core business.

Enquanto “Facility management Provider”, a Trivalor Serviços, S.A. procura desenvolver soluções eficientes, inovadoras, responsáveis e sustentáveis, contribuindo para a otimização de recursos, a continuidade operacional dos clientes, a segurança dos trabalhadores e utilizadores, a qualidade dos serviços e a sustentabilidade dos negócios.

A presente Política Integrada traduz os compromissos da empresa em matéria de qualidade, ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e facility management, devendo ser interpretada e aplicada em articulação com o Código de Ética e Conduta Trivalor e com os procedimentos do sistema integrado de gestão.

2. Âmbito, destinatários e princípios de aplicação

A presente Política aplica-se às atividades desenvolvidas pela Trivalor Serviços, S.A. e deve ser observada por todos os trabalhadores, dirigentes, prestadores de serviços, fornecedores, subcontratados e demais parceiros que intervenham, direta ou indiretamente, na prestação de serviços ou no desenvolvimento das atividades abrangidas pelo sistema integrado de gestão.

A sua aplicação deve ser proporcional à natureza, dimensão, criticidade e risco das atividades desenvolvidas, sem prejuízo do cumprimento integral das obrigações legais, regulamentares, contratuais, normativas e internas aplicáveis.



A atuação da Trivalor Serviços, S.A. deve reger-se pelos princípios da legalidade, integridade, transparência, confiança, responsabilidade, livre concorrência, prevenção, melhoria contínua, proteção das pessoas, proteção da informação, sustentabilidade e criação de valor a longo prazo.

3. Compromissos integrados

Satisfação das partes interessadas. Procurar, de forma permanente, a satisfação dos clientes, consumidores, trabalhadores e demais partes interessadas, assegurando a qualidade, segurança, continuidade e melhoria dos serviços prestados.

Excelência operacional e inovação responsável. Desenvolver soluções integradas, inovadoras e ajustadas às necessidades dos clientes, garantindo que a atuação da empresa se pauta por critérios de rigor, eficiência, transparência, ética, responsabilidade e sustentabilidade.

Cumprimento legal e normativo. Cumprir e fazer cumprir a legislação nacional e europeia aplicável, designadamente em matéria de qualidade, ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho, concorrência, proteção de dados pessoais, cibersegurança, proteção do consumidor, prevenção da corrupção e do branqueamento de capitais e demais obrigações legais, regulamentares, contratuais ou normativas subscritas pela Trivalor Serviços, S.A.

Livre concorrência. Atuar em estrito respeito pelos princípios da livre e sã concorrência, abstendo-se de práticas, acordos, trocas de informação ou comportamentos suscetíveis de impedir, falsear ou restringir a concorrência, incluindo em matéria de preços, condições comerciais, repartição de mercados, clientes ou fontes de abastecimento.

Gestão de riscos e continuidade operacional. Identificar, avaliar, mitigar e monitorizar riscos associados à gestão, operação, instalações, sistemas, cadeia de fornecimento, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho, ambiente, proteção de dados, cibersegurança e continuidade operacional.

Gestão sustentável das instalações. Assegurar uma gestão eficiente, segura e sustentável das instalações e infraestruturas sob responsabilidade da empresa, atendendo ao contexto local, às necessidades dos utilizadores, aos requisitos legais e às expectativas relevantes das partes interessadas.

Ambiente e utilização eficiente de recursos. Prevenir a poluição, reduzir impactes ambientais, promover a utilização eficiente de energia, água, matérias-primas e outros recursos, prevenir a produção de resíduos, fomentar a reutilização e reciclagem e privilegiar soluções compatíveis com princípios de economia circular e melhorar continuamente o desempenho ambiental da organização, sempre que operacional e economicamente viável.

Comunicação ambiental e social responsável. Garantir que qualquer comunicação relativa a sustentabilidade, desempenho ambiental, circularidade, redução de emissões, neutralidade carbónica, responsabilidade social ou impacto positivo é clara, específica, equilibrada, verificável e suportada por evidência documental adequada, evitando alegações genéricas, vagas, absolutas, descontextualizadas ou suscetíveis de induzir em erro.

Segurança alimentar. Fornecer refeições seguras, através da aplicação de boas práticas de higiene, programas de pré-requisitos, procedimentos baseados nos princípios HACCP, rastreabilidade, controlo de temperaturas, gestão de alergénios, qualificação de fornecedores, formação dos manipuladores e manutenção de registos adequados à demonstração da conformidade.

Segurança e saúde no trabalho. Promover condições de trabalho seguras e saudáveis, aplicando os princípios gerais da prevenção, eliminando perigos, reduzindo riscos e prevenindo lesões, ferimentos, acidentes de trabalho e problemas de saúde relacionados com o trabalho.

Direitos humanos e condições de trabalho. Respeitar e promover os direitos humanos e os direitos fundamentais dos trabalhadores, assegurando condições de trabalho dignas, seguras e inclusivas, em conformidade com a legislação aplicável, as convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e demais referenciais relevantes. A Trivalor Serviços, S.A. não tolera qualquer forma de trabalho infantil, trabalho forçado, servidão, tráfico de seres humanos, escravidão moderna, discriminação, assédio ou exploração laboral, respeitando a liberdade de associação, o direito de representação dos trabalhadores e os princípios da negociação coletiva previstos na legislação aplicável.

Formação, participação e consulta. Assegurar a participação, consulta, formação e sensibilização dos trabalhadores nas matérias abrangidas pela presente Política, dotando-os das competências necessárias para compreender o impacto do seu desempenho na qualidade do serviço, segurança alimentar, ambiente,



segurança e saúde no trabalho, proteção de dados, segurança da informação e reputação da empresa.

Proteção de dados e confidencialidade. Assegurar o tratamento lícito, leal, transparente, adequado e seguro dos dados pessoais a que a empresa tenha acesso, protegendo igualmente a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação comercial, estratégica, técnica, jurídica, operacional e financeira.

Segurança da informação e cibersegurança. Promover a segurança da informação, a cibersegurança e a resiliência operacional dos sistemas, redes, aplicações, dados e processos críticos utilizados na prestação dos serviços, adotando medidas proporcionais de gestão de risco, controlo de acessos, continuidade de negócio, recuperação de desastre, prevenção, deteção, resposta e reporte de incidentes.

Cadeia de valor e compras responsáveis. Promover relações responsáveis, transparentes e exigentes com fornecedores, prestadores de serviços, subcontratados e demais parceiros, privilegiando entidades que demonstrem conformidade legal, ética, qualidade, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho, proteção de dados, segurança da informação, respeito pelos direitos humanos e laborais, prevenção de discriminação, integridade e responsabilidade ambiental.

Objetivos, indicadores e evidência. Definir, sempre que aplicável e de forma proporcional à natureza, dimensão e risco das atividades, objetivos, metas, indicadores de desempenho, controlos internos e evidência documental que permitam acompanhar a execução da presente Política e avaliar a eficácia do sistema integrado de gestão.

Qualidade, ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e facility management como pilares estratégicos. A Administração assegura que estas áreas constituem pilares estratégicos da organização, disponibilizando os recursos necessários, promovendo a sua credibilidade, autoridade e responsabilidade e garantindo a melhoria contínua do respetivo desempenho.

Melhoria contínua. Assumir o compromisso de melhorar continuamente a eficácia e o desempenho do sistema integrado de gestão, revendo periodicamente processos, objetivos, metas, riscos, oportunidades e indicadores, assegurando o respetivo alinhamento com as orientações estratégicas da organização, a evolução legal e regulamentar e as expectativas relevantes das partes interessadas.

4. Sustentabilidade, evidência e prevenção de greenwashing

A Trivalor Serviços, S.A. deve assegurar que os seus compromissos de sustentabilidade são comunicados de forma prudente, rigorosa e comprovável, evitando a transformação de objetivos aspiracionais em afirmações de desempenho não suportadas por evidência suficiente.

Sempre que sejam comunicados publicamente ou a clientes compromissos, metas, indicadores, certificações, comparações, prémios, reduções de impacto ambiental ou claims de sustentabilidade, deve existir validação interna adequada e documentação de suporte que permita demonstrar a veracidade, atualidade, delimitação e proporcionalidade da informação divulgada.

As referências a neutralidade carbónica, redução de emissões, economia circular, produtos ou serviços sustentáveis, eficiência ambiental ou impacto positivo devem ser específicas quanto ao seu âmbito, método, período, base de cálculo e evidência disponível, evitando expressões absolutas ou genéricas que possam ser interpretadas como enganosas.

5. Proteção de dados, segurança da informação e cibersegurança

A Trivalor Serviços, S.A. compromete-se a garantir o cumprimento da legislação nacional e europeia em matéria de proteção de dados pessoais, adotando medidas técnicas e organizativas adequadas ao risco e assegurando que os dados pessoais são tratados apenas para finalidades legítimas, determinadas e proporcionais.

O acesso a informação deve ser limitado às pessoas que dela necessitem para o exercício das suas funções, devendo ser protegidos dados pessoais, informação estratégica, comercial, técnica, jurídica, financeira, operacional e qualquer outra informação sujeita a deveres de confidencialidade, sigilo profissional ou segredo de negócio.

Sempre que aplicável, a empresa deve assegurar o alinhamento dos seus processos, fornecedores críticos e medidas de segurança com a legislação nacional e europeia em matéria de cibersegurança, incluindo o regime decorrente da Diretiva NIS2 e respetiva transposição para o ordenamento jurídico português.



6. Segurança alimentar

A segurança alimentar constitui um compromisso essencial da Trivalor Serviços, S.A., devendo ser assegurada em todas as fases relevantes da cadeia alimentar, através da implementação, manutenção, verificação e melhoria de sistemas adequados à natureza da operação e ao risco dos produtos e serviços fornecidos.

A empresa deve assegurar a aplicação de boas práticas de higiene, programas de pré-requisitos, procedimentos baseados nos princípios HACCP, rastreabilidade, gestão de alergénios, controlo de temperaturas, qualificação de fornecedores, formação de manipuladores, monitorização de processos e manutenção de registos que permitam demonstrar a conformidade.

A eficácia dos sistemas de segurança alimentar deve ser revista periodicamente, designadamente perante alterações operacionais, incidentes, reclamações, auditorias, evolução normativa ou alterações relevantes na cadeia de fornecimento.

7. Cadeia de valor, fornecedores e subcontratados

A seleção, contratação e acompanhamento de fornecedores, prestadores de serviços, subcontratados e demais parceiros deve assentar em critérios objetivos, proporcionais ao risco e adequados à criticidade dos bens ou serviços adquiridos, incluindo preço, qualidade, inovação, prazo, continuidade, sustentabilidade, segurança, conformidade regulatória e custos do ciclo de vida.

A Trivalor Serviços, S.A. deve privilegiar relações com parceiros que partilhem os seus princípios de legalidade, ética, transparência, respeito pelos direitos laborais, prevenção de discriminação, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho, prevenção da corrupção, livre concorrência, proteção de dados, segurança da informação, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e responsabilidade ambiental.

Nos casos em que a natureza dos bens ou serviços, o contexto operacional ou o risco o justifiquem, podem ser adotados mecanismos de qualificação, avaliação, monitorização, auditoria, ações corretivas ou medidas contratuais adequadas à prevenção e mitigação de riscos.

8. Governação, monitorização e reporte

A Administração aprova a presente Política e assegura o seu enquadramento na estratégia, cultura organizacional e sistema integrado de gestão da Trivalor Serviços, S.A.

As áreas responsáveis pela qualidade, ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho, facility management, proteção de dados, segurança da informação, sustentabilidade, recursos humanos, compras e demais funções relevantes devem cooperar na implementação, monitorização, comunicação e revisão da presente Política.

Devem ser mantidos registos e evidência adequada das ações, controlos, indicadores, avaliações, auditorias, não conformidades, ações corretivas, formações, consultas e comunicações relevantes, de modo a permitir a demonstração da conformidade e a melhoria contínua do sistema integrado de gestão.

9. Matriz de operacionalização

Para efeitos de implementação interna, recomenda-se que cada compromisso da presente Política seja associado a responsáveis, evidências, indicadores e periodicidade de revisão, nos termos indicativos seguintes:

Domínio	Responsável interno	Evidência típica	Periodicidade indicativa
Qualidade e satisfação	Qualidade / Operações	objetivos, reclamações, auditorias, planos de ação	anual ou quando justificado
Ambiente e sustentabilidade	Ambiente / Sustentabilidade	indicadores, evidências de consumo, resíduos, validação de claims	anual ou por campanha/comunicação
Segurança alimentar	Segurança Alimentar / Operações	HACCP, pré-requisitos, rastreabilidade, registos de controlo	periódica e por alteração relevante
SST	Segurança e Saúde no Trabalho / RH / Operações	avaliações de risco, formação, consulta, incidentes	periódica e por incidente/alteração



Proteção de dados e segurança da informação	DPO / Segurança da Informação / IT	registos, avaliações de risco, incidentes, planos de resposta	periódica e por alteração relevante
Fornecedores e cadeia de valor	Compras / Jurídico / Operações	qualificação, cláusulas, avaliações, auditorias	por contratação e revisão periódica

10. Comunicação, revisão e aprovação

A presente Política deve ser comunicada aos trabalhadores, clientes, fornecedores, parceiros e demais partes interessadas relevantes, assegurando a sua compreensão, aplicação e disponibilidade pelos meios considerados adequados.

A Política deve ser revista periodicamente, ou sempre que alterações legais, regulamentares, estratégicas, operacionais, tecnológicas, ambientais, de segurança alimentar, cibersegurança, proteção de dados, sustentabilidade, stakeholder engagement ou risco o justifiquem.

A entrada em vigor da presente Política ocorre na data da sua aprovação pela Administração da Trivalor Serviços, S.A., sem prejuízo da necessária articulação com os procedimentos internos e demais instrumentos de governança aplicáveis.

Julho de 2026
A Administração,
