POLÍTICA DA QUALIDADE

Luanda, 2024

Política da Qualidade

Enquadramento da Política de Qualidade

A Política de Qualidade, reflete o compromisso da **Protteja Seguros** com a excelência, visando superar as expectativas das partes interessadas. Alinha-se com as normas internacionais, como a ISO 9001, e está integrada à estratégia corporativa para garantir competitividade, inovação e sustentabilidade.

A **Protteja Seguros** actua no mercado nacional fornecendo aos seus Clientes soluções de protecção, proporcionando um serviço de excelência e tornando o seguro um produto simples e acessível de modo a satisfazer as necessidades e expectativas das suas partes interessadas relevantes e a melhorar continuamente os seus processos.

Como forma de garantir e manter a qualidade dos produtos e serviços e satisfação contínua dos clientes, a Protteja Seguros S.A. compromete-se à:

- **Liderança Inspiradora**: Assegurar uma liderança actuante, com empenho na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade conforme os requisitos da ISO 9001;
- **Satisfação do Cliente**: Priorizar a satisfação dos nossos clientes, oferecendo soluções personalizadas, confiáveis e alinhadas aos padrões de qualidade e segurança do sector segurador;
- **Melhoria Contínua**: Promover a melhoria contínua dos nossos processos, sistemas e serviços, garantindo a eficácia e a eficiência em nossas operações;
- ***Compliance* e Sustentabilidade**: Assegurar a conformidade com os requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis, bem como adoptar práticas sustentáveis em todas as nossas actividades;
- **Desenvolvimento Humano**: Valorizar e capacitar nossos colaboradores, fomentando um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e orientado ao desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais;
- **Gestão de Riscos**: Implementar um sistema de gestão de riscos eficaz, assegurando a solidez financeira e a credibilidade junto dos seus clientes e parceiros;

- **Relacionamento**: Estabelecer e nutrir relacionamentos duradouros com os Clientes para aumentar a fidelidade à marca;
- **Cooperação**: Estabelecer relações de cooperação e parceria com Colaboradores, Fornecedores, Reguladores e Clientes com o objectivo claro de obtenção de benefícios mútuos, de forma transparente e ética;
- **Rigor**: Responder com rigor e em tempo útil a todos os compromissos, nomeadamente legais, contratuais e outros, assumidos com todas as partes interessadas;
- **Monitorização**: Avaliar sistematicamente os resultados e rever periodicamente o Sistema de Gestão da Qualidade, cumprindo com os seus requisitos, assegurando a monitorização, revisão de objectivos, por forma a garantir a melhoria contínua do Sistema.

Termo de Compromisso do Conselho de Administração

O Conselho de Administração da **Protteja Seguros S.A.** ciente das suas responsabilidades perante os seus clientes, accionistas, parceiros e colaboradores, aprova e compromete-se a executar esta política.

Compromete-se ainda, a promover a comunicação transparente e o engajamento com todas as partes, definir e monitorar objectivos alinhados com contexto e estratégia definida, rever periodicamente a Política da Qualidade e assegurar que a mesma é implementada, mantida, comunicada e compreendida em todos os níveis da organização.

1. Autoria de Alterações

Revisão n.º	
00	Emissão Inicial

2. Histórico de Alterações

Emissão	Compilado por: Direcção/Gabinete/Departamento	Revisado por: Direcção/Gabinete/Departamento	Aprovado por: Conselho de Administração
01	-	CSQ	CAD
	02/02/2024	08/02/2024	21/03/2024

Entrada em Vigor	
Data	Dezembro de 2024