



Política da Qualidade

Elaboração: DOP

Destinatários: Colaboradores da AMUSE



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política da Qualidade

ÍNDICE

1. OBJECTIVO.....	2
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	2
3. OBJECTIVOS DA QUALIDADE	2
4. PRINCÍPIOS E DIRECTRIZES.....	2
5. RESPONSABILIDADES	3
6. COMPROMETIMENTO DA GESTÃO.....	4
7. REVISÃO.....	4
8. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	4



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política da Qualidade

FICHA TÉCNICA

FICHA DE CONTROLO		
FORMALIZAÇÃO	UNIDADE DE ESTRUTURA	
Elaboração	Direcção de Organização, Serviços Gerais e Património	DOP
Conformado e Padronizado	Direcção de Organização, Serviços Gerais e Património	DOP
Pré-validação	Administrador Executivo do Pelouro da Área	Serafim Xabanda
Validação	Comissão Executiva	CE
Aprovação	Conselho de Administração	CAD

REGISTO DE ALTERAÇÕES			
VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES
1.0	29/12/2025	Departamento de Organização e Qualidade	-

LEGISLAÇÃO DE SUPORTE		
REFERÊNCIA	DATA	DESCRIÇÃO
NA ISO 9001:2015	10/10/2016	Sistema de Gestão da Qualidade



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política da Qualidade

1. OBJECTIVO

A presente Política da Qualidade estabelece os compromissos da AMUSE – A Mundial Seguros S.A. com a excelência na prestação de serviços, orientando suas práticas à melhoria contínua, conformidade legal e foco no cliente. Constitui a base do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), alinhado com os requisitos da norma ISO 9001:2015.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Política da Qualidade visa formalizar o compromisso da AMUSE com a qualidade, em harmonia com os objectivos estratégicos da AMUSE. Aplica-se a todos os colaboradores, processos e unidades da AMUSE promovendo a cultura de qualidade e de melhoria contínua, sendo amplamente comunicada e de fácil acesso.

Esta política inclui todas as fases dos serviços oferecidos pela AMUSE, com destaque para as áreas e serviços que se pretende certificar:

- Gestão de Sinistros e de Reclamações;
- Serviços de Seguro:
 - Saúde;
 - Automóvel;
 - Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais.

Essas áreas e serviços poderão ser gradualmente estendidas com base em critérios estratégicos.

3. OBJECTIVOS DA QUALIDADE

A AMUSE estabelece e revisa periodicamente objectivos mensuráveis de qualidade, alinhados à sua estratégia, incluindo:

- ❖ Garantir um Grau de Satisfação dos Clientes $\geq 70\%$;
- ❖ Atingir um Grau de Conformidade dos processos $\geq 80\%$;
- ❖ Regularizar no prazo médio de 20 dias a resolução de sinistros para o Ramo Acidentes Trabalho/Pessoais, Saúde/Doenças, Automóvel e Viagem.

4. PRINCÍPIOS E DIRECTRIZES

A AMUSE adopta esta Política em conformidade com a norma ISO 9001, assente nos seguintes vectores e compromissos:

- ✓ **Liderança** - Assegurar uma liderança actuante e comprometida com a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.
- ✓ **Foco no Cliente** - Colocar o cliente no centro das decisões, compreendendo suas necessidades e superando expectativas.



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política da Qualidade

- ✓ **Melhoria Contínua** - Promover a melhoria contínua em todos os processos, procedimentos, produtos e serviços, assegurando qualidade desde a concepção até a entrega.
- ✓ **Conformidade e Regulamentação** - Garantir conformidade com legislações, regulamentos e normas aplicáveis, protegendo clientes e partes interessadas.
- ✓ **Capacitação e Desenvolvimento** - Investir em treinamentos e desenvolvimento dos colaboradores para alinhamento aos padrões de qualidade e excelência no atendimento.
- ✓ **Transparência e Ética** - Agir com integridade e ética em todas as relações, fortalecendo a confiança com Accionistas, Colaboradores e Parceiros.
- ✓ **Avaliação da Qualidade** - Monitorar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade por meio de indicadores, auditorias internas e análises críticas, identificando oportunidades de melhoria.
- ✓ **Sustentabilidade e Responsabilidade Social** - Integrar práticas sustentáveis e socialmente responsáveis, minimizando impactos ambientais e contribuindo para o desenvolvimento da comunidade.
- ✓ **Envolvimento dos Colaboradores** - Fomentar a participação activa das equipas, valorizando competências e ideias, reconhecendo que o empenho dos colaboradores é essencial para a eficácia do sistema.

5. RESPONSABILIDADES

- **Conselho de Administração (CAD):** Responsável por definir, aprovar e revisar esta Política, assim como por disponibilizar recursos e reforçar a importância da Qualidade como valor institucional;
- **Comissão Executiva (CE):** Responsável por validar, implementar, monitorar, promover a cultura da Qualidade e garantir que a Política seja comunicada em todos os níveis da organização;
- **Gestores de Processos:** Devem garantir a aplicação dos requisitos da Política em suas áreas, monitorando indicadores e reportando não conformidades;
- **Colaboradores:** Devem cumprir as directrizes estabelecidas, participar de treinamentos e contribuir com sugestões de melhoria.



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política da Qualidade

6. COMPROMETIMENTO DA GESTÃO

A Alta Administração compromete-se com a liderança pelo exemplo, fornecimento de recursos, promoção do envolvimento activo dos colaboradores e integração da gestão da qualidade com os demais sistemas corporativos.

7. REVISÃO

A Política da Qualidade será revisada anualmente ou sempre que houver necessidade, especialmente diante de mudanças internas, no contexto externo, ou nas directrizes estratégicas da AMUSE.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política da Qualidade estará disponível para todas as partes interessadas e será comunicada de forma clara a todos os níveis da organização, stakeholders e parceiros.