

# Política de Gestão de Qualidade

JUNHO 2025



## GLOSSÁRIO

Para efeitos de interpretação, os termos constantes da presente Política assumirão os seguintes significados:

- a) **Comissões Consultivas:** entidades consultivas dos órgãos societários e unidades orgânicas da ÍNDICO SEGUROS, autónomos e independentes, compostas por membros da sociedade, a quem tenham sido confiadas funções pela Gestão de Topo;
- b) **Gestão de Topo:** órgão ou membro de órgãos sociais da ÍNDICO SEGUROS, responsáveis pela tomada de decisões estratégicas;
- c) **Partes Interessadas:** grupos ou constituintes que têm interesse na actividade da ÍNDICO SEGUROS e que mantêm um relacionamento com esta, como sejam os accionistas, credores, os gestores, os colaboradores, os clientes, fornecedores, comunidade local, o público em geral e órgão regulador.



## PREÂMBULO

Num contexto de mercado competitivo, desafiador e incertezas de mercado, revela-se cada vez mais importante adotar um sistema de Gestão da Qualidade que assegure a sustentabilidade do negócio através do serviço ao cliente e a todas as partes interessadas.

A INDICO SEGUROS foi Certificada no Sistema de Gestão de Qualidade na Norma ISO 9001:2015 pela APCER, Associação Portuguesa de Certificação acreditada pela rede International Certification Network (IQNet), tornando-se a primeira seguradora em Moçambique certificada no Sistema de Gestão de Qualidade da Norma 9001:2015.

A norma em referência é mundialmente adoptada, sendo a referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, que obriga as organizações a adoptar um conjunto de requisitos para abordarem, de forma mais sistemática, padronizada e adaptada às suas actividades, de modo a melhorar o seu desempenho, conhecer e satisfazer as necessidades e expectativas dos seus clientes, com o intuito de aumentar a sua satisfação.

Assim e em estrita observância do Código de Governação Corporativa, a ÍNDICO SEGUROS, adopta a presente Política de Gestão da Qualidade, enquanto compromisso de uma gestão aberta, sustentável, inovadora e responsável.



# CAPÍTULO I

## DISPOSIÇÕES GERAIS

### 1. OBJECTIVO

A presente política visa o estabelecimento de princípios, práticas e procedimentos de um sistema de Gestão da Qualidade vigente na ÍNDICO SEGUROS.

### 2. ÂMBITO

Esta Política de Gestão do Sistema de Gestão da Qualidade é aplicável a todas unidades orgânicas da ÍNDICO SEGUROS, incluindo a gestão de topo e comissões consultivas.

### 3. INTEGRAÇÃO NORMATIVA

A presente política, será sempre interpretada em linha com as demais políticas internas da companhia.

Os termos e condições dos contratos celebrados no âmbito da presente Política, não deverão, em nenhuma hipótese, contrariar as disposições dos normativos e procedimentos da companhia, excepto se, por Lei, Regulamento ou decisão judicial emanado de órgão estadual, assim se impuser.

### 4. PRINCÍPIOS BASILARES

A gestão da ÍNDICO SEGUROS, rege-se pelos seguintes princípios:

#### 4.1. PROPÓSITO

Na sua actuação, a ÍNDICO SEGUROS tem como propósito:

##### I. Visão

Servir e ser significativa para a sociedade.

##### II. Missão

Proteger as famílias e as empresas através do pagamento justo e célere das suas perdas.

### III. Valores

- **Honestidade:** Agimos sempre com verdade, justiça, transparência, integridade e sinceridade.
- **Excelência:** Não nos conformamos com o bom e acreditamos que o perfeito ainda pode ser aperfeiçoado.
- **Consistência:** Pensamos e agimos de forma disciplinada, preservando o nosso legado e elevando cada vez mais os nossos padrões de serviço.
- **Resiliência:** Adaptamo-nos habilmente e contornamos os obstáculos agilmente, tornando nos cada vez mais fortes e determinados.

### IV. Práticas e Compromissos

#### a) As nossas práticas:

- Servir mais, do que ser servido;
- Ouvir mais, do que ser ouvido;
- Compreender, que ser compreendido;
- Dar, do que receber;
- Fazer sempre o correcto.

#### b) O nosso compromisso

A ÍNDICO SEGUROS adopta uma Gestão da Qualidade com vista a transmitir às partes interessadas, a confiança e credibilidade de que está comprometida com o aumento da satisfação dos clientes por meio da garantia da qualidade dos produtos/serviços e melhoria contínua em um ambiente competitivo.

Para a materialização do seu compromisso com a excelência, a ÍNDICO SEGUROS procura, entre outros:

#### i. Foco no Cliente

- Desenvolver produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas

dos clientes e outras partes interessadas através da melhoria contínua dos processos.

- Compreender e antecipar as necessidades dos nossos segurados e ou beneficiários, oferecendo soluções personalizadas, eficazes e de alto valor agregado;
- Garantir um atendimento ágil, transparente e humano, promovendo relações de confiança e fidelização;
- Monitorar a satisfação do cliente de forma contínua, adoptando acções corretivas e preventivas sempre que necessário.

## ii. Compromisso com a Inovação

- Promover a inovação como diferencial competitivo e cultural, por meio da adoção de tecnologias digitais, novos produtos e canais de atendimento;
- Estimular a criatividade e a participação de nossos colaboradores na busca por melhorias e soluções disruptivas;
- Acompanhar as tendências do setor e adaptar-nos rapidamente às mudanças do mercado e do ambiente regulatório.

## iii. Melhoria Contínua dos Processos

- Avaliar periodicamente os riscos e oportunidades dos processos internos, com foco na eficiência operacional e redução de falhas;
- Utilizar indicadores de desempenho como instrumento de gestão e melhoria;
- Garantir a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, promovendo revisões sistemáticas e planos de acção estratégicos.
- Estabelecer e monitorar continuamente os objectivos do Sistema da Qualidade para melhorar a sua eficácia e satisfação dos clientes e partes interessadas.
- Rever continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade para identificar e

melhorar as ineficiências, e concorrer para maior satisfação dos clientes e partes interessadas.

- Comunicar às partes interessadas a presente Política da Qualidade para que seja compreendida e observada.
- Responder de forma célere à pedidos de informação e esclarecimento das partes interessadas e assegurar a resolução justa e célere de reclamações.
- Minimizar a um nível aceitavelmente as saídas não conformes.

#### **iv. Valorização das Pessoas**

- Investir na capacitação e desenvolvimento contínuo das equipes, promovendo uma cultura de qualidade, responsabilidade e comprometimento;
- Estimular o trabalho em equipe, a comunicação clara e a troca de conhecimento;
- Reconhecer o papel de cada colaborador como agente activo na entrega da qualidade ao cliente.
- Desenvolver as competências das suas pessoas (capital humano) e outras partes interessadas (Promotores, Agentes, Corretores, etc.) para garantir que a prestação de serviços seja feita por profissionais ao nível das exigências do mercado.

#### **v. Conformidade e Responsabilidade**

- Operar e prestar serviços que cumpram com requisitos estatutários, legais e regulamentares aplicáveis à actividade seguradora e ainda os definidos pela Companhia e partes interessadas.
- Assegurar uma estrutura de suporte, com ferramentas e pessoas que permitam implementar acções para alcançar a robustez do sistema de Gestão da Qualidade.
- Promover a consciencialização de práticas de qualidade em todos os actos que é parte integrante.
- Estabelecer e manter práticas éticas e sustentáveis, com responsabilidade social e compromisso com as partes interessadas.

## CAPÍTULO II

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### 1. Revisões

A presente política, deverá ser revista sempre que se verificarem alterações na abordagem das matérias por si tratadas, nomeadamente quando ocorram alterações legais, regulamentares ou outras.

#### 2. Dúvidas e Omissões

As dúvidas e omissões que se suscitarem na aplicação e interpretação da presente política, serão colmatadas pelo Gabinete Qualidade e Controlo Interno.

#### 3. Entrada em Vigor

A presente Política entra em vigor na data da sua publicação. Publique-se.

Revisão n°	Páginas revistas	Alterações efectuadas	Data	Validação		
				Proponente	Aprovação	Assinaturas
4	5, 6 e 7	5ª Edição	30 de Junho de 2025	GQCI	Ruben Chivale Nasma Omar Olívio Melembe	DocuSigned by:  BB56AA22FCF9481... DocuSigned by:  7A41BCF05F2F42F... DocuSigned by:  B9A331054376452...

