

Política de Qualidade

Versão	1.0
Data da Versão	24/09/2026
Data da Revisão	24/09/2026
Classificação do Documento	Divulgação Permitida

Softinsa: Compromisso com a Qualidade

Na Softinsa, definimos flexivelmente a nossa Política de Qualidade e aplicamo-la a todas as nossas atividades. Com ela procuramos alcançar a liderança no mercado de Serviços de Tecnologias de Informação, entregando aos nossos clientes soluções adequadas às suas necessidades, livres de defeitos, protegidas contra quaisquer ameaça e claramente superiores às restantes do mercado. Para tal, contamos com uma Organização disposta a implementar e cumprir com esta política.

Conseguir alcançar este propósito seria arrojado, se não contássemos com uma sólida percepção dos valores, atitudes e modos de trabalho, que forma a sólida **CULTURA** de empresa existente e nos que nos permite avançar com novas conquistas - profissionais e pessoais - numa perspetiva a longo prazo, consolidando assim com o compromisso de futuro no qual apostámos.

O processo de aculturação é na Softinsa um projeto contínuo, com base na senda da orientação de sermos uma **empresa líder** em serviços de tecnologia da informação. Para o conseguir, agimos todos de acordo com os **VALORES** definidos pelos nossos líderes:

- **CLIENTES:** Compromisso para responder e dar valor acrescentado às necessidades reais dos nossos clientes, proporcionando-lhes excelência com o nosso serviço. Acima de tudo temos motivação para fazer sempre melhor. A nossa paixão é uma força vital em todos os negócios e que nos ajuda a ultrapassar barreiras.
- **QUALIDADE:** Ambição por melhorar a qualidade do nosso trabalho e estabelecer novos standards no mercado. A qualidade é o resultado de todos os nossos valores e é determinante para o nosso ambiente de trabalho junto a Clientes ou equipa Softinsa.
- **INOVAÇÃO:** Capacidade de oferecer propostas inovadoras aos nossos clientes. Este valor está relacionado com a mudança, com o desenvolvimento de novas ideias, produtos ou serviços. Representa uma visão que procura constantemente oportunidades de melhoria e valor acrescentado.
- **INTEGRIDADE:** A Integridade e a Ética são as bases de crescimento de todos os nossos profissionais, é com base nestes fundamentos que alinhamos o nosso comportamento, as nossas atitudes e o nosso pensamento. Este comportamento ético reflete-se no dia a dia, e está relacionado com a maneira como expressamos os nossos valores em diferentes situações.
- **PESSOAS:** Valorizar e acompanhar as nossas Pessoas por forma a terem sucesso e crescerem dentro da organização. Todas as pessoas devem ser vistas, ouvidas e reconhecidas. Acreditamos que ouvir diferentes perspetivas impulsiona a inovação, a qualidade e a união entre todos, o que faz de nós uma empresa melhor.

As soluções tecnológicas fornecidas são administradas diligentemente, tomando as medidas apropriadas para protegê-las face a **ameaças e vulnerabilidades** que possam afetar a **disponibilidade, integridade ou confidencialidade** da informação tratada e dos serviços prestados, garantindo sempre a conformidade com os processos, legislação e objetivos corporativos em vigor.

Nome do Documento:	Política de Qualidade V:1	Data Revisão:24/09/2026
Classificação: Divulgação Permitida	Documento Válido na Data da sua Impressão	Página 2 de 4

A Softinsa terá de ser consciente e conhecedora do **contexto em que opera**, capaz de classificar as forças internas e externas que compõem este contexto, com o intuito de identificar os Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças da empresa. Faz parte desta análise a necessidade de identificação das partes interessadas da Softinsa, bem como respetivas necessidades e expectativas.

A nosso compromisso com a qualidade consiste na procura permanente de **soluções e serviços** de que os nossos Clientes necessitam e a sua implementação com total satisfação dos mesmos, garantindo **processos eficazes**, assegurando a **qualidade da informação** através da **continuidade operacional dos processos e serviços**, agindo preventivamente, reagindo prontamente face a incidências e envolvendo todos os **colaboradores** no desenvolvimento de sua própria carreira profissional.

A nossa Procura da excelência da Qualidade dos serviços que prestamos é constante e nunca ficaremos suficientemente satisfeitos com as melhorias alcançadas.

A nossa maneira de funcionar

A Softinsa não tem problemas em modificar e adaptar o seu modo de trabalho de acordo com o que os nossos clientes solicitam:

- Cumprimento dos compromissos assumidos,
- Compreensão das suas áreas de negócio e necessidades,
- Disponibilidade de uma equipa altamente qualificada, tendo por base uma política de formação contínua,
- Gestão dos projetos de acordo com uma Metodologia de Gestão de Projeto eficaz,
- Responsabilidade e acessibilidade,
- Competitividade,
- Eficiência na execução dos serviços contratados,
- Avaliação de melhorias propostas relativamente à nossa organização interna e métodos de trabalho.
- Asseguarmos um ambiente de trabalho que facilite a comunicação, as boas relações e o desenvolvimento profissional de todos os colaboradores.

Na Softinsa, a responsabilidade na satisfação dos nossos clientes e nas melhorias na **Qualidade** está radcada nos nossos colaboradores. Todos estão mandatados para procurar a satisfação dos clientes em todos os âmbitos da sua atuação.

Devem ser aceites e registadas todas as sugestões e reclamações que sejam levantadas, devendo ser comunicadas à Direção da Companhia para sua apreciação e resolução em tempo útil. Este é mais um dos compromissos que assumimos.

Nome do Documento:	Política de Qualidade V:1	Data Revisão:24/09/2026
Classificação: Divulgação Permitida	Documento Válido na Data da sua Impressão	Página 3 de 4

Para tornar efetivo os compromissos assumidos, na Softinsa seguimos as seguintes diretrizes:

- Melhorar o rendimento da Companhia, com a utilização eficaz da informação recolhida junto dos clientes e registada em sistemas de medição, que nos permitem tomar decisões atempadas e adequadas, atendendo às necessidades dos nossos clientes.
- Melhoria contínua dos nossos Processos de Negócio e Serviços. Os nossos processos são alvo de melhorias contínuas possibilitando a capacitação das diferentes áreas de atuação da companhia na melhoria das suas atividades e consequentemente no atendimento ao cliente.
- Cumprir os requisitos estabelecidos na Norma ISO 9001:2015 e medi-los face aos standards, para assegurar que cumprimos os objetivos de qualidade que nos propusemos, com as revisões necessárias, e que cumprimos os processos de negócio estabelecidos.
- Melhorar continuamente a eficácia e a eficiência do Sistema de Gestão de Qualidade, integrando com outras áreas relevantes, em todos os seus aspetos relevantes, baseando-nos na Gestão por Processos. Revendo periodicamente o conjunto de documentação, na qual se descreve e define a totalidade da nossa atividade; toda esta documentação encontra-se disponível aos recursos da companhia, estando armazenada nos repositórios de gestão documental existentes.
- Identificar, avaliar e tratar os riscos e oportunidades associados às nossas atividades, processos e serviços, adotando medidas adequadas para prevenir ocorrências indesejadas, potenciar oportunidades de melhoria e assegurar a capacidade do Sistema de Gestão da Qualidade para alcançar os resultados pretendidos.

Estas iniciativas são dirigidas a satisfazer tanto os requisitos dos nossos Clientes como os requisitos legais, estatutários e regulamentares, e assim verificar que a forma de operar, assegura que cumprimos o que esperam de nós.

A presente Política aplica-se a toda a organização, sendo disponibilizada a todos os colaboradores através de um comunicado e encontra-se disponível na plataforma de gestão documental da Softinsa (PGD).

Fim do Documento

Nome do Documento:	Política de Qualidade V:1	Data Revisão:24/09/2026
Classificação: Divulgação Permitida	Documento Válido na Data da sua Impressão	Página 4 de 4