

POLÍTICA EMPRESARIAL

A **SERVINFOR** está empenhada em desenvolver as suas actividades e responder às necessidades e expectativas dos seus Clientes e outras Partes Interessadas de uma forma que nos permita garantir que o nome **SERVINFOR**, seja sinal de **RIGOR, EXCELÊNCIA e CONFIANÇA**.

Por meio da sua liderança, trabalho em equipa e envolvimento dos **NOSSOS COLABORADORES**, definiu-se uma **POLÍTICA EMPRESARIAL** que assenta nos seguintes vectores e compromissos:

| VECTORES | COMPROMISSOS |
|--|--|
| FOCO NO CLIENTE | <ul style="list-style-type: none"> - Manter um elevado nível de satisfação dos Clientes, através do acompanhamento dos seus requisitos e das suas expectativas; - Disponibilizar as competências adequadas de forma a oferecer aos Clientes as melhores soluções integradas para as suas áreas de negócio; - Garantir a continuidade e cumprir os níveis de serviço acordados, maximizando o valor entregue aos Clientes; - Garantir níveis de segurança nos serviços prestados (interna e externamente) para manter integridade, confidencialidade, disponibilidade e privacidade da informação com políticas, práticas e responsabilidades definidas. |
| RELAÇÕES DE PARCERIA | <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar as relações de parceria com os Clientes garantindo a sua confiança; - Respeitar e valorizar as reclamações, comentários e sugestões dos clientes, desenvolvendo uma comunicação interactiva que conduza a uma relação de parceria fornecedor-comprador; - Privilegiar as nossas parcerias tecnológicas e comerciais, assegurando o conhecimento actualizado e a capacidade de implementação das suas tecnologias de informação e comunicações; - Manter activos os canais de comunicação com todas as partes interessadas, ao longo do fluxo da nossa actividade e interacção |
| QUALIFICAÇÃO CRESCIMENTO E MELHORIA | <ul style="list-style-type: none"> - Garantir o cumprimento dos requisitos aplicáveis, nomeadamente os requisitos do seu Sistema de Gestão Integrado (ISO 9001; 20000-1; 27001 e 37001); - Promover a qualificação profissional dos colaboradores, através a formação especializada, assegurando a actualização de competências técnicas e o reconhecimento dos nossos parceiros; - Garantir a motivação dos colaboradores incentivando o seu profissionalismo e valorização; - Garantir que os serviços prestados estão alinhados com os objectivos de negócio e as prioridades organizacionais e do Cliente; - Assumir o compromisso da melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado que passa pelo envolvimento colectivo e dedicação de todos os colaboradores da empresa. |
| RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL | <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilizar os meios adequados aos nossos colaboradores e parceiros de modo que consigam executar o seu trabalho integrado nos nossos padrões de qualidade, tentando sempre promover uma maior responsabilidade social e ambiental; - Procurar criar condições para que TODOS trabalhem num ambiente de segurança, conforto e bem-estar; - Esforçarmo-nos por responder com rigor e atempadamente a todos os requisitos, nomeadamente legais, fiscais, contratuais e outros assumidos com as diferentes partes interessadas; - Cumprir com a legislação angolana e internacional aplicável aos produtos e serviços, anticorrupção, de combate ao suborno e aplicáveis à segurança da informação e privacidade; - Proibir qualquer prática que leve ao suborno ou a actividades de corrupção activa ou passiva por parte dos colaboradores, direcção geral e administração; - Promover a transparência nas nossas operações e práticas de negócios. Todos os colaboradores e partes interessadas são encorajados a reportar suspeitas de corrupção de maneira segura e confidencial, sem medo de retaliação, garantindo confiança total e proteção contra represálias. - A Função de Conformidade Anticorrupção posiciona-se como uma figura com autoridade e independência para a gestão anticorrupção. - O não cumprimento para com as regras anticorrupção definidas nesta política poderá levar a processos disciplinares e criminais, de acordo com a gravidade dos casos. |

A Gestão da **SERVINFOR** compromete-se na monitorização e actualização desta política, sempre que adequado.

A Gestão da **SERVINFOR** assegura que seja efectuada a sua divulgação através de comunicação apropriada às diferentes partes Interessadas e compromete-se a trabalhar para a sua compreensão por parte de **TODOS** os Colaboradores.

Esta **Política Empresarial** entra em vigor em 23 de Julho de 2024,

Luis Amaro

(Director Geral)

Jorge Nunes

(Administrador)