

A close-up portrait of a woman with dark, curly hair, looking slightly to the side. She is wearing a blue top. The background is blurred, showing some industrial or office-like structures.

ko/vecta

Política de qualidade

Políticas Corporativas 2025

Índice

01

OBJETIVO

02

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

03

PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO

04

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

01 Objetivo

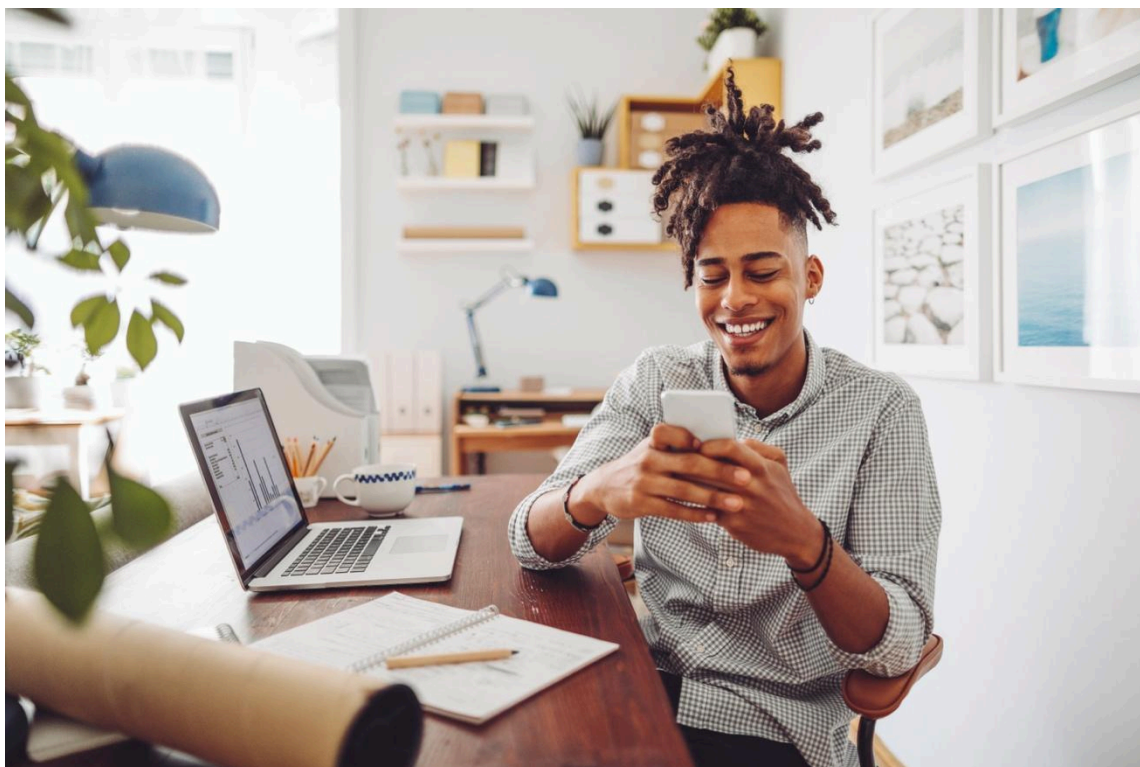
O objetivo da presente Política de Qualidade (doravante, a «Política») é estabelecer os princípios básicos da Konecta, grupo multinacional de empresas especializadas na prestação de serviços e soluções digitais de gestão de clientes (doravante, «Konecta», a «Empresa», a «Sociedade» ou a «Companhia»), em matéria de qualidade, adequados aos fins e necessidades da empresa.

A presente Política é uma extensão do quadro regulamentar da Konecta e desenvolve o estabelecido na secção «Compromissos em matéria de Qualidade» do Código de Ética. Da mesma forma, responde às expectativas dos seus grupos de interesse (funcionários, clientes, sócios e acionistas, investidores, entidades financeiras, fornecedores, administração pública e entidades reguladoras), garantindo o cumprimento escrupuloso das leis e regulamentos em vigor em cada país, requisitos próprios e normas internacionais. Esta Política estará disponível no site corporativo (www.konecta.com) para que possa ser consultada por todas as partes interessadas.

A Konecta dedica-se principalmente à externalização de processos de negócio (*Business Process Outsourcing*, ou BPO), incluindo a prestação de serviços e soluções digitais. Oferece soluções *end-to-end* que abrangem todo o ciclo de vida dos clientes, com uma oferta *omnicanal* integrada e digital cujo objetivo é melhorar a eficiência dos seus processos e acompanhar a evolução dos seus serviços.

Para o efeito, a empresa adapta-se constantemente às necessidades do mercado através de:

- Orientação para o cliente e capacidade de crescer com ele, respondendo às suas necessidades em cada momento.
- Vontade constante de inovar e adaptar novas soluções com agilidade.



02

Âmbito de aplicação

A presente Política é de aplicação global para todas as entidades da Konecta como parte do seu Programa de Conformidade, e é apoiada pela direção-geral da empresa.

Consequentemente, o seu conteúdo é de cumprimento obrigatório para todos os funcionários da Konecta, independentemente do cargo ou função que ocupem dentro da organização ou da sua localização geográfica.

Sem prejuízo do acima exposto, o seu âmbito de aplicação poderá ser ampliado, quando necessário e possível devido à natureza da relação, a todas as pessoas singulares e/ou coletivas ligadas à Konecta por uma relação comercial ou profissional e que não seja de trabalho: fornecedores, empreiteiros e funcionários da cadeia de abastecimento e parceiros comerciais.

Uma vez que muitas das empresas da Konecta estão sediadas fora da União Europeia, o regulamento interno será adaptado às regulamentações específicas de cada Estado, respeitando e garantindo os princípios básicos aqui enunciados, com vista à melhoria contínua dos procedimentos e operações existentes para o desenvolvimento da sua atividade.



03

Princípios gerais de atuação

A Konecta conta, na maioria das regiões, com um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na Norma ISO 9001, orientado para:

- Que os serviços prestados satisfaçam os requisitos e as expectativas dos clientes.
- Garantir a comunicação interna dos requisitos do cliente.
- Dispor de um plano de formação acessível aos funcionários da Konecta.
- Dotar os serviços de um controlo de qualidade que garanta o cumprimento dos requisitos acordados com cada cliente.
- Promover a participação dos funcionários no desenvolvimento e aplicação do Sistema de Gestão.
- Zelar pelo cumprimento da legislação e regulamentação aplicável, bem como de qualquer outro compromisso assumido voluntariamente.
- Manter contacto permanente com clientes e fornecedores, com o objetivo de colaborar na melhoria dos serviços prestados.

Estes compromissos serão concretizados em objetivos e metas específicos, no âmbito de um processo de melhoria contínua, de acordo com os seus recursos e impactos causados.



04

Atualização e revisão

A Política de Qualidade será revista periodicamente, ou quando necessário, para se ajustar às mudanças sofridas pelo modelo de negócio da Konecta, ou como consequência da aprovação de regulamentação de aplicação direta, por forma a garantir a sua eficácia e conformidade.

NOTA: A presente Política foi revista e aprovada a 16 de dezembro de 2025 pelo órgão máximo de governança e substitui qualquer versão anterior da mesma, sendo válido apenas este documento a partir da data.

Controle de revisões

Edição	Data de revisão	Revisto	Validada	Aprovada	Motivo da alteração
2	22/06/2021	Qualidade e Meio Ambiente Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
3	19/12/2022	Qualidade e Meio Ambiente Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
4	16/12/2025	Qualidade e Meio Ambiente Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Adaptação aos requisitos legais Adequação ao novo formato e à marca