

POLÍTICA DA QUALIDADE DA FIDELIDADE ASSISTANCE

A Política da Qualidade da FIDELIDADE ASSISTANCE assenta nos seguintes pilares:

- **Excelência no Serviço ao Cliente-Utilizador**

Adotar uma postura de rigor e excelência na entrega de serviços, colocando o cliente-utilizador no centro das decisões e garantindo uma experiência consistente e de qualidade em todos os pontos de contacto.

- **Foco na Instituição-Cliente**

Cultivar uma relação de parceria com a instituição-cliente, posicionando-nos como um parceiro estratégico que entrega valor através de serviços diferenciadores e soluções à medida.

- **Conformidade e Responsabilidade**

Garantir o cumprimento rigoroso de todos os requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis, reforçando a confiança e a credibilidade da organização.

- **Equipa de Alto Desempenho**

Investir numa equipa qualificada, motivada e alinhada com os valores da organização. Promover a formação contínua, o desenvolvimento pessoal e um ambiente de trabalho positivo que estimule a colaboração e o espírito de equipa.

- **Equilíbrio Vida Profissional/Pessoal**

Implementar políticas que promovam a conciliação entre vida pessoal, familiar e profissional, contribuindo para o bem-estar dos colaboradores e para uma cultura organizacional mais humana e sustentável.

- **Parcerias Estratégicas**

Desenvolver uma rede sólida de parceiros e fornecedores, escolhidos com base em critérios de qualidade e profissionalismo. Valorizar relações de longo prazo que potenciem inovação, eficiência e crescimento mútuo.

- **Melhoria Contínua**

Promover uma cultura de melhoria contínua, com processos bem definidos, monitorizados e otimizados regularmente. O envolvimento ativo de todos os colaboradores é essencial para alcançar resultados sustentáveis.

- **Inovação Orientada ao Cliente**

Antecipar e responder às novas necessidades dos clientes através de soluções inovadoras, seja por via de investigação interna ou pela integração de boas práticas e tendências de outros mercados.

João Bento Casimiro