

### POLÍTICA DA QUALIDADE DA FIDELIDADE ASSISTANCE

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

- Assumir uma atitude de rigor e excelência na prestação do serviço ao **Cliente – Utilizador** (deve ser uma preocupação constante).
- Assumir uma postura de **Orientação para o Cliente – Instituição**, no sentido de ser reconhecida como prestadora de serviços de qualidade e fomentando, com ele, relações de parceria.
- Assegurar o cumprimento de todo o tipo de **requisitos estatutários e regulamentares e normativos aplicáveis**.
- Garantir as condições para dispor de uma **equipa de Colaboradores qualificada, fortemente motivada e comprometida**, com competência e capacidade de iniciativa. A formação e actualização permanente dos Colaboradores, a existência de um bom ambiente de trabalho, onde os trabalhadores se identifiquem com a cultura da empresa e que fomente o espírito de equipa são factores a privilegiar.
- Implementar medidas em **matéria de conciliação da vida pessoal, familiar e profissional**, contribuindo assim para uma melhoria de vida dos seus colaboradores, permitindo que os mesmos alcancem um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.
- Fomentar o **estabelecimento de parcerias** potenciadoras do negócio. Uma rede de parceiros/fornecedores profissional e qualificada são essenciais para a qualidade do nosso serviço. A selecção de parceiros / fornecedores e o estabelecimento das melhores práticas de relacionamento devem merecer uma atenção permanente.
- Promover a **melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão**. Processos bem concebidos, controlados e continuamente melhorados só se podem alcançar e manter com o comprometimento de todos.
- Procurar sistematicamente **novas soluções para as novas necessidades** dos seus clientes, quer por investigação e desenvolvimento próprio, quer por recurso ao conhecimento do que se passa noutros mercados.

