

A Política da Qualidade do Montepio Crédito, está definida no documento aprovado em Conselho de Administração do Montepio Crédito – “**MD0018 SGQ\_\_Manual de Gestão da Qualidade\_CA\_25112021 (05)**”.

## **POLITICA DA QUALIDADE**

1. A Política da Qualidade no Montepio Crédito consiste no compromisso do CA em manter os requisitos necessários ao cumprimento do SGQ nos termos definidos na norma NP EN ISO 9001:2015, efetuando análises sistemáticas aos procedimentos e processos, adaptando-os e alterando-os sempre que tal se justificar.
2. A Política da Qualidade está alinhada com os objetivos estratégicos da Instituição, pelo que com as necessidades dos clientes e dos restantes stakeholders, mormente os parceiros de negócio. Consiste na adoção de práticas de análise e de melhoria contínua de processos e de procedimentos, alicerçada nos seguintes compromissos:
  - Evidenciar a capacidade técnica e humana para fornecer, de forma consistente e sistemática, padrões de qualidade das informações e dos serviços prestados que proporcionem elevados níveis de confiança na sua aquisição;
  - Dotar os trabalhadores da Instituição de conhecimento, através da formação profissional adequada às funções desempenhadas;
  - Motivar os trabalhadores da Instituição sobre a perceção completa dos processos que tenham de desempenhar, sobre as corretas interligações com os serviços adjacentes, seja a montante, seja a jusante, promovendo, desta forma, um efetivo trabalho em equipa;
  - Incentivar os trabalhadores da Instituição para a necessidade de análise crítica dos processos, dos procedimentos e, particularmente, dos resultados obtidos na execução das tarefas evitando quaisquer erros que sejam objeto de reporte interno ou externo de forma a minimizar situações de reclamação e/ou de perdas efetivas;
  - Incentivar os trabalhadores da Instituição para o benefício comum no reporte de quaisquer situações detetadas que proporcionem a melhoria contínua dos processos, utilizando, para o efeito, os mecanismos de reporte adequados;
  - Dotar a Instituição de meios técnicos que potenciem a qualidade da informação e dos serviços e produtos a fornecer, que mitiguem as situações de erro, que potenciem a rastreabilidade das operações;
  - Assegurar o pleno e correto funcionamento do SGQ, numa perspetiva de melhoria contínua e de acordo com os preceitos da norma NP EN ISO 9001:2015