



Política da Qualidade da Unidade de Negócio BPO

A Unidade de Negócio *Business Outsourcing* (UPR) pertence ao Grupo SIBS, por isso respeitamos e partilhamos os mesmos valores e ambições, os quais empregamos para cumprir a nossa missão de transformar processos. Simultaneamente, comprometemo-nos a desenvolver uma combinação única de pessoas e tecnologia para atingir o melhor nível de rentabilidade e valor acrescentado do mercado de *Business Process Outsourcing* (BPO).

A integridade e o rigor são características que nos definem, não só aos nossos colaboradores, mas também aos nossos produtos e serviços. Deste modo, contribui-se para a eficiência e eficácia a nível corporativo com a conceção de objetivos desafiantes. Consideramos que é importante garantir o acompanhamento e evolução de todos os colaboradores, bem como encorajar e envolver os mesmos no cumprimento dos objetivos e da melhoria contínua.

A competitividade é vista como um aspeto saudável e positivo no mercado em que a UPR se insere. Esta é responsável pelo caminho de constante inovação e transformação que tanto nos define.

A cooperação e o empenho são cruciais para a criação de um ambiente de produtividade. Cada colaborador deve partilhar e promover uma visão de compromisso e espírito de equipa, nunca esquecendo o respeito pelas pessoas.

As nossas atividades são focadas na satisfação do cliente, sempre com a preocupação de acrescentar valor e garantir o nosso lugar como referência no mercado. É exemplo o nosso conceito de BTO (*Business Transformation Outsourcing*) que nos diferencia dos nossos concorrentes através de soluções inovadoras, tais como os nossos processos de tratamento de cheques, abertura de contas e câmara de penhoras. Tudo contribui para construir uma relação de confiança e parceria com os nossos clientes, que é a base do BPO.

Com os objetivos e valores acima referidos, a visão da UPR está sempre dois passos à frente – soluções inovadoras que guiam o consumidor final em direção ao futuro.

É nesse enquadramento que estamos empenhados em implementar um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015, reforçando o nosso compromisso de:

- acrescentar valor,
- cumprir com a legislação e regulamentação aplicável à atividade,
- responder aos requisitos e assim garantir a satisfação dos nossos clientes,
- seguir os normativos, processos e procedimentos internos.