

POLÍTICA DE QUALIDADE



MasterCred[®]

Assessoria e Consultoria

POLÍTICA DE QUALIDADE MASTERCRED ASSESSORIA E CONSULTORIA

APRESENTAÇÃO

A Mastercred Assessoria e Consultoria, empresa especializada desde 1999, vem atuando como gestora de seus inúmeros clientes, possuidores de contratos bancários, eivados de juros altos, irregularidades contratuais, abusividades de uma forma geral, que tendem a perpetuação de dívidas e ao superendividamento do consumidor bancário, trouxe uma nova visão estratégica e totalmente inovadora, com soluções de alta performance, com segurança, privacidade e eficiência. Com um histórico marcado pela inovação, transparência e compromisso com a qualidade, a empresa atua com foco em oferecer serviços personalizados, seguros e alinhados à legislação vigente.

Reconhecida nacional e internacionalmente, a Mastercred é detentora de mais de 20 prêmios de excelência e qualidade na prestação de serviços, o que atesta seu compromisso com resultados, segurança e integridade.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE

A **Política de Qualidade** da Mastercred reflete seu compromisso com a melhoria contínua, a satisfação dos clientes e a excelência operacional. Nossa gestão da qualidade é orientada pelos princípios da **ISO 9001**, norma internacional reconhecida pela sua eficiência em estabelecer sistemas de gestão padronizados e eficazes.

Princípios norteadores da nossa atuação:

- Excelência no atendimento e foco no cliente;
- Transparência nas relações institucionais;
- Conformidade com legislação e regulações;
- Inovação e agilidade operacional;
- Responsabilidade socioambiental.



ESTRUTURA DA GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Mastercred é composto por:

- **Mapeamento de Processos:** identificação e documentação de fluxos críticos e de apoio.
- **Indicadores de Desempenho (KPIs):** acompanhamento contínuo da eficácia dos processos.
- **Auditorias Internas:** verificação da conformidade e eficiência do SGQ.
- **Revisões Gerenciais:** avaliação periódica da direção sobre os resultados e metas.
- **Gestão de Riscos e Oportunidades:** identificação, análise e tratamento de riscos.



CULTURA DA MELHORIA CONTÍNUA

A cultura organizacional da Mastercred é orientada pelo **ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar, Agir)**.

Essa metodologia permite:

- Planejar objetivos e metas alinhadas ao planejamento estratégico;
- Executar com base em padrões definidos;
- Verificar resultados com base em indicadores;
- Agir com base em análises críticas e planos de ação.

Essa abordagem garante consistência, eficiência e aprendizado organizacional.



CONFORMIDADE COM A LGPD

A Mastercred desenvolve e implementa programas voltados à conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), contemplando:

- Políticas de privacidade internas e externas;
- Treinamentos periódicos com colaboradores;
- Mapeamento e gestão do ciclo de vida dos dados pessoais;
- Avaliações de impacto à proteção de dados (DPIA);
- Canal de atendimento para titulares de dados.

Nosso objetivo é assegurar **transparência, segurança e respeito** às relações institucionais.



CAPACITAÇÃO E VALORIZAÇÃO DE PESSOAS

A qualidade dos nossos serviços está diretamente ligada ao comprometimento e à competência da nossa equipe. Por isso, a Mastercred investe continuamente em:

- Capacitação técnica e comportamental;
- Programas de desenvolvimento de liderança;
- Canais de comunicação interna e clima organizacional;
- Gestão participativa e reconhecimento de desempenho.

Nosso capital humano é o diferencial que sustenta nosso compromisso com a excelência.



COMPROMISSO COM O FUTURO

A Mastercred reafirma seu compromisso com a **inovação, responsabilidade e sustentabilidade**, fortalecendo sua marcante atuação no cenário nacional e inclusive internacionalmente, por intermédio de sua ampla rede de parceiros.

Nosso olhar está voltado para o futuro, com foco em:

- Evolução tecnológica;
- Novos modelos de gestão;
- Expansão de serviços;
- Licenciamento nacional;
- Alianças estratégicas.

A **Política de Qualidade da Mastercred** é mais do que um documento: é um compromisso vivo, presente em cada decisão, projeto e relação estabelecida.

Mastercred Assessoria e Consultoria
Excelência que gera confiança.



MASTERCRED ASSESSORIA E CONSULTORIA
CNPJ n.º 03.576.078/0001-47