

Política da Qualidade

A Flash Assistência 24 horas LTDA, com o objetivo de suprir e atender as expectativas e necessidades dos seus clientes no setor de assistência 24 horas, declara seu compromisso em:

- Compreender as reais necessidades dos clientes;
- Melhorar continuamente os processos internos;
- Oferecer ao beneficiário tranquilidade, segurança e solução de problemas no momento de imprevisto, 24h por dia, em menor tempo possível, apresentando um serviço de qualidade;
- Ser uma assistência multinível de serviços;
- Alcançar, em prol dos clientes, resultados melhores de satisfação;
- Cumprir rigorosamente os requisitos legais e regulatórios.

Missão:

Oferecer tranquilidade e segurança aos beneficiários, 24 horas por dia, na solução de imprevistos com seu veículo, residência e até mesmo pessoal, realizando atendimento personalizado e humanizado, a fim de garantir proteção, satisfação e bem-estar, tendo a melhor experiência possível.

Visão:

Tornar a assistência conhecida a nível nacional pelos prestadores de serviços, clientes e beneficiários, no que tange a excelência na execução dos serviços, atendimento personalizado, humanização e qualidade.

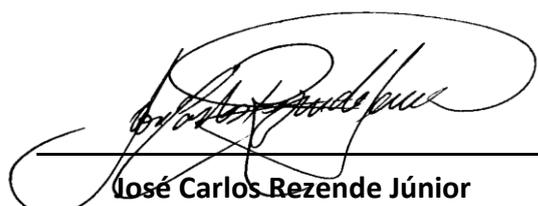
Valores:

Respeito, responsabilidade, ética, honestidade e transparência são valores inegociáveis para a Flash Assistência. Oferecer qualidade do ambiente de trabalho para nossos colaboradores e parceiros.

Objetivos dos Processos da Qualidade:

- Definir etapas da prestação dos serviços;
- Aplicar o máximo de conhecimento técnico em cada etapa;
- Identificar pontos de controle da qualidade dos serviços;
- Se comunicar de modo preciso;
- Medir a satisfação dos clientes baseando-se em relatórios, de modo que, se necessário, seja redefinido o processo.

Rio de Janeiro, 01 de setembro de 2024


José Carlos Rezende Júnior
Diretor