

# Política da Qualidade



## Objetivo

As empresas do Grupo Ascendi têm como objectivo a prestação de serviços de Operação Manutenção e de Cobrança de Portagens em infra-estruturas rodoviárias garantindo a satisfação das expectativas dos seus clientes em total conformidade com os níveis de serviço contratualizados..

## Diretrizes

Para garantir estes objectivos, as Operadoras do Grupo Ascendi identificam as necessidades, as expectativas e os níveis de satisfação de seus clientes e dos utentes da infra-estrutura e promovem mecanismos de controlo e melhoria continua dos seus processos e procedimentos através de:

- Avaliação do nível de satisfação dos seus clientes,
- Avaliação da eficiência e eficácia dos seus processos internos relevantes,
- Avaliação sistemática da qualidade dos seus fornecedores,
- Tratamento atempado e adequado das exposições ou reclamações dos seus clientes e dos utentes das infra-estruturas,
- Prestação dos seus serviços de acordo com os níveis legale/ou contratualmente estabelecidos, designadamente em termos de disponibilidade das vias e dos equipamentos de cobrança, e das condições de circulação, de acesso e de segurança rodoviária,
- Orientação para a melhoria contínua da eficiência operacional, suportada na adopção das melhores práticas de gestão da operação e manutenção da infra-estrutura e dos equipamentos e,
- Identificação e desenvolvimento de soluções inovadoras em processos ou tecnologias, com vista à melhoria dos seus níveis de eficiência.

A concretização desta estratégia assenta na implementação do Sistema de Gestão pela Qualidade, que tem como referencial a Norma ISO 9001. A aplicação das respectivas regras é responsabilidade colectiva da Organização e individual de cada colaborador.