



Política da Qualidade

O SIE tem como **MISSÃO** satisfazer, com os mais elevados níveis de produtividade e de qualidade de serviço, as necessidades e expectativas dos clientes, criando uma cultura e organização mobilizadoras dos colaboradores para assegurar uma resposta rápida, otimizada e eficiente aos desafios enfrentados, protegendo a saúde, a segurança e a qualidade de vida de todos os colaboradores, comunidade e utentes.

No contexto da **VISÃO** o SIE passa por ser reconhecido como uma entidade de referência ao nível da Manutenção das Infra Estruturas e Equipamentos. Com foco nas necessidades das partes interessadas, visando uma prestação de serviços de excelência, com elevada competência, qualidade e inovação.

O SIE acredita numa melhoria contínua interna com base no conhecimento, experiências adquiridas, trabalho, oportunidade e compromisso e nesse sentido propõe-se ao desenvolvimento e implementação do SGQ.

Os **VALORES** do trabalho, da disciplina, do rigor e da competência encontram no SIE um ambiente propício ao seu reforço e desenvolvimento. A gestão do serviço orienta-se para responder aos desafios imediatos, incorporando preocupações com impactos tanto no médio como no longo prazo, em linha com uma filosofia de responsabilidade e compromisso. Combinando de forma única a prudência que lhe vem de uma longa experiência acumulada com a ousadia para assumir riscos e inovar, o SIE valoriza o conhecimento e o esforço na procura incessante de novas e cada vez melhores soluções para responder às necessidades e expectativas dos que consigo se relacionam.

A política de qualidade reforça a ligação entre a implementação e o desenvolvimento do SGQ, bem como a melhoria contínua e a eficácia da sua intervenção. Assim, apoiada na missão, na visão e nos valores, previamente pensados e definidos, a política da qualidade constitui-se como um dos pilares para o desenvolvimento das melhores práticas de manutenção e um dos requisitos para a garantia do sucesso organizacional.

Implementar um SGQ, implica a adoção de uma conduta lógica, organizada, agregada, útil, prática e transparente na melhoria do processo e dos procedimentos, dos regulamentos e registos, bem como, no aprofundamento das estratégias e do reforço das relações entre as partes interessadas.

Assim, propomos-nos a ouvir e considerar os requisitos dos nossos clientes como parte integrante do processo:

- Valorizar a focalização nos serviços, que consideramos como clientes e a quem prestamos serviço de manutenção;
- Satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes;
- Reduzir os tempos de espera e fornecer informação precisa, clara e atempada aos clientes;
- Disponibilizar, analisar e responder a todas as reclamações e sugestões exaradas pelos clientes dos serviços, introduzindo, rapidamente e sempre que se justifique as mudanças adequadas;
- Fomentar formas explícitas e mais céleres de comunicação interna;
- Utilizar, de forma racional, os recursos tecnológicos, otimizando meios e implementando sistemas que permitam diminuir rotinas, simplificando e acelerando os processos;
- Desenvolver uma gestão orientada para resultados programados, premiando a prática das ações preventivas em prol das ações corretivas;
- Promover uma política de gestão de RH que permita o desenvolvimento do seu potencial técnico, científico e criativo, através da motivação, do envolvimento e uma política de avaliação e formação que contribua para a valorização profissional, pessoal e cultural dos trabalhadores;
- Fomentar o espírito de abertura à mudança para formas de trabalho mais eficientes, que contribuam para a simplificação e desburocratização de procedimentos;



Política da Qualidade



Aprovado _____

(Presidente do Conselho Administração)

Data 02/02/2019

Manuela *25/08/2015* *[Assinatura]* *26/08/2018* *[Assinatura]* *20/02/19*