

POLÍTICA DE QUALIDADE

A **TPM-TUR, SA** adopta como referência os princípios e requisitos da norma **ISO 9001:2015** na estruturação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, assumindo o compromisso de fornecer serviços de transporte seguros, confiáveis e de alta qualidade. Com foco na melhoria contínua e na satisfação plena dos nossos clientes e demais partes interessadas, a nossa política da qualidade está baseada nos seguintes princípios:

1. Foco no Cliente

- ✦ Compreender e antecipar as necessidades e expectativas dos nossos clientes, assegurando serviços pontuais, confortáveis, personalizados e adaptados às exigências de cada parceiro.
- ✦ Monitorar constantemente o nível de satisfação dos clientes, através de mecanismos de feedback e avaliações regulares, promovendo acções correctivas e preventivas sempre que necessário.

2. Excelência Operacional e Melhoria Contínua

- ✦ Promover a melhoria contínua dos nossos processos, serviços e Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), baseando-nos em indicadores de desempenho claros e mensuráveis.
- ✦ Estabelecer parcerias estratégicas com fornecedores e prestadores de serviços para garantir que os produtos e serviços adquiridos estejam em conformidade com os nossos padrões de qualidade.

3. Inovação e Sustentabilidade

- ✦ Investir na modernização contínua da frota, priorizando veículos tecnologicamente avançados, ambientalmente sustentáveis, seguros e eficientes.

4. Desenvolvimento e Capacitação

- ✦ Promover a formação contínua e desenvolvimento profissional dos colaboradores, garantindo que possuam as competências necessárias para desempenhar as suas funções com excelência.
- ✦ Incentivar a cultura da qualidade em todos os níveis da organização, promovendo a participação activa dos colaboradores na identificação de oportunidades de melhoria.

5. Cumprimento de Requisitos Legais e Normativos

- ✦ Assegurar o cumprimento rigoroso dos requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis às actividades da empresa.

Esta política foi aprovada pelo Director Executivo da TPM-TUR, SA.

Data: 16 de Julho de 2024

Director Executivo



Samuel Manhique