



Política da Qualidade

A ABPG no sentido da prossecução da sua Missão está apostada, através das suas respostas sociais, na prestação de serviços de qualidade, colocando as suas capacidades ao dispor das necessidades e expectativas dos seus Clientes, mantendo o respeito pelos valores por si defendidos.

Tendo em conta este referencial, a atividade da ABPG e das suas respostas sociais é desenvolvida de acordo com os requisitos estabelecidos para a sua atividade, sendo complementada pelos seguintes princípios:

- I. A estratégia de atuação da ABPG e das suas respostas sociais é suportada por uma análise do seu contexto externo e das suas capacidades internas, que fundamentam a formulação das linhas de orientação estratégica da qual decorrem a presente política da qualidade e o seu conseqüente desdobramento em objetivos, bem como metas e processos relevantes e integrados.
- II. O compromisso da Gestão da Qualidade assumido pela Associação, materializado na busca da excelência do serviço ao Cliente e de desempenho interno, é sistemático e progressivamente revisto sendo partilhado por todas as respostas sociais.
- III. Avaliação sistemática dos riscos de negócio (perspetiva estratégica) e dos riscos por processo (perspetiva operacional), é um dos compromissos estabelecidos, promovendo a ABPG ações de mitigação ou de prevenção, conforme adequado, que são devidamente avaliadas em termos da sua eficácia.
- IV. O enfoque no conhecimento e desenvolvimento do pleno potencial de todos os colaboradores, ao nível do indivíduo e das equipas, é condição essencial à garantia de satisfação de clientes e à eficácia dos processos.
- V. O envolvimento dos clientes, fornecedores e prestadores de serviço é fundamental para o processo de melhoria da ABPG.
- VI. O objetivo de organização, simplificação e otimização dos processos e recursos, é o suporte da melhoria contínua do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade.

O Presidente da Direção
(Luís Carrilho)