

# Política da Qualidade

## Objetivo

As empresas do Grupo Ascendi têm como objetivo a prestação de serviços de Operação Manutenção e de cobrança de portagens em infraestruturas rodoviárias, garantindo a satisfação das expectativas dos seus clientes em total conformidade com os níveis de serviço contratualizados.

## Diretrizes

Para garantir estes objetivos, as Operadoras do Grupo Ascendi identificam as necessidades, as expectativas e os níveis de satisfação de seus clientes e dos utentes da infraestrutura e promovem mecanismos de controlo e melhoria contínua 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 infraestruturas;
- Prestação dos seus serviços de acordo com os níveis legal e/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 adoção das melhores práticas de gestão da operação e manutenção da infraestrutura 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 respetivas regras é responsabilidade coletiva da Organização e individual de cada colaborador.