

A PENSAR NOS UTENTES, a Política da Qualidade da JFR assenta nas seguintes linhas de ação:

- ❖ **Garantia de prestação de serviços de excelência ao público**, fomentando o rigor e a transparência, promovendo uma capacidade de resposta consistente, através da modernização administrativa, desburocratização e de uma cultura sensível à inovação, com vista à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.
- ❖ **Satisfação das necessidades e expetativas dos (as) utentes e público em geral**, procurando dar resposta aos seus interesses, através de um atendimento personalizado, flexibilidade e celeridade nas respostas, tratamento de sugestões e reclamações, criação de laços de confiança.
- ❖ **Valorização profissional dos (as) colaboradores (as) da Autarquia**, como elemento chave para a melhoria da eficiência e eficácia no atendimento ao público, reforçando as suas competências, níveis de motivação e satisfação pessoal.
- ❖ **Sensibilização da organização para a Qualidade**, estabelecendo e mantendo canais de comunicação internos capazes de promover a compreensão, a formação e a sensibilização de todos os (as) colaboradores (as) em matéria de Qualidade.

Porto, 13 de janeiro de 2017

O Presidente,



(António Gouveia)