

A Pensar nos *UTENTES* e nas *OUTRAS PARTES INTERESSADAS RELEVANTES*, a Política da Qualidade da JFR assenta nas seguintes linhas de ação:

- ❖ **Garantia de prestação de serviços de excelência**, 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 de outras partes interessadas relevantes**, procurando compreender e dar resposta aos seus interesses (atuais e futuros), através de um atendimento/serviço cada vez mais personalizado, flexível, célere, eficaz no tratamento de questões e reclamações e da 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, os níveis de motivação, a satisfação pessoal e o seu comprometimento.
- ❖ **Sensibilização da organização para a Qualidade**, estabelecendo e mantendo canais de comunicação internos e externos capazes de promover a compreensão, a formação, a sensibilização e o comprometimento de todos os(as) colaboradores(as) em matéria de Qualidade.

Porto, 15 de janeiro de 2018

O Presidente,



(António Gouveia)