

# Política de Gestão

## (Qualidade, Ambiente e Gestão de Energia)

Reconhecendo a importância crescente dos Transportes Públicos, em geral, e a do Transporte Fluvial, em particular, na articulação de um Sistema de Mobilidade Sustentável, na área Metropolitana de Lisboa, e reconhecendo que as atividades inerentes à atividade de Transporte Fluvial podem ter impactos ambientais menos positivos, o Grupo Transtejo compromete-se a adotar os seguintes princípios de ação, que traduzem a sua Política de Gestão:

### 1. A satisfação do cliente como objetivo central

Concebendo e mantendo um serviço de transporte público de passageiros que dê resposta às expectativas e necessidades dos nossos clientes e demais partes interessadas.

### 2. Uma liderança empenhada e comprometida

Garantindo o alinhamento organizacional aos diversos níveis, definindo uma estratégia e objetivos claros para a organização e acompanhando a consecução desses objetivos.

### 3. Responsabilidades partilhadas e claramente definidas

Definindo responsabilidades claras aos vários níveis da organização e fornecendo os meios para que as responsabilidades possam ser assumidas.

### 4. O envolvimento e qualificação dos colaboradores e das colaboradoras

Sensibilizando, qualificando e incentivando os colaboradores e as colaboradoras a participarem ativamente na melhoria dos processos, ao nível da sua eficiência, do seu desempenho ambiental e da mitigação dos impactos associados.

### 5. A gestão da Organização como um sistema composto por processos interrelacionados

Identificando os processos chave da cadeia de valor, e as suas interações, de forma a garantir a eficiência da gestão.

### 6. A melhoria contínua do desempenho

Através de um Sistema de Gestão dotado de mecanismos que permitem: monitorizar a eficiência dos processos e o desempenho ambiental incluindo o desempenho energético, prevenir a poluição, divulgar esta informação de forma transparente, identificar e implementar oportunidades de melhoria.

### 7. A tomada de decisões de forma sustentada

Garantindo que existem dados que permitam a tomada de decisões baseada em factos.

### 8. O estabelecimento de relações de parceria com fornecedores

Definindo níveis de serviço e trabalhando com boas práticas de qualidade, ambiente e segurança, num esforço conjunto de melhoria contínua, vantajoso para ambas as partes.

### 9. A gestão dos impactos ambientais

Identificando e avaliando os aspetos e impactos ambientais, implementando medidas com vista a minimizar os aspetos ambientais significativos negativos, incluindo os consumos energéticos e maximizando os impactos ambientais positivos.

### 10. O cumprimento integral dos requisitos aplicáveis

Identificando os requisitos aplicáveis à Organização (legislação, normas e compromissos assumidos voluntariamente) e definindo medidas com vista a assegurar o seu cumprimento e a transposição célere para a organização de novos requisitos.

### 11. A inovação como fator diferenciador da qualidade do serviço prestado

Procurando em permanência conhecer as melhores práticas e as melhores soluções no mercado, verificar a sua aplicabilidade ao serviço prestado e implementá-las sempre que adequado.

A Presidente do Conselho de Administração



Marina Ferreira

Aprovada em 20 de abril de 2017

