



## ÂMBITO, VISÃO, MISSÃO, OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS E POLÍTICA DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade aplica a totalidade dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008 (com excepção da cláusula 7.5.2. - Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço) aos Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra, no âmbito do Transporte Público Rodoviário Urbano de Passageiros em Linhas Regulares, de Pessoas com Mobilidade Reduzida, em Serviços Ocasionais e Gestão de Parques de Estacionamento.

**Visão:** Ser um prestador de serviços de transportes públicos urbanos com fortes preocupações de carácter eminentemente social, modernos, de confiança, seguros, responsáveis ambientalmente e assim contribuir para o desenvolvimento sustentável do Concelho

**Missão:** Garantir uma oferta de transporte público adequada às necessidades das populações, desenvolvendo acções que privilegiem a opção do uso do transporte colectivo

### Objectivos Estratégicos:

- Melhoria da eficiência e da qualidade do serviço;
- Prosseguir uma política de mobilidade sustentável;
- Aposta na actualização tecnológica e na informação e comunicação com o cliente;
- Promover políticas de desenvolvimento de "um transporte mais limpo e melhor";
- Contenção de custos e fomento de boas práticas de gestão;
- Contribuir para maior fluidez e ordenamento do trânsito e do transporte público;
- Melhorar a articulação entre os diversos modos de transporte.

### Política da Qualidade:

- Satisfazer elevados padrões de qualidade no transporte urbano, garantindo o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares associados à prestação do serviço;
- Reforçar competências dos colaboradores, fomentando o espírito de equipa e a focalização na Qualidade e no Cliente;
- Inovar e Modernizar de modo a melhorar continuamente os serviços prestados;
- Desenvolver parcerias de modo a satisfazer clientes e partes interessadas;
- Medir e melhorar o desempenho nos vários domínios da sua actividade;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Coimbra, 27 de Janeiro de 2015

O Conselho de Administração

  
(Dr.<sup>a</sup> Rosa Reis Marques)

  
(Dr. Jorge Alves)

  
(Dr. Francisco Queirós)