

## Política da Qualidade

A Qualidade é uma preocupação permanente que domina a atuação, externa e interna, da Ayvens, e ocupa, assim, um lugar cimeiro na sua estratégia de liderança, traduzindo-se através do nosso posicionamento na medida em que procuramos ser um parceiro que presta serviços de excelência na gestão de frotas e veículos.

A Qualidade, consiste na assunção de um compromisso irrevogável assumido junto dos seus clientes, fornecedores, colaboradores, acionistas e sociedade em geral, que se manifesta da seguinte forma:

- Pelo contributo ativo para uma redução efetiva dos custos incorridos pelos clientes;
- Através do cumprimento integral dos compromissos assumidos perante os *stakeholders*;
- Na procura da melhoria contínua dos produtos e serviços prestados;
- Na busca constante de um aumento sustentado dos níveis de satisfação dos clientes e consequentemente da consolidação das relações comerciais estabelecidas;
- No compromisso de responder, pronta e eficazmente, às solicitações que lhe são dirigidas;
- Através da disponibilização da informação necessária ao entendimento correto da sua oferta;
- Na aplicação permanente de comportamentos por parte de todos os colaboradores, que ilustrem os princípios orientadores, *Colaboração, Autenticidade, Compromisso e Curiosidade*;
- Incorporando o *feedback*, necessidades e as expectativas dos seus Clientes e outras partes interessadas, na otimização dos seus processos e no desenvolvimento dos seus sistemas e no lançamento de ofertas diferenciadoras e inovadoras;
- Identificando as oportunidades e minimizando os riscos inerentes ao negócio;
- Sendo pró-ativa na apresentação das suas soluções de mobilidade;
- Incentivando geração de ideias inovadoras tendo como objetivo a criação de valor para os nossos Clientes;
- Garantindo a pesquisa sistemática e a implementação de soluções inovadoras que acrescentam valor aos nossos *stakeholders*;
- Otimizando a gestão dos projetos e iniciativas para garantir o *time to market* das mesmas;
- Sensibilizando os seus colaboradores para a visão da Qualidade;
- Planeando e cumprindo os requisitos aplicáveis, numa perspetiva de melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Estabelecendo uma relação de parceria e de benefício mútuo com os seus fornecedores, garantindo através da celebração de protocolos adequados, a prestação de elevados níveis de serviço e de condições comerciais competitivas, face às práticas do mercado;
- Tendo um papel ativo na promoção do bem-estar das nossas pessoas, da sua família e da sociedade em geral, incorporando na sua atuação comportamentos social e ambientalmente responsáveis.