

A Sapec – Terminais Portuários S.A. encara a Qualidade como um dos factores estratégicos do seu desenvolvimento. Neste contexto torna-se necessário implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade planeado e desenvolvido com a participação de todos aqueles que, de uma qualquer forma, interajam com a sua actividade. Assim, em relação a cada um dos elos de valor a Qualidade deverá dar resposta a:

## 1. CLIENTES

- Evitar reclamações de clientes mantendo com eles a melhor relação.
- Eliminar estrangulamentos e causas potenciais de falhas, minimizando-as, assim como o tempo para a sua correcção, se existirem.
- Responder com rapidez e flexibilidade às necessidades dos clientes e requisitos das suas operações.
- Evidenciar capacidade de resposta a novas solicitações dos clientes.

## 2. FORNECEDORES

- Integrar a cadeia de valor dos fornecedores na produção da Empresa.
- Melhorar o relacionamento e a comunicação operacional com os fornecedores.
- Escolher os fornecedores que melhor respondem às necessidades da Empresa.

## 3. COLABORADORES

- Deverá representar o melhor que cada um individualmente poderá dar para a concretização de acções comuns e globais.
- Deverá ser sentida e não imposta.
- Deverá estar sempre presente.
- Deverá desenvolver uma postura pró-activa.
- Deverá profissionalizar o indivíduo em relação à envolvente humana que o cerca (colaboradores, clientes e fornecedores).

## 4. ACCIONISTAS

- Deverá representar a oportunidade de transformação de desvantagens em oportunidades.
- Deverá conduzir a ganhos de produtividade.
- Deverá melhorar a imagem da empresa.

## 5. AMBIENTE

- Deverá ser “amiga” do ambiente.
- Deverá conduzir a uma melhoria continua do ambiente, rejeitando as acções que conduzam à sua degradação.
- A SAPEC tem consciência da importância das suas actividades na cadeia agro-alimentar ou qualquer outra que os requisitos o exijam.

Com base no pressuposto de que a Qualidade diz respeito a todos sem excepção, a Sapec – Terminais Portuários S.A. optou por uma filosofia suportada na participação de todos os seus colaboradores, convencida que esta filosofia é um factor fundamental para o seu desenvolvimento e evolução, assim como o comprometimento em cumprir os requisitos regulamentares e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.