

## Contexto

A Floene, consciente dos desafios que lhe são colocados por um mundo em transformação, assume a sua responsabilidade perante os seus *stakeholders*, comprometendo-se a alcançar e manter os mais elevados padrões de qualidade, avançando de forma progressiva rumo à excelência, de modo a gerar valor sustentável para a empresa e para os seus *stakeholders*.

## Posição da Empresa

A Floene compromete-se assim a:

- Estabelecer, implementar, manter e melhorar um Sistema de Gestão da Qualidade alinhado com as boas práticas definidas na norma ISO 9001.
- Fornecer serviços que cumpram a regulamentação, legislação e requisitos contratuais aplicáveis no âmbito da concessão e licenciamentos atribuídos.
- Desenvolver processos de relacionamento com os clientes para compreender as suas motivações atuais e antecipar comportamentos futuros.
- Traduzir a estratégia em objetivos, desdobrados a todos os níveis relevantes da organização.
- Desenvolver a gestão por processos numa perspetiva integrada, de modo a alcançar uma maior eficiência organizacional.
- Assegurar a avaliação do risco na tomada de decisão e na implementação dos processos da organização, de modo a prevenir resultados indesejados e explorar oportunidades.
- Assegurar a incorporação na organização das lições aprendidas, como forma de promover a melhoria dos serviços e processos.
- Incentivar o desenvolvimento das competências individuais, fomentando a aquisição de conhecimento.
- Promover a partilha de experiências e fortalecimentos de parceria interdepartamental.
- Estabelecer um relacionamento de parceria com fornecedores e prestadores de serviço para reforçar a confiança mútua.
- Aplicar os princípios de gestão da qualidade internacionalmente reconhecidos, incorporando-os nas várias dimensões da gestão.

Conselho de Administração da Floene

28/04/2021