



O nosso compromisso, relativamente aos nossos clientes, é o de lhes proporcionar serviços de excelência que promovam a Segurança do Tráfego Marítimo, a Salvaguarda da Vida Humana no Mar, a Protecção do Meio Ambiente e da Propriedade.

O esforço necessário para este compromisso baseia-se em dois eixos principais:

-Para o serviço, o DPPL - VTS procura empenhadamente atingir um nível de qualidade claramente superior à média, prestando ao cliente um serviço de 24 horas, 365 dias por ano.

-Para a organização, o DPPL - VTS procura empenhadamente que cada membro do departamento seja profissional e um especialista na sua área de trabalho.

Na afirmação deste compromisso, envolvemos todos os colaboradores, comprometendo-nos a respeitar o seguinte:

- Assegurar o cumprimento dos requisitos legais e normas regulamentares;
- Garantir uma gestão eficaz e eficiente dos recursos humanos e materiais.
- Garantir que os nossos serviços, sendo prestados em regime de exclusividade, são uma mais valia, contribuindo para a competitividade do porto, sempre respeitando as regras de segurança.
- Orientar os nossos processos de forma a responder às necessidades e expectativas dos clientes, com realce para os aspectos relacionados com a segurança, a satisfação do cliente e a qualidade, como um todo;
- Promover a melhoria das condições de vida e do ambiente de trabalho dos nossos colaboradores, prevenindo os riscos de acidentes de trabalho e de doenças profissionais;
- Prevenir a ocorrência de não conformidades, através do planeamento das nossas actividades em todas as suas vertentes;
- Reconhecer que as pessoas fornecem a inteligência e utilizam os equipamentos disponíveis para gerarem as acções que são necessárias para realizarem estas melhorias;
- A sustentação da Qualidade requer uma melhoria contínua do processo. Isto significa que não obstante o quanto o desempenho actual pode ser bom, ele pode tornar-se ainda melhor e mais eficiente.

ALGÈS, 20 de SETEMBRO de 2005

Cte Eduardo Santos

A Direcção