



**Oceanário de Lisboa**

Sempre diferente.

# POLÍTICA DA QUALIDADE

JANEIRO 2017

Como instituição de referência na área do conhecimento, investigação e divulgação da Conservação dos Oceanos, o Oceanário de Lisboa propõe-se exercer as suas atividades garantindo a manutenção do seu posicionamento ao nível dos melhores aquários públicos do mundo, promovendo simultaneamente um modelo de exploração baseado na sustentabilidade económica e ambiental, na qualidade e bem-estar das exposições vivas e não vivas e no respeito pela natureza e biodiversidade.

O Oceanário de Lisboa adota um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Ambiente, que suporta a organização em toda a sua atividade e procura a constante melhoria do seu desempenho. No âmbito do seu Sistema Integrado de Gestão, o Oceanário de Lisboa cumpre um conjunto de requisitos e boas práticas que lhe permitem deter as certificações segundo as normas internacionais ISO 9001 de Sistemas de Gestão da Qualidade e ISO 14001 de Sistemas de Gestão Ambiental. As suas práticas de gestão ambiental estão igualmente alinhadas e certificadas de acordo com o regulamento europeu EMAS - Eco-Management and Audit Scheme.

De acordo com a sua Visão e Missão, o Oceanário de Lisboa assume como pilar da sua estratégia a prossecução de uma política de qualidade, que assenta nos seguintes princípios:

Proporcionar os mais elevados níveis de satisfação dos visitantes, promovendo a qualidade da experiência de visita e o reconhecimento da qualidade dos seus serviços e produtos.

Garantir a excelência e a inovação das exposições, do equipamento e das infraestruturas existentes, comprometendo-se com a adoção das melhores práticas de bem-estar animal.

Promover as condições adequadas para o desenvolvimento das competências, o enriquecimento do conhecimento, a motivação e a satisfação pessoal dos colaboradores, tendo em vista um desempenho eficaz e eficiente.

Estabelecer uma comunicação eficaz, interna e externa, destinada a todas as partes interessadas sobre assuntos associados à sua atividade, envolvendo os seus colaboradores, os clientes, os fornecedores na melhoria do desempenho sustentável da organização.

Fomentar uma estreita relação com fornecedores, procurando um permanente relacionamento de efetiva parceria, promovendo a melhoria da qualidade do serviço prestado.

Reforçar as dimensões sociais e práticas de cidadania empresarial no quadro da responsabilidade social.

Cumprir os requisitos normativos relacionados com a Qualidade e Ambiente, bem como da legislação aplicável às suas atividades, dos códigos e referências internacionais de boas práticas, e dos requisitos decorrentes do contrato de concessão de serviço público em vigor com o Estado Português.