








Política da Qualidade

A Sociedade Angola de Ensino Superior (SAESP), tem definido como objectivo estratégico desenvolver, implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com o referencial ISO 9001, tendo como principal foco os seus clientes. Neste contexto, a sua política rege-se pelos seguintes princípios e compromissos:

-  Promover uma cultura de qualidade e de gestão do risco transversal aos seus eixos de actividades (negócio): ensino superior, formação profissional e serviços gerais, garantindo o foco e fidelização do cliente;
-  O Conselho de Administração é o garante da implementação da política da qualidade, promovendo o cumprimento dos compromissos e objectivos estabelecidos, e a sua divulgação junto de terceiros (ex. órgãos reguladores, entidades certificadoras);
-  O SGQ assenta no princípio do desenvolvimento contínuo – ciclo PDCA, e incorpora uma abordagem por processos e melhoria contínua;
-  O SGQ aplica critérios e métodos (incluindo monitorização e medição de indicadores de qualidade) necessários para garantir a conformidade dos produtos e serviços, a eficiência operacional e a eficácia do controlo dos processos;
-  Garantir a gestão das relações com os clientes e parceiros, com vista ao aumento da confiança mútua e, assim, promover a melhor solução e a satisfação total do cliente;
-  Garantir a efectividade dos processos chave de negócio, de gestão de reclamações e resolução de conflitos com clientes, bem como a implementação de medidas preventivas e correctivas para mitigar o risco de insatisfação nos casos estabelecidos;
-  Garantir as condições necessárias à actualização do SGQ e manutenção da certificação de qualidade, bem como o alinhamento às normas internacionais e nacionais, estabelecidas como referência.