



MANUAL DA QUALIDADE

POLÍTICAS DA RIBATUBOS

Referência:
SGQI_DOC6

Data: 11/02/2025
Edição:01
Revisão:01

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Ribatubos dedicada à Comercialização a Retalho de Tubos e Acessórios está comprometida com o seu Sistema de Gestão da Qualidade, baseado no referencial normativo EN NP ISO 9001:2015, assim como na prossecução da sua missão, prestando serviços de qualidade e colocando as suas capacidades, experiência e motivação ao dispor das necessidades e expectativas dos seus clientes, mantendo o respeito pelos valores por si defendidos, sendo complementada pelos seguintes princípios fundamentais:

- Apresentar **soluções competitivas** à medida dos seus clientes com vista a uma maior rentabilidade e a construir relações duradouras com consequente **fidelização do cliente**;
- Assegurar a **satisfação do cliente** atendendo às suas necessidades e expectativas;
- **Selecionar fornecedores** capazes de corresponder aos nossos requisitos/necessidades;
- Garantir a **disponibilidade de recursos humanos** necessários ao bom desempenho da empresa;
- Garantir a realização de **acções de formação**, de forma a proporcionar uma melhoria no desempenho e motivação;
- Estabelecer um conjunto de **objetivos e metas** para os diferentes processos realizando a sua revisão e atualização e apostando na melhoria contínua do desempenho do seu sistema de gestão;
- Promover e incentivar a **melhoria contínua**, de forma a garantir elevados níveis de desempenho dos seus serviços, com vista a superar as expectativas dos Clientes e outras partes interessadas;
- Cumprir com os **requisitos legais e regulamentares** em vigor e aplicáveis ao sector;
- Manter o seu **Sistema de Gestão da Qualidade** de acordo com o referencial normativo NP EN ISO 9001:2015.

A Ribatubos reconhece o impacto das alterações climáticas na sua atividade e compromete-se a procurar soluções eficientes, juntos dos seus fornecedores, promover a sustentabilidade e considerar os requisitos ambientais das partes interessadas como parte integrante do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

	MANUAL DA QUALIDADE POLÍTICAS DA RIBATUBOS	Referência: SGQI_DOC6 Data: 11/02/2025 Edição:01 Revisão:01
---	--	---

POLÍTICA DE AMBIENTE DA EMPRESA RIBATUBOS

A atividade empresarial da empresa **RIBATUBOS** está essencialmente ligada à Comercialização a Retalho de Tubos e Acessórios. A empresa conta com um historial pleno de casos de sucesso, e tem como principais objetivos estratégicos:

Apostar na organização interna, nomeadamente, liderança, robustecimento da capacidade financeira, e qualidade do serviço;

Aumentar a eficiência interna, para acomodar crescimento das vendas, de preferência sem reforço dos quadros atuais;

Aceitar novos sectores de mercado, crescimento através da diversificação, diminuindo o risco de exposição a mercados muito concentrados;

Alargar a influência geográfica, aproveitamento de novas oportunidades de negócio, ligados a investimentos agrícolas em outras zonas do país e mesmo eventualmente no estrangeiro (Espanha, principalmente por proximidade geográfica, e Angola, apesar de não existir de momento estratégia definida nesse sentido).

A RIBATUBOS está ciente da necessidade de autocontrolo constante da conformidade ambiental, procurando corrigir situações ambientalmente mais agressivas, em particular, nos processos ligados a todas as atividades onde atua comercialmente, na adequação e preservação das condições de manutenção e exploração, na armazenagem e no transporte dos seus produtos.

Consciente do seu sentido de Responsabilidade Ambiental, a RIBATUBOS adotará as melhores práticas de trabalho e as tecnologias disponíveis, promovendo o aumento da eficiência ambiental e energética das instalações e da frota, visando a redução das emissões atmosféricas. Assim, a empresa compromete-se a:

Utilizar as normas que permitem estabelecer referências uniformes para as características dos seus produtos e serviços, e consequentes pressões sobre o ambiente;

	MANUAL DA QUALIDADE POLÍTICAS DA RIBATUBOS	Referência: SGQI_DOC6 Data: 11/02/2025 Edição:01 Revisão:01
---	--	---

Desenvolver o seu modelo de gestão no esforço de atuação crescente sobre as várias etapas dos processos de comercialização e gestão de stocks, procurando minimizar os impactes diretos e indiretos nas suas atividades. A minimização de esses impactes passa pelo cumprimento escrupuloso das regras de segurança e saúde;

Assumir uma postura competente e responsável no sector de atividade onde intervém, respeitando o ambiente através do desenvolvimento de práticas de cidadania junto dos seus stakeholders mas, também face às populações que residem na envolvente, procurando fomentar as boas relações de vizinhança.

Evitar qualquer incidente ambiental, bem como melhorar continuamente a sua eficiência, exigindo dos seus trabalhadores e prestadores de serviços a garantia de cumprimento às devidas disposições legais e normas ambientais.

	MANUAL DA QUALIDADE POLÍTICAS DA RIBATUBOS	Referência: SGQI_DOC6 Data: 11/02/2025 Edição:01 Revisão:01
---	--	---

POLÍTICA DE HIGIENE, SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

A empresa RIBATUBOS compromete-se a desenvolver ações de carácter preventivo e corretivo, conducentes à melhoria do bem-estar e das condições de trabalho. Para o efeito, sempre que possa, promoverá, coordenará e fiscalizará as ações e medidas tendentes a assegurar o cumprimento das exigências legais de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

Existe uma preocupação em recorrer a técnicas de prevenção relativamente à redução de poluição, reutilização, reciclagem e melhoria das práticas operacionais. É fundamental garantir também a proteção dos trabalhadores contra doenças profissionais e acidentes de trabalho.

Prevenção

A empresa RIBATUBOS acredita que genericamente os acidentes podem ser prevenidos. Assim, torna-se necessário um controlo rigoroso dos trabalhos, em especial na manutenção e gestão de stocks dos seus produtos, recorrendo à aplicação de técnicas eficazes de identificação de perigos e de avaliação e controlo dos riscos e, sobretudo, com a participação dos trabalhadores nas equipas que planeiam os trabalhos e estabelecem os padrões de segurança a adotar.

O investimento na prevenção pela RIBATUBOS permite que os locais de trabalho sejam mais seguros e saudáveis, mas também contribui para uma economia significativa já que os problemas são identificados e podem ser resolvidos antes de se manifestarem em acidentes.

Participação ativa dos colaboradores

A saúde e a segurança no local de trabalho apenas podem ser obtidas com o empenho total de todos os colaboradores num ambiente em que a segurança seja encarada por todos como uma preocupação fundamental no desempenho das suas tarefas. Assim, exige-se a todos os trabalhadores um conhecimento profundo e o rigoroso cumprimento das questões de segurança relacionadas com a função de cada um.

Proteção

	MANUAL DA QUALIDADE POLÍTICAS DA RIBATUBOS	Referência: SGQI_DOC6 Data: 11/02/2025 Edição:01 Revisão:01
---	--	---

A empresa RIBATUBOS adotará todas as medidas apropriadas para assegurar a proteção dos seus trabalhadores, prestadores de serviços, subcontratados, visitantes e do público em geral, dos bens e do ambiente.

Cumprimento de requisitos legais

A empresa RIBATUBOS dará cumprimento a todos os requisitos legais de Segurança e Higiene no Trabalho que esteja comprometida a cumprir, e pugnará para eliminar ou controlar qualquer perigo previsível que possa ameaçar as pessoas, os bens, equipamentos e o ambiente.

	MANUAL DA QUALIDADE POLÍTICAS DA RIBATUBOS	Referência: SGQI_DOC6 Data: 11/02/2025 Edição:01 Revisão:01
---	--	---

POLÍTICA DE FORMAÇÃO DA RIBATUBOS

A Política de Formação da RIBATUBOS tem como principal objetivo estratégico assegurar o desenvolvimento, a capacitação e atualização das competências individuais dos seus colaboradores, contribuindo assim para o aumento de produtividade e o atingimento dos padrões de referência junto dos seus parceiros de negócio.

A Política de Formação da RIBATUBOS obriga à assunção do compromisso assente nos seguintes princípios:

Valorização e Desenvolvimento dos seus Colaboradores

Implica a aquisição e desenvolvimento de competências individuais, nos domínios cognitivo, técnico e relacional.

Compromisso e Responsabilidade

Compromisso em relação aos princípios consagrados na cultura organizacional da RIBATUBOS, e sentido de Responsabilidade perante todos os parceiros com quem a organização estabelece as suas relações institucionais.

Envolvimento e Identidade com as suas Áreas Estratégicas de Negócio

A RIBATUBOS compromete-se a assegurar uma Política de Formação competente e adaptada às necessidades de cada área estratégica de negócio, tidos os seus efeitos como fundamentais para o reforço do seu *core business*.

Valor Acrescentado

A RIBATUBOS valorizará o contributo ativo dos seus colaboradores, através do compromisso na Identidade com a organização, e também na otimização dos princípios geradores de riqueza e conhecimento, nomeadamente, Ideias, Inteligência e Iniciativa.

	MANUAL DA QUALIDADE POLÍTICAS DA RIBATUBOS	Referência: SGQI_DOC6 Data: 11/02/2025 Edição:01 Revisão:01
---	--	---

POLÍTICA DE SERVIÇOS

Esta Política aplica-se a todos os serviços da RIBATUBOS, a qual é orientada de acordo com os seguintes princípios de gestão:

- O crescimento rentável e o contributo para o desenvolvimento económico da empresa;
- O alinhamento com as melhores práticas em eficiência produtiva e qualidade de serviço;
- O desenvolvimento de uma política de recursos humanos baseada nos pilares dos Valores e Cultura da Empresa.

Assim, a RIBATUBOS assume os seguintes compromissos, no âmbito da sua Política de Serviços, tendo em conta o reforço da competitividade, a capacidade de inovação e a sua posição de excelência estratégica:

- Comercializar produtos e desenvolver serviços orientados a objetivos de responsabilidade social e ambiental;
- Monitorizar a qualidade dos serviços prestados, com vista à melhoria contínua, à satisfação e antecipação das expectativas dos clientes;
- Privilegiar o tratamento do cliente, através da identificação e recomendação de produtos e serviços adequados ao seu perfil;
- Garantir a eficiência do sistema de gestão de reclamações e sugestões de clientes, e atuar proactivamente sobre o seu nível de satisfação;
- Avaliar a satisfação dos clientes, de forma a garantir a melhoria da qualidade de serviço ao cliente;
- Promover relações de confiança e de longo prazo com os clientes;
- Assegurar o envolvimento dos stakeholders na oferta e desenvolvimento de serviços, através da realização de reuniões, de forma a garantir que os mesmos vão ao encontro das suas expectativas e necessidades.

	MANUAL DA QUALIDADE POLÍTICAS DA RIBATUBOS	Referência: SGQI_DOC6 Data: 11/02/2025 Edição:01 Revisão:01
---	--	---

POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS

O Modelo de Gestão de Recursos Humanos da empresa Ribatubos tem como filosofia de gestão a contratação, desenvolvimento e valorização de Recursos Humanos de Elevada Competência. Para o efeito, a empresa orienta a sua política de acordo com as seguintes orientações estratégicas:

- Desenvolver um Sistema de Gestão de Recursos Humanos competente e integrador, de acordo com a sua Cultura Organizacional;
- Capacitar os seus colaboradores de competências e habilidades, promovendo o seu desenvolvimento e formação contínua;
- Valorizar e recompensar o esforço e desempenhos através da implementação de Políticas de RH consistentes e mobilizadoras;
- Procurar reter os melhores colaboradores, garantindo uma resposta competente, enquanto empresa responsável na oferta de condições de trabalho favoráveis à criação de um Clima Social de trabalho atrativo;
- Assegurar uma prática responsável e íntegra junto de todos os seus *stakeholders* de acordo com o seu Código de Ética e Conduta Comercial.

A Ribatubos acredita no conceito de “Responsabilidade Partilhada”. Assim, a organização reconhece o papel fundamental das suas chefias, apoiando-as no estabelecimento de práticas e orientações de liderança eficazes das suas equipas, tendo como referências a sua Cultura Organizacional, o modelo do seu *Core Business* e os seus Mercados-alvo.

A Ribatubos acredita na importância dos seus valores e procura garantir que estejam também na base da sua atividade empresarial. Os seus Valores descrevem a maneira como a organização, em geral, e cada colaborador, em particular, se devem

	MANUAL DA QUALIDADE POLÍTICAS DA RIBATUBOS	Referência: SGQI_DOC6 Data: 11/02/2025 Edição:01 Revisão:01
---	--	---

comportar, pois são requisitos de referência obrigatórios para a construção de uma relação ética, comercial e social sadia e responsável.

A Ribatubos defende o princípio de organização em mudança, e está empenhada em implementar um modelo de gestão dinâmico e flexível, através da reorientação profissional dos seus colaboradores e da adaptação constante das suas Políticas Institucionais ao meio envolvente, estes também sempre em mudança.

	MANUAL DA QUALIDADE POLÍTICAS DA RIBATUBOS	Referência: SGQI_DOC6 Data: 11/02/2025 Edição:01 Revisão:01
---	--	---

COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA DA RIBATUBOS

Os Comportamentos de Cidadania Organizacional definidos pela RIBATUBOS enquadram-se no âmbito de um conjunto de ações espontâneas dos colaboradores, as quais trazem consequências benéficas à organização, em particular nas dimensões de colaboração entre as diversas equipas de trabalho, sugestões criativas para melhoria organizacional, autoformação para maior responsabilidade social e criação de um clima social favorável.

A RIBATUBOS reconhece como necessárias as seguintes ações de Cidadania Organizacional:

- Garantir o trabalho de equipa como um dos principais fatores de desenvolvimento;
- Assegurar um clima social favorável nas relações de trabalho;
- Diminuir custos e libertar recursos para atividades mais produtivas;
- Assegurar uma política de valorização e desenvolvimento de competências;
- Facilitar a coordenação entre os vários grupos de trabalho e seus membros;
- Contribuir para reter e atrair as pessoas mais competentes;
- Facilitar a estabilidade do desempenho organizacional;
- Promover a adaptação da organização às mudanças ambientais;
- Valorizar a eficácia da política comunicacional nas relações de trabalho;
- Contribuir para a melhoria da qualidade as decisões;
- Representar cada área de trabalho com probidade e elevação;
- Contribuir para a satisfação, fidelidade e aumento da carteira de clientes.