

Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade do FGA

O Fundo de Garantia Automóvel (FGA) obteve a renovação da certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), a qual é atribuída na sequência de uma auditoria externa realizada pela Associação Portuguesa para a Certificação (PCER), em julho de 2021.

No quadro da auditoria realizada pela APCER, foi, uma vez mais, constatada a capacidade do Fundo de Garantia Automóvel para cumprir de forma consistente a generalidade dos requisitos aplicáveis.

A equipa auditora salientou, em especial, os seguintes pontos:

- os resultados alcançados ao nível da satisfação dos utentes;
- a competência da organização no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e dos serviços prestados pelo Fundo de Garantia Automóvel;
- o detalhado quadro de indicadores de gestão dos processos para acompanhamento de resultados;
- o nível de entendimento dos requisitos normativos e legais;
- o envolvimento dos colaboradores e da estrutura hierárquica na gestão da qualidade e na melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

O SGQ do FGA está certificado desde 2004 pela APCER - Associação Portuguesa para a Certificação e pelo IQNET- *The International Certification Network*.

Satisfação do utente

O Fundo de Garantia Automóvel atribui particular relevância e atenção à opinião dos Utentes pelo que, mensalmente, são enviados (todos os processos findos no mês anterior) e analisados questionários que visam recolher sugestões de melhoria e medir o seu grau de satisfação.

A média do grau de satisfação manifestado pelos utentes nos dois últimos exercícios (2019 e 2020) foi de 3,8 numa escala de 1 a 5.

O Fundo de Garantia Automóvel é um fundo público autónomo, gerido pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, destinado a satisfazer indemnizações devidas em consequência de acidente de viação.

O Fundo de Garantia Automóvel responde por danos materiais e/ou corporais quando o responsável não beneficie de seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel. Nas condições previstas na Lei o Fundo de Garantia Automóvel pode também ser chamado a indemnizar as pessoas lesadas, ainda que o responsável seja desconhecido.