



POLÍTICA DA QUALIDADE – SERVIÇOS SOCIAIS

A Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde ambiciona crescer sempre mais como uma instituição de excelência em Portugal, baseando a sua intervenção na inovação e na melhoria contínua das suas práticas, ajustando-se continuamente às necessidades e expectativas dos utentes, clientes, profissionais, benfeitores e outras partes interessadas.

Os objetivos que regem a atuação dos serviços são:

- Continuar a desenvolver a melhoria contínua nos processos de prestação dos serviços em todas as suas etapas;
- Promover a humanização no desenvolvimento dos serviços e a satisfação das necessidades dos utentes, clientes, profissionais, benfeitores e outras partes interessadas;
- Assegurar a solidariedade social, promover a inclusão social, bem como uma cultura de responsabilidade social;
- Garantir uma prestação de serviços qualificada e sustentável, ao encontro das necessidades e expectativas dos utentes, famílias e demais partes interessadas relevantes;
- Fortalecer as parcerias com o objetivo de melhorar a oferta e os serviços prestados;
- Fomentar o envolvimento e o comprometimento por parte dos profissionais com a cultura da qualidade, centrada na pessoa;
- Investir na formação contínua e desenvolvimento pessoal;
- Garantir um Sistema de Gestão da Qualidade dinâmico, assente na eficiência e eficácia dos processos;
- Otimizar os fluxos de comunicação, quer seja a nível interno, quer seja com a comunidade, parceiros, famílias e significativos;
- Promover a preservação ambiental através da implementação de boas práticas.
- Assegurar o cumprimento da legislação em vigor e outros referenciais aplicáveis;

Autor (es): Odete Cunha (OC); Sérgio Pinto (SP)	Data: 2011-08-27	Validado e Aprovado por: Provedor Eng.º Rui Maia	Data: 2021-03-09	
N.º do Documento: 00.0-01-00-00-PT006.000	Revisto por: Sérgio Pinto; Odete Cunha;	Revisão: 002	Data: 2021-03-09	Página: 1/1