



MISSÃO, VISÃO E VALORES POLÍTICA DA QUALIDADE

MISSÃO

Desenvolver a excelência nas respostas às necessidades da Comunidade, promovendo o desenvolvimento integral dos seus utentes e trabalhadores.

VISÃO

Melhorar os serviços e as respostas sociais existentes e criar novas respostas adequadas às necessidades e expectativas dos nossos utentes/ clientes e Comunidade, fomentando as Obras de Misericórdia e os valores da Santa Casa da Misericórdia de Esposende (SCME), com vista a um contínuo reconhecimento e identificação de uma Instituição de qualidade e excelência.

VALORES

A SCME pauta-se pelos seguintes valores:



POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade adotada pela SCME assenta no compromisso de cumprir com os requisitos legais, estatutários e regulamentares do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), constituindo-se como uma prioridade na relação da SCME com os seus utentes/ clientes, famílias, fornecedores, parceiros, trabalhadores e voluntários, no respeito pelos seguintes princípios:

- Garantir a evolução crescente da Instituição e dos serviços prestados, numa prática que visa a melhoria contínua;
- Assegurar a eficiência e a eficácia da gestão dos recursos da Instituição;
- Assegurar elevados padrões de qualidade, eficácia e eficiência nos serviços prestados, promovendo a orientação para os resultados;
- Garantir a satisfação das necessidades e expectativas dos seus utentes/ clientes e demais partes interessadas;
- Envolver os trabalhadores na missão, visão e valores da SCME, promovendo a adoção de elevados padrões éticos, de responsabilidade, civismo, competência e exigência para com os utentes/ clientes, parceiros e fornecedores;



- Valorizar os trabalhadores, através da qualificação, no sentido de aumentar a motivação e o empenho de todos;
- Estimular a criatividade e o trabalho em equipa para que os serviços prestados sejam de maior qualidade;
- Desenvolver a comunicação de uma forma rápida e eficaz;
- Contribuir para a promoção da qualidade de vida da sua população-alvo, quer ao nível da satisfação das suas necessidades, quer ao nível da procura das respostas para os problemas sociais existentes na comunidade;
- Promover a colaboração externa e o voluntariado no sentido de uma maior cooperação e integração da Instituição na comunidade.

A política da qualidade é revista sempre que necessário e no mínimo uma vez por ano aquando da revisão ao sistema.