



DECLARAÇÃO DA POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

MISSÃO

Defender e promover os interesses e satisfação das necessidades das pessoas com deficiência mental em todas as áreas da sua vida.

VISÃO

Ser um espaço aberto à diferença marcado pela excelência de serviços direcionados à pessoa com deficiência mental do concelho da Maia e limítrofes.

VALORES

- Solidariedade
- Respeito
- Responsabilidade Social
- Igualdade
- Cooperação
- Participação

POLÍTICA DA QUALIDADE

A aposta na Certificação é o resultado formal de um projeto em que a Instituição acredita.

A Direção da APPACDM da Maia estabeleceu a sua Política de Qualidade de acordo com a norma de referência NP EN ISO 9001:2015 e a legislação aplicável à organização.

O adequado cumprimento dos requisitos das partes interessadas é assegurado pela divulgação da Política de Qualidade e pela melhoria contínua do SGQ.

Neste sentido, a Política da Qualidade traduz-se nos seguintes fatores chave:

- Garantia da qualidade dos serviços que disponibiliza aos seus clientes;
- Atenção às necessidades e expectativas dos clientes de forma a poder satisfazê-las;
- Prestação de um serviço de qualidade que proporcione confiança às famílias dos clientes;
- Disponibilização dos recursos necessários ao reforço das competências dos colaboradores, por forma a garantir um melhor serviço;
- Integração e corresponsabilização das famílias e significativos na intervenção dedicada às pessoas com deficiência mental;



DECLARAÇÃO DA POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

- Estabelecimento de boas relações e parcerias junto de fornecedores e comunidade envolvente;
- Cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis e adotados pela instituição;
- Garantia do funcionamento do SGQ, de forma a cumprir com os objetivos da qualidade definidos, numa perspetiva de melhoria contínua.

OBJETIVOS DA QUALIDADE

- Responder às necessidades dos clientes e seus significativos/familiares;
- Melhorar o desempenho dos serviços prestados;
- Executar atividades que contribuam para a melhoria da qualidade de vida do público-alvo;
- Reforçar competências e oferecer boas condições de trabalho aos colaboradores (trabalhadores e voluntários);
- Dispor de um SGQ eficaz e eficiente.

Estes objetivos são medidos através dos indicadores estabelecidos para a monitorização de cada processo.

Aprovado em reunião de direção de 18.6.2019,