



### 1. MISSÃO

Promover o desenvolvimento de respostas sociais direcionadas para a Terceira Idade e Religião, privilegiando os grupos mais vulneráveis e contribuindo para o desenvolvimento da comunidade.

### 2. VISÃO

Ser reconhecida como uma Instituição de excelência na implementação de práticas de solidariedade e qualidade, pautando-se pela melhoria contínua nas suas áreas de intervenção.

### 3. VALORES

#### **Respeito**

Considerando a condição e características de todos os que apoiamos e daqueles que conosco colaboram.

#### **Confiança**

Proporcionando um ambiente de confiança mútua entre os intervenientes, inspirado na generosidade, partilha e respeito.

#### **Solidariedade**

Atuando com carácter solidário na comunidade e para a comunidade.

#### **Responsabilidade**

Prestando serviços de qualidade e assumindo com transparência e rigor o desenvolvimento da sua prática de gestão e o cumprimento dos requisitos.

#### **Eficiência**

Na gestão dos seus recursos, potenciando a melhoria contínua e satisfação junto dos seus clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e comunidade.

Motivação dos Recursos Humanos - privilegiando o seu envolvimento nos processos, assim como a valorização e o reconhecimento da sua ação.



#### **4. POLÍTICA DA QUALIDADE**

A Mesa Administrativa (MA) da Santa Casa da Misericórdia de Vila Pouca de Aguiar (SCMVPA) assume a qualidade como fator determinante para a intervenção na comunidade, proporcionando serviços de qualidade aos seus clientes, garantindo igualmente bem-estar dos seus colaboradores.

Para tal a MA compromete-se a:

- Promover serviços de excelência que permitam aos clientes um elevado nível de satisfação;
- Procurar a satisfação dos colaboradores e envolvê-los no cumprimento dos objetivos da SCMVPA;
- Cumprir com os requisitos contratualmente estabelecidos com os clientes, promovendo o seu bem-estar físico, psíquico e social;
- Dinamizar e controlar a qualidade dos parceiros tendo por base os acordos estabelecidos previamente;
- Fomentar a formação e atualização profissional dos colaboradores da SCMVPA;
- Cumprir com os Requisitos legais e normativos do Modelo de avaliação da qualidade das respostas sociais;
- Otimizar os recursos financeiros, físicos e humanos;
- Responsabilização perante a comunidade, assumindo fortes preocupações sociais, culturais e ambientais, através de boas práticas;
- Assegurar uma gestão eficiente dos recursos da SCMVPA, no cumprimento das exigências regulamentares.

Revisão: 0

Elaborado

**GQ / GP**

Aprovado

**MA**

Data de