



**MISSÃO, VISÃO, VALORES E
POLÍTICA DA QUALIDADE**

MISSÃO

- Proporcionar Respostas Sociais de qualidade, satisfazendo carências sociais e potenciando a autonomia, a estimulação do envelhecimento ativo e a integração social da Pessoa Idosa, através da concretização das **14 Obras de Misericórdia**.

VISÃO

- Ser um **modelo de excelência e de referência**, orientado para as necessidades dos Utentes, famílias e comunidade.

VALORES

A Irmandade da Misericórdia de Albergaria-a-Velha rege a sua atividade com base nos seguintes **princípios e valores**:

- **Solidariedade** – Apoiar de forma cooperante e dedicada;
- **Humanização** – Capacidade de nos colocarmos no lugar do utente, antecipando e atendendo as suas necessidades;
- **Profissionalismo** – Assumir uma postura de responsabilidade e rigor com uma atenção personalizada aos utentes;
- **Confiança** – Zelar pela melhoria contínua, assente na partilha, motivação e empenho;
- **Relacionamento Saudável** – Gerar comportamentos positivos;
- **Flexibilidade** – Ter capacidade de adaptação a situações inesperadas;
- **Iniciativa** – Estimular o espírito crítico e construtivo no sentido de inovar e melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- **Respeito** – Promover a dignidade e respeito pelo ser humano;
- **Cooperação** – Incentivar à cooperação e realizar um trabalho de Equipa assente numa filosofia de partilha de conhecimentos, experiências, entreajuda e responsabilidades entre colaboradores e partes interessadas;
- **Participação** – Fomentar uma participação empenhada e ativa de todos nas atividades da Instituição;
- **Ética** – Todas as partes interessadas estão sujeitas ao cumprimento de regras, assentes no respeito, transparência e respeito pelos princípios que se encontra materializados no Código de Ética.

ÁREAS ESTRATÉGICAS DE ATUAÇÃO

A Misericórdia de Albergaria visa como objetivo investir na melhoria contínua nas suas diversas áreas de atuação. Assim, pretende garantir serviços de excelência a todas as partes envolvidas da organização, nomeadamente, Utentes, Familiares/Significativos, Colaboradores, Parceiros e Comunidade em geral.

Desta forma, a Instituição pretende investir na Formação contínua das suas Equipas de Trabalho, na implementação de atividades criativas e inovadoras, na promoção de uma comunicação simples e eficaz e ainda, na implementação de um sistema de Gestão da Qualidade que acarrete valor acrescido à Instituição. Para além disso, pretende-se desenvolver continuamente o aperfeiçoamento dos serviços prestados a nível das Repostas Sociais, garantindo a qualidade de vida dos Utentes. Com base nas estratégias delineadas, a Instituição compromete-se a zelar por uma política da qualidade pautada por rigor e empenho, no sentido de garantir a qualidade e satisfação de todas as partes interessadas.

POLÍTICA DA QUALIDADE

No âmbito do seu **Sistema de Gestão de Qualidade**, a Irmandade da Misericórdia de Albergaria-a-Velha, rege-se pelos seguintes princípios:

- Garantir a **satisfação das necessidades expressas e potenciais** dos Utentes e Famílias, de forma contínua e com base no atendimento personalizado;
- Cumprir com os **requisitos legais, normativos e outros**, aplicáveis à Instituição;
- Assumir a **qualidade** como elemento chave necessário à prestação de serviços da Instituição, garantindo uma prestação de serviços qualificada, competente e certificada;
- Fomentar a **inovação e criatividade**, com vista à melhoria contínua dos serviços, processos e métodos de trabalho;
- Envolver os colaboradores para o cumprimento dos **objetivos** da Instituição e para a obtenção de **resultados** pretendidos;
- Promover **formação** no sentido de melhorar continuamente o desempenho e competências dos profissionais;
- Promover um sistema de **comunicação** simples e eficaz com Utentes, famílias e restantes partes interessadas.

- Gerir eficazmente o **Sistema de Gestão de Qualidade, de Segurança Alimentar e da Segurança e Higiene no Trabalho;**
- Promover um **Clima Organizacional** caracterizado por pontualidade, rigor, afetividade e simpatia, de forma a potenciar a satisfação e realização dos colaboradores;
- Incentivar o envolvimento dos colaboradores com a **cultura da qualidade e boas práticas.**

Aprovado em reunião da Mesa Administrativa da Misericórdia de Albergaria-a-Velha, em 09 de Abril de 2018.

A Mesa Administrativa,







