

# Centro Social Paroquial do Entroncamento



## Política de Qualidade

A Direção do Centro Social Paroquial do Entroncamento, tendo como base a missão, visão e valores que estabeleceu, com o objetivo de alcançar uma melhoria contínua e com vista à satisfação das partes interessadas da organização, apresenta como compromissos:

- 1 – A necessidade de manter clientes e colaboradores satisfeitos, para assim prestar um serviço de excelência.
- 2 – A exigência máxima na contratação de colaboradores e na manutenção dos já existentes, mantendo-os atualizados na sua formação e dotados do conhecimento necessário para o exercício da sua função.
- 3 – A exigência necessária na contratação de novos fornecedores e na manutenção dos que já disponibilizam produtos e/ou prestam serviços na organização, com vista à satisfação do cliente.
- 4 – A disponibilização de infraestruturas adequadas e bem conservadas para maximizar a prestação dos serviços disponíveis.
- 5 – Ser uma organização certificada, pela mais-valia que esse facto traz ao incremento da qualidade dos nossos serviços, sendo ela um indicador da atenção que é dada a todas as situações que podem pôr em risco os nossos clientes, por incumprimento legal ou normativo, ou por falta de introdução de melhorias no desempenho organizacional.
- 6- Ser uma organização de referência na comunidade, pela qualidade dos serviços prestados e pela transparência demonstrada na comunicação feita no interior da organização, aos nossos clientes e ao público em geral.
- 7 – A promoção da sustentabilidade financeira de forma a garantir o funcionamento da organização, numa perspetiva a longo prazo.

Data: 14/05/2019

Rev05

Aprovado por: Pe. Luciano Oliveira

(Presidente da Direção)

# Centro Social Paroquial do Entroncamento



## Objetivos estratégicos e operacionais

Para a operacionalização da Política da Qualidade do Centro Social Paroquial do Entroncamento, e à luz dos nossos quatro eixos estratégicos (Qualidade, Credibilidade, Comunicação e Sustentabilidade), estão definidos os seguintes objetivos, que se desdobrarão em ações e indicadores de medição, com metas a atingir (Plano Estratégico e Operacional):

- 1- Proporcionar um serviço de qualidade, que vá ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes, com vista à sua máxima satisfação. Para tal é necessária a auscultação da sua satisfação e tratar de todas as ocorrências e constatações que os envolvam.
- 2- Promover a satisfação dos nossos colaboradores, mantendo-os motivados, saudáveis e envolvidos nas funções que desenvolvem na organização. Para operacionalizar este objetivo é necessário auscultar periodicamente a satisfação dos colaboradores, dotá-los de meios técnicos e de formação adequada com vista à manutenção de uma equipa técnica qualificada e competente e prevenir o que pode pôr em risco a sua integridade física e mental.
- 3- Manter uma exigência elevada na seleção de fornecedores, para que estes correspondam às nossas expectativas, como parte interessada relevante e avaliá-los para poder monitorizar a qualidade dos produtos que nos fornecem e a sua prestação de serviços.
- 4- Proporcionar e manter e/ou melhorar infraestruturas para uma melhor prestação dos serviços e evitar situações que possam pôr em risco o cliente, dando cumprimento ao Plano de Manutenção da Organização.
- 5- Garantir que o Sistema de Gestão de Qualidade funciona em pleno, executando as ações do Cronograma da Qualidade nos prazos previstos, prevenindo riscos, aproveitando oportunidades de melhoria, e atingindo, ou superando, as metas estabelecidas para o cumprimento dos indicadores dos processos do sistema, assegurando assim a manutenção da certificação da qualidade.

# Centro Social Paroquial do Entroncamento



- 6- Cumprir as exigências obrigatórias por lei e os requisitos aplicáveis à organização no geral, e os requisitos específicos exigidos pela Norma ISO 9001 em vigor e pelo Modelo de Avaliação de Qualidade da Resposta Social - Creche (MAQRS).
- 7- Primar por um sistema justo e não discriminatório na admissão aos clientes, por um atendimento e prestação de serviço atencioso e eticamente comprometido e por uma comunicação transparente e eficiente, quer interna (conhecimento organizacional), quer externa (informação relevante e interessante para o público em geral) para que a comunidade nos veja como uma instituição de referência.
- 8- Promover a sustentabilidade financeira organizacional, de forma a ser possível continuar a prestar os serviços que temos disponíveis.

Data: 14/05/2019 Rev05

Aprovado por: Pe. Luciano Oliveira

(Presidente da Direção)