

DS.03.375 FUNDAMENTAÇÃO DO SISTEMA

Número de processo: 32106, registado por: Ana Carvalho

Data: 2-4-2015

Missão

Promover a qualidade de vida do cidadão portador de deficiência, mantendo os níveis de rigor e responsabilidade pela sua integridade e privacidade, fomentando a sua inclusão social.

Visão

Ser uma organização de referência na resposta às necessidades e dificuldades das pessoas portadoras de deficiência e na qualidade dos serviços prestados.

Valores

Solidariedade - Assumir a interdependência e ajuda recíproca de forma a garantir a qualidade dos serviços.

Ética - Trabalhar de forma transparente assumindo o compromisso de ter sempre em consideração valores morais considerados fundamentais a todos aqueles que com a instituição se relacionam.

Integridade - Respeitar os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta. Os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

Responsabilidade - Agir de acordo com a missão, as políticas, os requisitos, cargos e justificar as suas próprias ações. Os colaboradores agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional e no correto cumprimento das orientações estabelecidas pela Instituição no domínio das suas funções.

Rigor- Tomar decisões com base em factos e executar tarefas e registos conforme o definido nos procedimentos.

Privacidade - Respeitar os espaços e os tempos afetos à fruição dos clientes.

Equidade - Tratar todos os clientes, significativos e as outras partes interessadas segundo os procedimentos e, na ausência de ação prevista, atuar de acordo com o valor da responsabilidade. A Instituição não aceita nem pactua com quaisquer formas de discriminação, incompatíveis com a dignidade da pessoa humana.

Confidencialidade - Guardar sigilo absoluto de todos os factos e informações relativos à vida da instituição, designadamente aqueles em que no exercício das suas funções tenham acesso. A Instituição e seus colaboradores garantem a confidencialidade relativamente a toda e qualquer informação, escrita ou oral, referente quer a assuntos de organização e funcionamento da Instituição, quer aos colaboradores e clientes da mesma.

Estratégia

- Renovar o sistema da qualidade com o objetivo de manter a certificação da organização;
- Delinear e promover estratégias de intervenção, assegurando a qualidade, que garantam a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes;
- Aumentar a eficiência dos recursos humanos, investindo na sua formação e melhoria contínua;
- Melhorar a comunicação organizacional, apostando numa melhor eficiência e responsabilidade individual;
- Criar condições de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável da organização;
- Diversificar respostas e intervenções, efetuando candidaturas ao POPH e a outros programas operacionais;
- Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas, locais, nacionais;
- Criar redes de voluntariado, amigos e ações em conjunto com a comunidade envolvente de modo a efetivar a proximidade e a inclusão das pessoas portadoras de deficiência;
- Reforçar os sistemas de informação (interno e externo), comunicação e imagem;
- Aumentar o número de viaturas;