

DS.03.375 FUNDAMENTAÇÃO DO SISTEMA

Número de processo: 7216, registado por: Susana Clarisse da Costa Pinto Rabaça

Data: 28-2-2013

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;
Responsabilidade- Agir de acordo com a missão, as políticas e os requisitos do cargo e justificar as suas próprias ações;
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;
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.

Estratégia

- Implementar o sistema da qualidade com o objetivo de certificar a 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 outras programas operacionais;
- Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas, locais, nacionais e internacionais;
- 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.