



MISERICÓRDIA  
PÓVOA DE LANHOSO

# Política da Qualidade

## Missão

A Misericórdia da Póvoa de Lanhoso tem por missão a prática das Catorze Obras de Misericórdia, tanto corporais como espirituais, visando o serviço e apoio com solidariedade a todos os que precisam, bem como a realização de atos de culto católico, de harmonia com o seu espírito tradicional, informado pelos princípios do humanismo e da doutrina e moral cristãs.

## Visão

- Ser reconhecidos como parceiro de referência e excelência na intervenção social a favor dos mais desfavorecidos, prestando especial atenção às crianças, aos idosos e aos enfermos;
- Dar corpo à missão, através de uma gestão aberta, rigorosa, empenhada e transparente, nas diferentes valências da instituição;
- Potenciar a atividade da instituição com vista ao seu crescimento e reconhecimento pela comunidade.

## Valores

A Santa Casa da Misericórdia pauta-se por um serviço prestado com respeito pelos valores fundamentais previstos na sua Política de Ética: Humanismo, Respeito, Confidencialidade e Sigilo, Integridade, Responsabilidade e Rigor.

## Política da Qualidade

A Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso constitui-se como uma instituição preparada para responder a novos desafios, proporcionando serviços assentes em princípios de qualidade com vista à promoção da qualidade de vida dos seus utentes/clientes, à procura de respostas para satisfação das necessidades da comunidade envolvente, à melhoria das condições de trabalho dos seus funcionários/colaboradores e à sua sustentabilidade enquanto célula fundamental na comunidade povoense.

A SCMPPL assume-se então como uma instituição cuja prestação dos serviços assenta nos seguintes pressupostos:

- Compreender o contexto da instituição promovendo a atuação em função da envolvente interna e externa;
- Cumprir com todos os requisitos legais, normativos, do utente/cliente, ou outros que lhe sejam aplicáveis;
- Cumprir com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e dos seus Processos/Procedimentos, assegurando a sua melhoria contínua e eficácia;
- Estabelecer objetivos e metas assentes em princípios estratégicos, revendo-os e ajustando-os à realidade da Instituição e das necessidades da população, sempre que aplicável;
- Promover a melhoria contínua dos serviços prestados, condições de trabalho e manutenção do património;
- Contribuir para o reforço e aumento das qualificações da população e funcionários/colaboradores;
- Ser uma organização socialmente responsável, perante a comunidade envolvente, o património cultural e ambiental, com convicções preocupações sociais;
- Promover a satisfação dos seus utentes/clientes, funcionários/colaboradores, parceiros/comunidade, ou qualquer outra parte interessada;
- Diligenciar a identificação de riscos e oportunidades enquanto ferramenta preventiva e numa ótica de criação de valor;
- Promover o envolvimento e compromisso de todas as partes, na promoção e alcance dos objetivos nos quais estejam implicados.

## Aprovado em reunião de Mesa Administrativa

Póvoa de Lanhoso, 23 de novembro de 2017

O Provedor

(Humberto Manuel Martins Carneiro)