

# POLÍTICA DE QUALIDADE DO CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE ESMERIZ

## POLÍTICA DA QUALIDADE

A POLÍTICA DA QUALIDADE constitui a base de orientação para os processos e boas práticas de qualquer organização / empresa de Economia Social.

Com vista à satisfação das necessidades dos nossos clientes e ao bom funcionamento da nossa organização, Direção e Colaboradores do Centro Social da Paróquia de Esmeriz, assumem a responsabilidade de cumprir com **as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade** e encontram-se comprometidos com os seguintes princípios que constituem a **Política da Qualidade do Centro Social da Paróquia de Esmeriz**:

### 1. A qualidade do serviço percebida pelos clientes / utentes:

A disponibilização de uma qualidade de serviço de alto nível, correspondendo às expectativas dos nossos clientes, dependerá sobretudo da capacidade em assegurar **mais valia**, quando os clientes são cada vez mais confrontados com a dificuldade em encontrar uma resposta social que responda integralmente às suas necessidades.

### 2. A imagem de Confiança transmitida:

O Centro Social da Paróquia de Esmeriz, pela sua idoneidade e reputação de bem servir as populações e proximidade dos cidadãos, aufere de uma imagem de confiança, que constitui um fator distintivo relevante.

### 3. A existência de Pessoas Qualificadas e Motivadas:

O processo de resposta às famílias implica a participação dos ativos humanos no contacto direto com os clientes. Neste sentido são os colaboradores que garantem a fiabilidade dos serviços, pelo que se requer processos de formação, valorização de competências e desenvolvimento sócio-profissional para além da motivação contínua.

#### 4. A Satisfação dos clientes:

Cumprindo os requisitos legais aplicáveis e promovendo o desenvolvimento contínuo tendo em vista a satisfação do cliente ao nível dos serviços prestados, adequados às características específicas e às necessidades dos indivíduos, o cliente deverá reconhecer no Centro Social da Paróquia de Esmeriz "o parceiro" privilegiado que procura ter uma resposta de encontro às suas necessidades.

#### 5. A cultura Empresarial:

O sistema de valores cristãos, comum a todos os que compõem o tecido humano do CSPE, deve pautar-se por regras de conduta ética, de respeito pela integridade humana e de bem servir o cliente. Traduzem-se em valores/ideais como **a SOLIDARIEDADE, o HUMANISMO, a RESPONSABILIDADE, o VOLUNTARIADO, a SERIEDADE.**

#### 6. A eficiência:

Obtém-se pela procura permanente da plena satisfação dos nossos clientes utilizando o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e outras ferramentas de gestão tendo em vista aumentar o grau de cumprimento dos objetivos.

#### 9. As Parcerias:

Num contexto em que a especialização e a complementaridade, são cada vez mais presentes, a partilha de capacidades e de competências recomenda o recurso a parcerias estratégicas junto de outras organizações de economia social "concorrentes" vendo-as como uma ferramenta útil cujas boas práticas devem ser assimiladas e mesmo "copiadas" (cultura *Benchmarking*<sup>1</sup>).

#### A DIRECÇÃO

---

<sup>1</sup> "Processo contínuo e sistemático que permite a comparação das performances das organizações e respectivas funções ou processos face ao que é considerado "o melhor nível", visando identificar oportunidades de melhoria ou seja, não apenas a equiparação dos níveis de performance, mas também a sua ultrapassagem"