

Política de Qualidade da ABLA

O **Sistema de Gestão da Qualidade** é um compromisso assumido e partilhado pela Direção da ABLA – Associação de Beneficência Luso-Alemã e por todos os colaboradores da Instituição, mediante a aplicação dos princípios da excelência e empenho no trabalho e os conceitos de serviço e amor ao próximo.

Através da formação, sensibilização, envolvimento e motivação dos nossos colaboradores para a qualidade dos serviços prestados, e assumindo a Direção uma política de gestão caracterizada pelos princípios do desenvolvimento sustentável e da inclusão, tem-se como objetivo oferecer aos clientes serviços que satisfaçam as suas necessidades físicas, emocionais, cognitivas e espirituais, acrescentando continuamente valor à comunidade onde nos inserimos. Para isso, a ABLA rege-se pelas orientações prestadas pelo **Referencial Normativo do Sistema de Gestão da Qualidade da Segurança Social** (para as Respostas Sociais Creche e Serviço de Apoio Domiciliário) no nível C.

Para além disso, é nosso propósito consolidar o reconhecimento da Instituição no concelho de Cascais e na comunidade envolvente como prestando serviços de notável qualidade e mostrando grande cuidado e respeito pelos cidadãos.

Neste sentido, a **nossa Política da Qualidade traduz-se nos seguintes princípios:**

- **Satisfação dos clientes:** procuramos atingir a satisfação plena dos nossos clientes, respondendo às suas necessidades e expectativas, bem como da comunidade em geral através dos serviços prestados;
- **Cumprimento dos requisitos legais:** empenhamo-nos em cumprir os requisitos legais que regulamentam as respostas sociais (Creche - Portaria nº 262/2011, de 31 de agosto e a Portaria nº 411/2012, de 14 de dezembro e SAD - Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro);
- **Melhoria contínua:** através do sistema *PDCA – Plan, Do, Check, Act*, pretende-se envolver todas as partes para um melhoramento contínuo das práticas existentes;
- **Parcerias:** apostamos no estabelecimento de relações de parceria profícuas com outras entidades da comunidade;
- **Capacitação e formação:** investimos nos recursos humanos da instituição, bem como no desenvolvimento de políticas que favoreçam a família;
- **Proteção do ambiente:** cuidamos e sensibilizamos para com as temáticas relacionadas com o ambiente.

A Direção

Aprovado a 17-05-2016