

Política de Qualidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a Qualidade movendo a sua ação com base em seis pilares fundamentais:

- Controlar os processos de trabalho,
- Procurar a melhoria contínua do SGQ assente no modelo PDCA,
- Promover a satisfação crescente dos clientes,
- Procurar de forma permanente o desenvolvimento e a satisfação dos colaboradores,
- Estimular o estabelecimento de parcerias estratégicas sólidas e
- Incentivar a criação de uma cultura de Investigação e Inovação.

A Política da Qualidade aplica-se nas ações de planeamento, conceção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as atividades da organização.

Princípios da Qualidade EQUASS



A prestação de serviços nas respostas sociais e serviços da ARCIL é enquadrada pelos 10 Princípios da Qualidade definidos no Referencial EQUASS.

LIDERANÇA: Demonstrada através da boa governação interna, da utilização eficiente dos recursos e da projeção de uma imagem de credibilidade na comunidade, posicionando-se como um centro de recursos e soluções inovadoras, promovendo sempre uma sociedade mais aberta e inclusiva.

RECURSOS HUMANOS: A gestão de recursos humanos da ARCIL procura envolver os colaboradores no alcance dos objetivos da organização e na satisfação das necessidades dos clientes. Assegura o desenvolvimento das competências dos colaboradores e uma cultura de inovação e aprendizagem contínua.

ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE: A ARCIL implementa processos promotores da qualidade de vida dos seus clientes, de acordo com as suas necessidades, com base num modelo de intervenção centrado na pessoa, nas suas necessidades, potenciais e expectativas, e contando sempre com a participação e envolvimento do cliente e das famílias.

ÉTICA: A ARCIL promove o respeito pela dignidade dos clientes, famílias e da organização e especifica os requisitos de competência dentro da organização no seu Código de Ética.

PARCERIAS: O estabelecimento de parcerias permite uma intervenção abrangente e ajustada às necessidades e expectativas dos clientes e da comunidade, assegurando um continuum de serviços, a rentabilização de recursos e o envolvimento da rede na promoção de uma sociedade inclusiva.

PARTICIPAÇÃO: A ARCIL promove a participação dos seus clientes na organização e na comunidade, incluindo-os nas suas equipas de trabalho e estimulando a sua autodeterminação e empowerment.

DIREITOS: A ARCIL promove e defende os direitos dos seus clientes, expressos na Carta de Direitos, em termos de igualdade de oportunidades e de tratamento, liberdade de escolha, autodeterminação e participação equitativa, assegurando o exercício da cidadania.

ABRANGÊNCIA: A ARCIL promove o acesso dos seus clientes a serviços holísticos e integrados, assegurando a prestação de serviços nas diferentes fases do ciclo de vida dos seus clientes, em resposta a múltiplas necessidades, numa intervenção multidisciplinar e em articulação continuada com os serviços comunitários.

ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS: A organização considera essencial conhecer o impacto dos serviços prestados aos seus clientes e outras partes interessadas, a partir do planeamento, da monitorização e avaliação de resultados, processos essenciais numa perspetiva de melhoria contínua e de responsabilização.

MELHORIA CONTÍNUA: A ARCIL procura ir ao encontro das necessidades dos seus stakeholders e assegurar o desenvolvimento organizacional, utilizando os recursos de forma eficaz, melhorando os seus serviços, promovendo a inovação e desenvolvendo estratégias de marketing e comunicação.



ARCIL