



# POLÍTICA DA QUALIDADE

A Santa Casa da Misericórdia do Porto compromete-se a fornecer serviços de excelência, pautados pela ética, integridade e respeito pela dignidade humana. A nossa política da qualidade visa a melhoria contínua dos nossos processos e serviços, para satisfazer plenamente as necessidades e expectativas dos nossos clientes, significativos, colaboradores e restantes partes interessadas, no respeito pela multiculturalidade, inclusão e justiça social.

Para este efeito, estabelecemos os seguintes princípios:

1. **Foco na Pessoa:** Colocar os clientes no centro de todas as nossas atividades, garantindo a individualização de serviços e a sua satisfação e bem-estar.
2. **Melhoria Contínua:** Implementar uma cultura de melhoria contínua através da avaliação regular dos nossos processos, com base em feedback dos utentes e colaboradores, assente num ciclo PDCA.
3. **Formação e Desenvolvimento:** Promover dinâmicas de formação e capacitação contínua dos nossos colaboradores, promovendo um ambiente de aprendizagem e desenvolvimento profissional.
4. **Inovação:** Fomentar a inovação dos nossos serviços, adotando novas tecnologias e métodos que possam melhorar a eficiência e a qualidade dos nossos serviços.
5. **Sustentabilidade:** Gerir os recursos de forma responsável, promovendo práticas sustentáveis que respeitem o meio ambiente e assegurem a viabilidade a longo prazo.
6. **Transparência, Ética e Profissionalismo:** Garantir a transparência nas nossas ações e decisões, agindo sempre com ética e responsabilidade social.