

Missão

“Cuidar, Sentir, Viver e Humanizar”

Prestar um serviço de excelência aos seus clientes, privilegiando os cuidados, o bem-estar e o carinho num ambiente tranquilo, acolhedor e inclusivo.

Visão

Ser reconhecida como uma Instituição de referência nas suas áreas de intervenção e apoio à população, visando o equilíbrio de uma gestão solidária e sustentável.

Política de Gestão da Qualidade

De acordo com os nossos valores que são o reflexo da nossa cultura, a missão e visão definidas, a Direção do Centro Social do Vale do Homem estabeleceu a sua Política de Gestão da Qualidade de acordo com a norma de referência NP EN ISO 9001:2015 e a legislação aplicável à organização e traduz-se nos seguintes princípios:

- Aumentar a qualidade dos serviços que presta e que disponibiliza aos seus clientes através da melhoria contínua do seu Sistema de Gestão da Qualidade e promoção de um desenvolvimento sustentável;
- Compreender as necessidades e expectativas dos seus clientes de forma a poder satisfazê-las;
- Proporcionar confiança junto dos seus Stakeholders através da prestação de um serviço de qualidade e da manutenção de boas relações e parcerias;
- Determinar os riscos e oportunidades que possam afetar os serviços e a satisfação do cliente no sentido de garantir uma prestação consistente do serviço;
- Criar um ambiente interno que potencie o envolvimento e compromisso para com os objetivos do CSVH priorizando o trabalho em equipa;
- Providenciar às pessoas os recursos, a formação e a autoridade para agir com responsabilização e assegurar a necessidade de atingir e melhorar os resultados do Sistema de Gestão da Qualidade do CSVH;
- Cumprir com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis e adotados pela instituição;
- Assegurar o funcionamento do SGQ de forma a cumprir com os objetivos da qualidade definidos numa perspetiva de melhoria contínua, comprometendo-se com a avaliação contínua do impacto social das suas atividades e utilizando os resultados para orientar as suas decisões.

Somos uma IPSS credível e assumimos o compromisso de caminhar lado a lado, rumo à excelência, para acompanhar os nossos clientes, famílias, colaboradores e comunidade nas suas necessidades e expectativas e consequente melhoria contínua.

A Política da Qualidade é comunicada a todas as partes interessadas, e sempre que necessário, analisada para que se mantenha adequada ao cumprimento dos requisitos das partes interessadas e à melhoria do SGQ.

Valores

Humanização	Colocamos o cliente no centro de todas as nossas ações, respeitando a sua dignidade e história de vida. Valorizamos a individualidade de cada um, tratando todos com respeito, igual consideração, atenção e importância.
Solidariedade	Acolhemos com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços.
Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI)	Pautamos a nossa atuação em defesa dos direitos de todas as partes interessadas, assente na promoção ativa da igualdade de oportunidades, da não discriminação, da autodeterminação, da participação e inclusão plena na sociedade.
Profissionalismo	Adotamos um modelo de intervenção assente na ética, no respeito, na transparência e na confidencialidade. A nossa atuação pauta-se pelo cumprimento das responsabilidades profissionais, com rigor e dedicação e de acordo com o Código de Conduta da Instituição e Regulamentos Internos.
Transparência e Comunicação	Promovemos uma comunicação clara, acessível e contínua com todas as partes interessadas, reforçando a confiança e alinhamento institucional.
Responsabilidade social	Pautamos a nossa atuação pelo princípio da responsabilidade social, promovendo o desenvolvimento económico e social sustentado através da dinamização de ações proativas que contribuam para o incremento da igualdade de vida e de oportunidades com vista à construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.
Talento e Inovação	Apostamos na inovação e na retenção de talentos, convictos de que é alavanca para a criação de valor e para a antecipação das expectativas do mercado, estando permanentemente atentos aos novos paradigmas e novas soluções diferenciadoras.