



Política da Qualidade

Missão e Valores

A Cruz Vermelha Portuguesa tem como missão prestar assistência humanitária e social, em especial aos mais vulneráveis, prevenindo e reparando o sofrimento e contribuindo para a defesa da vida, da saúde e da dignidade humana.

A Cruz Vermelha Portuguesa desenvolve a sua actividade seguindo os princípios:

- Humanidade
- Imparcialidade
- Neutralidade
- Independência
- Voluntariado
- Unidade
- Universalidade

Política

O Director Geral da Cruz Vermelha Portuguesa estabeleceu a Política da Qualidade, para o Serviço de Teleassistência, assumindo os seguintes compromissos:

- A identificação de mecanismos para o estabelecimento e revisão de objectivos e metas adequados à natureza e escala da sua actividade, à qualidade dos produtos e serviços prestados, actuando sempre de forma a responder às expectativas dos seus clientes/utentes;
- O cumprimento dos requisitos que a organização subscreva no âmbito do serviço prestado;
- Orientação das suas práticas de gestão pelo princípio da Melhoria Contínua apostando na melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- O planeamento e a disponibilização dos Recursos Humanos e Técnicos necessários ao cumprimento dos objetivos da Cruz Vermelha, especificamente do Serviço de Teleassistência e, a formação regular e adequada dos seus colaboradores para o desempenho das funções que lhes são atribuídas;
- O estabelecimento de processos orientados para a satisfação das expectativas dos seus clientes/utentes, de forma objectiva e continuada, promovendo uma avaliação periódica das suas necessidades e expectativas e uma resposta adequada para as áreas de melhoria identificadas;
- Uma participação activa na avaliação do desempenho dos fornecedores e subcontratados no que respeita à qualidade do bem/serviço prestado;
- O estabelecimento de mecanismos de divulgação da Política da Qualidade às partes interessadas.

A Director Geral compromete-se a rever periodicamente esta Política de modo a garantir a evolução do serviço de Teleassistência da Cruz Vermelha Portuguesa.

A Política da Qualidade foi estabelecida pelo Director Geral da Cruz Vermelha, comunicada a todos os colaboradores e encontra-se divulgada por toda a organização, sendo da responsabilidade de cada colaborador conhecê-la.

O Director Geral,

(Luís Névoa)

Lisboa, 20 de Novembro de 2013

Revisão A