

A modernização da APPC, enquanto Instituição particular de solidariedade social, é considerada fundamental para construir um **modelo de excelência** em todas as respostas sociais que gere, referenciando a Instituição ao nível nacional e internacional. Esta **modernização contínua dos serviços** passa, essencialmente, pelo acompanhamento e introdução de novas formas de gestão e organização do trabalho, e conseqüentemente, pela maior responsabilização da sua estrutura de funcionamento, promovendo particularmente **uma aproximação da APPC, seus valores e missão, aos colaboradores, clientes, famílias, financiadores, parceiros e restante comunidade.**

Por isso, o sistema de gestão desta organização procura as ferramentas que permitam atingir os patamares de qualidade ambicionados, assentando esta busca nos seguintes princípios orientadores:

- **Planear, desenvolver e otimizar** permanentemente os seus processos e recursos, portanto as atividades e serviços, de modo a assegurar **melhorias contínuas** na produtividade e qualidade, com a correspondente racionalização de custos;

- **Uniformizar práticas** de forma a prestar serviços de qualidade aos seus clientes, orientados por uma abordagem holística e com o propósito de alcançar maior **qualidade de vida** e assim aumentar a **satisfação com a vida**;

- **Medir a qualidade e o desempenho** dos serviços, utilizando instrumentos qualitativos e quantitativos de forma sistemática, mas também através da recolha da satisfação de todas as partes interessadas, de forma a aperfeiçoar desempenho, responder com maior eficácia às necessidades e expectativas de todos e divulgar boas práticas de gestão e intervenção;

- **Comparar resultados** com outras entidades congêneres ou outras, como ponto de partida para aumentar o conhecimento e novas aprendizagens, melhorando práticas, atitudes e comportamentos.

- **Apostar na formação e qualificação** permanente dos seus colaboradores para que se sintam parte integrante e fundamental da organização e sejam membros efetivos dos inputs para os resultados obtidos;

- **Ouvir e valorizar os clientes e os seus contributos** de forma a poder corresponder com soluções que assegurem a satisfação das suas necessidades e correspondam às suas expectativas, também com a vida;

- **Cumprir os preceitos legais** aplicáveis aos processos, atividades e serviços desenvolvidos;

- **Respeitar a qualidade e a sustentabilidade ambiental e comunitária** em articulação com todas as partes interessadas, valorizando o contributo dos potenciais parceiros e o impacto das atividades presentes no desenvolvimento de uma sociedade verdadeiramente inclusiva.

A Direção da APPC e os restantes órgãos de gestão esforçam-se por manter um estado geral de inconformismo face aos níveis de Qualidade alcançados.

Investe na criação de atitudes permanentes de melhoria, procurando adotar metodologias modernas de supervisão, derrubando barreiras à comunicação e de resistência à mudança.

A Gestão da qualidade desta organização tem como propósito criar mecanismos para que as pessoas possam sentir os efeitos do seu esforço e sintam nisso orgulho pessoal.

**A qualidade do que fazemos expressa-se diariamente na satisfação e na confiança dos nossos clientes e na motivação dos nossos colaboradores.**