

1

Baseado na nossa Missão e Visão:

“...responda à satisfação das necessidades e expectativas dos nossos clientes...”

Objectivo estratégico e fundamentação:

Aumentar a Satisfação dos Clientes

O nosso objectivo é proporcionar aos nossos clientes o máximo de bem-estar físico e mental. Para isso, é necessário que as instalações sejam confortáveis em todos os aspectos e que os serviços prestados sejam de elevada qualidade.

2

Baseado na nossa Missão e Visão:

“Contamos com recursos humanos motivados...”

Objectivo estratégico e fundamentação:

Aumentar a Satisfação dos Colaboradores

Sem um quadro de colaboradores empenhados e com formação adequada, não há qualidade nos serviços prestados. Para haver motivação são necessários incentivos, designadamente, a nível salarial, realização profissional e social, evolução na carreira, formação contínua e bom ambiente de trabalho. A nossa aposta vai no sentido de, gradualmente, proporcionar a todos os trabalhadores essas condições.

3

Baseado na nossa Missão e Visão:

“instituição de referência e inovadora...”

Objectivo estratégico e fundamentação:

Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade

Consolidar a organização interna através da manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade e certificação segundo os Manuais de Avaliação da Qualidade da Segurança Social.

4

Baseado na nossa Missão e Visão:

“Numa perspectiva de melhoria contínua...”

Objectivo estratégico e fundamentação:

Melhorar o sistema organizacional e de gestão

A informação sobre a situação económico-financeira da Instituição é uma ferramenta indispensável para uma boa gestão dos recursos disponíveis. Pretendemos obtê-la em tempo útil, de forma a podermos corrigir, se necessário, os procedimentos menos eficazes.

5

Baseado na nossa Missão e Visão:

“Numa perspectiva de Melhoria contínua...”

Objectivo estratégico e fundamentação:

Aumentar as receitas e diminuir os custos

Pretende-se que os custos sejam inferiores aos proveitos, ou, na pior das hipóteses, que não os ultrapassem. Para se atingir esse objectivo, é necessário economizar onde é possível, sem pôr em causa a qualidade dos serviços prestados. As fontes de receitas são escassas e cada vez mais esgotadas, mas queremos explorá-las o mais possível.

6

Baseado na nossa Missão e Visão:

“Acreditamos na importância das parcerias...”

Objectivo estratégico e fundamentação:

Promover parcerias e eventos

O contributo de outras instituições e o envolvimento de todos os membros dos corpos sociais e trabalhadores são indispensáveis na prossecução dos fins da Associação. O objectivo assegurar a participação empenhada de todos.

7

Baseado na nossa Missão e Visão:

“...respostas sociais que promovam uma melhor qualidade de vida...”

Objectivo estratégico e fundamentação:

Prestar serviços adequados às necessidades dos clientes

Prestar serviços adequados ao contratado, as necessidades, é um dos objectivos de sempre da ALF. Aliamos essa vontade à tentativa de exceder as expectativas dos clientes em cada resposta social.