

## CULTURA DA QUALIDADE

Uma cultura da qualidade é a que naturalmente enfatiza a melhoria contínua dos processos e que resulta num local de trabalho saudável, beneficiários satisfeitos e num serviço crescente, eficaz e inovador.

A nossa abordagem defende a existência de 4 componentes imprescindíveis para uma cultura da qualidade bem-sucedida:

**1. Uma mentalidade de "estamos todos juntos" (o serviço e todas as partes interessadas).**

O serviço é visto como uma casa da qual fazem parte não só os colaboradores, mas também os beneficiários, os voluntários e os parceiros. O objetivo é consistentemente *ganhar-ganhar* para todas as partes.

**2. Uma comunicação aberta e honesta.**

Incentivamos a abertura para dizer a verdade através da criação de uma cultura onde as pessoas se ouvem mutuamente. Esta é uma cultura onde a comunicação aberta e honesta é entendida como necessária para que as pessoas funcionem melhor.

**3. Fazer o que é certo da maneira certa.**

Estamos empenhados não só em melhorar os processos, práticas e funções que mais interessam às suas partes interessadas, mas também em focarmo-nos nas ações que são centrais e críticas para a nossa missão.

**4. Não há sucessos ou fracassos mas aprendizagem com a experiência.**

O sucesso e o fracasso são julgamentos de valor absoluto, que não aportam mais-valias. Não podemos prever, com toda a certeza, se o que fazemos acabará por ser um sucesso ou um fracasso (ou uma falha, ou um erro). Fazemos o melhor que podemos, com base na nossa experiência, informação e compreensão atual e acreditamos que algo acontece!