

# Política da Qualidade dos Serviços de Sede da APAV



## VISÃO E MISSÃO

---

A APAV acredita e trabalha para que em Portugal o estatuto da vítima de crime seja plenamente reconhecido, valorizado e efetivo. Através da sua Missão pretende apoiar as vítimas de crime, suas famílias e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e privadas centradas no estatuto da vítima.

## OBJETIVOS GERAIS

---

- Satisfação do Cliente
- Desenvolvimento das Pessoas APAV
- Melhoria Contínua
- Reconhecimento do papel da APAV

## COMPROMISSO

---

- 1 - Assegurar uma forte identificação pública da APAV e desenvolver a ligação, planeamento e execução do cumprimento dos padrões de desempenho a nível nacional, de forma a **garantir a diminuição do impacto negativo da vitimação**;
- 2 - Prestar um adequado **apoio técnico, logístico e de supervisão aos Serviços de Proximidade da APAV**, para que estes possam cumprir com os seus objectivos;
- 3 - Prestar serviços de qualidade aos seus clientes, sempre tendo em conta **a sua satisfação**, cumprindo com os requisitos definidos pela APAV e outros aplicáveis;
- 4 - Apostar estratégica e transversalmente na **Formação**, na **Qualidade** e na **Comunicação**;
- 5 - Promover o desenvolvimento profissional contínuo das Pessoas APAV, favorecendo a existência de um **espírito de unidade e de equipa**, e as **melhores condições** possíveis, ao nível da saúde, higiene e segurança;
- 6 - **Melhorar continuamente** o Sistema de Gestão da Qualidade, envolvendo todas as **partes interessadas** relevantes.

João Lázaro  
Presidente

Lisboa, 11 de setembro de 2023

