



A Associação Desportiva Cultural e Recreativa de Antes (ADCRA), criada a 10 de março de 1988, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) “cujo fim é a prática da Solidariedade, através da prestação de serviços de apoio a todos os que precisam, enformado pelos princípios do humanismo, bem como a realização de atividades de desporto, cultura e recreio.” (in. Estatutos da Associação Desportiva, Cultural e Recreativa de Antes aprovados pela Direção em reunião realizada em 9 de setembro de 2015)

Sediada no Largo Padre Navega n.º1 na localidade de Antes, União de Freguesias de Mealhada, Ventosa do Bairro e Antes, Concelho de Mealhada, tem atualmente ao dispor serviços na área da Infância e da População idosa, através das seguintes *respostas sociais*:

- **Infância:**
Centro de Atividades de Tempos Livres.
- **População idosa:**
Centro de Dia;
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
Serviço de Apoio Domiciliário.

MISSÃO

A Associação Desportiva Cultural e Recreativa de Antes (ADCRA) tem como missão promover a prestação de serviços pautados pela personalização e qualidade com capacidade de satisfazer de forma eficiente as necessidades e expectativas da população idosa e da infância e juventude bem como das suas famílias.

VISÃO

A Associação Desportiva Cultural e Recreativa de Antes (ADCRA) ambiciona ser reconhecida pela excelência dos serviços prestados, criando e implementando novos serviços de apoio que venham ao encontro das atuais necessidades da sua população, priorizando a melhoria contínua, a inovação, a qualidade e a autossustentabilidade.

Para tal, esta IPSS pretende apostar na implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) dado que o cumprimento dos seus requisitos irá permitir a qualidade dos serviços, satisfazendo as necessidades e expectativas da população idosa, das crianças e jovens, dos familiares, dos colaboradores, dos parceiros e da comunidade local, permitindo diferenciá-la das demais instituições do terceiro sector.

VALORES

Os valores essenciais pelos quais a Associação Desportiva Cultural e Recreativa de Antes (ADCRA) se norteia, e que são identificados e reconhecidos por todos os colaboradores, são:

- **Confidencialidade** – Respeitar todas as informações dadas e serviços prestados a cada cliente é essencial para criar um ambiente de entajuda e confiança mútua entre todos os que trabalham connosco e os clientes e seus familiares.
- **Humanismo** – Focalizar todas as intervenções com base nas necessidades e expectativas expressas dos clientes, respeitando a individualidade e fomentando a dignidade humana, igualdade, liberdade de expressão, privacidade e segurança bem como os demais direitos dos clientes e colaboradores da ADCRA.



- **Profissionalismo** – Garantir o acesso a serviços e cuidados integrais que respeitem as condições de saúde e características biopsicossociais de todos os clientes, com uma especial atenção na promoção da autonomia, no estímulo das capacidades e na valorização dos clientes e suas famílias.
- **Transparência** – Pautar toda a atividade da ADCRA com rigor, seriedade e transparência.
- **Cooperação** – Valorizar o espírito de equipa, a coesão e o envolvimento de todos os atores institucionais é fulcral para o adequado funcionamento da ADCRA bem como para fomentar a satisfação e o sentimento de pertença.
- **Sustentabilidade** – Planear e executar, em equipa, estratégias que permitam a gradual autossustentabilidade da ADCRA de modo a tornar a Instituição mais eficiente e a contribuir para o desenvolvimento e evolução dos diversos serviços e atividades.

POLÍTICA DE QUALIDADE

Na prossecução da referida Visão, a Política da Qualidade definida pela ADCRA pretende criar condições de sustentabilidade, através da implementação e manutenção do SGQ que suporta o cumprimento dos objetivos definidos:

- Proporcionar serviços com qualidade, designadamente sociais, de saúde, de suporte emocional, de conforto e higiene e de ocupação e lazer, adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas, atendendo não só às necessidades expressas pelos próprios como também pelos seus familiares.
- Estimular a autonomia, independência e o envelhecimento ativo da população idosa nas diversas atividades e momentos do dia-a-dia.
- Promover um ambiente criativo e facilitador do desenvolvimento pessoal das crianças, favorecendo a socialização, o relacionamento com o próximo bem como a sua inserção na sociedade.
- Incentivar os clientes, famílias, bem como colaboradores à participação ativa no processo de melhoria contínua das atividades desenvolvidas pela ADCRA.
- Promover a implementação e posterior manutenção de um SGQ.
- Impulsionar a maturidade da organização e a satisfação dos clientes, familiares e colaboradores.

A ADCRA assume que o princípio base para o seu sucesso será a satisfação dos seus clientes e familiares, assegurando o cumprimento não só das disposições legais e regulamentares em vigor, bem como a melhoria contínua do seu desempenho. Cientes que será um constante desafio que implicará o envolvimento e empenho dos diversos intervenientes, designadamente colaboradores, clientes e seus familiares, a ADCRA considera que para garantir aos clientes o acesso a serviços diferenciados e de qualidade, adequados à satisfação das suas necessidades e expectativas, é necessária uma Política de Qualidade assente nas seguintes referências:

- Orientação para os Resultados;
- Focalização no Cliente;
- Liderança e Constância nos Propósitos;
- Gestão por Processos e por Factos;
- Desenvolvimento e Envolvimento das Pessoas;
- Aprendizagem, Inovação e Melhoria contínua;
- Desenvolvimento de Parcerias;
- Responsabilidade Social Corporativa.



De modo a tornar possível a concretização da sua Política de Qualidade, são propostos os seguintes objetivos da qualidade:

- Cumprir continuamente com os requisitos expressos no âmbito do SGQ.
- Aumentar o grau de participação e dinamização dos clientes nos serviços que usufruem bem como das suas famílias.
- Aumentar o grau de satisfação dos colaboradores, dos clientes e seus familiares, fornecedores e outros parceiros da Instituição.
- Instituir toda a Instituição numa filosofia de melhoria contínua, designadamente no que diz respeito à eficácia e eficiência dos processos, ao desempenho dos seus colaboradores e à satisfação global de todos os intervenientes.

Aprovados pela Direção da ADCRA em 24 de novembro de 2017