**PLANO DE AÇÃO**

 **2021**



**ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal**

**Índice**

[Siglas 2](#_Toc57734294)

[1. Compromissos Estratégicos 3](#_Toc57734295)

[2. Planeamento das Ações 4](#_Toc57734296)

[2.1. Representação dos interesses das pessoas com deficiência visual 4](#_Toc57734297)

[2.2. Relação com a sociedade 10](#_Toc57734298)

[2.3. Valorização dos recursos humanos na estratégia de desenvolvimento da instituição 13](#_Toc57734299)

[2.4. Desenvolvimento associativo 15](#_Toc57734300)

[2.5. Qualidade da prestação dos serviços 17](#_Toc57734301)

[2.6. Contributo para a sustentabilidade 19](#_Toc57734302)

[2.7. Inovação e desenvolvimento 21](#_Toc57734303)

[3. Plano de Eventos 23](#_Toc57734304)

Siglas

**AFID –** Associação Nacional de Famílias para a Integração de Pessoa Deficiente

**APQ –** Associação Portuguesa para a Qualidade

**CAARPD –** Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade

**CAPA –** Comissão de Acompanhamento dos Produtos de Apoio

**CAVI –** Centro de Apoio à Vida Independente

**CIB –** Conselho Ibero-americano do Braille

**CPD –** Centro de Produção Documental

**DAEFP –** Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional

**DRAS –** Departamento de Reabilitação e Ação Social

**DN –** Direção Nacional

**GQS –** Gestor da Qualidade nos Serviços

**MAR –** Mesa da Assembleia de Representantes

**MAVI –** Movimento de Apoio à Vida Independente

**Me-CDPD –** Mecanismo Nacional de Monitorização da Implementação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

**ONCE –** Organização Nacional de Cegos Espanhói**s**

**ONGD –** Organização Não-Governamental para o Desenvolvimento

**ONGPD** **–** Organização Não-Governamental das pessoas com deficiência

**PI’s –** Planos Individuais

**PIAP’s –** Planos Individuais de Assistência Pessoal

**R.I. –** Relações Internacionais

**R.P. –** Relações Públicas

**SAS –** Sociedade de Apostas Sociais

**SGQ –** Sistema de Gestão da Qualidade

**UCLP –** União dos Cegos de Língua Portuguesa

**UEC –** União Europeia de Cegos

**UEST –** Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos

**UMC –** União Mundial de Cegos

# 1. Compromissos Estratégicos

Procurando garantir um sólido equilíbrio entre a realidade da ACAPO e, por outro lado, as linhas de ação traçadas para o desenvolvimento da instituição como um todo, o presente Plano de Ação foi elaborado de forma a estar alinhado com os seus pilares estratégicos.

- A missão, a visão e os valores da ACAPO;

- As políticas adotadas, nomeadamente a Prestação de Serviços, a Qualidade, a Gestão de Recursos Humanos, a Ética, a Confidencialidade e Proteção de Dados e outras que possam vir a desenvolver-se. De notar que, de acordo com o disposto estatutariamente, a política de prestação de serviços deverá ser objeto de revisão cuja proposta deverá ser submetida à apreciação da Assembleia de Representantes no início do próximo mandato. De notar ainda que a política da qualidade se encontra em fase de desenvolvimento no âmbito do processo de capacitação da ACAPO para a certificação EQUASS nível 2. As demais políticas aqui enunciadas encontram-se igualmente em desenvolvimento no âmbito deste processo, sendo expetável a sua finalização a breve prazo.

- Os eixos estratégicos definidos a nível nacional – nomeadamente: Representação dos Interesses das Pessoas com Deficiência Visual, Relação com a sociedade, Valorização dos recursos humanos na estratégia de desenvolvimento da instituição, Desenvolvimento associativo, Qualidade da prestação dos serviços, Contributo da Delegação para a sustentabilidade e, Inovação e desenvolvimento. Cada um destes 7 eixos estratégicos corresponde a um pilar de desenvolvimento e sustentabilidade da ACAPO, cada um deles com os seus objetivos estratégicos específicos – num total de 21 objetivos -, os quais traduzem de forma mais concreta a estratégia a prosseguir na gestão quotidiana da instituição.

Por outro lado, a acrescentar à certificação pela Norma ISO 9001:2015 no domínio da representatividade já alcançada há vários anos a esta parte. A Direção Nacional prossegue agora a aposta na obtenção de certificação dos serviços pelo Referencial EQUASS, que se constitui, assim, também como um outro elemento enformador do presente plano, na justa medida em que reflete o nosso compromisso para com cada um dos 10 princípios EQUASS e que é transversal aos vários eixos estratégicos.

# 2. Planeamento das Ações

Neste capítulo, procederemos à descrição do planeamento das atividades para cada um dos 7 eixos estratégicos acima definidos. Após um breve enquadramento do eixo estratégico, faremos o detalhe do planeamento de cada um dos objetivos que o integra. Será, então, apresentada a programação das atividades previstas para ir ao encontro do objetivo assim formulado. Cada objetivo poderá comportar uma ou várias atividades, para as quais é definida, sempre que possível, a sua calendarização.

**2.1. Representação dos interesses das pessoas com deficiência visual**

A representação de interesses constitui-se como um dos principais pilares da concretização da missão da ACAPO, tendo em vista a defesa dos direitos das pessoas cegas ou com baixa visão e a sua plena inclusão. A atuação da ACAPO a este nível desenvolve-se tendo como matriz fundamental a autorrepresentação, que é também e, desde logo, matriz fundadora da natureza estatutária da instituição e um valor organizacional. Neste contexto, a ACAPO pretende assumir-se como organização capaz de assegurar uma participação ativa no desenvolvimento de processos orientados para a promoção da inclusão e do exercício da cidadania por parte das pessoas cegas ou com baixa visão, nomeadamente do seu impacto ao nível das políticas, dos serviços e das dinâmicas sociais. Trata-se, assim, de um eixo central na atuação política da ACAPO, o qual assenta fundamentalmente nos dois objetivos seguintes:

1. **Assegurar a defesa dos direitos e a representação dos interesses das pessoas com deficiência visual em Portugal**

A representação dos interesses e a defesa dos direitos das pessoas cegas ou com baixa visão implicam, por um lado, o reconhecimento da multidimensionalidade dos cidadãos e da heterogeneidade das suas necessidades e expetativas e, por outro, a consideração da multiplicidade de fatores ambientais que afetam a sua plena inclusão e exercício da cidadania – fatores socioculturais, políticos, económicos, etc. Tal implica, não só uma abordagem holística na compreensão dos direitos e interesses a representar, como uma atuação multifacetada. Neste contexto, a participação e a auscultação dos associados efetivos é destacada num eixo estratégico específico: “Desenvolvimento Associativo”. A atuação desenvolvida pela ACAPO no plano técnico, nomeadamente no que se refere à consultoria, à formação para a comunidade e à informação/sensibilização, é também destacada num objetivo específico – a saber, “Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade”. Neste objetivo, pretende dar-se expressão à representação institucional, materializada na atuação política que se efetiva através do diálogo, de tomadas de posição, do envolvimento em plataformas ou grupos de trabalho, de entre outras estratégias.

Sendo este um objetivo cuja concretização decorre essencialmente da ação política da Direção Nacional, a definição das atividades aqui enunciadas leva em consideração, de forma particular, o facto de a ACAPO atravessar presentemente uma fase de transição de mandato. Assim, opta-se por não especificar aqui atividades com uma orientação de pendor mais estratégico:

* Elaborar, enviar e registar os pedidos de audiência, sob responsabilidade da DN ao longo do ano.
* Sob responsabilidade da DN e com incidência ao longo do ano, elaborar, registar e publicar, quando apropriado, as tomadas de posição que decorram dos principais eixos de intervenção da DN e da participação em grupos de trabalho.
* Registar os convites institucionais recebidos e fazer a respetiva monitorização.
* Parte significativa da atividade de representação de interesses a nível nacional, está associada ao envolvimento da ACAPO em diversas comissões, grupos de trabalho ou outras plataformas interinstitucionais que a seguir se identificam.
* CAPA, Comissão de Acompanhamento de Produtos de Apoio (INR), que tem como âmbito o acompanhamento da implementação do SAPA – Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio. A ACAPO, através da participação nas reuniões de trabalho, assume as seguintes responsabilidades: sinalização de constrangimentos identificados na execução das medidas em vigor; representação dos interesses das pessoas com deficiência visual na análise das questões suscitadas; apresentação de propostas; análise de relatórios e demais informação submetida a apreciação.
* Grupo de Trabalho Eleições Acessíveis (INR), que tem como âmbito a

operacionalização da implementação da medida “Eleições Acessíveis para Pessoas com Deficiência Visual”. A ACAPO intervém, nomeadamente, através das seguintes ações: participação em reuniões para operacionalização da medida; envolvimento na campanha “um voto independente é um voto informado”.

* EMPA – Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades, que tem como âmbito o acompanhamento da execução das medidas de promoção das acessibilidades e onde a ACAPO mantém a sua participação nos trabalhos do Conselho Consultivo que tem como objetivo colaborar na prossecução da missão da EMPA.
* Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência, que possibilita a participação de representantes dos parceiros sociais, do movimento associativo e outras entidades da sociedade civil na definição e acompanhamento da execução das políticas de segurança social, políticas sociais e de família, bem como da inclusão das pessoas com deficiência e do voluntariado. A ACAPO mantém a participação nas reuniões agendadas dando expressão, sempre que pertinente, aos interesses das pessoas com deficiência visual.
* Definição de medidas a incluir na Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021/2025, que tem como âmbito a inclusão das pessoas com deficiência e onde a ACAPO mantém a sua participação em reuniões para elaboração/discussão das principais áreas de intervenção, no âmbito da melhoria da inclusão das pessoas com deficiência (emprego, formação, educação, acessibilidades, entre outras).
* Mecanismo Nacional de Monitorização da Implementação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ME-CDPD), que visa monitorizar a implementação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em Portugal, com as seguintes linhas de atuação: emissão de parecer (obrigatório e não vinculativo), sobre os projetos de diplomas legislativos que respeitem aos direitos das pessoas com deficiência; proposta de alterações legislativas relativas aos direitos das pessoas com deficiência que se entendam convenientes; formulação de recomendações às entidades públicas, no sentido de garantir uma melhor implementação dos princípios e normas da Convenção; acompanhamento do trabalho do Comité das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, nomeadamente na elaboração dos relatórios sobre a situação desses direitos em Portugal, e participando nas sessões daquele Comité; preparação e difusão de material informativo e implementação de campanhas de sensibilização sobre os direitos previstos na Convenção.
1. **Contribuir para a defesa dos direitos e para a representação dos interesses das pessoas com deficiência visual no contexto internacional**

Os resultados do trabalho da ACAPO na área das relações internacionais são a evidência do seu protagonismo como única instituição portuguesa representante das pessoas com deficiência visual nas plataformas internacionais, nomeadamente nas organizações chapéu: União Mundial de Cegos (UMC) e União Europeia de Cegos (UEC).

Nesse sentido, embora a ACAPO promova e reforce as relações de cooperação aos níveis europeu, comunitário e internacional, enquanto Organização Não Governamental para o Desenvolvimento, apoia também, em particular, as associações congéneres dos países em vias de desenvolvimento.

A nível internacional, as atuações são concretizadas quer através de participação em reuniões internacionais, visando aprofundar o interconhecimento entre parceiros, o estreitamento de solidariedades institucionais e o desenvolvimento de sinergias comuns, quer de solidária atuação em lobby junto de entidades internacionais e europeias, ou do intercâmbio de experiências e know-how e da participação em projetos/programas comunitários europeus que promovam o fortalecimento de organizações congéneres nestes países.

Ressaltamos que a participação da ACAPO em concreto na UEC, tem merecido particular reconhecimento, materializado na eleição de representante para cargos de decisão naquela entidade integrando a sua direção e o comité executivo da UEC na direção da UMC, conferindo-lhe assim particulares oportunidades e responsabilidades na representação das pessoas com deficiência visual a nível internacional. Além disso, a ACAPO integra a comissão para a ligação da UEC com a União Europeia.

É ainda de salientar o incremento do desenvolvimento de parcerias e de projetos com organizações congéneres, por força de afinidades socioculturais, históricas ou linguísticas, como é o caso do convénio da ONCE (vigente há 27 anos) e do Conselho Iberoamericano do Braille e do particular apoio às associações congéneres dos países em vias de desenvolvimento, traduzido, por exemplo, no reforço da União dos Cegos de Língua Portuguesa. De referir também a celebração e reforço de parcerias com instituições educativas / ou outras de âmbito internacional como é o caso do Instituto Cervantes, Cambridge School ou da Fundação Lego, para melhoria direta da inclusão das pessoas com deficiência visual.,

* No âmbito deste objetivo, estão previstas as seguintes atividades:
* Conceber e distribuir uma publicação periódica em língua inglesa de disseminação a nível internacional para divulgação de conteúdos significativos para a ACAPO ou para as pessoas com deficiência visual em Portugal, no 2º semestre.
* Formalizar, no 1º trimestre, o interesse de adesão da ACAPO à Comissão de Desenvolvimento da UEC.
* Coorganizar – em parceria com a ONCE – um evento luso-hispânico no âmbito da 4ª Presidência Portuguesa do Conselho da Comissão Europeia, ao longo do 1º semestre.
* Implementar, ao longo do 1º trimestre, um projeto em parceria com a ONCE para melhoria do emprego dos associados da ACAPO.
* Realizar, no 1º trimestre, uma sessão de esclarecimento dos técnicos das equipas locais sobre iniciativas de âmbito internacional destinadas à participação das pessoas com deficiência visual.
* Ao longo do 2º semestre, atualizar e divulgar a página web do Conselho Iberoamericano do Braille.

A atividade da ACAPO no âmbito das relações internacionais em geral e, em particular, da representatividade internacional, desenvolve-se no quadro de plataformas e parcerias que a seguir se caracterizam.

* União Mundial de Cegos (UMC), que é uma plataforma internacional a nível mundial que representa, visa a proteção e promoção dos interesses de cerca de 253 milhões de pessoas com deficiência visual, integrando 190 países. Neste contexto, assinalam-se como atividades mais relevantes: a participação nas Reuniões de Direção enquanto membro da Comissão Executiva da Direção da UEC com assento na UMC; a participação na Assembleia Geral; a participação em ações de lobby articuladas com a UMC.
* União Europeia de Cegos (UEC), que é uma plataforma internacional a nível europeu, membro regional da UMC que visa a proteção e promoção dos interesses de mais de 10 milhões de pessoas com deficiência visual, integrando 41 países. Assinalam-se como atividades mais relevantes: a participação nos trabalhos das Reuniões da UEC, propondo, analisando e votando matérias prioritárias para a gestão da organização; a participação nos trabalhos da reunião anual da comissão para a ligação da UEC com a União Europeia, propondo, analisando e votando matérias sobre a gestão da organização; a proposta de adesão da ACAPO à Comissão de Desenvolvimento da UEC; a participação em listas de discussão temáticas; a dinamização de um concurso literário sobre o Braille; a participação na produção de conteúdos para publicações internacionais; a participação em ações de lobby articuladas com a UEC.
* UCLP, que é uma plataforma Internacional de associações dos cegos de língua portuguesa e que tem para 2021 prevista a organização de uma reunião internacional.
* Convénio ACAPO / ONCE. Trata-se de uma parceria de cooperação internacional bilateral criada em 1993 entre a ACAPO e a Organização Nacional de Cegos Espanhóis e que tem previstas para 2021 as seguintes iniciativas: Assinatura da renovação do texto do convénio, atendendo às novas e reais necessidades identificadas pelos parceiros; participação na primeira reunião semestral (para planeamento da execução das ações prioritárias propostas pelos parceiros para o ano) e na segunda reunião semestral (para acompanhamento da execução das atividades já realizadas, e eventual retificação/melhoria do planeamento anual); implementação de um projeto em parceria com a ONCE para melhoria do emprego dos associados da ACAPO; co-organização em parceria com a ONCE, de um evento luso-hispânico no âmbito da 4ª Presidência Portuguesa do Conselho da Comissão Europeia; dinamização de candidaturas de associados a bolsas para curso de inglês no Centro de Recursos Educativos da ONCE, de Pontevedra; dinamização de candidaturas de associados a bolsas na Escuela Universitaria de Fisioterapía da ONCE, em Madrid.
* Conselho Iberoamericano para o Braille (CIB). É uma parceria internacional para a promoção do sistema Braille entre utilizadores das línguas portuguesa e espanhola, nomeadamente dos países da América Latina, Portugal e Espanha e as ações previstas para 2021 são as seguintes: participação nas reuniões agendadas; execução das tarefas acometidas a cada grupo de trabalho; atualização e divulgação da página web do Conselho Iberoamericano do Braille.
* Instituto Cervantes, com o qual existe uma parceria para a promoção da aprendizagem da língua espanhola, junto de associados da ACAPO e que permite a dinamização de candidaturas de associados a bolsas de estudo.
* Cambridge School, com a qual existe uma parceria para a promoção da aprendizagem de línguas estrangeiras, junto de associados da ACAPO e que possibilita a dinamização de candidaturas de associados a bolsas de estudo.
* Fundação Lego, com a qual existe uma parceria internacional para a promoção da aprendizagem lúdica do Braille a crianças com deficiência visual, tendo como atividades previstas para 2021 as seguintes: formação de formadores sobre estratégias para o ensino-aprendizagem lúdica do sistema braille através das peças Lego; distribuição de conjuntos de Lego Braille a instituições que ensinam o sistema Braille a crianças com deficiência visual.

**2.2. Relação com a sociedade**

A atividade e os propósitos de uma organização assumem significado no contexto da comunidade em que se insere. Assume, aqui, particular relevância a atuação das Delegações e dos serviços locais, pelo potencial associado às lógicas de proximidade que lhes são próprias. Tal não obsta a que a Direção Nacional possa ou deva desempenhar aqui um papel importante. Bem ao contrário, o contributo dos serviços centrais da instituição pode ser decisivo para o acompanhamento e suporte às dinâmicas locais, agindo sinergicamente com elas e promovendo a disseminação de boas práticas. Assim, pretende-se promover a consolidação das práticas de interação entre a ACAPO e a comunidade envolvente, numa perspetiva multidimensional, com base em 4 objetivos, conforme se apresenta em seguida:

1. **Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas**

As parcerias proporcionam um potencial de sinergias imprescindível para os desafios das organizações, nomeadamente ao nível da prevenção de riscos, da valorização de oportunidades e, antes de tudo, da resposta às necessidades dos seus destinatários, como sejam os utentes dos serviços da ACAPO.

Assim, pretende-se assegurar o estabelecimento e/ou a manutenção de parcerias efetivamente relevantes e benéficas para a ACAPO, para os seus associados e, particularmente, para a prestação de serviços, potenciando respostas de continuidade às necessidades das pessoas cegas ou com baixa visão. Na base da concretização deste propósito deverá estar, necessariamente, a adequada gestão das parcerias, tanto ao nível da sua operacionalidade quotidiana, como no que se refere à comunicação, onde os serviços centrais da ACAPO assumem um papel decisivo.

Para suporte ao desenvolvimento deste objetivo, ao longo do 1º semestre, irá elaborar-se um guião de apoio à gestão das parcerias locais relevantes para a prestação de serviços.

De referir que, também a Direção Nacional mantém um conjunto de parcerias ativas e procura estabelecer novas parcerias em domínios diversos daquilo que sucede no caso das Delegações e das unidades locais de prestação de serviços. Apresentamos aqui algumas das principais parcerias, identificando os seus contributos mais relevantes para a ACAPO, nomeadamente tendo como pano de fundo as perspetivas de desenvolvimento para 2021.

* Cision – parceria no âmbito da comunicação que permite a possibilidade da ACAPO ter um serviço de clipping.
* Pingo Doce – parceria para a angariação de fundos que colabora com a ACAPO através da implementação de campanhas na cadeia de lojas.
* Cofidis – parceria na área da inclusão, com o propósito de promover a empregabilidade das pessoas com deficiência visual.
* Cooptáxis – parceria no âmbito da inclusão que proporciona o acesso a uma ferramenta tecnológica que, tirando partido do sistema de áudio-táxi, permite às pessoas com deficiência visual o acompanhamento da viagem.
* SEF (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras) – parceria no âmbito da inclusão que possibilita a disponibilidade do passaporte com vinheta em Braille.
* Fundação Montepio, APQ e AFID – parceria no âmbito da consultoria / assessoria destinada a implementação do projeto de capacitação da ACAPO para a certificação EQUASS nível 2.
* Rock in Rio – parceria que se desenvolve tendo como âmbito a inclusão e que proporciona a promoção da igualdade de oportunidades e da inclusão, nomeadamente no que se refere ao acesso ao recinto e à informação.
* EDIPSICO – parceria que tem como âmbito a inovação e desenvolvimento, na qual a ACAPO procede à aplicação de instrumentos de avaliação psicológica com o propósito de construir uma bateria de testes a utilizar em contexto de avaliação e orientação profissional.
1. **Contribuir para a divulgação da instituição e do trabalho desenvolvido**

A ACAPO propõe-se ter um papel extremamente importante na inclusão e na qualidade de vida das pessoas cegas e com baixa visão e tem, ao longo dos anos, demonstrado capacidade para atender às suas expetativas e às da comunidade a este nível. Torna-se fundamental que este papel e os resultados sejam reconhecidos, não só pelo seu potencial de sinergias entre a ACAPO e a Comunidade, como pelo impacto ao nível da aproximação das pessoas cegas ou com baixa visão e suas famílias às oportunidades de inclusão e reabilitação, desafiando preconceitos e barreiras emocionais.

Pela sua natureza, a concretização deste propósito reflete-se de forma muito particular nas dinâmicas locais e nos seus efeitos. Daí que as Delegações e as equipas locais de prestação de serviços assumam, neste ponto, um papel decisivo. Reconhece-se, no entanto, que é fundamental assegurar uma estreita articulação entre a atuação local e os serviços centrais, não só no sentido de proporcionar o suporte necessário, como tendo em perspetiva o desenvolvimento de sinergias entre Delegações e equipas locais e entre todas elas e a sede nacional.

Para a prossecução deste objetivo, ir-se-á assegurar as seguintes atividades:

* Definir uma estratégia de distribuição de clipping para os colaboradores e dirigentes ao longo do 1º trimestre
* Distribuir, a partir de Abril, o clipping pelos colaboradores e dirigentes.
* Elaborar, ao longo do 1º trimestre, uma estratégia para a ACAPO baseada no recurso à página web e à página de facebook.
* Desenvolver uma ação de informação/formação dirigida aos técnicos das equipas locais sobre comunicação e imagem durante o 2º trimestre.

Além destas atividades, prevê-se que a Direção Nacional possa retomar o evento Dia da Delegação com 2 ações: uma no 1º semestre e outra no 2º.

1. **Valorizar o contributo dos associados cooperantes para a instituição**

Os Estatutos da instituição consagram a figura do associado cooperante, como sendo uma pessoa individual ou coletiva que se associa com o propósito de cooperar sob qualquer forma com a ACAPO. Torna-se, assim, natural que a ACAPO deva estar empenhada em aumentar o envolvimento dos associados cooperantes, o que deverá refletir-se diretamente na sua participação nas mais diversas atividades e formas, nomeadamente ao nível das Delegações.

Entretanto, a captação de novos associados cooperantes dá igualmente uma perspetiva do potencial de envolvimento da comunidade nas causas da instituição, sobretudo se a ACAPO for capaz de manter vínculos duradouros. É assim que o pagamento das quotas, mais do que o seu significado financeiro, deve ser entendido como um reflexo do vínculo - ou do comprometimento - dos associados cooperantes para com a instituição.

Para este objetivo, deverão ser implementadas as seguintes ações:

* Elaborar, ao longo do 3º trimestre, um kit de boas-vindas para os associados cooperantes.
* Remeter para os associados cooperantes registados na base de dados, um boletim informativo sobre oportunidades de envolvimento na atividade da ACAPO ao longo do 2º semestre.
1. **Promover a dinâmica da ACAPO no domínio da responsabilidade social**

Sendo certo que a Missão da ACAPO é a de representar e defender os interesses e direitos das pessoas cegas ou com baixa visão, sob formas diversificadas, a instituição assume o seu comprometimento com ações concretas em favor de causas que vão além deste desiderato, expressando assim o seu compromisso para com a responsabilidade social. Este compromisso é transversal a toda a instituição, traduzindo-se em ações concretas desenvolvidas a nível local, bem como em iniciativas e medidas definidas a nível nacional.

Para o desenvolvimento deste objetivo, estão planeadas as seguintes atividades:

* Desenvolver, ao longo do 1º trimestre, um referencial de conceção e avaliação do sucesso de iniciativas de responsabilidade social.
* Ao longo do 1º trimestre, implementar a alusão à responsabilidade ambiental nas assinaturas de correio eletrónico da ACAPO.
* Ao longo do 2º trimestre, elaborar um projeto para a redução do consumo de garrafas plásticas de água (distribuição de jarros de água EPAL).
* Implementar práticas de reutilização do papel impresso através da elaboração de blocos de rascunho.
* Propor a instituições protetoras de animais, com responsabilidade social e ambiental, o desenvolvimento de um projeto de aproveitamento do papel considerado lixo que, depois de triturado, pode substituir a areia.

**2.3. Valorização dos recursos humanos na estratégia de desenvolvimento da instituição**

Mais do que nunca, os recursos humanos constituem-se como um ativo crucial para o desenvolvimento estratégico das organizações, que deve ser gerido de acordo com padrões modernos de entendimento das suas necessidades e expetativas, bem como do valor que decorre da sua capacitação continuada e do seu envolvimento nas dinâmicas de análise de informação e tomada de decisão. Por várias razões, isso torna-se especialmente determinante no contexto da economia social em geral, sobretudo se atentarmos num vasto conjunto de transformações emergentes ao nível social e normativo-legal.

Pela sua natureza, este eixo estratégico mobiliza a atenção e a atuação da Direção Nacional numa dupla perspetiva. Por um lado, assumindo uma responsabilidade direta ao nível da gestão quotidiana de recursos humanos que lhe estão funcionalmente afetos. Por outro lado, promovendo modelos de gestão e a implementação de uma política de recursos humanos, tendo em conta a desconcentração das responsabilidades de gestão quotidiana desses recursos.

1. **Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos**

A resposta aos desafios com que a ACAPO se depara e a garantia de um serviço eficaz, eficiente e de qualidade, implica uma permanente atualização de competências e, não menos importante, a sua diferenciação face a um contexto de competitividade e de exigências em permanente mutação. Neste contexto, importa ir além do cumprimento de rácios de formação dos colaboradores, colocando o foco na eficácia das ações desenvolvidas, na melhoria dos níveis de desempenho dos colaboradores e na sua satisfação com as oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.

As atividades a desenvolver no âmbito deste objetivo deverão ser implementadas ao longo do 1º trimestre:

* Implementar o Sistema de Avaliação de Desempenho dos colaboradores da ACAPO.
* Generalizar, a nível nacional, os procedimentos da avaliação da formação dos colaboradores.
1. **Promover a satisfação dos colaboradores**

A dimensão emocional é cada vez mais reconhecida como determinante para os níveis de desempenho das pessoas nas mais diversas áreas de competências, conforme se verifica pela crescente valorização da inteligência emocional. Assim, a satisfação global do colaborador e a sua motivação são aspetos que devem ser acautelados pelas organizações nas suas políticas com impacto direto ou indireto na gestão dos recursos humanos enquanto fatores preponderantes na otimização dos saberes profissionais e na identificação de oportunidades de desenvolvimento das equipas, dos serviços e da instituição. Importa, pois, reconhecer quais as variáveis que podem mais influenciar estes aspetos, agindo no sentido de alcançar o melhor feedback.

Para este objetivo está prevista, ao longo do 1º semestre, uma sessão de esclarecimento dos membros das Direções de Delegação sobre o Processo de Gestão dos Recursos Humanos.

1. **Promover o envolvimento dos colaboradores no desenvolvimento organizacional**

O envolvimento dos colaboradores nos processos de identificação de desafios e de oportunidades, bem como de avaliação e de planeamento de atividades, é um fator decisivo para os seus índices de satisfação, mas é também uma boa prática de gestão de competências e de saberes acumulados pela experiência, sendo uma mais valia inquestionável para o desenvolvimento organizacional. Assim, importa criar oportunidades de envolvimento dos colaboradores e estimulá-los a darem os seus contributos, bem como compreender e reconhecer o valor acrescentado dos mesmos para a concretização das metas da ACAPO, quer em termos de atividades realizadas, quer em termos de resultados alcançados.

No âmbito deste objetivo, estão previstas as 2 seguintes atividades a desenvolver ao longo do 1º semestre:

* Promover, em reunião inter-órgãos, uma reflexão sobre formas de envolvimento dos colaboradores.
* Realizar uma sessão de esclarecimento aos colaboradores, sobre oportunidades e formas de envolvimento.

**2.4. Desenvolvimento associativo**

A filiação das pessoas com deficiência visual na ACAPO assume uma particular centralidade para a missão e para toda a orientação da atividade da instituição, enquanto associação de e para pessoas com deficiência visual. Pretende-se, assim, dar expressão a esta relevância, nomeadamente através de duas dimensões. Por um lado, a densidade de associados e, por outro, a sua participação efetiva na vida da ACAPO, particularmente no que se refere a grupos específicos.

1. **Promover a fidelização dos associados efetivos e potenciar o crescimento associativo**

O crescimento associativo é aqui assumido através de duas importantes linhas de atuação: Promover a fidelização dos associados efetivos, por um lado e, por outro, potenciar o crescimento do nº de associados, nomeadamente tomando como foco a motivação dos utentes que, beneficiando dos serviços da Delegação, ainda não se vincularam à ACAPO no plano associativo. A fidelização dos atuais associados é perspetivada sob 3 ângulos: o pagamento das quotas, as desvinculações comunicadas aos serviços e a satisfação dos associados e dos utentes. Este último fator concorre, assim, também para a compreensão da evolução de novos pedidos de filiação.

De entre as atividades a desenvolver, duas estão previstas para o 2º semestre:

* Atualizar o kit do associado efetivo.
* Articular com as Delegações para adaptação do kit do associado à realidade local.

Além destas, está ainda previsto que a DN venha a promover, no 2º trimestre, uma campanha de sensibilização para o pagamento de quotas por débito direto.

1. **Incrementar a participação associativa**

A promoção de dinâmicas de participação das pessoas com deficiência visual no planeamento das atividades, bem como no próprio desenvolvimento da ACAPO enquanto organização de representação dos seus interesses, não só é um fator decisivo para responder às necessidades e expectativas, como favorece o sentimento de pertença. Assim, incrementar a participação associativa na planificação e na avaliação das atividades desenvolvidas pela ACAPO constituem-se como linhas de atuação fundamentais a prosseguir. Neste contexto, assume particular importância a implementação de estratégias que demonstram a recetividade e valorização das propostas e das críticas dos associados, enquanto contributos para a melhoria das atividades desenvolvidas ou para o desenvolvimento de novas atividades. Por outro lado, importa que a definição das atividades a desenvolver tenha em consideração a diversidade de interesses e de expectativas, devendo a sua organização ser facilitadora e estimulante da participação dos potenciais interessados. Nesta diversidade de interesses e de expetativas, considera-se fundamental dar especial atenção à promoção do envolvimento dos jovens na vida associativa, bem como ao envelhecimento ativo.

Atividades a desenvolver no âmbito deste objetivo:

* Retomar a dinamização de uma Comissão de Jovens ao longo do 3º trimestre.
* Realizar a 6ª edição das Olimpíadas do Braille, no 4º trimestre.
* Promover um debate entre os CAARPD focado na identificação de atividades especificamente direcionadas para a promoção do envelhecimento ativo – ação a desenvolver ao longo do 2º trimestre.

**2.5. Qualidade da prestação dos serviços**

Além de assegurar a prestação de serviços (seja às pessoas com deficiência visual, seja à comunidade), a ACAPO ambiciona que tal se traduza numa resposta de qualidade, aferida, por um lado, pelos resultados alcançados na resposta às necessidades dos destinatários e, por outro, pelo seu feedback em termos de índices de satisfação com a resposta dada.

Assim, no contexto do planeamento de atividades a nível nacional, importa considerar as especiais responsabilidades da Direção Nacional ao nível da condução da política de prestação de serviços. De notar que, em boa medida, estas responsabilidades se materializam em ações no plano técnico, nomeadamente em matéria de suporte à atividade das equipas locais e de coordenação técnica nacional.

1. **Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos utentes**

Esta é a razão de ser das várias unidades de prestação de serviços – CAARPD, CAVI e DAEFP –, pelo que importa reconhecer em que medida este desiderato é assegurado.

Nem sempre as necessidades dos utentes e associados têm uma resposta efetiva ou possível na ACAPO; no entanto, é fundamental conhecê-las e potenciar as sinergias com a comunidade envolvente , em particular com os parceiros, no sentido de lhes poder dar a melhor resposta. Por outro lado, a atual situação de pandemia da COVID-19 vem potenciar a emergência de fatores de constrangimento que condicionam ou mesmo impedem a prestação de um serviço de acordo com os padrões habituais, justificando soluções flexíveis e adaptadas às circunstâncias específicas de cada utente/associado.

Importa, por isso, identificar as necessidades e constrangimentos locais, bem como o desenvolvimento das ações pertinentes, seja através da adoção de medidas alargadas a todas as unidades/equipas de uma valência de intervenção, seja através de intervenções direcionadas para uma equipa específica. Importa igualmente identificar potenciais e boas práticas e promover a sua disseminação. O envolvimento das equipas em ações de avaliação e de melhoria assume, neste contexto, uma importância decisiva, tendo em conta que são elas quem dá expressão efetiva e local, na interação com os utentes, à política de prestação de serviços da ACAPO.

Além da resposta efetiva e de qualidade às necessidades e expetativas dos associados e utentes, importa igualmente promover os melhores índices de satisfação, sendo que este é determinado por um amplo conjunto de fatores que, em muitos casos, podem ser alvo de melhoria a partir do feedback obtido e que podem ter um efeito concreto na qualidade do serviço prestado.

Neste âmbito, deverão ser implementadas as seguintes atividades:

* CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência
* Ao longo do 1º semestre, criar e implementar grupos de trabalho por área de especialidade para desenvolvimento de metodologias e instrumentos que favoreçam a melhoria e uniformização de formas de atuação.
* Realizar, bimestralmente, reuniões com os Diretores Técnicos dos CAARPD, focadas no desenvolvimento, organização e gestão da resposta social.
* Realizar, semestralmente, auditorias de cariz pedagógico aos CAARPD.
* No 1º trimestre, assegurar a realização de uma ação de formação dos técnicos dos CAARPD, no domínio da metodologia de intervenção pelos Planos Individuais.
1. CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente
* Realizar, trimestralmente, reuniões com os Diretores Técnicos dos CAVI, focadas no desenvolvimento, organização e gestão da resposta social.
* Realizar, semestralmente, auditorias de cariz pedagógico aos CAARPD.

No 1º trimestre, realizar uma ação de formação dos técnicos dos CAVI, no domínio da metodologia de intervenção pelos Planos Individuais.

1. DAEFP – Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional
* Ao longo do 1º trimestre, realizar uma ação de formação dos técnicos e formadores do DAEFP, no domínio da metodologia de intervenção pelos Planos Individuais.
* Semestralmente, realizar reuniões das equipas do DAEFP para balanço das atividades e definição de estratégia de implementação das ações.
1. **Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade**

O conhecimento especializado sobre a deficiência visual que a ACAPO possui, constitui-se como uma mais valia determinante para a satisfação das necessidades da comunidade a este nível, por exemplo, através de ações de sensibilização de públicos específicos, da formação ou do aconselhamento técnico. A este nível, existe uma heterogeneidade significativa entre as equipas de prestação de serviços, nomeadamente no que se refere aos recursos e competências técnicas de que dispõem. Salienta-se também que, por diversas razões, existem solicitações da comunidade que, são – ou devem ser – respondidas ao nível dos serviços centrais.

Trata-se, assim, de uma área de atuação que reclama uma atenção especialmente reforçada ao nível da coordenação das respostas, que deverá estar focada, tanto na qualidade do serviço prestado, como no grau de satisfação dos seus destinatários.

No âmbito deste objetivo, são as seguintes as atividades a desenvolver:

* Conceber e promover a utilização de um guião para análise e resposta a pedidos de consultoria técnica, ao longo do 1º semestre.
* Criar um grupo de trabalho com o propósito de fazer, no 2º trimestre, um diagnóstico ao nível da oferta formativa disponibilizada pela ACAPO e das solicitações endereçadas à instituição.
* Criar grupos de trabalho para o desenvolvimento, no 2º trimestre, de referenciais de sensibilização em temas específicos.

**2.6. Contributo para a sustentabilidade**

A sustentabilidade de uma organização é aqui entendida como uma responsabilidade para com a comunidade em geral e, para com os seus destinatários em particular, tendo em conta todo um conjunto de expetativas legitimamente formadas em torno da sua missão.

Trata-se de um eixo estratégico que, claramente, remete para políticas de liderança e de gestão assertivas, cuja execução reclama um equilíbrio dinâmico – nem sempre simples – entre a dimensão financeira, em sentido estrito e o cumprimento da atividade inscrita em Plano e subjacente ao cumprimento da missão da instituição. Tal não obsta, todavia, ao entendimento desta responsabilidade numa perspetiva de transversalidade, não podendo, neste contexto, deixar de se prestar atenção particular aos serviços prestados aos utentes e associados.

1. **Assegurar o equilíbrio financeiro da ACAPO no desenvolvimento global do Plano de Ação**

Não obstante todo um trabalho de antecipação de fatores críticos e de planeamento, a execução de um plano de ação com horizonte temporal de 1 ano, bem como do respetivo orçamento, está sujeito a vicissitudes não negligenciáveis a que qualquer gestão deve estar atenta. Importa garantir uma gestão quotidiana capaz de assegurar a execução das atividades planeadas e orçamentadas, sem deixar de manter a capacidade para responder a situações imprevistas. De entre outras orientações, neste contexto, a sustentabilidade remete, por um lado, para a captação de receitas baseada numa dinâmica de proatividade face a oportunidades identificadas e, por outro, para a implementação de estratégias de redução de custos, potenciando ao mesmo tempo a qualidade dos serviços, as condições de trabalho e a dinâmica da ACAPO.

No âmbito deste objetivo, a DN deverá levar a efeito as seguintes atividades planeadas para o 2º semestre, com exceção da primeira, que deverá abranger todo o ano:

* Acompanhar o desenvolvimento dos trabalhos junto da SAS (ao longo do ano).
* Definir procedimentos e responsabilidades no âmbito da gestão e acompanhamento do património.
* Definir procedimentos e responsabilidades no âmbito da identificação e gestão de oportunidades de financiamento de atividades e iniciativas eventuais.
* Rever e implementar a nível nacional os procedimentos de gestão de compras.

De referir que, sendo a ACAPO sócia maioritária da UEST, deve sempre ser expectável a arrecadação anual de dividendos. Todavia, não estão reunidas de momento condições para que seja possível uma previsão com um grau aceitável de erro. Por outro lado, cabe notar que não cabe aqui uma análise nem tão-pouco o detalhe de planeamento da UEST enquanto empresa com uma gerência própria e com órgãos sociais próprios.

1. **Assegurar a prestação de serviços aos utentes**

A ACAPO assegura atualmente um conjunto de serviços aos seus utentes alicerçados em respostas de proximidade através de 16 unidades/equipas técnicas dispersas pelo país, cujo financiamento é suportado parcialmente por projetos ou por acordos dependentes de decisão e de acompanhamento da tutela. Significa que a continuidade e a sustentabilidade dos serviços reclama uma particular atenção aos requisitos de financiamento e regulamentares a observar, nomeadamente através de estratégias focadas nos fatores que contribuem em termos imediatos e a prazo para esta garantia de requisitos.

De entre estes requisitos, assume particular relevância o fluxo e a fidelização dos utentes. Assim, A atuação da ACAPO deverá ser orientada para estratégias que respondam a eventuais constrangimentos que condicionem a possibilidade de os utentes receberem um apoio conforme as suas necessidades. Deverá igualmente focar-se em estratégias que incidam no empoderamento dos utentes e nas barreiras culturais ou emocionais limitadoras das expetativas de participação e, consequentemente, da motivação para o envolvimento em atividades promotoras da sua qualidade de vida e da sua autodeterminação.

Tendo em vista este objetivo, dever-se-á desenvolver as seguintes atividades

1. Domínio do atendimento, do acompanhamento e da reabilitação Social
* Reunir, semestralmente, com cada CAARPD separadamente para análise do desempenho do serviço e identificar oportunidades e soluções de melhoria, tendo presente o objetivo da sustentabilidade
* Manter, ao longo do ano, contacto regular de suporte aos Diretores Técnicos tendo em vista o desenvolvimento de parcerias com impacto no fluxo de utentes.
1. Domínio da assistência pessoal

Reunir, ao longo do ano, com cada CAVI separadamente para análise do desempenho do serviço e identificar oportunidades e soluções de melhoria, tendo presente o objetivo da sustentabilidade.

1. Domínio do apoio ao emprego e à formação profissional
* Propor à entidade financiadora, no 1º semestre, uma reunião de análise dos impactos dos parâmetros de execução dos projetos.
* Realizar, no 1º trimestre, uma reunião com técnicos e formadores, orientada para a identificação de estratégias para captação de novos utentes.
* Identificar, no 1º semestre, em articulação com as equipas locais, medidas promotoras da assiduidade dos formandos.

**2.7. Inovação e desenvolvimento**

A par da valorização dos recursos humanos e da sustentabilidade, a aposta na inovação e desenvolvimento é um fator transversal a toda a organização que afeta o seu funcionamento, a sua dinâmica global e a qualidade do serviço prestado. O desenvolvimento do projeto em curso para a capacitação da ACAPO para a certificação dos seus serviços pelo Referencial EQUASS, veio dar um novo impulso a este propósito que vem sendo perseguido há vários anos, permitindo ao mesmo tempo estabelecer uma meta temporal concreta para a sua concretização e que será o final de 2021. Este projeto vem também convergir com o trabalho já conseguido pela certificação pela Norma ISO 9001:2015 no domínio da representatividade. Assim, a implementação das ações e dos instrumentos necessários à operacionalidade do sistema de gestão da qualidade será uma linha de atuação prioritária. Simultaneamente, será dado também um importante enfoque na implementação de práticas de melhoria, baseadas na aprendizagem e partilha de boas práticas, cujo valor estratégico é inequívoco, tanto do ponto de vista da qualidade dos serviços, como do ponto de vista da sustentabilidade.

1. **Promover a inovação nos serviços**

O aprofundamento continuado dos métodos, das estratégias ou das formas de implementação dos serviços, ou mesmo a introdução de novas práticas, constituem-se como alavancas da melhoria permanente, ajustada às necessidades e sensível as oportunidades. Neste sentido, assume particular importância o envolvimento da ACAPO em processos de aprendizagem a partir da partilha de experiências e de boas práticas testadas por outros serviços da instituição ou por outras entidades mediante uma abordagem proativa à deteção de necessidades e de oportunidades. Importa também assegurar uma dinâmica que potencie o maior benefício possível a partir das oportunidades em que a ACAPO se envolve.

Atividades a desenvolver para a concretização deste objetivo:

* Conceber, durante o 1º trimestre, um guião de apoio à implementação e avaliação de dinâmicas de benchmarking.
* Promover, em reunião inter-órgãos que deverá ter lugar no 1º semestre, uma reflexão sobre a abordagem à melhoria contínua e à aprendizagem nas organizações.
1. **Obter a certificação dos serviços pelo Referencial EQUASS**

A certificação pelo Referencial EQUASS corresponde a um objetivo para o qual a ACAPO tem vindo a trabalhar desde há vários anos e traduz o comprometimento da instituição com um conjunto de princípios e de práticas que aportarão um acréscimo de garantia de qualidade, tanto para os utentes e os associados, como para a comunidade em geral e os parceiros e financiadores em particular. A ACAPO está, assim, determinada em implementar eficazmente o Sistema de Gestão da Qualidade que se encontra em desenvolvimento, incluindo a participação nas atividades que decorrem do projeto de consultoria e que são extensíveis às Delegações e às equipas. De forma convergente, a ACAPO está também comprometida com a dinamização de iniciativas locais e/ou nacionais que promovam a cultura da qualidade, a implementação dos instrumentos e procedimentos, bem como a superação de constrangimentos.

Atividades a desenvolver:

* Realizar, no 1º semestre, uma reunião com as Direções de Delegação, focada na implementação do sistema de gestão pela qualidade.
* Realizar, ao longo do ano, sessões de trabalho com os Responsáveis Locais da Qualidade orientadas para a implementação e consolidação de procedimentos e de práticas de gestão pela qualidade.
* Efetuar, ao longo do ano, auditorias de caris pedagógico.

# 3. Plano de Eventos

Apresentamos, de seguida, os principais eventos a desenvolver ao longo do ano, aproveitando para explicitar alguns detalhes do seu planeamento:

1. Dia Mundial do Braille. Pela sua natureza, esta iniciativa deverá ter lugar em janeiro e tem como propósito sensibilizar a comunidade para os constrangimentos existentes e para a adoção de boas práticas no domínio das acessibilidades à informação e à cultura, destinando-se a comunidade em geral.
2. Dia da Delegação. Esta iniciativa deverá contemplar 2 ações em duas Delegações a definir, uma em cada semestre. Tem como propósito promover dinâmicas locais de divulgação da atividade da Delegação e destina-se aos associados, utentes, entidades oficiais e comunidade em geral.
3. Desporto-Aventura. Esta iniciativa visa incentivar a participação dos mais jovens na vida associativa, estando prevista para o 3º trimestre de 2021.
4. Dia da Bengala Branca. Pela sua natureza, esta é uma iniciativa a realizar em Outubro, dirigindo-se à comunidade em geral com o propósito de sensibilizar para os constrangimentos existentes e para a adoção de boas práticas no domínio das acessibilidades ao meio físico.
5. Aniversário da ACAPO. Também a realizar em Outubro, esta iniciativa pretende celebrar e promover o reconhecimento do papel da ACAPO na defesa dos interesses e dos direitos das pessoas com deficiência visual, dirigindo-se aos associados, utentes, colaboradores, entidades oficiais e outros que se queiram associar à ACAPO por esta ocasião.
6. 6ª edição das Olimpíadas do Braille. Esta iniciativa pretende promover o conhecimento e a valorização prática do Sistema Braille. Destina-se aos associados, utentes e conhecedores/utilizadores do Sistema Braille em geral e está prevista para o 4º trimestre.
7. Dia Internacional das Pessoas com Deficiência. Com o propósito de contribuir para a consciencialização a respeito dos direitos das pessoas com deficiência em geral e, em particular, das formas de expressão das ameaças e das oportunidades para a inclusão das pessoas com deficiência visual, esta iniciativa a realizar em Dezembro destina-se aos associados, utentes, entidades oficiais e comunidade em geral.

Lisboa, 6 de Novembro de 2020

Pel’A Direção Nacional, a Mesa da Assembleia de Representantes

Graça Gerardo (presidente)

Helena Fonseca (1ª secretária)

João Lourenço (2º secretário)