**PLANO ANUAL**

**2023**

****

**Delegação de Aveiro**

**Rua Eng. Von Haff , 19 3800-177 Aveiro**

**Tel. +351 234 624 070 | aveiro@acapo.pt | www.acapo.pt**

Conteúdo

[Acronímia 4](#_Toc113526808)

[I. Introdução 5](#_Toc113526809)

[1. Nota Introdutória 5](#_Toc113526810)

[2. Enquadramento do Plano 5](#_Toc113526811)

[2.1. Caracterização da Delegação e do Serviço 5](#_Toc113526812)

[2.2. Contexto de Atuação 5](#_Toc113526813)

[II. Representação de Interesses 6](#_Toc113526814)

[3. Representação de interesses a nível regional / local 6](#_Toc113526815)

[III. Prestação de Serviços 8](#_Toc113526816)

[4. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social 8](#_Toc113526817)

[5. Prestação de Serviços para a Comunidade 10](#_Toc113526818)

[IV. Organização Interna 11](#_Toc113526819)

[6. Dinâmica Associativa 11](#_Toc113526820)

[6.1. Iniciativas / Eventos a Desenvolver no âmbito associativo 13](#_Toc113526821)

[7. Comunicação e Visibilidade 13](#_Toc113526822)

[8. Parcerias 14](#_Toc113526823)

[9. Inovação e Desenvolvimento 15](#_Toc113526824)

[10. Recursos Humanos 16](#_Toc113526825)

[11. Situação Financeira 18](#_Toc113526826)

[12. Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica 19](#_Toc113526827)

[V. Conclusão 19](#_Toc113526828)

# Acronímia

Na tabela abaixo, encontram-se siglas que estão mencionadas ao longo deste documento. Na coluna 1 da tabela, encontra-se a sigla e, na coluna 2, encontra-se a sua definição.

|  |  |
| --- | --- |
| Sigla | Definição |
| CAARPD | Centro de Atendimento/Acompanhamento e Reabilitação para pessoas com Deficiência |
| PROCOOP | Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais |

[Voltar ao índice](#Índice)

# Introdução

## 1. Nota Introdutória

Este documento pretende explicitar aquelas que são as principais metas que a Direção da Delegação de Aveiro da ACAPO se propõe atingir em 2023, bem como as atividades programadas para as atingir.

Como habitualmente, começamos por apresentar um breve enquadramento do planeamento feito por esta Direção, o qual se baseia na descrição de algumas das características mais marcantes da Delegação, bem como na análise de alguns dos fatores que consideramos mais importantes, quer internos, quer externos, passíveis de influenciar – positiva ou negativamente os resultados atingidos.

Deste enquadramento, os senhores associados poderão verificar que sobressai um elevado grau de incerteza quanto às condições em que iremos desenvolver a nossa atividade em 2023, nomeadamente no que diz respeito à desejada implementação do Centro de Atendimento / Acompanhamento e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (CAARPD) de Aveiro. Repetimos a referência ao CAARPD neste momento porque, sem qualquer dúvida, consideramos a sua criação como decisiva para as pessoas com deficiência visual do distrito de Aveiro e para a própria dinâmica desta Delegação. Mas também queremos aqui assumir uma postura mais cautelosa do que em anos anteriores quanto ao nosso comprometimento para com os senhores associados no que se refere aos objetivos e atividades relacionadas com a sua implementação porque, afinal, o que falta fazer para que o CAARPD se torne uma realidade – e que é muito pouco – ultrapassa em absoluto aquilo que é possível de controlar, seja pela Delegação, seja pela própria ACAPO.

Pelo que acabamos de referir, queremos alertar os senhores associados para o caráter bastante condicionado das nossas propostas no que se refere aos capítulos 4 (Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social), 5 (Prestação de Serviços para a Comunidade), 8 (Parcerias), 9 (Inovação e Desenvolvimento), 10 (Recursos Humanos), 11 (Situação Financeira) e 12 (Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica). Mas queremos também assumir que, torne-se o CAARPD uma realidade e logo assumiremos toda a nossa responsabilidade e compromisso para com aquilo que estamos aqui a propor em relação a estes capítulos.

Já no que se refere aos capítulos 3 (Representação de interesses a nível regional / local), 6 (Dinâmica Associativa) e 7 (Comunicação e Visibilidade), estamos confiantes que as nossas propostas estão ao nosso alcance sem, naturalmente, deixarmos de admitir que possam existir constrangimentos ou dificuldades.

[Voltar ao índice](#Índice)

## 2. Enquadramento do Plano

### 2.1. Caracterização da Delegação e do Serviço

Com a conclusão das obras e a obtenção dos certificados para utilização das mesmas para os fins a que nos propomos, dispomos hoje de condições logísticas que nos permitem atender de forma bastante satisfatória às necessidades atuais de funcionamento.

De notar que estas novas instalações – para as quais a Delegação se transferiu em setembro de 2019 – se encontram numa localização que consideramos bastante favorável tendo em conta a rede de transportes públicos de Aveiro.

No que se refere aos recursos humanos e, como vem acontecendo desde há vários anos, mantemos um funcionário administrativo a tempo parcial, sendo de registar a entrada ao serviço de uma nova colaboradora no início deste ano em substituição da antiga colaboradora que solicitou a cessação do respetivo contrato de trabalho no final de 2021 para poder ingressar numa atividade profissional a tempo inteiro.

[Voltar ao índice](#Índice)

### 2.2. Contexto de Atuação

Atualmente, dispomos de instalações que, não só permitem atender às necessidades da Delegação no momento, como estão preparadas para ampliar a capacidade de resposta a outras necessidades. Esta capacidade de resposta decorre diretamente do facto de o projeto de obras – que terminaram em 2021 – ter sido desenvolvido tendo como pressuposto a implementação de um Centro de Atendimento / Acompanhamento e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (CAARPD).

No plano legal e regulamentar, importa notar que a abertura de candidaturas no âmbito do ProCoop decorrer em períodos delimitados, desconhecendo-se à data quando estarão abertas novas candidaturas para a resposta social CAARPD.

O conhecimento que a Delegação possui acerca das necessidades e expectativas das pessoas com deficiência visual do distrito de Aveiro, decorre sobretudo do contacto mantido com os participantes nas atividades associativas, visto não existir uma equipa técnica que dê suporte a um diagnóstico robusto. Este contacto indica-nos, no entanto, que as necessidades de intervenção ao nível da reabilitação e do apoio à inclusão são profundas.

A este respeito, relembramos que a instalação do CAARPD na Delegação de Aveiro da ACAPO mereceu parecer favorável do Conselho Local de Ação Social de Aveiro, representando uma resposta diferenciada para as pessoas cegas ou com baixa visão da região que, até agora, têm como alternativas especializadas as respostas oferecidas pelas Delegações de Coimbra e do Porto, ou respostas não especializadas na deficiência visual disponibilizadas por entidades comummente direcionadas para as pessoas com deficiência mental. Tratam-se, portanto, de alternativas que aportam constrangimentos que importa contornar, tanto mais que deles pode resultar facilmente o desinvestimento das próprias pessoas com deficiência visual ou mesmo das suas famílias em processos de reabilitação que a todos beneficiariam. Entretanto, a larga experiência das Delegações geograficamente mais próximas de Aveiro, nomeadamente Coimbra, Porto e Viseu, suscitam-nos as melhores expectativas quanto à possibilidade de formarmos uma equipa técnica devidamente capacitada para oferecer aos seus utentes uma resposta efetivamente diferenciada e competente.

Entretanto, importa assinalar as boas relações que a Delegação tem mantido com diversas autarquias, o que nos poderá permitir o desenvolvimento futuro de mecanismos cada vez mais eficazes de sinalização de pessoas com deficiência visual no distrito.

Do ponto de vista financeiro, o distrito de Aveiro não será substancialmente diferente do que se passa a nível nacional, nomeadamente tendo em conta os fatores de perturbação da atividade económica que poderá decorrer do curso da guerra na Ucrânia. Sendo a região de Aveiro uma região com alguns polos importantes de indústria e de inovação, sustentamos a expectativa de que, apesar disso, não haja um agravamento substancial da situação e que a Delegação possa continuar a contar com a comunidade local para a captação de financiamentos.

[Voltar ao índice](#Índice)

II. Representação de Interesses

## 3. Representação de interesses a nível regional / local

Esta, é uma área de atuação intrinsecamente ligada ao conhecimento que temos das questões que afetam as pessoas com deficiência visual no distrito. Por isso, atualmente, é também uma área de atuação que depende muito do contacto que vamos mantendo com os participantes nas atividades associativas, embora, desejavelmente, possamos vir a beneficiar com formas de deteção das necessidades e dos interesses das pessoas com deficiência visual mais consolidadas, acreditando que o CAARPD será também uma fonte importante de informação.

**Objetivo n.º 1: Promover a atividade regional / local de representação de interesses e direitos das pessoas com deficiência visual**

No âmbito deste objetivo, definimos as seguintes atividades:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Elaborar um cronograma de pedidos de audiência às autarquias e entidades locais | Direção de Delegação | Janeiro |
| Solicitar à Direção Nacional uma reunião no âmbito da definição de procedimentos de articulação para a resolução de problemas ao nível das acessibilidades | Direção de Delegação | 1º trimestre |

Conforme se pode verificar abaixo, não dispomos de valores de referência consolidados que nos permitam estabelecer de forma mais robusta metas para os indicadores de aferição deste objetivo. No entanto, as metas estabelecidas afiguram-se-nos realistas tendo em conta a nossa experiência de anos anteriores.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de convites institucionais aceites pela Delegação | N.A. | 80% |
| N.º de plataformas interinstitucionais integradas pela Delegação | N.A. | 3 |
| Taxa de reuniões / audiências com Câmaras Municipais conseguidas | N.A. | 50% |
| Taxa de reuniões / audiências com Juntas de Freguesia conseguidas | N.A. | 50% |
| Taxa de reuniões / audiências com outras entidades ou empresas conseguidas | N.A. | 50% |
| Taxa de resposta às diligências efetuadas pela ACAPO no domínio da defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual | N.A. | 75% |

[Voltar ao índice](#Índice)

# III. Prestação de 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, que é aqui 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.

## 4. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social

Conforme já referido acima e, à semelhança do que vimos demonstrando em anos anteriores, esta é uma área de atuação que nos suscita as maiores expectativas, tanto do ponto de vista do desenvolvimento da nossa Delegação, mas também – e, sobretudo – na perspetiva de virmos a conseguir respostas mais efetivas, consistentes e diversificadas às necessidades das pessoas com deficiência visual do distrito de Aveiro. Por isso, aguardamos com expectativa a abertura de candidaturas ao ProCoop de forma a, finalmente, podermos submeter a nossa candidatura ao financiamento do Centro de Atendimento / Acompanhamento e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (CAARPD) de Aveiro.

**Objetivo n.º 2: Garantir a satisfação dos utentes do Serviço**

O índice de satisfação dos utentes 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. A atividade aqui prevista, pretende dar início a um caminho sólido de promoção da satisfação dos utentes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Fazer uma apresentação dos serviços a implementar, com potenciais utentes já identificados | Direção Técnica | 1º semestre |

Assim, a atividade definida deverá concorrer para a concretização das metas definidas que, naturalmente, são projetadas de forma defensiva.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de satisfação dos utentes / formandos / beneficiários do Serviço | Não aplicável | 75% |
| N.º de reclamações dos utentes / formandos / beneficiários do serviço | Não aplicável | 3 |

**Objetivo n.º 3: Assegurar que o Serviço responde às necessidades e objetivos dos utentes**

A resposta às necessidades dos seus utentes, é a razão de ser do CAARPD, pelo que importa reconhecer em que medida este desiderato é assegurado. Nem sempre as necessidades dos utentes têm uma resposta efetiva ou possível no CAARPD; no entanto, é fundamental conhecê-las e potenciar as sinergias com a comunidade envolvente e, particularmente, com os parceiros, no sentido de lhes poder dar a melhor resposta. Por outro lado, importa levar em consideração a potencial existência 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. É com base nestes pressupostos que foram identificadas as atividades aqui programadas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Promover a formação da equipa na metodologia de intervenção pelos Planos Individuais | Direção técnica | 1º semestre |
| Proceder a um levantamento de serviços e respostas locais no domínio da ação social e da reabilitação | Direção técnica | 1º semestre |

Para a aferição deste objetivo, estão identificados 4 indicadores sendo que a ausência de histórico nos impede de utilizar valores de referência para projetarmos as metas. Destes 4 indicadores, apenas nos propomos definir metas nos 2 primeiros, ainda que de forma defensiva.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de cumprimento dos Planos Individuais | Não aplicável | 75% |
| Taxa de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos | Não aplicável | 75% |
| Taxa de utentes beneficiários de modalidades de prestação de serviços à distância | Não aplicável | 25% |
| Taxa de utentes beneficiários de prestação de serviços no contexto de vida  | Não aplicável |  |

**Objetivo n.º 4: Promover a prestação do serviço**

Este objetivo coloca o foco nas dinâmicas de afirmação do CAARPD perante as pessoas com deficiência visual, as suas famílias, as entidades prestadoras de serviços e outras e, em suma, a comunidade em geral, enquanto resposta capaz e de qualidade para o atendimento, o acompanhamento, a reabilitação e a inclusão social das pessoas cegas ou com baixa visão. Neste contexto, é programada apenas uma atividade que, afinal, corresponde ao lançamento do serviço e, consequentemente, à criação dos alicerces para a sua dinâmica futura.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Promover, com o envolvimento da coordenação nacional do Departamento de Reabilitação e Ação Social, ações de articulação com as Delegações geograficamente mais próximas, para suporte na instalação do serviço | Direção técnica | Ao longo de todo o ano |

Mais uma vez, a inexistência de um histórico impede-nos de utilizar valores de referência para o nosso planeamento das metas. Ainda assim, num dos indicadores, estabelecemos a meta óbvia de 100% que, afinal, corresponde à realidade de um serviço em início de atividade: os 100% de taxa de novos utentes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de novos utentes com deficiência visual no ano | Não aplicável | 100% |
| Taxa de utentes referenciados à ACAPO por outras entidades cujas necessidades podem ser respondidas pelo serviço | Não aplicável |  |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 5. Prestação de Serviços para a 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.

**Objetivo n.º 5: Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade**

A atividade aqui programada traduz o estado embrionário do desenvolvimento desta área de atuação.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Elaborar um kit de recursos para utilização flexível em ações de sensibilização | Direção técnica | 2º semestre |

Optámos, neste objetivo, por não especificar quaisquer metas pois, para além de não termos histórico que nos proporcione valores de referência, deparamo-nos com um considerável grau de incerteza quanto à efetivação de ações concretas que lhe deem expressão.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de resposta a pedidos de aconselhamento / consultoria técnica | Não aplicável | 100% |
| Taxa de satisfação dos formandos de cursos para a comunidade | Não aplicável | 75% |
| Taxa de satisfação dos participantes em ações de sensibilização | Não aplicável | 90% |

[Voltar ao índice](#Índice)

IV. Organização Interna

## 6. Dinâmica Associativa

A ACAPO assume-se como uma associação de e para pessoas com deficiência visual, donde decorre uma importância nuclear da filiação das pessoas com deficiência visual para a própria missão, e para toda a orientação da atividade da instituição. Pretende-se, assim, dar expressão a esta relevância, nomeadamente através de 2 dimensões: a densidade de associados, por um lado e, por outro, a sua participação efetiva na vida associativa. Por outro lado, a ACAPO continua a dar a maior importância à dinamização do envolvimento dos associados cooperantes.

**Objetivo n.º 6: 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 n.º 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Divulgar os serviços da ACAPO junto da rede de municípios, agrupamentos de escolas e junto das unidades locais de saúde do distrito | Direção de Delegação | Ao longo de todo o ano |
| Realizar uma reunião aberta com associados e utentes no âmbito da divulgação dos procedimentos de filiação e da regularização da quotização, bem como dos benefícios dos associados efetivos | Direção de Delegação | 2º trimestre |

Naturalmente, as metas aqui estabelecidas dependem em muito de circunstâncias que de momento não podemos conhecer, nomeadamente no que se refere ao crescimento associativo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de associados efetivos com a quotização regularizada | 33,33% | 40% |
| Taxa de associados efetivos com quotas em atraso em processo de regularização de quotas | 7% | 10% |
| N.º de novos associados efetivos aprovados | 3 | 5 |

**Objetivo n.º 7: Incrementar a participação associativa**

A atividade que aqui programamos tem como pressuposto o envolvimento dos associados, desde logo, na identificação de atividades de interesse sem, contudo, deixarmos de apresentar o nosso plano de eventos, conforme se verifica no ponto 6.1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Implementar uma ação de auscultação dos interesses dos associados efetivos | Direção de Delegação | 1º trimestre |
| Desenvolver uma iniciativa de divulgação do Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões | Direção de Delegação | Janeiro |

Tendo em conta os indicadores de aferição deste objetivo, assumimos as seguintes metas para 2023:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Média de associados por atividade associativa | Não aplicável | Não aplicável |
| N.º de atividades associativas realizadas | 15 | 10 |
| Taxa de satisfação dos associados com a ACAPO | 63,64% | 65% |
| N.º de registos no Sistema de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações com origem nos associados | 0 | 5 |

**Objetivo n.º 8: Valorizar o contributo dos associados cooperantes para a instituição**

A relevância dos associados cooperantes é expressa de forma concreta nos estatutos da ACAPO, justificando, por isso, a sua valorização no planeamento e no desenvolvimento da atividade quotidiana da instituição. Assim, procura-se aqui dar uma expressão mais objetiva à cooperação das pessoas singulares e coletivas que, de forma desinteressada, possam estar motivadas para contribuir para o desenvolvimento da ACAPO.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Realizar uma reunião / convívio de associados cooperantes | Direção de Delegação | 2º semestre |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de associados cooperantes com quotas regularizadas | 4% | 5% |

**6.1. Iniciativas / Eventos a Desenvolver no âmbito associativo**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Evento | Objetivo | Público-alvo | Responsável pela Organização | Programação |
| Almoço de aniversário da delegação  | Combater o isolamento tendo em vista a participação social e o reforço dos laços associativos. | Associados, utentes, familiares e amigos da delegação  | Direção de Delegação | Fevereiro  |
| Caminhada solidária da 3ª Maratona da Europa | Combater o sedentarismo, e promover a participação social. | Associados, utentes, familiares e outras pessoas da comunidade que se pretendam associar à iniciativa | Direção de Delegação | Abril |
| Formação de pessoas com deficiência visual em primeiros socorros básicos | Proporcionar às pessoas com deficiência visual conhecimentos e competências básicas para a prestação de primeiros socorros | Associados efetivos | Direção de Delegação | 2º trimestre |
| Atividade radical - Desporto náutico adaptado | Proporcionar a experiência de realização de atividades radicais tendo em vista reforçar a participação social e a inclusão. | Associados e utentes | Direção de Delegação | Julho |
| Sardinhada | Combater o isolamento tendo em vista a participação social e o reforço dos laços associativos. | Associados, utentes e familiares | Direção de Delegação | Junho |
| Colónia de férias | Proporcionar uma oportunidade de descanso e lazer através da frequência e da realização de atividades em espaços balneares com suporte e segurança. | Associados, utentes e familiares | Direção de Delegação | 3º trimestre |
| Visita cultural – local a definir | Possibilitar uma experiência de enriquecimento cultural e de socialização | Associados, utentes e familiares | Direção de Delegação | 3º trimestre |
| Almoço de aniversário da ACAPO – participação da Delegação | Favorecer a participação de Aveiro na iniciativa anualmente organizada pela Direção Nacional, que pretende promover o encontro entre as delegações, tendo em vista a participação social e o reforço dos laços associativos. | Associados, utentes, familiares e amigos da Delegação | Direção de Delegação e Direção Nacional  | Outubro |
| Magusto | Combater o isolamento tendo em vista a participação social e o reforço dos laços associativos. | Associados, utentes e familiares | Direção de Delegação | Novembro |
| Almoço de Natal | Promover o convívio e o bem-estar emocional, combater o isolamento tendo em vista a participação social e o reforço dos laços associativos. | Associados, utentes e familiares | Direção de Delegação | Dezembro |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 7. Comunicação e Visibilidade

A ACAPO propõe-se a um papel extremamente importante para a inclusão e a 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 expetativas da comunidade a este nível. Assim, torna-se fundamental que este papel e os resultados sejam reconhecidos, não só pelo seu potencial de sinergias entre a ACAPO e a Comunidade, bem 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.

**Objetivo n.º 9: Contribuir para a divulgação da instituição e do trabalho desenvolvido**

A atividade programada no âmbito deste objetivo traduz a orientação da Delegação para formas de atuação mais consolidadas a este nível

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Elaborar e implementar um plano de comunicação das iniciativas e atividades da Delegação | Direção de Delegação | Ao longo do ano |

Apesar de em nenhum dos indicadores deste objetivo ser possível dispor de valores de referência, estabelecemos aqui metas que nos parecem equilibradas tendo em conta o estado de desenvolvimento em que nos encontramos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de resposta dos órgãos de comunicação social aos comunicados de imprensa enviados | Não aplicável | 60% |
| Grau de conhecimento da comunidade sobre os serviços da ACAPO | Não aplicável | 60% |
| Grau de reconhecimento relativamente aos serviços da Delegação | Não aplicável | 60% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 8. Parcerias

As parcerias possibilitam um potencial de sinergias imprescindível para os desafios das organizações, designadamente no que diz respeito à 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. Nesta senda, pretende-se assegurar o estabelecimento e/ou a manutenção de parcerias efetivamente relevantes e benéficas para a ACAPO, para os seus associados e, fomentando respostas de continuidade às necessidades das pessoas cegas ou com baixa visão.

**Objetivo n.º 10: Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas**

Embora a Delegação continue empenhada em estabelecer e melhorar as suas parcerias focadas na dinâmica associativa, a expectativa de podermos vir a assistir à implementação do CAARPD torna prioritário o foco nas parcerias do ponto de vista da prestação dos serviços às pessoas com deficiência visual.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Contacto com atuais e potenciais parceiros para divulgação do serviço prestado pela ACAPO | Direção de Delegação | Ao longo do ano |

Com exceção do n.º de novas parcerias, não dispomos de valores de referência para os indicadores de aferição deste objetivo. Apesar disso, propomos metas para os indicadores relacionados com a nossa satisfação com as parcerias e com a satisfação dos parceiros connosco, na medida em que entendemos estes como valores fundamentais para o sucesso das parcerias.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| N.º de novas parcerias | 1 | 3 |
| Taxa de parcerias para a inclusão social consideradas decisivas | Não aplicável |  |
| Taxa de parcerias para a continuidade dos serviços consideradas decisivas | Não aplicável |  |
| Taxa de parcerias com pelo menos 75% de objetivos atingidos | Não aplicável |  |
| Taxa global de satisfação com as parcerias | Não aplicável | 85% |
| Taxa de resposta aos questionários enviados aos parceiros | Não aplicável | 90% |
| Taxa de satisfação dos parceiros | Não aplicável | 75% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 9. Inovação e Desenvolvimento

Em fevereiro de 2022 a ACAPO obteve a certificação de qualidade no domínio da prestação de serviços pelo Referencial EQUASS, que é um certificado europeu de garantia da qualidade ao nível dos serviços Sociais.

A Delegação de Aveiro, naturalmente, não está contemplada nesta certificação, na medida em que tão-pouco dispõe de oferta ao nível da prestação de serviços. No entanto, esse deverá ser um objetivo a prosseguir, assim vejamos chegada a hora de implementarmos o CAARPD.

Assim, a implementação das ações e dos instrumentos necessários à operacionalidade do sistema local 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.

**Objetivo n.º 11: Promover a melhoria e 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 delegação em processos de aprendizagem a partir da partilha de experiências e de boas práticas testadas por outros serviços da instituição, salvaguardando-se que a Delegação se assumirá sobretudo como recetora, visto não ter experiência.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Identificar as principais áreas de aposta para melhoria na Delegação através de dinâmicas de comparação de práticas | Direção de Delegação | Ao longo do ano |
| Identificar e estudar oportunidades de envolvimento em dinâmicas de comparação de práticas | Direção de Delegação | Ao longo do ano |

Não dispondo de valores de referência para qualquer um dos indicadores, as metas aqui estabelecidas representam sobretudo a nossa ambição quanto à capacidade da Delegação para acompanhar as dinâmicas já implementadas nas demais Delegações a este respeito.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| N.º de dinâmicas de benchmarking implementadas | Não aplicável | 2 |
| Taxa de dinâmicas de benchmarking de que resultam ações de melhoria implementadas | Não aplicável | 50% |
| Taxa de ações de melhoria implementadas com sucesso | Não aplicável | 50% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 10. Recursos Humanos

A valorização dos recursos humanos é aqui entendida, tanto na perspetiva da sua qualificação e desenvolvimento profissional, como nos aspetos motivacionais, como ainda na sua implicação na identificação de necessidades, desafios e oportunidades para a instituição representando, assim, um contributo fundamental no desenvolvimento da ACAPO.

**Objetivo n.º 12: Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos**

O reforço e consolidação das competências dos colaboradores constitui uma prioridade na perspetiva da evolução da capacitação da própria instituição. Neste contexto, deve valorizar-se, não apenas a frequência de ações de capacitação por parte dos colaboradores, mas também os seus efeitos, seja em termos de eficácia, seja do ponto de vista da satisfação dos participantes nessas ações.

A atividade programada decorre, naturalmente, do estado de desenvolvimento da Delegação que, como acima foi referido, conta apenas com uma colaboradora a tempo parcial pelo que, ao desencadear-se a implementação do CAARPD conforme se espera, estará também a proceder-se à constituição de uma equipa técnica que, naturalmente, irá carecer de capacitação que, antes demais, deverá ser assegurada pela Direção Nacional.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Articular com a Direção Nacional tendo em vista a implementação de um programa de formação inicial dos colaboradores a admitir, nomeadamente nas áreas técnicas | Direção de Delegação | A definir |

Com exceção da taxa de colaboradores beneficiários de formação, não existem valores de referência para os indicadores de aferição deste objetivo. Assim e, considerando a falta de histórico, optamos por não estabelecer metas em qualquer um desses indicadores.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa anual de colaboradores beneficiários de formação contínua | 100% | 100% |
| Taxa de ações de formação avaliadas como eficazes | Não aplicável |  |
| Grau médio de concretização dos Planos de Desenvolvimento Pessoal e Profissional | Não aplicável |  |
| Grau médio de satisfação dos colaboradores com a formação realizada | Não aplicável |  |

**Objetivo n.º 13: 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 tidos em conta 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.

Na programação da atividade para este objetivo, embora se preveja uma única atividade, ela configura-se especialmente importante, já que incide no primeiro contacto dos colaboradores com a instituição e que, naturalmente, será especialmente marcante.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Realizar uma reunião de acolhimento dos colaboradores a admitir | Direção de Delegação | 1º semestre |

Embora os indicadores de aferição deste objetivo não tenham histórico na Delegação, optamos por estabelecer aquelas metas que nos parecem corresponder ao sucesso do acolhimento a prestar aos novos colaboradores.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de satisfação global dos colaboradores | Não aplicável | 80% |
| Grau de motivação dos colaboradores | Não aplicável | 90% |

**Objetivo n.º 14: 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.

Na linha do já referido em outros objetivos, a programação da atividade para este objetivo assume como pressuposto fundamental a criação de uma equipa técnica sem qualquer experiência prévia de trabalho na ACAPO.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Articular com a Direção Nacional com vista à implementação de ações visando especificamente favorecer a apropriação dos procedimentos, práticas e normas internas da ACAPO. | Direção de Delegação | 1º semestre |

Também neste objetivo, na ausência de histórico quanto ao indicador de aferição estabelecido, optámos por definir uma meta que poderá traduzir o sucesso da atividade prevista.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de Satisfação dos colaboradores com o seu envolvimento na Delegação | Não aplicável | 80% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 11. Situação Financeira

Sem perder de vista a natureza unitária da ACAPO enquanto associação de âmbito nacional, pretende-se a este nível afirmar o contributo que, localmente, pode ser dado para a sustentabilidade da instituição, nomeadamente através do equilíbrio financeiro no desenvolvimento global do Plano Anual.

**Objetivo n.º 15: Assegurar o equilíbrio financeiro da Delegação no desenvolvimento global do Plano Anual**

Este objetivo baseia-se na necessidade de uma grande aposta na captação local de financiamentos ou mesmo de proveitos não financeiros, que permita responder às necessidades não cobertas pelos financiamentos públicos e, preferencialmente, que potencie a disponibilidade adicional de recursos, importante para uma mais sólida perspetiva de crescimento e, sobretudo, para uma execução global do Plano Anual em conformidade com o orçamento aprovado e em equilíbrio financeiro.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Apresentar candidaturas a programas de apoio financeiro promovidos pelas autarquias nos quais a ACAPO se possa enquadrar | Direção de Delegação | Ao longo do ano |

De notar que a concretização das metas aqui estabelecidas estará muito dependente da implementação ou não do CAARPD em 2022.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Grau de execução do orçamento | 27% | 100% |
| Proveitos financeiros e não financeiros de iniciativas e dinâmicas locais | 29620,00€ | 29635,00€ |

12. Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica

Como referido no capítulo 2 deste documento, a Delegação de Aveiro dispõe, atualmente, de instalações que não carecem de qualquer intervenção, seja para responder às atuais necessidades de serviço, seja para acolher no futuro, o CAARPD. No entanto, caso o CAARPD venha a ser implementado em 2023 será necessário proceder à aquisição de equipamento informático. A aquisição de uma viatura poderá também revelar-se uma mais valia neste contexto, nomeadamente tendo em vista a realização de trabalho no terreno.

[Voltar ao índice](#Índice)

# V. Conclusão

Existe a consciência de que o futuro da Delegação no decorrer do ano de 2023 vai estar sujeito ao desenvolvimento de processos de decisão que caberão a entidades oficiais, e cujas respostas escapam ao controle temporal de quem dirige uma instituição como a ACAPO. De igual modo, também temos a consciência de que a atual realidade de incerteza inerente à guerra na Ucrânia poderá comprometer a verificação das condições nas quais esperamos que este Plano venha a Desenvolver.se. No entanto, é convicção desta direção, que tudo será feito no sentido de se se concretizarem os objetivos apresentados para 2023, deixando em aberto os eventuais contributos ou correções a efetuar a este documento.

Seria bom que todos os itens deste Plano se viessem a observar no decorrer de 2023, transformando tal ambição, na concretização do sonho de todos os associados, utentes e familiares desta delegação, e também da ACAPO como instituição que a todos quer servir. Assim, contamos com o empenho de todos, e esperamos que as entidades oficiais ajudem a que tal sonho se realize. Aliás, como facilmente se perceberá, são vários os objetivos deste Plano cuja concretização depende estritamente desta evolução, que esperamos que tenha lugar, sob pena de os indicadores a eles associados registarem um valor nulo.

Naturalmente, esta direção deve continuar a manter um permanente contacto com os associados, e demais atores relevantes, dando-lhes a conhecer em cada momento as suas iniciativas nas quais se materializa este plano.

De resto, além do quadro de incerteza já explicitado, teremos que estar igualmente conscientes das vicissitudes que decorrem da criação de raiz de um serviço, para o qual não existem referenciais de desempenho locais que elucidem com mais clareza as metas a estabelecer, e com uma equipa que precisa ainda de ser formada e de se apropriar de conhecimentos, competências e procedimentos.

Por tudo isto, ao apresentarmos este Plano, queremos contar com a cooperação de todos para a sua concretização e para encontrarmos sempre as melhores soluções em cada momento para que dele todos possamos tirar o melhor partido.

[Voltar ao índice](#Índice)

Aveiro, 12 de outubro de 2022

A Direção de Delegação

O Presidente

Jorge Anjos

O Secretário

Leandro Amador

O Tesoureiro

Carlos Pereira