

PLANO ANUAL

2023



Delegação de Viana do Castelo

Rua Nova de São Bento, 5 a 11

4900-472 Viana do Castelo

Tel. +351 258 813 597 | viana@acapo.pt | www.acapo.pt

Conteúdo

Acronímia	4
I. Introdução	5
1. Nota Introdutória	5
2. Enquadramento do Plano	7
2.1. Caracterização da Delegação e do Serviço	7
2.2. Contexto de Atuação	9
II. REPRESENTAÇÃO DE INTERESSES.....	11
3. Representação de interesses a nível regional / local	11
III. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	14
4. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social	14
5. Prestação de Serviços para a Comunidade.....	18
IV. ORGANIZAÇÃO INTERNA	20
6. Dinâmica Associativa.....	20
6.1. Iniciativas / Eventos a Desenvolver no âmbito associativo	24
7. Comunicação e Visibilidade.....	26
8. Parcerias.....	27
9. Inovação e Desenvolvimento.....	30
10. Recursos Humanos.....	31
11. Situação Financeira	35
12. Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica.....	37

V. CONCLUSÃO.....38

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
IPVC	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
CAARPD	Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação para Pessoas com Deficiência
DT	Direção Técnica
AS	Assistente Social
TOM	Técnica de Orientação e Mobilidade
DD	Direção da Delegação
PI	Plano Individual
PSIC	Psicóloga

[Voltar ao índice](#)

I. Introdução

1. Nota Introdutória

Um planeamento estruturado e organizado determina ações concretizadas e, conseqüentemente, objetivos e metas atingidos. É com esta premissa que concebemos este Plano Anual para 2023 que se afigura como um documento de planeamento, onde estão espelhadas as nossas vontades e determinações orientadas por ações concretas e metas a atingir. Este é um documento de consulta permanente que irá guiar a nossa atuação não se limitando apenas à sua existência, mas sim, sendo adaptável para garantir alterações de acordo com o contexto real ao longo do próximo ano. Nele podem encontrar as características da nossa Delegação e do serviço que disponibilizamos, o nosso contexto de atuação (fatores de risco, oportunidades, pontos fortes e fracos) para enquadrar na nossa realidade.

Posteriormente todo o um conjunto de atividades por cada área de abrangência, indicadores de planeamento e metas que nos propomos atingir. Todos os capítulos estão acompanhados por uma pequena explicação pois entendemos que o olhar que quem nos vê de fora, não possui o mesmo conhecimento sendo importante para nós o esclarecimento de todos.

De uma forma geral, as grandes marcas do plano passam pela reativação e criação de equipas de trabalho que desempenham um papel muito importante na garantia dos direitos das pessoas com deficiência visual, como pode ser visualizado na página 11 e 12; aproximação com as entidades de saúde concelhias e distritais para apresentação dos serviços, promoção de ações de sensibilização/formação e conseqüente encaminhamento de pessoas com deficiência visual, bem como o contacto com IPSS's com os mesmos objetivos (referência no objetivo nº4); a possibilidade de ativação das ações de formação que não eram realizadas por esta Delegação e que poderão ser uma mais valia para a comunidade e aumentando o contacto com as entidades públicas ou privadas (referência no objetivo nº5); a possibilidade de integrarmos o IPVC na realização de formação da área da deficiência visual que assumirá à Delegação uma vertente de maior responsabilidade e de impulso na visão de sermos a instituição de referência nesta área (esta atividade pode ser visualizada no objetivo nº 10); e,

por último, a pesquisa ativa no que concerne à busca de programas locais de apoio às IPSS's para submissão de projetos que visam a melhoria dos nossos serviços/instalações (objetivo nº15).

As ações previstas no capítulo 12 relacionadas com instalações, equipamentos e infraestrutura tecnológica afiguram-se como objetivos macro da instituição, mas dependem de pareceres positivos e disponibilização de verbas, nomeadamente do Município de Viana do Castelo o que se afigura como o fator crítico para a realização do fim último.

[Voltar ao índice](#)

2. Enquadramento do Plano

2.1. Caracterização da Delegação e do Serviço

Esta Delegação presta serviços no distrito de Viana do Castelo desde 2000 e designa-se de Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (CAARPD) pelo acordo de cooperação, ainda não oficializado com a tutela. Prestamos serviços nas instalações da Delegação e no contexto de vida das pessoas com deficiência visual (domicílio, local de trabalho, escola, rua, entidades, entre outros) pois entendemos que a necessidade deverá ser suprimida no local onde o utente a experimenta. Estão disponíveis para os utentes e/ou familiares os serviços de Psicologia, Orientação e Mobilidade, Atividades da Vida Diária (AVD's), Psicomotricidade, Informática, Braille, Serviço Social, prescrição de Produtos de Apoio e atividades de cultura, lazer e desporto. Para a comunidade damos resposta às necessidades através de ações de sensibilização/formação e consultoria em acessibilidade física. Para que todos estes serviços possam ser assegurados, a Delegação conta com uma assistente social, uma psicóloga, uma psicomotricista, uma técnica de locomoção, um técnico de informática e Braille (a colaborar 14h semanais), uma administrativa e uma auxiliar de serviços gerais. Durante o processo e com a obtenção da certificação EQUASS Assurance foram definidas as pessoas responsáveis por estes procedimentos nomeando como Gestor Local da Qualidade, a Psicomotricista/DT e como substituto do Gestor Local da Qualidade a AS, que têm como principais funções assegurar os procedimentos oriundos desta certificação com vista à melhoria contínua.

As nossas instalações foram alvo de modificações devido a alterações de funções de um elemento da equipa o que garante, neste momento, a disponibilização de um gabinete para cada elemento técnico e uma divisória que permite a realização de reuniões com mais pessoas à porta fechada. Assim sendo, a Delegação conta com uma receção com espaço destinado a sala de espera, uma secretaria, um gabinete designado à Psicomotricista/DT, um gabinete de Psicologia, um gabinete destinado à TOM, um gabinete de Serviço Social, um espaço de convívio, instalações sanitárias regulares e adaptadas às pessoas com mobilidade reduzida,

duas salas contentores onde estão alojados os gabinetes de reabilitação/AVD's e o gabinete de informática/Braille.

Dispomos de material informático adaptado às necessidades sentidas nos últimos anos com acesso a câmara e microfone para as reuniões *on-line* e equipamentos com mais capacidade para suportar o acesso digital e a partilha de documentos internos e do domínio da Qualidade. Ao longo deste ano prevê-se a aquisição de um telemóvel (tal como referido na página37), que irá ser um recurso muito útil para os colaboradores e para as sessões de AVD's e informática. É importante salientar que existe a necessidade de adquirir material de estimulação e de reabilitação daí a ação prevista na mesma página referida acima e a necessidade de se encontrar programas locais de apoio seja do domínio público ou do domínio privado, tal como referimos no objetivo 15.

No que concerne às pessoas servidas, a Delegação tem vindo a responder, maioritariamente, às necessidades das pessoas acima dos 45 anos de idade, tal como verificado no Relatório Anual Estatístico do CAARPD (reporte do ano de 2021) disponível na base de dados interna. Esta situação espelha a realidade de população residente no distrito de Viana do Castelo que vai ao encontro dos Diagnósticos Sociais elaborados e apresentados em quase todos os municípios dos quais fazemos parte. Este último documento revela o aumento progressivo do número de pessoas adultas e idosas e o decréscimo da população jovem e crianças. No entanto, e sabendo que as possibilidades de procura de pessoas com deficiência visual noutras faixas etárias não se encontram esgotadas, estabelecemos ações que vão de encontro à procura desta população específica, podendo utilizar como exemplo a divulgação da nossa instituição nas escolas e em IPSS's com creche/jardim (ação prevista no objetivo 9) ao mesmo tempo que outras ações estão a ser ou já foram realizadas no ano de 2022. Em sumula, as ações previstas tanto para candidaturas para reabilitação da sala de estimulação, com as ações executadas em 2022 e as previstas para este ano estão claramente em uníssono para alcançar faixas etárias que a Delegação não tem vindo a trabalhar onde o contributo da equipa poderá ser bastante valorizado junto dos utentes, famílias e até mesmo da comunidade

escolar. Será uma área ainda como muito caminho a desbravar naquilo que tem sido a realidade da nossa Delegação.

[Voltar ao índice](#)

2.2. Contexto de Atuação

É a envolvente interna e externa que define em si a capacidade de resposta da nossa instituição, uma vez que existem vários fatores que podem influenciar positiva ou negativamente os objetivos por nós traçados. É importante que se entenda o contexto em que a Delegação opera para poder também entender a facilidade ou dificuldade em alcançar as metas propostas, rumo à missão desta instituição. Felizmente, existem contextos favoráveis que, juntamente com parcerias protocoladas ou informais fazem ultrapassar as dificuldades sentidas.

Sobre o contexto externo podemos identificar pontos fortes como as redes de parcerias em que estamos envolvidos (10 municípios do concelho e a Comissão Social Interfreguesias) que permitem a divulgação da instituição, a realização de ações em parceria, a interajuda institucional e o encaminhamento de utentes para dar resposta às suas necessidades. Podemos referir como risco a incidência de atuação da Delegação maioritariamente com a população mais envelhecida que determina a diminuição da oportunidade de realização de PI's em vários contextos de vida, em vários serviços e em várias dimensões/domínios da Qualidade de Vida. A rede de transportes públicos é, por si só, uma ameaça uma vez que tem impacto direto não só na prestação de serviços desta Delegação, como também na disponibilidade dos utentes para participar em atividade associativas aos fins de semana. Por sua vez, esta situação aumenta as despesas de combustíveis resultantes do transporte dos utentes e requer da equipa uma organização logística para conseguir atender os utentes mais distantes no mesmo dia mitigando, o mais possível as despesas. Existe também algum desconhecimento

quanto a políticas locais de apoio ao setor social o que implica o desperdício de oportunidades que poderiam trazer benefícios para a Delegação.

Relativamente à envolvente interna destacamos os recursos humanos com a oportunidade associada à coesão da equipa, que tem implicações nas relações entre elementos da equipa e conta com um impacto externo positivo para os utentes. Por outro lado, continuamos a trabalhar na dinamização da Delegação que terá um impacto direto na motivação da equipa. As infraestruturas afirmam-se como pontos favoráveis pela sua localização e pela alteração recente que permite a existência de um gabinete por técnico o que facilita em termos de atendimentos e na disponibilidade da sala de reabilitação. Por outro lado, a falta de espaços com dimensão ajustada para dinâmicas de grupo configura-se como um ponto a melhorar. A estabilidade financeira e os apoios protocolados recebidos permitem à Delegação uma gestão financeira equilibrada. Não obstante a esta situação, a falta de apresentação de atividades e projetos para aquisição de donativos é um ponto a melhorar no sentido de aumentar a receita recebida e permitir mais flexibilidade orçamental.

No que concerne às partes interessadas, a falta de resposta aos questionários de satisfação por nós enviados aos parceiros dificulta a análise das necessidades e expectativas, o que acarreta que a parceria possa não estar a corresponder ao esperado. Por outro lado, torna-se importante abranger parcerias no âmbito da inclusão social e na manutenção das parcerias comerciais pois são as mais questionadas pelos utentes, sobretudo os novos. No que diz respeito aos utentes, a falta de acordos de cooperação na referenciação de novos utentes, constitui uma fraqueza pois não conseguimos chegar a todas as pessoas e associações através das dinâmicas desenvolvidas até à data. No caso específico de Viana do Castelo, tem sido notado um constrangimento territorial no que se refere à operacionalização de outra instituição com funções equiparadas à ACAPO que diminui o nosso leque de beneficiários.

[Voltar ao índice](#)

II. REPRESENTAÇÃO DE INTERESSES

Baseados na nossa missão de afirmação das pessoas com deficiência visual como cidadãos de pleno direito e na nossa visão em ser a instituição de referência na representação dos interesses e direitos das mesmas, é impreterível que este eixo faça parte dos nossos objetivos como instituição. A nossa atuação passará pela consciencialização da comunidade em geral, mas sobretudo pelas instituições governamentais e não governamentais que terão maior poder em integrar ou mudar diretrizes nesta matéria.

3. Representação de interesses a nível regional / local

A nível regional iremos apostar em voltar ao contacto com a equipa das acessibilidades do município de Viana do Castelo que se tem mostrado pouco ativa desde a pandemia. Iremos propor aos restantes municípios a constituição de uma equipa com as mesmas finalidades, a fim de representar os direitos das pessoas com deficiência visual aquando o desenho de projeto de obras públicas e sermos uma referência no ato projetual de obras privadas.

Objetivo nº 1: Promover a atividade regional / local de representação de interesses e direitos das pessoas com deficiência visual

Atividade	Responsável	Programação
Restabelecer o contacto com a equipa das acessibilidades do Município de Viana do Castelo.	TOM	Janeiro a março

Contactar os Municípios do distrito para integrar as equipas responsáveis pelas acessibilidades.	TOM	Janeiro a março
Contactar alguns associados de diferentes municípios e pedir os seus contributos relativos às necessidades sentidas.	TOM	Janeiro a março
Diligenciar junto das autoridades de segurança a realização de ações de sensibilização/informação.	DT	Maio
Realizar junto da Associação de Defesa do Consumidor ações de sensibilização para os utentes.	DT	2 ações no ano.

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa de convites institucionais aceites pela Delegação	—	75%
Nº de plataformas interinstitucionais integradas pela Delegação	11	12
Taxa de reuniões / audiências com Câmaras Municipais conseguidas	—	70%
Taxa de reuniões / audiências com Juntas de Freguesia conseguidas	—	80%

Taxa de reuniões / audiências com outras entidades ou empresas conseguidas	—	75%
Taxa de resposta às diligências efetuadas pela ACAPO no domínio da defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual	—	60%

[Voltar ao índice](#)

III. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Nesta área de atuação estamos voltados para os grandes grupos de trabalho com e para quem trabalhamos diariamente: as pessoas com deficiência visual e suas famílias – representadas pelo capítulo abaixo (“Atendimentos, acompanhamento e Reabilitação Social”) e, por outro lado a comunidade – representada no capítulo seguinte “Prestação de serviços para a comunidade”.

4. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social

Neste capítulo estão presentes as exigências por nós concretizadas relacionadas com a satisfação dos utentes com o serviço prestado, assegurar que respondemos às suas necessidades e garantir que divulgamos o trabalho realizado para chegarmos a mais pessoas que necessitam dos nossos serviços. O sistema de reclamações e sugestões implementado nas delegações vem reforçar/formalizar a ideia há muito regida de que os nossos utentes têm um papel importante não só no seu Plano Individual (PI) mas também em toda a dinâmica organizativa o que influencia diretamente na satisfação dos utentes, na conquista de novas formas de atuar, na implementação de sugestões que criam um ciclo de influência recíproco.

Objetivo nº 2: Garantir a satisfação dos utentes do Serviço

Nos vários anos de atuação concluímos que para além dos serviços base que dispomos, as atividades extra ao serviço têm um papel positivo na satisfação dos utentes, dado o seu carácter social/educativo e diferenciador de outros serviços. Estas atividades permitem o contacto mais direto e mais regular com utentes que após as mesmas são capazes de identificar necessidades de intervenção e juntam-se aos nossos serviços por meio de um PI ou de um atendimento pontual.

Atividade	Responsável	Programação
-----------	-------------	-------------

Realizar atividades para os utentes de carácter extra aos serviços da Delegação (ações preventivas, de esclarecimento, etc.).	DT	Trimestral
Partilhar (via e-mail, circulares informativas, circulares extraordinárias, entre outras) informações, notícias e iniciativas relativas aos serviços da Delegação e de possíveis áreas de interesse.	DT	Ao longo do ano

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa de satisfação dos utentes / formandos / beneficiários do Serviço	95,63%	85%
Nº de reclamações dos utentes / formandos / beneficiários do serviço	0	2

Objetivo nº 3: Assegurar que o Serviço responde às necessidades e objetivos dos utentes

Os indicadores de planeamento descritos neste objetivo prendem-se com os PI's desenvolvidos e que espelham a intervenção formal e direta dada ao utente. Neste sentido, definimos como atividade o contacto do gestor de caso aquando da monitorização intermédia, tornado esta figura mais próxima e mais ativa.

Atividade	Responsável	Programação
Contactar o utente aquando da monitorização intermédia para verificar o cumprimento da expectativa do utente.	Gestor de caso	Ao longo do ano

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa de cumprimento dos Planos Individuais	54,48%	70%
Taxa de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos	—	65%
Taxa de utentes beneficiários de modalidades de prestação de serviços à distância	—	20% 43%
Taxa de utentes beneficiários de prestação de serviços no contexto de vida	—	40%

Objetivo nº 4: Promover a prestação do serviço

Este objetivo afigura-se o de maior incidência desta Delegação não só pelo número de atividades previstas, mas sobretudo pela real necessidade sentida ao longo dos anos. Os indicadores nele estipulados, bem como os valores de referência e as metas espelham uma realidade em continua mudança onde acreditamos que as ações planeadas irão criar o dinamismo necessário a médio prazo.

Atividade	Responsável	Programação
Diligenciar junto do Hospital Santa Luzia uma reunião para divulgação dos serviços prestados pela Delegação com vista a possíveis encaminhamentos de utentes.	DT	1º semestre
Diligenciar reuniões com as Unidades de Saúde Familiares do concelho de Viana do Castelo para divulgação dos serviços prestados pela Delegação com vista a possíveis encaminhamentos de utentes.	DT	1º semestre
Solicitar à Rede Social dos municípios de Caminha, Ponte de Lima, Vila Nova de Cerveira e Paredes de Coura os contactos das entidades do setor social para realizar ações de sensibilização/divulgação.	Administrativa	fevereiro
Diligenciar as ações com as IPSS's dos concelhos acima referidos.	DT	1º semestre.

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa de novos utentes com deficiência visual no ano	3,70%	10%

Taxa de utentes referenciados à ACAPO por outras entidades cujas necessidades podem ser respondidas pelo serviço	25%	30%
--	-----	-----

[Voltar ao índice](#)

5. Prestação de Serviços para a Comunidade

A comunidade nas suas mais diversas formas é, informalmente, o nosso parceiro no que concerne à capacidade de assegurar os direitos das pessoas com deficiência visual e na promoção de uma sociedade mais inclusiva. Acreditamos que as ações de sensibilização, os cursos e a consultoria técnica são ferramentas essenciais para fazer chegar a informação relacionada com a deficiência visual, desde a sua componente mais teórica/formal ao seu contexto mais informal. Deste modo, definimos um conjunto de ações que visam a divulgação dos serviços que dispomos direcionados à comunidade para aumentar a rede de contactos e, consequentemente, o número de ações realizadas.

Objetivo nº 5: Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade

Seguindo os passos da nossa certificação EQUASS Assurance queremos garantir a qualidade dos nossos serviços interna e externamente. A taxa de satisfação do público-alvo das nossas ações revela não só um carácter de planeamento, mas também de monitorização pois desta forma, é possível garantir a adaptação das ações de acordo com o *feedback* demonstrado, tendo esta tarefa o fim último de assegurar a qualidade do serviço.

Atividade	Responsável	Programação
Elaborar um documento informativo acerca dos serviços disponíveis para a comunidade (ações de sensibilização/informação e consultoria técnica).	DT	1º trimestre
Envio do documento acima referido às IPSS's, escolas, entidades públicas e privadas do concelho de Viana do Castelo.	Administrativa	1º trimestre
Verificar com o Gestor Nacional da Qualidade ou outro os requisitos para a administração de cursos para a comunidade.	DT	Março

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

[Voltar ao índice](#)

IV. ORGANIZAÇÃO INTERNA

Este capítulo afigura-se o mais longo do nosso plano anual pois integra a dinâmica associativa, a comunicação e visibilidade da instituição, as parecerias ativas e as potenciais, a inovação e desenvolvimento que são o chavão da instituição na busca de melhores soluções internas e externas, os recursos humanos – que se mostram como a imagem da instituição, a situação financeira que deverá estar sempre presente para o planeamento das ações e para a busca de outras opções e, por último as instalações, equipamentos e infraestrutura tecnológica que ajudam a dar respostas adequadas às exigências do presente e à preparação do futuro.

A organização interna é equiparada à raiz da árvore que serve de sustento para o crescimento da mesma e para os frutos que se avizinham. É importante para nós que todos os pontos referidos acima (a nossa raiz) estejam bem consolidados pois é garantia que a representação de interesses e a prestação dos nossos serviços (os nossos ramos e frutos) irão desenvolver-se de forma sustentada.

6. Dinâmica Associativa

A dinâmica associativa assume aqui as duas tipologias de associados que a instituição preconiza – os associados efetivos e os cooperantes. Esta abordagem leva-nos à premissa da importância dos nossos associados para o desenvolvimento da Delegação quer na prestação de serviços para as pessoas com deficiência visual (beneficiários diretos) quer para aqueles que nos ajudam a cumprir a nossa missão.

Objetivo nº 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, por um lado promover a fidelização dos associados efetivos e, por outro, potenciar o crescimento

do número de associados. Desta forma, é importante a divulgação dos benefícios e a aquisição de novos para que os utentes tenham boas razões para se associar ou manter o seu estatuto, garantindo que lhes prestamos a informação adequada para uma tomada de decisão consciente e informada.

Atividade	Responsável	Programação
Informar os novos utentes do CAARPD (com base no documento redigido no ano anterior) das vantagens de se tornarem associados efetivos.	AS	Ao longo do ano.
Criar novos protocolos com mais benefícios para os associados efetivos e revisão dos existentes.	DD	Ao longo do ano.
Informar na circular informativa os benefícios dos associados efetivos.	DD	Março, junho, setembro

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa de associados efetivos com a quotização regularizada	48,57%	50%
Taxa de associados efetivos com quotas em atraso em processo de regularização de quotas	0%	10%
Nº de novos associados efetivos aprovados	5	8

Objetivo nº 7: Incrementar a participação associativa

A atividade associativa tem-se afigurado para a nossa Delegação como um ponto favorável quanto à participação dos associados. No entanto é necessário continuar a ouvir as propostas que nos chegam e sensibilizar para mais sugestões. Incrementar a participação associativa faz-nos sentido que aconteça de forma bilateral envolvendo os associados na planificação (tal como resultou o nosso plano de eventos no capítulo 6.1, que abrange propostas dos associados) e proporcionando a avaliação das atividades desenvolvidas pela Delegação (que será espelhada no novo indicador previsto para o ano de 2023 - Taxa de satisfação dos participantes com a ACAPO).

Atividade	Responsável	Programação
Desenvolver atividades associativas diferenciadoras das desenvolvidas ao longo dos anos.	DD	Ao longo do ano
Solicitar sugestões de atividades a desenvolver na delegação aos associados na circular informativa mensal ou por outros meios.	DD	1º semestre
Descentralizar as atividades associativas de forma a alcançar mais pessoas dos concelhos mais distantes ou com menos participação.	DD	Ao longo do ano

Indicador	Valor de referência	Meta
-----------	---------------------	------

Média de participantes por atividade associativa	—	30
Nº de atividades associativas realizadas	5	11
Taxa de satisfação dos participantes com a ACAPO	—	70%
Nº de registos no Sistema de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações com origem nos associados	1	5

Objetivo nº 8: Valorizar o contributo dos associados cooperantes para a instituição

A valorização dos associados cooperantes é uma diligência do quadro da Direção Nacional, mas revela uma grande importância no contexto da nossa Delegação. Desta forma, as atividades previstas para este objetivo visam o envolvimento deste grupo na dinâmica organizacional valorizando o seu contributo voluntário e solidário e integrando benefícios que promovam a sua permanência.

Atividade	Responsável	Programação
Integrar os associados cooperantes na criação de novos protocolos e na revisão dos existentes.	DD	Ao longo do ano.
Divulgar junto dos associados cooperantes o documento onde constam os seus benefícios.	DD	Abril
Solicitar junto dos associados cooperantes sugestões de	DD	maio e novembro

atividades/parcerias/protocolos que aumentem a sua participação.		
--	--	--

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa de associados cooperantes com quotas regularizadas	10%	30%

6.1. Iniciativas / Eventos a Desenvolver no âmbito associativo

<i>Evento / Iniciativa</i>	<i>Público-alvo</i>	<i>Resultados esperados</i>	<i>Responsável pela Organização</i>	<i>Programação</i>
Equitação	Associados e utentes.	Promover uma experiência diversificada e explorar os benefícios na equitação terapêutica.	Direção da Delegação	Janeiro
Carnaval	Associados, utentes; Comunidade em geral.	Aumentar o convívio e a interação entre utentes e não utentes.	Direção da Delegação	18 fevereiro
Experiência de condução	Associados e utentes.	Proporcionar experiências antigas, impossibilitadas pela falta de visão e contribuir para novas sensações.	Direção da Delegação	Março
Experiência de música	Associados e utentes e familiares.	Proporcionar a experimentação de instrumentos musicais.	Direção da Delegação	Abril

Jardim Zoológico	Associados e utentes e familiares.	Ter a experiência do contacto com a natureza/animais e aumentar o conhecimento sobre este tema.	Direção da Delegação	Maio
Comemoração dos Santos Populares	Associados e utentes; Comunidade em geral.	Aumentar o convívio e a interação entre utentes e não utentes.	Direção da Delegação	Junho
Atividades físicas/recreativas ao ar livre	Associados e utentes.	Proporcionar a experimentação de atividades físicas e recreativas ao ar livre, adaptadas às características dos participantes.	Direção da Delegação	Julho
Santinho	Associados e utentes; Comunidade em geral.	Aumentar o convívio e a interação entre utentes e comunidade em geral.	Direção da Delegação	Setembro
Aniversário Nacional	Associados e utentes; Comunidade em geral.	Rever e conviver com amigos e conhecidos da instituição; aproximar os utentes da dinâmica institucional.	Direção da Delegação	Outubro
Comemoração de S. Martinho	Associados e utentes; Comunidade em geral.	Aumentar o convívio e a interação entre utentes e não utentes.	Direção da Delegação	Novembro
Aniversário da Delegação e Festa de Natal	Associados e utentes; Comunidade em geral.	Aumentar o convívio e a interação entre utentes e não utentes.	Direção da Delegação	Dezembro

[Voltar ao índice](#)

7. Comunicação e Visibilidade

Numa era onde cada vez mais as redes sociais e a comunicação social caminham connosco, é de especial importância entender que o setor social também tem lugar no mundo digital e que, em especial a nossa Delegação deve, cada vez mais de sair de portas, divulgar o trabalho realizado para que a comunidade veja em nós aquilo porque trabalhamos – ser a instituição de referência na área da deficiência visual. Esta vertente de *marketing* tão preconizada nos dias de hoje, vem realçar o bom trabalho já desenvolvido na Delegação que precisa de um impulso maior em matéria de divulgação.

Objetivo nº 9: Contribuir para a divulgação da instituição e do trabalho desenvolvido

Este objetivo irá incidir não só nos indicadores abaixo descritos, mas espera-se que tenha um impacto indireto na dinâmica interna da Delegação nomeadamente no aumento do número e utentes/familiares atendidos, aumento do número de entidades que podem beneficiar de ações de sensibilização/formação, aumento da rede contacto que poderá resultar em convites para consultorias, apresentações, jornadas, etc.

Atividade	Responsável	Programação
Solicitar reunião com os municípios com menos contacto para divulgação dos serviços e apresentação de atividades a desenvolver.	DT	Março a julho
Divulgar os serviços da ACAPO (através de ações de sensibilização, vídeos ou panfletos informativos), junto de entidades de referência, como	DT	Ao longo do ano

hospitais, escolas, câmaras municipais, lares, juntas de freguesia, entre outros.		
Divulgar os serviços prestados pela Delegação nos meios de comunicação locais.	DD + DT	Ao longo do ano.

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa de resposta dos órgãos de comunicação social aos comunicados de imprensa enviados	—	80%
Grau de conhecimento da comunidade sobre os serviços da ACAPO	—	65%
Grau de reconhecimento relativamente aos serviços da Delegação	—	65%

[Voltar ao índice](#)

8. Parcerias

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. É através destas que conseguimos colmatar carências sentidas ou proporcionar maiores benefícios às pessoas que servimos, estabelecendo para isso, um critério de priorização que será o guia na

efetivação de protocolos de que necessitamos sem descorar aqueles que, por via das circunstâncias a oportunidade é criada.

Objetivo nº 10: Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas

Neste objetivo pretende-se assegurar o estabelecimento e/ou a manutenção de parcerias efetivamente relevantes e benéficas para a Delegação, dando especial valor às parcerias de inclusão social, pois através da comparação de resultados entre delegações percebemos que este constitui-se como um fator menos positivo na Delegação.

Estão definidas ações muito concretas para este objetivo que resultam de eventos programados no plano de eventos (atividade 4) e de intenções da equipa técnica que podem resultar numa grande aproximação à comunidade profissional e profissionalizante.

Atividade	Responsável	Programação
Realizar uma ação de benchmarking com a Delegação de Castelo Branco e Algarve com o objetivo de ter referências para aumentar o número de parcerias de inclusão social.	Gestor Local da Qualidade	maio
Promover diligências para efetivar um protocolo com o Instituto Politécnico de Viana do Castelo no sentido de dar formação/sensibilização aos cursos que poderão trabalhar diretamente com pessoas com deficiência visual ou com os seus direitos.	DT	1º trimestre

Reunir com o responsável da entidade Amadeus Music Center e propor um protocolo de cooperação dada a atividade 4 prevista no plano de eventos.	DD	abril
Reestabelecer contactos com as parcerias ativas/inativas para reformulação de protocolos.	DD	2º semestre

Indicador	Valor de referência	Meta
Nº de novas parcerias	1	4
Taxa de parcerias para a inclusão social consideradas decisivas	0%	50%
Taxa de parcerias para a continuidade dos serviços consideradas decisivas	80%	85%
Taxa de parcerias com pelo menos 75% de objetivos atingidos	100%	90%
Taxa global de satisfação com as parcerias	87,63%	90%
Taxa de resposta aos questionários enviados aos parceiros	26,32%	30%
Taxa de satisfação dos parceiros	83,56%	70%

[Voltar ao índice](#)

9. Inovação e Desenvolvimento

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 às oportunidades.

Objetivo nº 11: Promover a melhoria e a inovação nos serviços

As dinâmicas de comparação de resultados são uma ferramenta de excelência para a inovação e desenvolvimento da nossa instituição. Através de recursos internos que nos permitem recolher dados acerca das restantes delegações, esta tarefa vem abrir horizontes na forma de pensar das Delegações e, em especial na Delegação de Viana do Castelo, estas comparações têm resultado em ideias das quais algumas estão vertidas neste plano.

Atividade	Responsável	Programação
Realizar uma ação de benchmarking com a Delegação de Castelo Branco e Algarve com o objetivo de ter referências para aumentar o número de parcerias de inclusão social.	Gestor Local da Qualidade	Maio
Estabelecer prioridades de intervenção com base nas sugestões apresentadas no diagnóstico elaborado pela equipa técnica no último trimestre de 2022.	Gestor Local da Qualidade	Fevereiro

Indicador	Valor de referência	Meta
Nº de dinâmicas de benchmarking implementadas	1	4
Taxa de dinâmicas de benchmarking de que resultam ações de melhoria implementadas	0%	50%
Taxa de ações de melhoria implementadas com sucesso	28,57%	40%

[Voltar ao índice](#)

10. Recursos Humanos

Os recursos humanos assumem especial destaque na dinâmica organizativa pois são o veículo para a transmissão de conhecimento, competência e resposta às necessidades das pessoas por e com quem trabalhamos. Uma organização com colaboradores motivados e envolvidos cria sinergias para que os objetivos sejam alcançados gerando efeitos colaterais positivos no bem-estar dos colaboradores. É através da promoção do desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos, da promoção da satisfação dos colaboradores e do incentivo ao seu envolvimento no desenvolvimento organizacional que nos propomos reger este eixo.

Objetivo nº 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, assume uma particular relevância a capacitação dos técnicos permitindo o desenvolvimento contínuo das suas competências pessoais e profissionais.

Atividade	Responsável	Programação
Partilha de informação acerca de formações existentes.	DT + Administrativa	Ao longo do ano.
Sessão de esclarecimento e motivação entre colaboradores para diversas temáticas pertinentes ao desempenho da função.	PSIC	2 vezes por ano.

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa anual de colaboradores beneficiários de formação contínua	100%	75%
Taxa de ações de formação avaliadas como eficazes	—	65%
Grau médio de concretização dos Planos de Desenvolvimento Pessoal e Profissional	—	70%
Grau médio de satisfação dos colaboradores com a formação realizada	—	75%

Objetivo nº 13: Promover a satisfação dos colaboradores

O bem estar dos recursos humanos é cada vez mais reconhecido como determinante para os níveis de desempenho nas mais diversas áreas de competências. Com vista ao alcance progressivo de melhores resultados na satisfação dos colaboradores (nomeadamente para os indicadores abaixo indicados) assume, para nós, especial importância definir um momento de auscultação dos colaboradores para que se possa efetivar diligências que promovam a motivação de toda a equipa.

Atividade	Responsável	Programação
Reunir com a equipa para identificar fatores de insatisfação e solicitar ideias que possam solucionar os problemas identificados.	DT	Fevereiro
Promover diligências/delegação de responsabilidades para as soluções identificadas.	DT	Fevereiro

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa de satisfação global dos colaboradores	66,82%	70%
Grau de motivação dos colaboradores	59,26%	60%

Objetivo nº 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 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.

Atividade	Responsável	Programação
Definir estratégias e prioridades de intervenção para o ano de 2023.	DT + DD	Janeiro
Apresentar as estratégias/prioridades e recolher sugestões das colaboradoras definindo responsabilidades.	DT + DD	Janeiro
Implementar o quadro “tive uma ideia” onde as colaboradoras podem registar ideias de atividades/ações a desenvolver.	DT	Março

Indicador	Valor de referência	Meta
Taxa de Satisfação dos colaboradores com o seu envolvimento na Delegação	66,67%	80%

[Voltar ao índice](#)

11. Situação Financeira

Para além dos acordos com a tutela a instituição, no âmbito da sua sustentabilidade, deve fazer valer os seus projetos e dinâmicas através de iniciativas locais (programas de financiamento ou outras políticas públicas e privadas) assegurando a manutenção das suas necessidades e promovendo a melhoria/criação dos seus serviços/instalações.

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

Será pela pesquisa de programas locais e pelo desenho de projetos que iremos propor as nossas ideias com vista a melhorar os nossos serviços e instalações.

Atividade	Responsável	Programação
Pesquisa de programas locais de apoio às IPSS's de organizações públicas e privadas.	DD	1º semestre
Apresentação de candidaturas de projetos de financiamento para recuperação da sala de estimulação.	DD	Ao longo do ano.
Realização de um levantamento com a equipa e Direção Local para o desenvolvimento de novos projetos e sua apresentação aquando oportunidade de financiamento.	DT	1º semestre.

Indicador	Valor de referência	Meta
Grau de execução do orçamento	91,21%	90%
Proveitos financeiros e não financeiros de iniciativas e dinâmicas locais	19 123,78€	22 000€

12. Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica

Todas as instituições revelam necessidades nesta matéria pelo que se torna importante o destaque criado neste eixo, pois permite entender o que está previsto executar ao longo do ano de 2023. Como em todo este documento, as ações e atividades não se fecham apenas por esta programação, haverá sempre espaço para poderem ser definidas outras ações que surgem no decorrer da prestação de serviços e das necessidades sentidas ou até mesmo das sugestões apresentadas.

Para o ano de 2023 temos previsto:

- Promover diligências junto do Município de Viana do Castelo para visita às instalações da Delegação a fim de se realizar a avaliação dos contentores, com o fim último de desenvolver um projeto de melhoria deste espaço;
- Com base no relatório da visita de acompanhamento por parte do Instituto de Segurança Social, onde foi relatada uma observação relativa à necessidade de dividir o espaço entre a copa e a sala comum, a Direção irá desenvolver diligências que permitam essa separação de forma a garantir o cumprimento da observação escrita no documento acima referido. Desta forma, asseguramos a divisão dos dois espaços e garantimos melhores condições para os colaboradores, utentes e visitantes;
- Conservação da sala comum através da reparação e pintura de paredes que se mostram danificadas e pouco acolhedoras;
- Recandidatura ao projeto “Bairro Feliz” submetido no ano de 2022 e apresentação de nova candidatura com novo projeto;
- Aquisição de um telemóvel para a equipa técnica que evitará o uso dos equipamentos pessoais nos atendimentos exteriores.

[Voltar ao índice](#)

V. CONCLUSÃO

Após descrição e análise do Plano Anual de 2023 prevêem-se algumas mudanças na Delegação no que diz respeito à sua atividade e dinamismo. Existe um claro compromisso de divulgação da instituição junto da comunidade e das entidades de referência que nos vão ajudar a alcançar grandes pontos estruturais. Existe também um compromisso na criação de parcerias incisivas nas áreas de trabalho pouco exploradas até ao momento que poderão ser um fator diferenciador, motivador e de crescimento da Delegação.

Para o alcance destas ideologias é necessário que os recursos humanos juntamente com a Direção da Delegação estejam conscientes da exigência, mas ao mesmo tempo das grandes conquistas que poderão advir da concretização destas ações. Para que este plano seja o foco no ano de 2023 iremos continuar com as reuniões que iniciamos no ano passado para monitorização do mesmo e criaremos um modelo para cada técnico que permitirá ajustes e observações ao longo do ano.

Temos como objetivo, para além da disponibilização deste documento a todos os associados e utentes, a divulgação faseada nas nossas circulares informativas mensais de atividades desenvolvidas. Em relação à divulgação junto dos parceiros pretendemos fazer o envio deste documento via e-mail acompanhado por um resumo com as grandes opções deste plano.

Em matéria de conclusão, acreditamos que dispomos dos meios essenciais para assegurar a realização das ações previstas, ultrapassando possíveis constrangimentos, de forma a darmos maior reconhecimento à nossa Delegação e ao trabalho desenvolvido em todo o distrito.

[Voltar ao índice](#)

Viana do Castelo, 30 de setembro de 2022

A Direção de Delegação,

Francisco Silva (Presidente)

Fernando Antunes (Secretário)

Luís Manso (Tesoureiro)