**PLANO ANUAL**

**2023**

****

**Delegação de** **Viseu e Núcleo da Guarda**

**Rua D. Nuno Álvares Pereira, Bloco B1**

**R/C Esq. 3510-096 Viseu**

**Tel. +351 232 419 750 | viseu@acapo.pt | www.acapo.pt**

Conteúdo

[Acronímia 3](#_Toc113526808)

[I. Introdução 4](#_Toc113526809)

[1. Nota Introdutória 4](#_Toc113526810)

[2. Enquadramento do Plano 4](#_Toc113526811)

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

[2.2. Contexto de Atuação 6](#_Toc113526813)

[II. Representação de Interesses 7](#_Toc113526814)

[3. Representação de interesses a nível regional / local 7](#_Toc113526815)

[III. Prestação de Serviços 10](#_Toc113526816)

[4. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social 10](#_Toc113526817)

[5. Prestação de Serviços para a Comunidade 12](#_Toc113526818)

[IV. Organização Interna 14](#_Toc113526819)

[6. Dinâmica Associativa 14](#_Toc113526820)

[6.1. Iniciativas / Eventos a Desenvolver no âmbito associativo 16](#_Toc113526821)

[7. Comunicação e Visibilidade 17](#_Toc113526822)

[8. Parcerias 18](#_Toc113526823)

[9. Inovação e Desenvolvimento 19](#_Toc113526824)

[10. Recursos Humanos 20](#_Toc113526825)

[11. Situação Financeira 22](#_Toc113526826)

[12. Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica 23](#_Toc113526827)

[V. Conclusão 24](#_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 |
| PI | Plano Individual |
| CAARPD | Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade |
| CAVI | Centro de Apoio à Vida Independente |
| TIC | Tecnologias de Informação e Comunicação |

[Voltar ao índice](#Índice)

# Introdução

## 1. Nota Introdutória

Inspirados na missão e visão da ACAPO, apresentamos o Plano Anual de Atividades de 2023 da Delegação de Viseu e Núcleo da Guarda, no qual, manifestamos a nossa intenção de intervir essencialmente nas seguintes vertentes: Representação de Interesses, Prestação de Serviços e Organização Interna.

Comparando com o modelo do plano anterior, houve ajustes na estrutura do documento, uma vez que substituímos a organização do planeamento por eixos estratégicos pela organização por áreas de atuação.

Para o estabelecimento de objetivos e metas para 2023 tivemos por base o Relatório Anual de Atividades de 2021 e a monitorização realizada ao Plano Anual de Atividades de 2022, à data de 30 de junho de 2022. Queremos notar que, apesar de algumas metas que estabelecemos parecerem pouco ambiciosas tendo em conta os valores de referência, na verdade a grande maioria representa uma subida relativamente às metas estabelecidas nos anos anteriores. Damos como exemplo uma meta de 75% em 2022 com um resultado elevado em 2021, leva-nos a aumentar em 2% a meta para 2023, ou seja, para 77%.

Ressalvamos que o Plano Anual de Atividades é um instrumento de consulta e de compromisso e, poderá estar sujeito a melhorias no decorrer da sua implementação.

[Voltar ao índice](#Índice)

## 2. Enquadramento do Plano

### 2.1. Caracterização da Delegação e do Serviço

A Delegação de Viseu da ACAPO surgiu em 14 de Julho de 1998 e, na sequência do Acordo Atípico celebrado com a Segurança Social e protocolos estabelecidos com alguns Municípios do Distrito de Viseu, a Delegação conseguiu um espaço físico adequado e respetivamente equipado para as necessidades do seu funcionamento. A 29 de maio de 2021, a Assembleia de Representantes da ACAPO aprovou por unanimidade a transição da Delegação da Guarda para Núcleo, ficando a sua gestão oficialmente a cargo da Delegação Viseu a partir do dia 30 de setembro de 2021. Assim, acresceu à Delegação de Viseu a responsabilidade de gerir financeiramente o Núcleo da Guarda, gerir os seus associados efetivos, desenvolver atividades associativas dirigidas aos associados da Guarda e prestar serviços aos mesmos.

As instalações da Delegação de Viseu são constituídas por um Centro de Treino de Atividades da Vida Diária (com cozinha, quarto, sala de estar e casa de banho), uma sala de Estimulação Sensorial, um gabinete de Atendimento, um gabinete de Direção, um gabinete de Ação Social, uma sala de Trabalho, uma casa de banho adaptada, receção e um gabinete do Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) – Centro. A Delegação possui também duas viaturas, uma de 9 lugares e outra de 5 lugares.

A Delegação de Viseu da ACAPO e Núcleo da Guarda disponibiliza atualmente o seu apoio a 315 utentes, em todo o distrito de Viseu e da Guarda, e dispõe dos seguintes serviços do CAARPD (Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade): Serviço Social, Psicologia, Terapia Ocupacional, Orientação e Mobilidade, Braille e Informática/TIC. Os serviços são prestados no domicílio, local de trabalho ou na escola dos utentes e/ou nas instalações da Delegação, de acordo com a avaliação feita por uma equipa multidisciplinar constituída por uma Técnica de Serviço Social, uma Psicóloga, uma Terapeuta Ocupacional e três Técnicas Superiores de Reabilitação. Para além desta equipa, a Delegação de Viseu e Núcleo da Guarda conta ainda com a colaboração de dois Administrativos, um afeto à Delegação de Viseu e a outra ao Núcleo da Guarda, que asseguram os serviços inerentes à sua função. A Direção da Delegação é atualmente composta por uma Presidente, uma Tesoureira e um Secretário.

No que respeita aos sócios, a Delegação de Viseu e Núcleo da Guarda apresenta neste momento 252 associados efetivos e cerca de 213 sócios cooperantes.

[Voltar ao índice](#Índice)

### 2.2. Contexto de Atuação

Desenvolvemos o presente Plano tendo em conta o contexto de atuação da Delegação de Viseu e Núcleo da Guarda, nomeadamente, através da análise das partes interessadas, da envolvente externa e da envolvente interna. Desta análise identificámos pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades de melhoria.

Por um lado, temos a oferta de 6 serviços de reabilitação do CAARPD disponíveis aos utentes, assim como o aumento do número de utentes atendidos, devido à adaptação dos serviços às suas necessidades (atendimentos na Delegação, contextos de vida e online) e à integração de um motorista nos recursos da Delegação. Ainda como pontos fortes, destacamos o reforço no suporte aos serviços administrativos pela administrativa do Núcleo da Guarda e a proximidade com os Municípios do Projeto Reintegrar, que tem permitido à Delegação de Viseu desenvolver ao longo dos anos uma base financeira mais sustentável.

Por outro lado, apontamos como risco para a Delegação a dificuldade no cumprimento do Acordo Atípico com o Centro Distrital da Segurança Social de Viseu (a maior entidade financiadora da Delegação), que resulta da combinação entre:

1. A impossibilidade de contemplar, neste acordo, os utentes que usufruem de serviços de outras respostas sociais, tais como, beneficiários de Serviços de Apoio Domiciliário, Centros de Dia, Lares/Estruturas Residencial Para Idosos e outras instituições para apoio à deficiência;
2. A impossibilidade de contemplar os utentes do Distrito da Guarda no acordo com o Centro Distrital da Segurança Social de Viseu.
3. E ainda, o baixo interesse nos serviços de reabilitação por parte dos utentes do distrito de Viseu;

Tudo isto se traduz na disponibilidade da Delegação para atender muitos utentes nos serviços de reabilitação, mas poucos utentes poderem ser contabilizados para efeito do cumprimento do acordo com o Centro Distrital da Segurança Social de Viseu.

Encontramos como oportunidade o recrutamento de voluntários para serviços que não sejam de reabilitação de forma a colmatar algumas necessidades dos associados.

[Voltar ao índice](#Índice)

II. Representação de Interesses

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Elaborar uma lista de assuntos que possam ser tratados para a defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual | Direção | Ao longo do ano |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de convites institucionais aceites pela Delegação | Este indicador foi introduzido pela primeira vez no Plano Anual de Atividades, pelo que ainda não existe valor de referência. | 50% |
| Nº de plataformas interinstitucionais integradas pela Delegação | 11 | 11 |
| Taxa de reuniões / audiências com Câmaras Municipais conseguidas | Este indicador foi introduzido pela primeira vez no Plano Anual de Atividades, pelo que ainda não existe valor de referência. | 50% |
| Taxa de reuniões / audiências com Juntas de Freguesia conseguidas | Este indicador foi introduzido pela primeira vez no Plano Anual de Atividades, pelo que ainda não existe valor de referência. | 50% |
| Taxa de reuniões / audiências com outras entidades ou empresas conseguidas | Este indicador foi introduzido pela primeira vez no Plano Anual de Atividades, pelo que ainda não existe valor de referência. | 50% |
| Taxa de resposta às diligências efetuadas pela ACAPO no domínio da defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual | Este indicador foi introduzido pela primeira vez no Plano Anual de Atividades, pelo que ainda não existe valor de referência. | 50% |

[Voltar ao índice](#Índice)

# III. Prestação de Serviços

## 4. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social

Objetivo nº 2: Garantir a satisfação dos utentes do Serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Definir estratégias para prolongar o cargo do motorista | Direção | Até Abril |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de satisfação dos utentes / formandos / beneficiários do Serviço | 86,11% | 77% |
| Nº de reclamações dos utentes / formandos / beneficiários do serviço | 0 | 0 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Fazer uma lista de materiais necessários para o serviço | Equipa Técnica | Ao longo do ano |
| Adquirir os materiais prioritários | Direção | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de cumprimento dos Planos Individuais | 88,83% | 77% |
| Taxa de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos | 60% | 60% |
| Taxa de utentes beneficiários de modalidades de prestação de serviços à distância | Este indicador foi introduzido pela primeira vez no Plano Anual de Atividades, pelo que ainda não existe valor de referência. | 20% |
| Taxa de utentes beneficiários de prestação de serviços no contexto de vida  | Este indicador foi introduzido pela primeira vez no Plano Anual de Atividades, pelo que ainda não existe valor de referência. | 40% |

Objetivo nº 4: Promover a prestação do serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Contactar Centros de Saúde, do Distrito de Viseu e da Guarda, para a distribuição de folhetos da Delegação. | Diretora Técnica | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de novos utentes com deficiência visual no ano | 14,63% | 10% |
| Taxa de utentes referenciados à ACAPO por outras entidades cujas necessidades podem ser respondidas pelo serviço | 40% | 30% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 5. Prestação de Serviços para a Comunidade

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Propor uma ação de sensibilização  | Diretora Técnica | Primeiro semestre  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | Este indicador não é trabalhado na delegação. |  -  |
| Taxa de satisfação dos participantes em ações de sensibilização | 95,73% | 90% |

[Voltar ao índice](#Índice)

# IV. Organização Interna

## 6. Dinâmica Associativa

Objetivo nº 6: Promover a fidelização dos associados efetivos e potenciar o crescimento associativo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Contactar os atuais parceiros de âmbito comercial para verificação/atualização das condições da parceria | Direção | Ao longo do ano |
| Enviar informações aos associados sobre as possibilidades de pagamento de quotas | Direção | Até março |
| Realizar um sorteio para sócios com quotas em dia | Direção | 14 de julho (dia do aniversário da Delegação de Viseu) |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de associados efetivos com a quotização regularizada | 23,53% | 30% |
| Taxa de associados efetivos com quotas em atraso em processo de regularização de quotas | 1,28% | 1% |
| Nº de novos associados efetivos aprovados | 6 | 5 |

Objetivo nº 7: Incrementar a participação associativa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Organizar e transmitir informações mais detalhadas sobre as atividades associativas aos associados | Administrativa | Até 15 dias antes da realização de cada atividade associativa |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Média de participantes por atividade associativa | 4 | 20 |
| Nº de atividades associativas realizadas | 1 | 3 |
| Taxa de satisfação dos associados com a ACAPO | 48,48% | 60% |
| Nº de registos no Sistema de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações com origem nos associados | 1 | 1 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Contactar os atuais parceiros de âmbito comercial para verificação/atualização das condições da parceria | Direção | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de associados cooperantes com quotas regularizadas | 6,25% | 7% |

6.1. Iniciativas / Eventos a Desenvolver no âmbito associativo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Evento / Iniciativa* | *Público-alvo* | *Resultados esperados* | *Responsável pela Organização* | *Programação* |
| Comemoração dos Santos Populares | Sócios efetivos, sócios cooperantes e suas famílias | Promover o convívio | Direção | Junho |
| Fim-de-semana | Sócios efetivos, sócios cooperantes e suas famílias | Promover o acesso à Cultura e promover o convívio | Direção | Julho  |
| Magusto | Sócios efetivos, sócios cooperantes e suas famílias | Promover o convívio | Direção | Novembro |
| Almoço de Natal | Sócios efetivos, sócios cooperantes e suas famílias | Promover o convívio | Direção | Dezembro |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 7. Comunicação e Visibilidade

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Contactar Centros de Saúde, do Distrito de Viseu e da Guarda, para a distribuição de folhetos da Delegação. | Diretora Técnica | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de resposta dos órgãos de comunicação social aos comunicados de imprensa enviados | Este indicador foi introduzido pela primeira vez no Plano Anual de Atividades, pelo que ainda não existe valor de referência. | 50% |
| Grau de conhecimento da comunidade sobre os serviços da ACAPO | Valor não aferido. | 55% |
| Grau de reconhecimento relativamente aos serviços da Delegação | Valor não aferido. | 55% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 8. Parcerias

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Contactar duas parcerias existentes para reforçar a relação de parceria e/ou atualizar as condições da mesma. | Direção | Primeiro semestre |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Nº de novas parcerias | 0 | 1 |
| Taxa de parcerias para a inclusão social consideradas decisivas | 8% | 8% |
| Taxa de parcerias para a continuidade dos serviços consideradas decisivas | 16% | 16% |
| Taxa de parcerias com pelo menos 75% de objetivos atingidos | 50% | 50% |
| Taxa global de satisfação com as parcerias | 100% | 90% |
| Taxa de resposta aos questionários enviados aos parceiros | 63,64% | 65% |
| Taxa de satisfação dos parceiros | 89,52% | 86% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 9. Inovação e Desenvolvimento

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Reunir sugestões/ideias dos colaboradores sobre temas para benchmarking | Diretora Técnica | Até março |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Nº de dinâmicas de benchmarking implementadas | 0 | 1 |
| Taxa de dinâmicas de benchmarking de que resultam ações de melhoria implementadas | 0% | 50% |
| Taxa de ações de melhoria implementadas com sucesso | 0% | 50% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 10. Recursos Humanos

Objetivo nº 12: Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Promover formação no âmbito da higiene e segurança no trabalho | Direção | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa anual de colaboradores beneficiários de formação contínua | 100% | 100% |
| Taxa de ações de formação avaliadas como eficazes | Este valor ainda não foi aferido. | 50% |
| Grau médio de concretização dos Planos de Desenvolvimento Pessoal e Profissional | 100% | 75% |
| Grau médio de satisfação dos colaboradores com a formação realizada | Este valor ainda não foi aferido. | 50% |

Objetivo nº 13: Promover a satisfação dos colaboradores

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Elaboração de uma lista de fatores de insatisfação dos colaboradores | Diretora Técnica | Até março |
| Realizar uma reunião entre colaboradores e direção para debater os fatores de insatisfação | Diretora Técnica | Após a elaboração da lista |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de satisfação global dos colaboradores | 54,33% | 65% |
| Grau de motivação dos colaboradores | 47,22% | 60% |

Objetivo nº 14: Promover o envolvimento dos colaboradores no desenvolvimento organizacional

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Promover reunião entre Direção e colaboradores para debate de ideias | Diretora Técnica | Primeiro semestre |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de Satisfação dos colaboradores com o seu envolvimento na Delegação | 59,72% | 65% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 11. Situação Financeira

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Realizar uma reunião com os Municípios parceiros no âmbito do Projeto Reintegrar, que se encontram com pagamentos em atraso | Direção | Primeiro semestre |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Grau de execução do orçamento | 93,76% | 100% |
| Proveitos financeiros e não financeiros de iniciativas e dinâmicas locais | 44 086€ | 54 031€ |

12. Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica

Relativamente a este tópico, identificamos algumas necessidades para as quais pretendemos, ao longo do ano, procurar soluções, tais como:

- Melhorar a rede de internet – com a uniformização da rede de internet a nível nacional, a qualidade da rede de internet nas instalações da Delegação de Viseu diminuiu consideravelmente, sendo insuficiente para responder às necessidades diárias da dinâmica de trabalho da Delegação e provocando bastantes constrangimentos, tais como, falhas na comunicação telefónica (realizada através da internet) e falhas nas ligações durante a realização de reuniões online com outras entidades e atendimentos online com os utentes.

- Proceder à reparação/conservação das instalações da Delegação de Viseu – a presente estrutura de iluminação da Delegação de Viseu é antiga e dispendiosa, sendo necessário uma atualização da mesma para se tornar mais eficaz e sustentável. Existe também a necessidade de se efetuar uma retificação dos quadros elétricos.

[Voltar ao índice](#Índice)

# V. Conclusão

Com o presente Plano Anual de Atividades tivemos o intuito de programar estrategicamente as intervenções previstas a desenvolver durante o ano de 2023 na Delegação de Viseu e Núcleo da Guarda da ACAPO.

De notar que este plano poderá estar sujeito a alterações e será monitorizado a meio do ano para que efetuemos um acompanhamento dos objetivos propostos e façamos um ponto de situação quanto à execução do mesmo, avaliando desta forma a pertinência de revisão do Plano Anual.

O Plano Anual de Atividades estará disponível para consulta de todos os colaboradores, utentes e outras partes interessadas, sendo afixado na receção da Delegação. Será também enviado aos parceiros ativos e ao Centro Distrital da Segurança Social de Viseu via correio ou e-mail.

[Voltar ao índice](#Índice)

Viseu, 6 de outubro de 2022

A Direção de Delegação

Ana Sofia Ferreira Silva

Cristina Castanheiro Ferreira

Emanuel Cardoso Miguel