**PLANO ANUAL**

**[2023]**

****

**Delegação de Lisboa**

**Rua Francisco Lyon de Castro, loja 12**

**1600-311 Lisboa**

**Tel. +351 213 182 910 | lisboa@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 |
| AVD’s  | Atividades da Vida Diária |
| CASA | Connosco Aprenda a Ser Autónomo |
| RH | Recursos Humanos |
| DV | Deficiência Visual |
|  |  |

[Voltar ao índice](#Índice)

# Introdução

## 1. Nota Introdutória

A Delegação de Lisboa da ACAPO, para o ano de 2023, pretende desenvolver diversas atividades de âmbito cultural, recreativo, atividades de convívio e de promoção da saúde. Atividades estas, são planeadas ao encontro das pretensões dos nossos associados/utentes, nunca descurando o compromisso da instituição com a sua missão, em prol das pessoas com deficiência visual e o papel junto da comunidade, através de ações de sensibilização/informação, de projetos de desmistificação da deficiência visual e da criação de parcerias que contribuam para a melhoria de respostas e benefícios à nossa população alvo.

A Direção desta Delegação continuará a primar pelas relações colaborativas com os municípios da área metropolitana de Lisboa, nomeadamente no Conselho Municipal para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, com o município de Setúbal, no âmbito do Grupo Concelhio para as Deficiências, com o município de Torres Vedras, no âmbito do Gabinete de Apoio à Deficiência Visual e com a parceria que tem com a Casa Pia de Lisboa para a cedência de um espaço para a prática desportiva de Goalball. É intuito desta Direção zelar e manter as instalações e equipamentos que são apoio às suas atividades, devidamente apresentáveis confortáveis e funcionais. Deste modo, a Direção da Delegação de Lisboa procura dotar as instalações do Vale de Santo António de equipamentos, valências e atividades, que permitam uma presença dos associados de forma mais cómoda e aprazível. A Direção empenhar-se-á, também, na utilização regular das instalações da casa de treino que possui, na Damaia, com programas de reabilitação em AVD’s.

Em conjunto com a Direção Nacional e a Equipa Técnica da Delegação, a Direção da Delegação de Lisboa pretende continuar a desempenhar o seu trabalho, na perspetiva de melhoria contínua através da melhoria constante da imagem institucional da ACAPO. Procurando garantir um sólido equilíbrio entre a realidade da Delegação, como caracterizado acima, e as linhas de ação traçadas para o desenvolvimento da organização como um todo, o presente Plano Anual de Atividades foi elaborado com base nos Pilares Estratégicos da ACAPO, desenvolve-se numa matriz estatutária na prossecução dos objetivos e estará associado a uma convergência de esforços entre a Delegação e a Direção Nacional. Em suma, este Plano representa, também, um comprometimento para com a execução, a nível local, de atividades específicas associadas a outras atividades desenvolvidas a nível nacional.

[Voltar ao índice](#Índice)

## 2. Enquadramento do Plano

### 2.1. Caracterização da Delegação e do Serviço

A Delegação de Lisboa encontra-se situada na Rua Francisco Lyon de Castro, em Entrecampos, na cidade de Lisboa, onde estão centralizados os serviços administrativos e técnicos. A Delegação tem mais dois locais de apoio às suas atividades, uma situada na Damaia, onde se encontra a **CASA** (Connosco Aprenda a Ser Autónomo), espaço criado para dar resposta as necessidades nas Atividades da Vida Diária sentidas pelas pessoas com deficiência visual acompanhadas pelos serviços técnicos, situando-se a outra extensão, em Lisboa, na Rua Vale de Santo António onde está o serviço de refeitório e bar. Este é um espaço que oferece várias respostas a nível associativo, lúdico, cultural e técnico. A Delegação possui uma carrinha de 9 lugares destinada ao transporte dos associados/utentes para as diversas atividades, quer culturais e recreativas, quer desportivas. Ao longo dos anos existiu sempre a preocupação da melhoria das infraestruturas e dos serviços prestados, quer na aquisição de novas instalações, quer na contratação de novos técnicos e de formação contínua dos colaboradores.

A Delegação de Lisboa tem duas colaboradoras a desempenhar serviços administrativos, equipa de profissionais qualificados na área de Reabilitação e Ação Social. A área de Ação Social é composta por uma equipa multidisciplinar com os seguintes serviços: Serviço Social; Psicologia e Reabilitação Funcional, Desporto, Medicina familiar, Apoio Jurídico e Serviço de Prescrição de Produtos de Apoio.

A Delegação mantém ao longo dos anos como principais parceiros: Câmara Municipal de Lisboa, designadamente no âmbito do Conselho Municipal para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, com o município de Torres Vedras, no âmbito do Gabinete de Apoio à Deficiência Visual e a Câmara Municipal de Setúbal, no âmbito do Grupo Concelhio para as deficiências. Estas parcerias têm como objetivo desenvolver um trabalho direto com as pessoas com deficiência visual e a comunidade, de forma a responder as suas necessidades. Não menos importante, as parcerias direcionadas para a saúde e bem-estar como: a Clínica de São Cristóvão, Ópticas; Casa Pia, Teatros e Ginásios. A Direção da Delegação de Lisboa, ao longo dos anos, fomentou a prática desportiva direcionada para as pessoas com deficiência visual, a organização e participação em eventos de natureza desportiva de âmbito local. As modalidades disponíveis, neste momento, são o *Goalball* e o *Showdown*.

[Voltar ao índice](#Índice)

### 2.2. Contexto de Atuação

A Delegação tem como pontos fortes, uma camada associativa expressiva e participativa que colaboram no bom desenvolvimento das atividades apresentadas e uma equipa multidisciplinar com vasta experiência na área da deficiência visual que tem vindo a adaptar a sua intervenção às necessidades da população, nomeadamente à sua frequente deslocação à área de residência para prestar os serviços/apoios, de modo a minimizar as grandes deslocações e a fácil desistência dos mais desprotegidos quer a nível social, quer a nível económico.

A situação de pós-pandemia veio trazer uma nova perspetiva em relação à metodologia do trabalho efetivo com os utentes/sócios e trouxe à Delegação de Lisboa mais uma forma de intervenção, o atendimento à distância e de forma remota, no sentido de complementar aos apoios presenciais em sede e domicílio, promovendo mais a relação de proximidade no acompanhamento de casos, de acordo com as necessidades e o melhor para o sucesso da intervenção. O trabalho em rede e na comunidade, bem como as parcerias, também foram beneficiados na eficácia da comunicação e rapidez de respostas.

No último ano, a Delegação de Lisboa, devido a esta otimização de recursos de comunicação, conseguiu dar respostas mais abrangentes e intervir mais precocemente na avaliação, acompanhamento e encaminhamento de novos casos, promovendo a prevenção de situações que antes estariam dependentes de deslocações, ao nível psicossocial, nomeadamente constituição de grupos de ajuda mútua e *workshops* temáticos orientados para pessoas com deficiência visual. O sucesso destas intervenções inspirou a que este Plano fosse também adaptado às necessidades e de encontro à funcionalidade dos novos recursos encontrados.

Continuamos a evidenciar a carência de uma viatura ligeira que, em algumas deslocações, facilitaria o acesso e a intervenção em contexto domiciliário/zona residencial, aos níveis do tempo gasto em transportes públicos (dada a extensa área metropolitana de Lisboa que se estende para mais 4 distritos), da diminuição de despesas quando é necessária a deslocação de mais de um técnico ao mesmo local, possibilitando, eventualmente um acréscimo do número de respostas no terreno.

[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 |
| Ação sensibilização/informação junto de freguesias, entidades públicas e privadas, grupos escolares e comunidade. | Direção Técnica | Ao longo do ano |
| Participação em grupos de trabalho. | Direção Técnica | Ao Longo do ano |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de convites institucionais aceites pela Delegação | 75% | 77% |
| Nº de plataformas interinstitucionais integradas pela Delegação | 5 | 6 |
| Taxa de reuniões / audiências com Câmaras Municipais conseguidas | \_\_\_\_\_\_\_\_ | 80% |
| Taxa de reuniões / audiências com Juntas de Freguesia conseguidas | \_\_\_\_\_\_\_ | 70% |
| 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 | \_\_\_\_\_\_\_\_ | 75% |

[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 |
| *Workshops* temáticos DV | Equipa Técnica | Mensal |
| Reuniões e Encontros de Grupos/ Famílias/ agentes de intervenção comunitária | Equipa Técnica | Semestral |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de satisfação dos utentes / formandos / beneficiários do Serviço | 77.02% | 78% |
| 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 |
| Grupos de Ajuda Mútua  | Equipa Técnica | Ao longo do PI |
| Encontros com famílias/cuidadores e outros agentes de intervenção direta. | Equipa Técnica | Ao longo do PI |
| Dinâmicas de Grupo | Equipa Técnica | Ao longo do PI |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de cumprimento dos Planos Individuais | 3.67% | 75% |
| Taxa de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos | 96.30% | 75% |
| Taxa de utentes beneficiários de modalidades de prestação de serviços à distância | 18.46% | 25% |
| Taxa de utentes beneficiários de prestação de serviços no contexto de vida  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 60% |

Objetivo nº 4: Promover a prestação do serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Acções de sensibilização/informação | Equipa Técnica | Ao longo do ano |
| Reuniões e Encontros de Grupos/ Famílias/ agentes de intervenção comunitária | Equipa Técnica | Ao longo do Ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de novos utentes com deficiência visual no ano | 30% | 40% |
| Taxa de utentes referenciados à ACAPO por outras entidades cujas necessidades podem ser respondidas pelo serviço | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 5% |

[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 |
| Promover ações de sensibilização e ações de informação | Direção Técnica | Ao longo do ano |
| Realizar encontros temáticos de debate sobre a deficiência visual  | Direção Técnica | Ao longo do ano |
| Abrir um espaço de pergunta/respostas via *online* para esclarecimento de dúvidas. | Direção Técnica | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de resposta a pedidos de aconselhamento / consultoria técnica | 75% | 77% |
| Taxa de satisfação dos formandos de cursos para a comunidade |  |  |
| Taxa de satisfação dos participantes em ações de sensibilização | 75% | 77% |

[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 |
| Promover atividades desportivas, recreativas, cultura e de lazer em modo presencial, zoom, em regime de ambos | Direção, Serviços Administrativos e Equipa Técnica | Ao longo do ano |
| Felicitar através de carta, correio eletrónico, SMS o seu aniversário | Direção, Serviços Administrativos e Equipa Técnica | Ao longo do ano |
| Divulgar os protocolos com outras entidades que podem usufruir | Direção, Serviços Administrativos e Equipa Técnica | Ao longo do ano |
| Promover a participação efetiva no movimento associativo;  | Direção, Serviços Administrativos e Equipa Técnica | Ao longo do ano |
| Informar sobre os benefícios dos Associados | Direção, Serviços Administrativos e Equipa Técnica | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de associados efetivos com a quotização regularizada | 28% | 28% |
| Taxa de associados efetivos com quotas em atraso em processo de regularização de quotas | 3% | 3% |
| Nº de novos associados efetivos aprovados | 10 | 12% |

Objetivo nº 7: Incrementar a participação associativa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Realização de almoços de convívio; Festas comemorativas (Carnaval; Dia Internacional da Mulher, 25 de Abril; Santos Populares; São Martinho; Natal e Passagem de Ano); Dia Desportivo; Festa da Cultura; Programas Recreativos e Culturais (Visita Cultural, Sessões de Leitura e Culturais) e Programa de Férias de Verão que combatam o isolamento social | Direção | Ao longo do ano |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Média de associados por atividade associativa | 45 | 50 |
| Nº de atividades associativas realizadas | \_\_\_\_\_\_\_ | 20 |
| Taxa de satisfação dos associados com a ACAPO | 65.28% | 68% |
| Nº de registos no Sistema de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações com origem nos associados | 10 | 10 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Criar parcerias com benefícios diretos;  | Direção | Ao longo do ano |
| Realizar e dinamizar encontros temáticos e diversas atividades: desportivas; recreativas e de lazer dirigidas aos sócios cooperantes. | Direção | Ao longo do ano |
| Felicitar com uma carta, correio eletrónico ou SMS o aniversário do associado. | Direção | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de associados cooperantes com quotas regularizadas | 3% | 3% |

6.1. Iniciativas / Eventos a Desenvolver no âmbito associativo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Evento / Iniciativa | Público-alvo | Resultados esperados | Responsável pela Organização | Programação |
| Almoços Convívio | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Ao longo do ano |
| Visita Cultural | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Ao longo do ano |
| Carnaval | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Fevereiro |
| *Workshops* | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Equipa Técnica | Ao longo do ano |
| Comemorações do dia da Mulher | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Março |
| DesportoCompetições de *Goalball*e *showdown*Corridas e maratonas | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Ao longo do Ano |
| Festa dos Santos Populares | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Junho |
| Programa de Férias de Verão | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Setembro |
| Magusto | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Novembro |
| Festa da Cultura | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Novembro |
| Festa Natal | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Dezembro |
| Passagem de Ano | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Dezembro |
| Sessões de Leitura e Culturais | Associados/Não Associados | Promover a capacitação e a participação da pessoa com deficiência visual | Direção | Ao longo do ano |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 7. Comunicação e Visibilidade

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Divulgação nos media sobre as atividades de maior relevância, tais como: Dia de bengala branca, Dia Internacional da pessoa com deficiência, conferências, colóquios. | Direção | Ao longo do Ano  |
| Promover encontros temáticos de debate sobre a deficiência visual, bem como ações de sensibilização dirigidas à comunidade em geral, escolas e outras entidades  | Direção | Ao longo do Ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de resposta dos órgãos de comunicação social aos comunicados de imprensa enviados | \_\_\_\_\_\_ | 1% |
| Grau de conhecimento da comunidade sobre os serviços da ACAPO | 40% | 45% |
| Grau de reconhecimento relativamente aos serviços da Delegação | 50% | 51% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 8. Parcerias

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Promover a divulgação das parcerias através de: Atividades de informação e sensibilização realizadas com a comunidade; | Direção | Ao longo do Ano |
| Informação dos serviços prestados na área da deficiência visual, bem como das suas parcerias. E do trabalho que é feito em conjunto. | Direção | Ao longo do Ano |
| Realização de novas parcerias que vão ao encontro das necessidades dos nossos utentes  | Direção | Ao longo do Ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Nº de novas parcerias | 1 | 1 |
| Taxa de parcerias para a inclusão social consideradas decisivas | 0% | 0% |
| Taxa de parcerias para a continuidade dos serviços consideradas decisivas | 100% | 100% |
| Taxa de parcerias com pelo menos 75% de objetivos atingidos | 96% | 96% |
| Taxa global de satisfação com as parcerias | 80% | 80% |
| Taxa de resposta aos questionários enviados aos parceiros | 28.57% | 29% |
| Taxa de satisfação dos parceiros | 80% | 80% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 9. Inovação e Desenvolvimento

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Prospeção / Reuniões com instituições e agentes de intervenção comunitária  | Equipa Técnica | Ao longo do Ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Nº de dinâmicas de *benchmarking* implementadas | 1 | 1 |
| Taxa de dinâmicas de *benchmarking* de que resultam ações de melhoria implementadas | 50% | 50% |
| Taxa de ações de melhoria implementadas com sucesso | 50% | 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 interna e externa aos colaboradores/técnicos; | Direção e Equipa Técnica | Trimestral |
| Levantamento das necessidades específicas e coletivas de formação dos colaboradores/técnicos;  | Direção e Equipa Técnica | Trimestral |
| Avaliar a necessidade dos pedidos de formação sinalizados pelos colaboradores/técnicos | Direção e Equipa Técnica | Trimestral |
|  |  |  |

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

Objetivo nº 13: Promover a satisfação dos colaboradores

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Promoção de atividades de *team building* | Direção e Equipa Técnica | Ao longo do ano |
| Encontros entre colaboradores onde se possam discutir vários temas sobre o trabalho desenvolvido | Direção e Equipa Técnica | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de satisfação global dos colaboradores | 62.82% | 70% |
| Grau de motivação dos colaboradores | 58.33% | 60% |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Promover reuniões onde se possam abordar as sugestões de melhoria feitas pelos colaboradores | Equipa técnica e direção | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de Satisfação dos colaboradores com o seu envolvimento na Delegação | 77.78% | 78% |

[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 |
| Apoios em forma de donativos; quotas; comparticipação de utentes/ associados; receitas do bar | Direção | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Grau de execução do orçamento | 43,03%; |  |
| Proveitos financeiros e não financeiros de iniciativas e dinâmicas locais | 13553,02€ |  |

12. Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica

A Delegação de Lisboa compreende ainda mais dois equipamentos, um para resposta complementar aos serviços, nomeadamente, treino das AVD´s, *workshops*, dinâmicas de grupos e reuniões e outro mais orientado para as valências associativas e o serviço auxiliar de restauração e bar, com atividades lúdicas, culturais, técnicas e apoio administrativo.

A Delegação de Lisboa está dividida em duas lojas distintas e separados, os serviços da área administrativa e de receção/atendimento. Esse facto traz vantagens quanto à privacidade e separação dos serviços da parte associativa, mas, ao mesmo tempo, traz constrangimentos inerentes aos níveis da comunicação nos atendimentos/acompanhamento dos casos e um esforço aumentado dos recursos logísticos e RH no acolhimento e encaminhamento dos utentes.

Salientamos que as instalações, são recentes, têm boa entrada de luz, estão equipadas com sistema de ar condicionado, mas, por serem lojas sem janelas, não permitem a ventilação natural do espaço tornado o ambiente muito saturado ao nível da qualidade do ar nos gabinetes de atendimento.

A sala de espera é o sítio privilegiado para as pessoas de acompanhamento aos casos e poderia ser melhorada, ao nível do conforto, com uns sofás e prateleiras com material didático, lúdico e documentação /Livros de referência sobre DV.

No que respeita aos equipamentos existem diversas dificuldades decorrentes de um parque informático desatualizado/ultrapassado nos recursos dos equipamentos e de um sistema de comunicações pouco estável ao nível do WiFi e rede telefónica. Ex.: O sistema de telefones pouco eficaz no que concerne à passagem de chamadas, não sendo possível anunciar e identificar a origem do contacto, assim como não permite encaminhamento de chamadas de retorno entre os serviços, sendo necessário reiniciar o contacto sempre que isso acontece.

A Delegação possui uma carinha de 9 lugares destinada ao transporte dos associados/utentes nas diversas atividades quer recreativas e desportivas, quer para os serviços técnicos, contudo, como foi referido anteriormente haveria benefícios funcionais e financeiros se fosse adquirido um carro citadino de apoio aos serviços.

A CASA é um equipamento de extensão que permite otimizar os serviços nomeadamente de AVD´s quando não é possível ser trabalhado em domicílio, ou no caso de *workshops*/Masterclasse de cozinha. Tem várias divisões que se assemelham a uma casa de habitação onde se podem realizar atividades como, estimulação sensorial e cognitiva, aconselhamento e apoio psicológico, grupos de autoajuda e dinâmicas de grupo, reuniões técnicas e com familiares. Contudo, não tem instalação de rede WiFi, nem telefónica e que se torna numa limitação porque depende, completamente, dos equipamentos pessoais dos técnicos e utentes.

Salientamos uma mais valia deste espaço é haver estacionamento fácil e gratuito, ficar perto da rede de transportes e abranger uma zona onde residem muitos utentes (Linha de Sintra e Oeiras). A casa deixou de ser utilizada devido à pandemia e neste momento encontra-se cm graves problemas de infiltrações e humidade, na casa de banho e cozinha não permitindo as condições de salubridade para ser reativada nas atividades.

A CASA tem um espaço exterior que necessita de obras de reconstrução total no acesso e terreno, que aproveitados poderia aumentar a resposta ao nível das atividades com utentes, por exemplo, horta sensorial, jardim de cheiros ou atividades ao ar livre.

Por último, as instalações do Vale de Santo António são dedicadas e adaptadas para atividades e eventos associativos, existindo um salão com palco, salas de estar e de convívio, salas de reunião, gabinetes para apoio aos serviços administrativos e/ou técnicos e um refeitório. Este espaço é uma mais valia, porque além de um ponto de encontro, promove a socialização e o convívio entre associados, ajudando no combate ao isolamento social.

[Voltar ao índice](#Índice)

# V. Conclusão

A Delegação de Lisboa tem como intuito levar a cabo as atividades a que se propõe no respetivo plano para o ano de 2023.

A Delegação de Lisboa tem vindo a melhorar na capacidade de respostas aos sócios e utentes otimizando os serviços a novas necessidades, através de metodologias, cada vez mais, facilitadoras da proximidade com as pessoas com deficiência visual, famílias e comunidade e por consequência um aumento do potencial de angariação de novos sócios. Como até aqui, a nível associativo é nossa intenção apostar em atrair novos públicos à Delegação, designadamente potenciais associados e parceiros sociais, que através da promoção de atividades específicas, tem como objetivo aproximar a Delegação de Lisboa à comunidade.

Pelo exposto, estamos convictos que o Programa que se acaba de apresentar é perfeitamente flexível e exequível, esperando, desde já, a indispensável colaboração de todos. A Direção e a Equipa Técnica encontram-se disponíveis, mantendo a mesma postura de abertura e escuta ativa com vista a melhorar e na disposição de implementar as sugestões e propostas que sejam pertinentes e que dentro do possível, melhorem na vida das pessoas com deficiência visual, nos diversos contextos de vida.

[Voltar ao índice](#Índice)

Lisboa, 14 de outubro de 2022

A Direção de Delegação

Paulo Santos, Presidente

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Isaurindo Fonseca, Tesoureiro

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Maria da Luz Fortes, Secretária

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_