**PLANO ANUAL**

**2023**

****

**Delegação de Coimbra**

**Rua dos Combatentes da Grande Guerra nº113,s/c**

**3030-181 Coimbra**

**Tel. +351 239792180| coimbra@acapo.pt | www.acapo.pt**

Conteúdo

[Acronímia 4](#_Toc115364528)

[I. Introdução 5](#_Toc115364529)

[1. Nota Introdutória 5](#_Toc115364530)

[2. Enquadramento do Plano 5](#_Toc115364531)

[2.1. Caracterização da Delegação e do Serviço 6](#_Toc115364532)

[2.2. Contexto de Atuação 7](#_Toc115364533)

[II. Representação de Interesses 12](#_Toc115364534)

[3. Representação de interesses a nível regional / local 12](#_Toc115364535)

[4. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social 15](#_Toc115364536)

[5. Prestação de Serviços para a Comunidade 18](#_Toc115364537)

[IV. Organização Interna 20](#_Toc115364538)

[6. Dinâmica Associativa 20](#_Toc115364539)

[6.1. Iniciativas / Eventos a Desenvolver no âmbito associativo 23](#_Toc115364540)

[7. Comunicação e Visibilidade 25](#_Toc115364541)

[8. Parcerias 26](#_Toc115364542)

[9. Inovação e Desenvolvimento 28](#_Toc115364543)

[10. Recursos Humanos 29](#_Toc115364544)

[11. Situação Financeira 32](#_Toc115364545)

[12. Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica 33](#_Toc115364546)

[V. Conclusão 33](#_Toc115364547)

# Acronímia

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

|  |  |
| --- | --- |
| Sigla | Definição |
| CAARPD | Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para pessoas com deficiência e incapacidade |
| DAEFP | Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional |
| CDSSC | Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra |
| DN | Direção Nacional |
| SWOT | Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats |
| LAHUC | Liga dos Amigos dos Hospitais da Universidade de Coimbra |
| AVD | Atividades da Vida Diária |

[Voltar ao índice](#Índice)

# Introdução

## 1. Nota Introdutória

O documento agora apresentado é, por excelência, o instrumento de operacionalização do trabalho que se pretende desenvolver na Delegação de Coimbra ao longo de 2023, procurando dar a conhecer a planificação das principais atividades delineadas para o próximo ano.

A planificação destas atividades teve por base a antecipação do impacto de diversos fatores contextuais, bem como desafios, considerados como mais significativos para 2023. Neste sentido, este documento deverá ser considerado como um referencial no que às atividades elencadas diz respeito, norteando o trabalho a desenvolver na Delegação, embora seja flexível a naturais ajustes em função de possíveis mudanças circunstanciais.

A Direção Nacional assume a elaboração deste Plano Anual, bem como a sua submissão à apreciação da Assembleia de Delegação através da Mesa da Assembleia de Representantes, uma vez que se encontra a assegurar a gestão corrente da Delegação de Coimbra desde o último ato eleitoral, em que não se verificaram candidatos aos órgãos de Direção local, bem como à Mesa da Assembleia Geral de Delegação.

[Voltar ao índice](#Índice)

## 2. Enquadramento do Plano

A estrutura deste documento sofreu alterações significativas ao que vem sendo habitual, passando a estar organizado por áreas de atuação e não por eixos estratégicos. Da mesma forma, o conjunto de indicadores que o compõe sofreu ajustes, tendo sido eliminados alguns e acrescentados outros, especialmente no capítulo da representação de interesses. Esta redefinição de indicadores faz com que, no caso de alguns dos novos indicadores, não existam valores de referência. Contudo, estamos convictos que será dada uma incrementação bastante interessante ao nível da representação regional, já que existem novos indicadores que vão permitir aferir dados nesta área que é de grande relevância para as pessoas com deficiência visual. Importa ainda referenciar que a Delegação de Coimbra teve uma postura bastante ativa, já que apresentou a proposta de um novo indicador muito associado aos direitos das pessoas com deficiência visual.

### 2.1. Caracterização da Delegação e do Serviço

A Delegação de Coimbra continua a desenvolver a sua ação em instalações próprias que possui na zona central da cidade sendo que, do ponto de vista dos recursos físicos e de logística, não se verificaram alterações.

O espaço da Delegação é de um piso, na sub-cave, e comporta um gabinete para atendimentos, uma sala de Atividades da Vida Diária (AVD), uma sala de informática, um salão para realização de atividades associativas ou formativas, um bar com copa que dá suporte às atividades da Delegação, instalações sanitárias, secretaria, vários gabinetes afetos aos Técnicos e à Direção, uma sala de formação e arrumos. A entrada é feita através de um terraço, contíguo ao qual existe uma arrecadação.

O parque automóvel da Delegação é constituído por uma viatura de 5 (+ 2) lugares e o parque informático é constituído por 6 computadores.

Os serviços disponibilizados na Delegação mantêm-se inalterados, abrangendo áreas diversificadas de atuação, das quais o atendimento /acompanhamento social e psicológico, a terapia ocupacional, a orientação e mobilidade, as tecnologias de informação e comunicação, a sensibilização comunitária na área da deficiência visual, a prescrição de produtos de apoio para a deficiência visual, o secretariado, o bar e diversas atividades associativas.

A maioria destes serviços são prestados no âmbito do CAARPD- Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, que atua através de Acordo de Cooperação estabelecido com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra – CDSSC. Afeta a este serviço está uma equipa técnica multidisciplinar constituída por uma Assistente Social, uma Psicóloga, uma Terapeuta Ocupacional, um Técnico de Orientação e Mobilidade e um Técnico de Tecnologias da Informação e da Comunicação. Para além destes elementos, a Delegação conta, ainda, com uma auxiliar de serviços gerais e uma auxiliar de serviços administrativos.

Nas instalações da Delegação funciona, também, o DAEFP, com equipa técnica multidisciplinar própria, sendo um serviço sob gestão direta e permanente da Direção Nacional, pelo que não será aprofundado neste documento.

[Voltar ao índice](#Índice)

### 2.2. Contexto de Atuação

A análise do contexto de atuação será feita recorrendo ao Modelo de Avaliação SWOT - Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças), que procura colocar em evidência as forças e fraquezas dos fatores internos e as oportunidades e ameaças do ambiente externo.

Ambiente Interno

Forças: Conhecimento técnico especializado; Instituição reconhecida na área da deficiência visual; realização de intervenções através de meios de comunicação à distância; qualidade do atendimento; acordo de cooperação com a Segurança Social; existência de uma viatura de transporte; adaptabilidade dos funcionários; existência de parcerias vantajosas; prescrição de produtos de apoio; partilha de espaço físico com o DAEFP.

Fraquezas: inexistência de Direção de Delegação; parque informático obsoleto; carências a nível financeiro que impactam de forma transversal em toda a atividade; reduzida participação associativa; envelhecimento da massa associativa.

Ambiente Externo

Oportunidades: Abertura da instituição ao exterior e promoção da sua imagem social; novas oportunidades para a divulgação dos serviços e estabelecimento de parcerias; intervenções ajustadas às novas mudanças sociais; diversificação de fontes de financiamento; abertura de novas valências.

Ameaças: excessiva dependência de fundos públicos e instabilidade das políticas públicas; imprevisibilidade da evolução pandémica durante os meses de inverno; surgimento de novas necessidades sociais decorrentes do atual contexto de crise económica; ausência de rede de transportes públicos eficiente no distrito de atuação; pouco conhecimento do trabalho desenvolvido a nível da comunidade.

Temos consciência de que os desafios que se colocam no contexto atual, de significativas dificuldades económicas e mudanças sociais, implicam uma capacidade de reinvenção das respostas que prestamos, com o objetivo de atender, não só, a necessidades já conhecidas como a outras, mais recentes e prementes. Contudo, a ausência de órgãos associativos também contribui para que esta tarefa seja claramente mais complicada.

Neste sentido, as alterações de hábitos sociais, como a fragmentação das redes sociais mais alargadas, o isolamento e envelhecimento da população e a relevância dada às relações estabelecidas através de meios tecnológicos à distância, têm obrigado a uma adaptação e flexibilização dos métodos e técnicas de intervenção, aos quais os colaboradores da Instituição têm estado atentos e procuram-se reajustar.

Ainda neste processo de adaptação a novas necessidades sociais, a implementação de outras valências ou o alargamento da capacidade das existentes, poderiam trazer valor acrescentado ao trabalho que desenvolvemos e dar-nos vantagens, quando comparados com outras instituições similares. Apesar disso, estes projetos exigem investimentos avultados, que só serão possíveis recorrendo a apoios públicos e privados que, por sua vez, estão cada vez menos disponíveis, para além do aumento dos preços das matérias primas.

Igualmente, a possibilidade de entrada numa fase endémica da pandemia Covid-19 ainda não validada pelos especialistas, deve acautelar para o possível impacto da doença durante o próximo Inverno. Caso haja um ressurgimento exponencial de casos é expectável que medidas de confinamento sejam novamente adotadas pelo governo e, como consequência, a Delegação voltará a ter que ativar o plano de contingência, com as limitações na prestação de serviços que isso acarreta, considerando as fracas condições dos aparelhos informáticos de que dispomos e o impacto negativo para os utentes que não possuem meios de comunicação à distância.

Destacamos ainda o previsível aumento de preços dos combustíveis e materiais do dia-a-dia, como produtos de limpeza, papel, entre outros. Se não ocorrerem apoios extraordinários, a nossa missão será mais difícil, sendo do conhecimento de todos que é nos momentos de crise que as pessoas com deficiência mais necessitam de apoio ao nível da representatividade e da prestação de serviços.

Por outro lado, a nossa elevada dependência de fundos públicos, associada aos imprevisíveis cortes na despesa do Estado devido à crise económica, coloca-nos numa posição de vulnerabilidade financeira que importa superar, diversificando as fontes de financiamento, nomeadamente, cativando o tecido empresarial e mecenas privados através de uma interação mais próxima com a sociedade civil. Esta necessidade deve guiar-nos no caminho da melhoria da comunicação com o exterior, procurando demonstrar, claramente, o impacto da nossa ação na melhoria da qualidade de vida do nosso público- alvo e na comunidade em geral. Assim, sentimos que precisamos medir o impacto do nosso trabalho, já que esses dados serão a base para nos podermos candidatar a novos projetos de uma forma credível e ímpar.

Neste esforço de “abertura” à comunidade têm sido fundamentais algumas das parcerias que se encontram ativas atualmente, nomeadamente, as estabelecidas com a Oficina Municipal de Teatro, no âmbito do Projeto “A Meu Ver”, com a Associação Ecos do Passado, no que diz respeito ao Coro Sinfónico Inês de Castro, e com a Câmara Municipal de Coimbra, quanto ao usufruto das piscinas municipais. São parcerias que promovem ativamente a inclusão social dos nossos associados e utentes e possibilitam a divulgação do trabalho que desenvolvemos num contacto de proximidade com os cidadãos em geral.

Outras parcerias que são decisivas para a continuidade dos serviços que prestamos, como por exemplo as firmadas com a Consulta de Baixa Visão do Hospital Pediátrico de Coimbra e com as Clínicas Leite, sendo imprescindível continuar a trabalhar para a sua manutenção. Esta última comporta, ainda, vantagens relevantes de cariz comercial, tal como acontece com a parceria estabelecida com o Restaurante Sabor e Arte.

De mencionar, ainda, as parcerias com a União de Freguesias de Coimbra e com a Liga dos Amigos dos Hospitais da Universidade de Coimbra – LAHUC, essenciais quando se trata de encontrarmos respostas integradas e globais às necessidades de quem acompanhamos.

Existem, também, outras entidades com as quais estabelecemos parcerias/protocolos em anos transatos mas que, devido à inexistência de atividade recente, não são aqui mencionadas embora não deixem, por isso, de ser consideradas quanto a uma possível reativação no próximo ano. A este nível, podemos enumerar a Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física, a Direção Regional da Cultura do Centro, a Associação Previdência Portuguesa e a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais.

Gostaríamos, igualmente, de referir que, sendo a cidade de Coimbra, por fama e excelência, a cidade dos estudantes, interessa-nos aproximar de diferentes núcleos de estudantes da Universidade de Coimbra, cujo envolvimento em projetos de voluntariado e de apoio às atividades associativas será uma mais-valia, para além de permitir sensibilizar este público para questões sobre a deficiência visual.

Ainda no que à Academia diz respeito, mantemos as portas abertas para a receção de estágios e unidades de observação, desde que existindo pertinência dos projetos e disponibilidade a nível dos recursos humanos.

Os pontos fortes que a Delegação evidencia nesta análise serão, seguramente, relevantes na minimização das ameaças sentidas, por exemplo, conservando o estatuto de entidade prescritora de produtos de apoio, assegurando a manutenção da qualidade dos serviços prestados e evidenciando o seu aprofundado conhecimento técnico na área da deficiência visual. Estes serão fatores diferenciadores na captação de utentes e associados, quando competimos com outras entidades a intervir na área da deficiência visual, bem como quando tentamos estabelecer novas parcerias.

Ainda no que aos pontos fortes diz respeito, continua a ter um impacto muito positivo a partilha de espaço físico com o DAEFP, cuja proximidade galvaniza a interação entre equipas, resultando em intervenções de maior carácter holístico.

Também a existência de um meio de transporte disponível para realização de intervenções por todo o distrito continua a ser uma mais-valia, pois permite compensar as dificuldades de deslocação dos utentes, devido à insuficiente rede de transportes distrital. No entanto, os frequentes aumentos do combustível obrigam a maiores gastos, o que agrava a já difícil situação financeira da Delegação, tal como já foi referenciado. Apesar disso, novas oportunidades de estabelecimento de parcerias poderão ajudar a mitigar estas dificuldades.

Por último, e ainda a nível das fraquezas internas identificadas, de mencionar a preocupação com a reduzida participação associativa, que se reflete, por exemplo, na pouca adesão às atividades dinamizadas e na inexistência de listas candidatas aos órgãos associativos da Delegação. Esta tendência deverá continuar a ser combatida durante o próximo ano, com medidas concretas de aliciamento de novos associados encorajando, assim, a vertente da auto representatividade, elemento nuclear à Instituição.

[Voltar ao índice](#Índice)

II. Representação de Interesses

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

A representação de interesses e direitos das pessoas com deficiência visual a nível regional/ local tem vindo a ser trabalhada de forma consistente, sendo que faz parte das rotinas da equipa, em especial do serviço social, que em representação da Delegação de Coimbra, participa com assiduidade e compromisso no Grupo de Trabalho das Pessoas com Deficiência da Rede Social da Câmara Municipal de Coimbra. Este grupo tem como finalidade dar cumprimento a um Plano de Atividades anual, representando todas as pessoas com deficiência do município de Coimbra, trabalhando de forma estruturada para a promoção dos seus direitos e interesses.

Ainda, com uma frequência mensal, integramos a Comissão Social de Freguesias da União de Freguesias de Coimbra. Estas participações deverão ser mantidas no próximo ano, tendo como princípio dar continuidade ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido, e reconhecendo que se afiguram como meios diferenciadores para catapultar, a nível local, o acompanhamento diferenciado que a Delegação proporciona aos seus Associados e utentes.

A promoção e representação de interesses e direitos das pessoas com deficiência visual é encarada pela Delegação de Coimbra, como essencial para prossecução da missão, visão e valores da ACAPO, pelo que elencamos abaixo, na tabela, as atividades que pretendemos desenvolver neste âmbito, no ano de 2023.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Participar, e estimular a participação dos associados, em atividades comunitárias e institucionais de relevo. | Direção da Delegação e Direção Técnica | Ao longo do ano |
| Realizar uma ação de informação acerca de direitos, benefícios e respostas de apoio para pessoas com deficiência visual | Direção Técnica | 1º semestre |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de convites institucionais aceites pela Delegação | Sem valor de referência do ano anterior | 17% |
| Nº de plataformas interinstitucionais integradas pela Delegação | 2 | 2 |
| Taxa de reuniões / audiências com Câmaras Municipais conseguidas | Sem valor de referência do ano anterior | 75% |
| Taxa de reuniões / audiências com Juntas de Freguesia conseguidas | Sem valor de referência do ano anterior | 75% |
| Taxa de reuniões / audiências com outras entidades ou empresas conseguidas | Sem valor de referência do ano anterior | 75% |
| Taxa de resposta às diligências efetuadas pela ACAPO no domínio da defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual | Sem valor de referência do ano anterior | 50% |

[Voltar ao índice](#Índice)

III. Prestação de Serviços

## 4. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social

A Equipa Técnica do Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social tem vindo a pautar o seu trabalho com foco no utente, unindo esforços para garantir a satisfação e proceder à sua correta avaliação, de forma a nortear e assegurar que a intervenção se adequa às necessidades dos Associados e utentes.

A prestação de serviços a este nível implica, no ano que se aproxima, a manutenção da atividade habitual da equipa, por exemplo, através da participação semanal na consulta de baixa visão do Hospital Pediátrico de Coimbra do CHUC. Esta participação está enraizada na dinâmica da equipa e é de extrema utilidade pois permite sinalizar potenciais utentes e divulgar os serviços da ACAPO. Enfatizamos que, nesta consulta surgem utentes de vários pontos do país sendo efetuadas diligências para o seu encaminhamento para outras Delegações da ACAPO, existentes nas suas zonas de residência, sendo um serviço ímpar e reconhecido.

As atividades definidas para este capítulo, explanadas nas tabelas abaixo, tiveram por base a análise dos questionários de satisfação dos utentes. Esta análise permitiu configurar de forma sustentada as propostas para 2023. Importa destacar que, as reuniões semanais da equipa técnica funcionam, também, como espaço que privilegia o trabalho em prol do utente e também se revelam, naturalmente, como um momento oportuno para a identificação de atividades passíveis de serem dinamizadas em prol dos objetivos estabelecidos neste ponto.

Objetivo nº 2: Garantir a satisfação dos utentes do Serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Propor à Direção Nacional - DN uma candidatura a fundos externos para melhoria das condições gerais das instalações | Direção Técnica | Ao longo do ano |
| Criar uma lista de utentes, com formas de contacto preferenciais, facilitando o envio de informação geral por parte dos serviços administrativos | Direção Técnica | Início do ano |
| Divulgar, junto dos utentes, informação sobre o desempenho da Delegação | Direção Técnica | Após aprovação do Relatório Anual |
| Divulgar, junto dos utentes, os resultados dos questionários de satisfação dos utentes | Direção técnica | 2º semestre |
| Divulgar, junto dos utentes, uma lista de entidades, locais e nacionais, passíveis de os apoiarem noutras áreas de necessidade | Direção Técnica | 1º semestre |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de satisfação dos utentes / formandos / beneficiários do Serviço | 71.81% | 72% |
| Nº de reclamações dos utentes / formandos / beneficiários do serviço | 0 | 1 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Propor à DN a submissão de uma candidatura a fundos para a modernização do parque informático e aquisição de materiais e equipamentos de estimulação e desenvolvimento no âmbito da terapia ocupacional | Direção Técnica | Ao longo do ano |
| Propor o aumento da afetação do horário do técnico de TIC | Direção Técnica | No 1º trimestre |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de cumprimento dos Planos Individuais | 83,18% | 80% |
| Taxa de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos | 66% | 80% |
| Taxa de utentes beneficiários de modalidades de prestação de serviços à distância | Sem dados a reportar | 5% |
| Taxa de utentes beneficiários de prestação de serviços no contexto de vida | 23% | 25% |

Objetivo nº 4: Promover a prestação do serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Fazer a divulgação dos serviços prestados pelo CAARPD junto de entidades, públicas e privadas, ligadas ao tratamento de doenças oftalmológicas | Direção Técnica | Ao longo do ano | |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de novos utentes com deficiência visual no ano | 24% | 25% |
| Taxa de utentes referenciados à ACAPO por outras entidades cujas necessidades podem ser respondidas pelo serviço | Sem dados a reportar | 15% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 5. Prestação de Serviços para a Comunidade

A Delegação de Coimbra, e a sociedade no geral, nos últimos dois anos viu os seus padrões de rotina serem alterados e fortemente afetados pela pandemia e a prestação de serviços para a comunidade sofreu, por isso, muitas adaptações, tendo sido as ações de sensibilização à distância um recurso valioso para a sua dinamização. No ano vindouro, pretendemos aprimorar a orgânica destas ações, reestruturando conteúdos e materiais, como explanado na tabela abaixo. Não podemos deixar de destacar, que a área de orientação e mobilidade e o aconselhamento técnico realizado na Delegação, fruto do seu trabalho e persistência, tem conseguido estabelecer pontes muito coesas com o Município, seja na promoção dos direitos das pessoas com deficiência visual no que respeita diretamente à sua segurança na via pública (reparação de pavimentos, sinalização de caldeiras de árvores e pré-avisos de empreitadas que visem a alteração das paragens de autocarro habituais), seja na sensibilização e consciencialização sobre esta temática.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Adquirir materiais para fortalecer o *kit* usado nas ações de sensibilização | Direção Técnica | 3º trimestre |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de resposta a pedidos de aconselhamento / consultoria técnica | 100% | 95% |
| Taxa de satisfação dos formandos de cursos para a comunidade | -- | 85% |
| Taxa de satisfação dos participantes em ações de sensibilização | 95,85% | 85% |

[Voltar ao índice](#Índice)

# IV. Organização Interna

## 6. Dinâmica Associativa

A dinâmica associativa é a peça central na orgânica da ACAPO e os seus associados compõem os alicerces que norteiam e dão fundamento aos serviços. Como referido anteriormente na análise SWOT, a vacatura da Direção da Delegação coloca desafios acrescidos no que respeita à promoção da fidelização de associados efetivos e ao incremento da sua participação. Contudo, e não obstante, a Delegação de Coimbra propõem para o próximo ano um conjunto de atividades estruturadas, que se espera resultarem no alcance das metas definidas.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Negociar parcerias com vantagens para os associados e para a dinâmica associativa | Direção da Delegação | Ao longo do ano |
| Divulgar, pelos associados efetivos, uma lista dos protocolos comerciais ativos | Direção da Delegação | No 1º semestre |
| Divulgar, junto dos associados, informação sobre as diferentes modalidades de pagamento de quotas | Direção da Delegação | No 1º semestre |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de associados efetivos com a quotização regularizada | 31,52% | 32% |
| Taxa de associados efetivos com quotas em atraso em processo de regularização de quotas | 0% | 1% |
| Nº de novos associados efetivos aprovados | 2 | 3 |

Objetivo nº 7: Incrementar a participação associativa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Publicitar, nos meios de comunicação institucionais, formas de auscultação sobre os interesses dos associados quanto a eventos associativos a desenvolver anualmente | Direção da Delegação | Julho/Agosto |
| Providenciar aos associados efetivos descontos em atividades associativas pagas | Direção da Delegação | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Média de participantes por atividade associativa | Sem valor de referência do ano anterior | 8 |
| Nº de atividades associativas realizadas | 6 | 10 |
| Taxa de satisfação dos associados com a ACAPO | 53% | 75% |
| Nº de registos no Sistema de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações com origem nos associados | 0 | 2 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Divulgar localmente, no decorrer de atividades abertas à comunidade, os benefícios de se tornar associado cooperante | Direção da Delegação | Ao longo do ano |
| Divulgar, junto dos associados cooperantes, informação sobre o desempenho da Delegação | Direção da Delegação | Após aprovação do relatório anual |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de associados cooperantes com quotas regularizadas | 3,6% | 3,7% |

6.1. Iniciativas / Eventos a Desenvolver no âmbito associativo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Evento / Iniciativa* | *Público-alvo* | *Resultados esperados* | *Responsável pela Organização* | *Programação* |
| Dia do Braille | Comunidade em geral | Sensibilizar para o potencial e fatores críticos na autonomia das pessoas com deficiência visual em termos de acesso à informação, à cultura e à educação | Direção e Técnico de TIC | Janeiro |
| Máscaras sem Más-caras | Associados, utentes e familiares | Possibilitar às pessoas com deficiência visual uma oportunidade para expressarem a sua criatividade | Direção e Auxiliar de Serviços Administrativos | Fevereiro |
| Diversidade e Inclusão | Associados, utentes, familiares e comunidade em geral | Promover a reflexão de forma a contribuir para a consciência crítica e o desenvolvimento da cidadania no que toca à diversidade e à inclusão das minorias em geral e, em particular, das pessoas com deficiência visual | Direção e Psicóloga | Março |
| Sentidos e sensações | Associados, utentes e familiares | Possibilitar experiências relacionadas com o espírito de aventura e/ou com o desafio à zona de conforto dos participantes | Direção e Terapeuta Ocupacional | Abril |
| Saúde e Bem-Estar | Associados, utentes e familiares | Sensibilizar para a importância de adotar comportamentos saudáveis nas diversas áreas de vida, desde a alimentação até à atividade física | Direção e Técnico de Orientação e Mobilidade | Maio |
| Comemorações dos Santos Populares | Associados, utentes e familiares | Proporcionar oportunidades de socialização em contexto recreativo | Direção e Assistente Social | Junho |
| Verão em Ação | Associados, utentes e familiares | Proporcionar experiências de lazer e recreação através de uma iniciativa flexível e adequada a necessidades de suporte específicas de cada participante e enquadráveis na missão e na capacidade de resposta da ACAPO | Direção | Julho - Agosto |
| Dia da Bengala Branca | Comunidade em geral | Sensibilizar para o potencial e para os fatores críticos da autonomia das pessoas com deficiência visual em termos de orientação e mobilidade e despertar o interesse para o papel de cada um na promoção dessa autonomia | Direção e Técnico de Orientação e Mobilidade | Outubro |
| Magusto | Associados, utentes e familiares | Proporcionar oportunidades de socialização em contexto recreativo, celebrando o S. Martinho | Direção e Auxiliar de Serviços Gerais | Novembro |
| Festa de Natal | Associados, utentes, familiares e comunidade em geral | Possibilitar aos associados da ACAPO, e às suas famílias, assinalarem a quadra natalícia através do convívio com as demais partes interessadas: utentes, parceiros e outras pessoas e entidades envolvidas no funcionamento Delegação | Direção, Assistente Social e Psicóloga | Dezembro |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 7. Comunicação e Visibilidade

A comunicação e visibilidade da Delegação tenta pautar-se por premissas básicas como, a acessibilidade dos conteúdos, clareza e simplificação da sua linguagem e uma leitura cuidada das oportunidades e dos momentos de divulgação.

Em 2022, verificou-se um incremento muito significativo de notícias veiculadas devido ao destaque dado às atividades que resultaram da parceria com o Teatrão. Prevemos, para 2023, resultados semelhantes, e esperamos que este destaque seja um facilitador para divulgar a Instituição e o trabalho desenvolvido.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de resposta dos órgãos de comunicação social aos comunicados de imprensa enviados | Sem valor de referência do ano anterior | 50% |
| Grau de conhecimento da comunidade sobre os serviços da ACAPO | Sem valor de referência do ano anterior | 75% |
| Grau de reconhecimento relativamente aos serviços da Delegação | Sem valor de referência do ano anterior | 75% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 8. Parcerias

A dinamização e o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas, como tem vindo a ser mencionado nos pontos anteriores, tem sido uma constante preocupação da Delegação de Coimbra, e do CAARPD, e tem-se constituído como uma força impulsionadora para diversificar as atividades que disponibilizamos a utentes e associados.

Em 2023, perspetivamos manter as parcerias atuais e estabelecer outras que estimulem, em especial, a inclusão social e a continuidade dos serviços.

Não poderemos deixar de mencionar que, os resultados apurados nos inquéritos de satisfação das entidades parceiras não se revelaram fidedignos para a definição de uma estratégia, pois a taxa de resposta extrapolou o universo de parceiros, o que desvirtua os resultados. Apesar disso, a equipa de Gestão Local da Qualidade, atenta a esta questão, deverá realizar alterações no modo como são abordados os parceiros, enfatizando o papel do responsável da parceria e até personalizando abordagens, para que não existam dúvidas sobre qual serviço da ACAPO estão a avaliar.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Convidar as parcerias com indicadores críticos de satisfação para uma reunião interinstitucional | Direção da Delegação e Direção Técnica | 2º semestre |
| Divulgar, junto dos parceiros, informação sobre o desempenho da Delegação | Direção da Delegação e Direção Técnica | Após aprovação do Relatório Anual |
| Convidar as entidades parceiras para as atividades associativas de relevo | Direção da Delegação | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Nº de novas parcerias | 2 | 1 |
| Taxa de parcerias para a inclusão social consideradas decisivas | 14% | 14% |
| Taxa de parcerias para a continuidade dos serviços consideradas decisivas | 43% | 25% |
| Taxa de parcerias com pelo menos 75% de objetivos atingidos | 100% | 80% |
| Taxa global de satisfação com as parcerias | 89% | 80% |
| Taxa de resposta aos questionários enviados aos parceiros | 129% | 65% |
| Taxa de satisfação dos parceiros | 84% | 80% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 9. Inovação e Desenvolvimento

Este ponto procura evidenciar a relevância que se pretende dar à conceção e implementação de projetos de inovação e melhoria dos serviços dentro da Instituição. Neste âmbito, assumem especial importância as ações benchmarking com valor estratégico para a Delegação, considerando o impacto positivo desta ferramenta de gestão na implementação de novos processos internos.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Realizar uma reunião com os colaboradores para identificação de um procedimento/tema, com impacto na melhoria dos serviços, que possa ser melhorado através de uma ação de benchmarking | Direção Técnica | 1º semestre |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | 0% | 100% |
| Taxa de ações de melhoria implementadas com sucesso | --- | 50% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 10. Recursos Humanos

A ACAPO, sendo uma instituição que aposta nos seus recursos humanos, tem previsto como objetivos a este nível a promoção e desenvolvimento pessoal e profissional, a promoção da sua satisfação e a promoção do seu envolvimento no desenvolvimento organizacional.

A Delegação de Coimbra, contrariamente aos anos anteriores, conseguiu nesta última avaliação da satisfação dos colaboradores, uma melhoria muito significativa e encorajadora da sua satisfação, o que indica um bom ponto de partida para o ano que se avizinha. Posto isto, a definição de metas e de atividades a desenvolver podem revelar alguma contenção, mas também revelam bastante clareza e conhecimento das dinâmicas internas.

A definição das atividades, explanadas nas tabelas abaixo, que pretendem dinamizar esta área, está em perfeita harmonia com as limitações e potencialidades da Delegação: é reconhecido que devem ser reunidos esforços para melhorar as condições de trabalho, em especial a iluminação/climatização dos espaços e a renovação do parque informático.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Recolher informação junto dos colaboradores acerca das suas necessidades de formação específicas | Direção Técnica | No 1º trimestre |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa anual de colaboradores beneficiários de formação contínua | 86% | 90% |
| Taxa de ações de formação avaliadas como eficazes | Sem referência do ano anterior | 75% |
| Grau médio de concretização dos Planos de Desenvolvimento Pessoal e Profissional | 100% | 75% |
| Grau médio de satisfação dos colaboradores com a formação realizada | Sem referência do ano anterior | 75% |

Objetivo nº 13: Promover a satisfação dos colaboradores

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Analisar os protocolos existentes quanto às vantagens para os colaboradores e proceder à sua divulgação junto dos mesmos | Direção Técnica | 1º semestre |
| Propor à DN a submissão de uma candidatura a fundos para melhoria das instalações | Direção Técnica | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de satisfação global dos colaboradores | 64% | 65% |
| Grau de motivação dos colaboradores | 60% | 61% |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Realizar uma reunião entre a Direção da Delegação e os colaboradores, focada na identificação de potencialidades e constrangimentos | Direção da Delegação | Anual |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Taxa de Satisfação dos colaboradores com o seu envolvimento na Delegação | 71% | 72% |

[Voltar ao índice](#Índice)

## 11. Situação Financeira

Como já mencionado anteriormente, as questões financeiras são cada vez mais fonte de preocupação em face de uma possível crise económica global, com possível impacto tanto nos apoios estatais como privados. Neste sentido, a definição das ações a desenvolver ao longo do próximo ano teve o cuidado de valorizar aquelas que poderão diversificar e aumentar os apoios financeiros que recebemos e alargar a massa associativa através de maior proximidade com a comunidade local. Esta intenção é igualmente reforçada na atividade definida neste ponto.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade | Responsável | Programação |
| Participar em projetos que contribuam para a sustentabilidade financeira da Delegação | Direção da Delegação | Ao longo do ano |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Valor de referência | Meta |
| Grau de execução do orçamento | 51% | 95% |
| Proveitos financeiros e não financeiros de iniciativas e dinâmicas locais | 890 € | 5000€ |

12. Instalações, Equipamentos e Infraestrutura Tecnológica

Quanto a esta matéria há fragilidades que já foram mencionadas ao longo deste documento, como as que dizem respeito às limitações do parque informático e à necessidade de melhoria das condições térmicas e de luminosidade dos diferentes espaços da Delegação, e outras que são mais estruturais, como as condições de acesso à própria delegação, feito através de uma rampa bastante acentuada. Se as primeiras poderão ser colmatadas através de financiamento, embora significativo, a resolução da segunda implicaria, necessariamente, a mudança de instalações.

Por outro lado, o estado de conservação do espaço carece de cuidados com a natural passagem do tempo, nomeadamente, na reparação de fugas recorrentes na canalização que provocam infiltrações, dentro e fora da delegação, e outras pequenas reparações que vão sendo necessárias.

A nível das medidas de auto-proteção mantém-se a necessidade de definir responsáveis pela aplicação das medidas de primeiros socorros, de combate a incêndio e de evacuação de trabalhadores e de lhes prestar a devida formação. Igualmente, as medidas de higiene e segurança no trabalho obrigam à administração de formação neste âmbito a todos os colaboradores, bem como em primeiros socorros básicos.

[Voltar ao índice](#Índice)

# V. Conclusão

O Plano que acabamos de apresentar, foi elaborado num quadro complexo a nível mundial com implicações significativas e transversais na situação socioeconómica e financeira. De facto, se a progressiva retoma da normalidade a que temos estado a assistir relativamente à situação pandémica nos inspirava, nos primeiros dias deste ano, uma fundada esperança de retoma das nossas dinâmicas e de um novo fôlego no crescimento associativo, o segundo mês do ano logo nos trouxe as piores notícias com uma guerra que, de entre outras consequências, desencadeou uma retração Económico-financeira a nível nacional e internacional cujos impactos estão longe de serem conhecidos.

Sabemos, por isso, que nos vamos deparar com importantes adversidades e, sobretudo, com um elevado grau de imprevisibilidade ao longo de 2023. E acreditamos que dificilmente alguém ou alguma organização se pode afirmar inteiramente preparada para enfrentar estes tempos sem sobressaltos.

Mas também sabemos da história da ACAPO e da sua presença no distrito de Coimbra, primeiro através da Delegação Regional do Centro e, desde 2008, através da Delegação de Coimbra. E, é precisamente esta história que nos inspira confiança e esperança. Ao longo dos anos, os associados do distrito de Coimbra souberam ultrapassar momentos difíceis para a Delegação, assim como foram capazes de demonstrar toda a sua vitalidade e criatividade na dinamização da vida associativa através de iniciativas e atividades que ainda hoje estão bem presentes em muitos associados, colaboradores e, certamente, de amigos da Delegação.

É, pois, com este espírito que queremos propor este Plano, com a maior convicção de que podemos contar com todos os associados, assim como com os nossos colaboradores e parceiros na concretização das atividades aqui apresentadas e, sobretudo, na prossecução dos nossos objetivos.

E, se temos adotado ao longo dos últimos anos a prática de fazer a monitorização intermédia do Plano Anual no final do primeiro semestre, em 2023 não só iremos dar continuidade a esta forma de proceder, como nos propomos fazê-lo com um olhar ainda mais atento, de forma a adotarmos as medidas que se afigurem como as mais ajustadas aos resultados então constatados.

Mas – e já tivemos oportunidade de o referir – reconhecemos que todos os constrangimentos com que nos poderemos vir a deparar, podem ser melhor compreendidos e ultrapassados com uma Direção de Delegação que possa acompanhar a Delegação e atuar em proximidade. Por isso, também sustentamos a esperança de que os senhores associados possam vir a sentir esse estímulo para se organizarem e proporem-se candidatar a conduzir os destinos da Delegação já em 2023.

Por último, queremos aqui deixar o nosso compromisso para com todos quanto à nossa disponibilidade para acolhermos todos os contributos que possam fazer-nos chegar.

[Voltar ao índice](#Índice)

Lisboa, 29 de Outubro de 2022

A Direção Nacional

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

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

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