
RELATÓRIO ANUAL

2022



ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal

Conteúdo

Acronímia	4
I. Introdução	5
1. Nota Introdutória	5
2. Contexto de Atuação.....	11
II. Representação de Interesse	13
3. Atuação Nacional, Regional e Local	14
4. Atuação Internacional.....	32
III. Prestação de Serviços	39
5. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social	40
6. Apoio à Vida Independente	50
7. Apoio ao Emprego e Formação Profissional.....	57
8. Prestação de Serviços à Comunidade	67
8.1. Serviços para a Comunidade.....	68
8.2. Produção Documental.....	70
IV. Organização Interna	71
9. Dinâmica Associativa	72
10. Comunicação e Visibilidade.....	76
11. Parcerias.....	82
12. Projetos.....	86
13. Recursos Humanos	89

14. Infraestrutura e Equipamentos	100
15. Situação Financeira e Patrimonial	104
15.1. Situação Financeira.....	104
15.2. Situação patrimonial.....	113
V. Participações Societárias	118
16. Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos	118
17. Sociedade de Apostas Sociais	121
VI. Conclusão	122

Acronímia

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

Tabela 1: Lista de siglas encontradas ao longo do documento e respetivas definições	
Sigla	Definição
APP	Aplicativos
AVD	Atividade(s) da Vida Diária
BD	Base de Dados
CAARPD	Centro(s) de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade
CAVI	Centro(s) de Apoio à Vida Independente
CES	Conselho Económico e Social
CPD	Centro de Produção Documental
DAEFP	Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional
EMPA	Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades
ENIPD	Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência
EQUASS	Garantia Europeia de Qualidade nos Serviços Sociais, em inglês, European Quality in Social Services
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
INR	Instituto Nacional para a Reabilitação
ISS	Instituto da Segurança Social
MAVI	Modelo de Apoio à Vida Independente
PARVIS	Promoting Awareness on the Rights of Visually Disabled People in an Inclusive Society

PI	Plano Individual
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
SAS	Sociedade de Apostas Sociis
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UCLP	União dos Cegos de Língua Portuguesa
UE	União Europeia
UEC	União Europeia de Cegos
UEST	Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos

[\[Voltar ao índice\]](#)

I. Introdução

1. Nota Introdutória

O presente documento, aprovado pela Direção Nacional e submetido à votação da Assembleia de Representantes, constitui o Relatório Anual da ACAPO, e através dele são reportados os resultados alcançados e as atividades desenvolvidas ao longo de 2022 em toda a Associação. Tendo em conta a lei aplicável e os Estatutos da Associação, este é o único documento que constitui relato da atividade da ACAPO, tendo sido elaborado com o contributo de todas as Delegações, cujos Associados aprovaram, nas respetivas Assembleias Gerais de Delegação, os seus relatórios anuais. Esses relatórios foram remetidos à Direção Nacional após aprovados pelas respetivas Assembleias Gerais de Delegação, constituindo contributos para o presente documento, sendo por isso mesmo que integram este relatório como anexos.

Mantendo a sistematização de anos anteriores, o Relatório encontra-se dividido em seis partes, contendo no total 18 capítulos.

Na primeira parte, para além desta nota introdutória, encontramos ainda um segundo capítulo onde fazemos uma breve síntese do contexto de atuação que nos acompanhou nestes 12 meses de trabalho.

Na segunda parte deste documento, procedemos ao reporte da atuação nacional, regional e local (capítulo 3), bem como da atuação internacional (capítulo 4), detalhando os objetivos, atividades e indicadores prosseguidos ao nível da representação de interesses.

A terceira parte será, toda ela, dedicada ao reporte da atividade e dos seus resultados no domínio da prestação de serviços. Os capítulos 5 (Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social), 6 (Apoio à Vida Independente) e 7 (Apoio ao Emprego e Formação Profissional) dizem respeito à prestação de serviços às pessoas com deficiência visual, nas três modalidades presentemente praticadas na ACAPO. Esta tem sido uma área onde a densidade do trabalho técnico tem sido crescente, em particular desde o reconhecimento do Sistema de Gestão da Qualidade da ACAPO em conformidade com o nível 2 do referencial EQUASS, referencial esse especificamente vocacionado para a certificação dos padrões de qualidade ao nível da prestação de serviços sociais pelas organizações que a eles se dedicam. Mas porque ninguém existe nem vive sem ser em comunidade, o capítulo 8 (Prestação de Serviços à Comunidade) incide num conjunto diversificado de áreas de atuação que têm como denominador comum o facto de terem como destinatários outras entidades ou a comunidade em geral, constituindo não raras vezes uma oferta complementar à atuação ao nível da representação de interesses ou mesmo a prestação de serviços à comunidade com vista à construção da tão almejada sociedade inclusiva.

A quarta parte deste Relatório engloba um conjunto diversificado de capítulos que, genericamente, podemos **entender** como correspondendo a áreas de suporte, indo desde a dinâmica associativa (capítulo 9), a qual corresponde no fundo à razão de ser da ACAPO, até à situação financeira e patrimonial (capítulo 15), essencial à gestão dos recursos que nos permitem prosseguir os objetivos estrategicamente definidos pela Assembleia de Representantes, em nome dos nossos Associados Efetivos. Abrangem-se igualmente as vertentes da Comunicação e Visibilidade (capítulo 10), das Parcerias (capítulo 11), dos Projetos (capítulo 12), dos Recursos Humanos (capítulo 13) e das Infraestruturas e Equipamentos (capítulo 14).

A quinta parte será dedicada ao reporte da posição da ACAPO em relação às suas participações societárias, nomeadamente no que respeita à UEST (capítulo 16) e à SAS - Sociedade de Apostas Sociais (capítulo 17).

Por fim, o 18.º capítulo deste Relatório, que integra a sua sexta parte, pretende fazer uma síntese conclusiva sobre a nossa atuação em 2022, destacando as principais atividades e metas alcançadas, bem como aquilo que, na nossa opinião, se constituíram como constrangimentos com impacto na nossa atividade.

Este reporte confronta com uma planificação, proposta pela Direção Nacional e aprovada pelos Senhores Representantes em finais de 2021. Mas confronta igualmente com o programa que esta Direção Nacional sufragou à aprovação dos Senhores Associados em finais de 2020, e que se constitui como uma orientação estratégica para o mandato que nos foi conferido para a condução dos destinos da ACAPO até finais de 2024. Recordando, esse mesmo programa apontava para a definição de uma prioridade por cada ano desse mandato, sendo que para 2022 a prioridade escolhida foi a da temática das acessibilidades, entendida em sentido amplo na aceção do artigo 9.º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada pelas Nações Unidas em 2006 e vigente em Portugal desde 2009.

Depois de dois anos de intensa mudança, que ainda se fizeram sentir nos primeiros meses de 2022, e em que foram as medidas de prevenção, mitigação e combate da pandemia da doença COVID-19 que ditaram os nossos ritmos enquanto sociedade, o ano que agora relatamos trouxe-nos o que muitos julgavam inverosímil: um cenário de guerra às portas da Europa num dos principais corredores terrestres de abastecimento Leste-Oeste, enfim, num terreno histórico de profundas disputas geopolíticas. Os impactos numa sociedade ainda a interrogar-se sobre as suas reais intenções não deixaram de se fazer sentir, não apenas na óbvia dimensão económica, mas igualmente na dimensão da solidariedade social. A par disso, e ao nível interno, uma ACAPO em profunda mudança, e um conjunto alargado de novas realidades tecnológicas e sociais que impactam profundamente cada aspeto da vida das pessoas com deficiência visual, colocaram-nos sobretudo grandes desafios e exigiram de todos nós um constante foco na nossa razão de ser, orientando os esforços coletivos para a prossecução da nossa visão e no contributo que podemos dar para a realização da nossa missão. Apesar de todo esse cenário, concluímos com sucesso a obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que desenvolvemos pelo referencial EQUASS nível 2, com resultados de resto claramente acima dos parâmetros mínimos para a obtenção da referida certificação, certificação essa obtida após uma auditoria de cinco dias em que estiveram envolvidos quase todas as Delegações e Serviços da ACAPO. Nessa sequência, iniciámos já a congregação dos dois sistemas de gestão da qualidade até aqui vigentes num único, que abranja toda a atividade da ACAPO e que permita idealmente a sua certificação pelos diversos referenciais aplicáveis. Este trabalho de conjugação dos dois sistemas visa, acima de tudo e mais do que corresponder a quaisquer certificações externas, dar corpo a uma unidade e consequência da nossa atuação, congregando os processos de trabalho por forma a que a interconexão entre a representação de interesses e a prestação de serviços seja uma constante no dia-a-dia da Associação. Esta nossa natureza dual, que diríamos pouco comum no contexto internacional do movimento das pessoas com deficiência visual, continua a constituir para nós um dos

nossos mais preciosos ativos, pelo que só a sua potenciação efetiva em benefício das pessoas cegas e com baixa visão poderá conduzir à alavancagem das mais-valias únicas que detemos.

No clima social de incerteza a que aludimos, em que também se polarizam movimentos não formais de reivindicação e suposta representação de interesses não raras vezes indefinidos ou pouco claros, os quais colocam desafios à forma de atuação institucional como a conhecemos, mas também num quadro de profunda retração económica, em que a nossa dependência do financiamento público continuou a aumentar por via do forte decréscimo de receitas privadas e da subida dos custos associados à nossa atuação, ainda assim assumimos o risco da continuidade da mudança, porque acreditamos no que ela nos traz de positivo, e porque a sentimos como há muito necessária. Assumimos esse risco com a consciência de que, como em quaisquer processos profundos de mudança, nem sempre iríamos, nem iremos acertar à primeira tentativa, embora devamos aprender com cada um desses processos e focarmo-nos em manter o que de bom vamos conquistando. Assumimos igualmente essa mudança como um recentrar da ACAPO nos fundamentos da sua criação, escolhidos pelas pessoas com deficiência visual há mais de 30 anos, e que nos parecem ser cada vez mais necessários ter presentes: em contextos minoritários, e numa altura em que a sociedade tende a homogeneizar e normalizar padrões, é fundamental estarmos unidos para que as nossas posições sejam mesmo nossas, plurais e diversas, pois só assim as podemos projetar de forma credível e, com isso, dar razão e sentido à inclusão social por que pugnamos.

Foi com o empenho de todos que conseguimos, em 2022, potenciar a pluralidade de posições na representação do movimento das pessoas com deficiência no seio do Conselho Económico e Social. Foi com o empenho de todos que começámos a trilhar o caminho do trabalho em rede com outras organizações que intervêm na área da deficiência visual, designadamente formalizando e estreitando a parceria com a Associação Beira Aguieira de Apoio ao Deficiente Visual e preparando outras parcerias igualmente sólidas e duradouras com outras instituições

que preconizam os mesmos valores que a nossa ACAPO. Foi com o empenho de todos que conseguimos marcar na agenda política a temática das acessibilidades, tanto no direito ao voto e na participação política como na transposição da legislação europeia sobre acesso a produtos e serviços, mas também e de forma visível no acesso aos livros e à leitura, com os nossos stands nas Feiras do Livro de Lisboa e Porto a receberem milhares de visitantes e com a nossa mensagem a passar para escritores e outros atores relevantes no segmento da edição livreira. Foi com o empenho de todos que produzimos mais informação em Braille mas também em multiformato, para que todos possam aceder à mesma informação qualquer que seja o formato que escolham para esse fim. Foi com o empenho de todos que conseguimos expandir a ACAPO para o arquipélago da Madeira, dando voz e visibilidade aos desejos e esforços de quem, com deficiência visual, vive e trabalha naquela região autónoma. Foi com o empenho de todos, mas sobretudo com o reconhecimento daqueles por quem existimos, que a nossa base associativa cresceu a uma velocidade superior à que até aqui se vinha verificando, com mais Associados Efetivos a juntarem-se a nós e, com isso, a enriquecerem-nos com as suas opiniões e os seus contributos.

Não, o ano que relatamos não foi o ano de sonho – nenhum é, na realidade. Muito ficou por fazer, e também disso daremos conta neste relatório, pois mais importante do que nos congratularmos pelo que fizemos é útil que possamos refletir sobre o que não podemos ainda fazer. Mas sobretudo é fulcral que não percamos de vista onde queremos chegar, pois só conhecendo o caminho se pode trilhá-lo. É para essa continuidade na caminhada que desafiamos todos e cada um dos que leiam este relatório. Se, com o empenho de todos, já conseguimos chegar aqui, resta-nos imaginar o que poderemos ainda fazer, de mais e de melhor, com a força daqueles que a nós se queiram juntar. Na verdade, a sociedade inclusiva não é construída pelos outros, é construída diariamente por cada um de nós.

[\[Voltar ao índice\]](#)

2. Contexto de Atuação

Ao nível interno, o ano de 2022 foi, em geral, um ano de consolidação e de crescimento. É incontornável identificarmos, como muito relevante, a alteração que representa a criação do Núcleo da Madeira, não só porque assinala a expansão da ACAPO para aquela região autónoma, mas porque essa expansão surge da vontade manifestada por Associados locais, e também pelo que representa na criação de estruturas de proximidade dotadas de grande flexibilidade. Por outro lado, e em contraponto, a Direção de Delegação do Algarve cessou funções, o que coloca novos desafios ao nível de uma estrutura de proximidade numa das regiões periféricas do nosso país. Globalmente, neste ano a ACAPO regista três delegações onde não se encontra em funções a respetiva Direção de Delegação, por falta de candidaturas de Associados. Apesar dos esforços para o incremento da participação associativa, consubstanciados no lançamento de novo período eleitoral para todos os órgãos da ACAPO sem titulares em funções, iniciado a 10 de novembro pela Mesa da Assembleia de Representantes, globalmente a situação manteve-se inalterada, com exceção da Mesa da Assembleia Geral da Delegação de Viseu, que foi, entretanto, eleita. Ao nível dos recursos humanos, a ACAPO manteve aproximadamente o mesmo quadro de colaboradores, sem prejuízo das alterações que no mesmo se verificaram e de que adiante neste Relatório se dará conta. Por fim, merece referência a certificação, pela ACAPO, do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com o nível 2 do referencial EQUASS (European Quality in Social Services).

Ao nível externo, a ACAPO tem visto reforçada a credibilidade da sua imagem e o seu reconhecimento enquanto interlocutor de excelência para a construção de soluções e de políticas públicas pertinentes para as pessoas com deficiência visual, merecendo destaque a

validação da candidatura da nossa Associação para representar as organizações não-governamentais de pessoas com deficiência no Conselho Económico e Social, cuja formalização se deu a 25 de janeiro de 2023 aquando da tomada de posse dos representantes dos diversos setores neste órgão, tendo a ACAPO assumido a qualidade de membro suplente do Conselho Económico e Social em representação das ONGPD. Salientamos ainda a maior proximidade com diversas autarquias e entidades, quer de âmbito local quer de âmbito nacional, permitindo o lançamento de um mais sólido trabalho assente no reconhecimento da nossa instituição como o interlocutor por excelência para arquitetar e implementar soluções potenciadoras da construção de uma sociedade inclusiva. Por outro lado, o período de transição entre as medidas de mitigação e combate da pandemia da doença COVID-19 e a revogação dessas mesmas medidas, com a consequente readaptação das formas de interação social e da prestação de serviços, que permitiram reforçar o nosso trabalho no terreno, foi contrabalançado por um inesperado e profundamente impactante conflito na Ucrânia, território vital do jogo geopolítico internacional, com profundas implicações ao nível económico, quer no que respeita às prioridades sociais e de solidariedade, quer sobretudo ao nível da disponibilidade de recursos, já antes contraída e agora ainda mais escassa, com o efeito consequente que provocou na subida acentuada de preços, a qual acarretou necessariamente uma diminuição da sustentabilidade das respostas fortemente dependentes de financiamento público que a ACAPO vem prestando. Por outro lado, o aproximar do fim de mais um programa de apoio plurianual da União Europeia, com o consequente trabalho de encerramento dos projetos que foram desenvolvidos ao abrigo do mesmo, a par com a incerteza relativa ao conteúdo do próximo programa de apoio, cujas medidas estiveram a ser desenhadas em parte em 2022 – trabalho ainda não concluído no que respeita a todas as medidas -, veio igualmente tornar evidentes constrangimentos ao nível da gestão financeira e de tesouraria da instituição, com impacto não apenas no imediato mas também na programação de futuro que pôde ser idealizada.

[\[Voltar ao índice\]](#)

II. Representação de Interesse

No panorama português, a ACAPO é a única instituição que pode afirmar que representa, de forma plural, as pessoas com deficiência visual do nosso país. Não só porque nas nossas tomadas de decisões criamos espaço para envolver todas as pessoas de todo o território português, incluindo as regiões autónomas dos Açores e da Madeira, mas porque a nossa matriz nos imprime uma clara orientação para a autorrepresentação que, de forma simples, se pode traduzir na máxima de que “nada sobre nós sem nós”, e que nos responsabiliza a agir, enquanto pessoas com deficiência visual e, coletivamente, enquanto seus representantes, na defesa dos seus interesses coletivos. Esta característica dá-nos uma dimensão ímpar que se reflete a nível nacional, regional e local, e que nos confere uma responsabilidade e uma legitimidade acrescidas para atuarmos de forma mais estratégica nos diversos níveis políticos e administrativos de decisão, e de forma mais operacional junto de interlocutores de proximidade para resolver questões mais específicas. Por outro lado, essa legitimidade acrescida resulta, na prática, num encargo de ouvirmos, e de envolvermos, ativamente as pessoas com deficiência visual na construção das soluções que melhor se nos adequam, nas que todos julgamos, em conjunto e em diálogo, melhor construírem uma sociedade inclusiva. Por isso mesmo, reforçamos, como adiante veremos, mecanismos de envolvimento efetiva na planificação dos nossos esforços ao nível da representação de interesses, mas também a cooperação interinstitucional com outras organizações da área da deficiência visual, onde se refletem outros interesses que, em conjunto, devemos promover e defender, para melhor representarmos todos e cada um dos cidadãos portugueses com deficiência visual, independentemente das suas especificidades e dos seus interesses, assim

como para garantirmos que as nossas posições são sustentadas e suficientemente fortes para serem ainda mais credíveis.

Também ao nível internacional, é à ACAPO que cabe representar as pessoas com deficiência visual de Portugal, já que temos assento na União Europeia de Cegos, na União Mundial de Cegos, na União de Cegos de Língua Portuguesa e em outras estruturas internacionais. Uma vez mais, estas parcerias enriquecem o nosso trabalho de representação, mas contribuem igualmente para reforçar o trabalho de capacitação e de lobby que as estruturas internacionais desenvolvem, em benefício de todas as pessoas com deficiência visual de várias áreas do Mundo, pois esse esforço coletivo fica ainda mais rico com a participação ativa e com o pensamento crítico que temos gerado em Portugal.

3. Atuação Nacional, Regional e Local

Ao nível da representação de interesses de âmbito local e nacional, 2022 trouxe-nos um conjunto de desafios e de temáticas que não deixámos de acompanhar. Falamos de iniciativas tão relevantes como o acesso, por todos, em condições de igualdade, ao voto antecipado e a todas as formas de participação no processo eleitoral, ou a transposição da Diretiva (UE) n.º 2019/882, que prevê requisitos de acessibilidade para um conjunto de bens e serviços muito extenso, sobretudo no domínio dos transportes e da designada sociedade de informação, incluindo acesso à informação e conteúdos, ao comércio eletrónico e à banca e transações financeiras de forma eletrónica. Mas muitos outros temas não ficaram de fora do nosso radar, como sejam a monitorização do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio, a regulamentação da antecipação da idade de reforma por velhice para as pessoas com deficiência – ideia que, de resto, foi primeiramente conceptualizada e defendida pela ACAPO nos anos 90 do século passado, e que veio a ver a luz do dia já em 2023 -, a problemática da

ocupação desordenada do espaço público por novas formas de mobilidade suave e os perigos que daí decorrem para a livre circulação das pessoas com deficiência visual, entre tantos outros temas.

Objetivo n.º 1: Acompanhar a produção legislativa e as normas administrativas com incidência em áreas relevantes para a deficiência e intervir sempre que esta não respeite os direitos e interesses das pessoas com deficiência visual

Para aumentar a amplitude e abrangência da defesa dos direitos e a representação dos interesses das pessoas com deficiência visual em Portugal, reforçando sinergias para potenciar a visibilidade das questões da deficiência visual, a ACAPO iniciou a formalização de uma colaboração mais eficaz e sistemática com outras instituições com que pontualmente já colaborava. Nesse sentido assinámos um protocolo com a ABAADV - Associação Beira Agueira de Apoio ao Deficiente Visual, visando estabelecer formas de cooperação tendo em vista o aproveitamento de sinergias decorrentes da atividade, recursos, parcerias, posição e representações de cada uma das instituições, e outro com o IPL - Instituto Politécnico de Leiria, visando estabelecer formas de cooperação para o aproveitamento mútuo dos respetivos recursos científicos, técnicos e humanos. Além disso, em 2022 iniciou-se a preparação de outros protocolos com outras instituições cujo escopo abranja questões pertinentes para a deficiência visual.

Apresentámos também a candidatura da ACAPO à categoria de organizações representativas das pessoas com deficiência no CES, Conselho Económico e Social, tendo após a fase de conciliação e decisão sobre membro efetivo e suplente, a nossa Associação sido nomeada como membro suplente, e mantendo a CNOD a categoria de membro efetivo.

Institucionalmente, continuámos a assegurar a representação da deficiência visual no Mecanismo de Monitorização da Implementação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Me-CDPD), instituição da qual detemos a vice-presidência.

A ACAPO manteve ainda como prioridade a participação nas reuniões dos Grupos de Trabalho/Comissões que integra, a saber:

- Comissão para as Políticas de Inclusão para as Pessoas com Deficiência;
- Núcleo para o Braille e Meios Complementares de Leitura,
- Comissão de Acompanhamento do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio,
- Grupo de Trabalho da ENIPD;
- Comissão de Acompanhamento da ENIPD;
- Conselho Consultivo da EMPA;
- Grupo de Trabalho sobre Eleições Acessíveis junto do INR,
- Conselho Consultivo para o Cliente com Necessidades Especiais da CP – Comboios de Portugal
- Grupo de Trabalho PRR - Sistemas de Informação para o Cidadão, junto da SPMS;
- Grupo de Trabalho da ERC.

Este elevado grau de participação justifica, em parte, a impossibilidade de estar presente noutras reuniões e eventos, ainda que com pertinência para a deficiência visual.

A ACAPO tem igualmente tomado parte, ao longo de 2022, num grupo de trabalho com outras entidades da área da deficiência visual, no sentido de estudar a pertinência da criação de um modelo de cooperação interinstitucional que abarque as entidades que trabalham nesta área. A nível de tomadas de posição no âmbito de políticas, programas e medidas na área da deficiência visual foram registadas as seguintes tomadas de posição:

17/01 - [Pedir voto antecipado não é o mesmo para todos! | ACAPO](#)

30/01 - [Esclarecimentos sobre acessibilidade e exatidão da votação com matriz de voto em Braille | ACAPO](#)

25/03 - [A Inclusão das Pessoas com Deficiência na Orgânica do Novo Governo | ACAPO](#)

27/06- [Portugal não nos pode deixar para trás | ACAPO \(sobre a falta de transposição atempada da Diretiva \(UE\) n.º 2019/882](#)

12/07 - [Queremos mais ambição no acesso aos transportes públicos para pessoas com deficiência visual | ACAPO](#)

Tabela 2: Atividades programadas para o Objetivo n.º 1 (Acompanhar a produção legislativa e as normas administrativas com incidência em áreas relevantes para a deficiência e intervir sempre que esta não respeite os direitos e interesses das pessoas com deficiência visual)		
Ação	Estado de realização	Observações
Sensibilizar os partidos políticos para a necessidade de difusão de propaganda eleitoral em formatos acessíveis às pessoas com deficiência visual	Em curso	Reforçado aquando das eleições legislativas, bem como no seminário de 9/05 sobre participação política. Perspetiva-se voltar à questão a par com a correspondente medida da ENIPD
Garantir que a transposição da Diretiva (UE) 2019/882, que regula os requisitos de	Concluída	Press, Mailing a Associados, Entidades e Associações representativas da área da deficiência (27/06)

<p>acessibilidade dos produtos e serviços, maximiza as possibilidades de acessibilidade às pessoas com deficiência visual, dentro do seu âmbito de abrangência, tendo em conta os princípios da acessibilidade e do design universal</p>		
<p>Reivindicar a imediata adoção como obrigatória da locução em português de intervenções em língua estrangeira constantes de peças televisivas;</p>	<p>Em curso</p>	<p>Depois de uma 1.ª reunião na ERC, foi constituído um grupo de trabalho integrado por esta entidade, pela ACAPO, pelo INR e pelos canais de televisão, prevendo-se que em 2023 o trabalho tenha seguimento.</p>
<p>Reivindicar o imediato aumento</p>	<p>Em curso</p>	<p>A manter, a par com lobby europeu sobre a elegibilidade de audiodescrição</p>

<p>dos conteúdos com audiodescrição na televisão e no cinema, reforçando a acessibilidade do recurso nas boxes dos diversos operadores;</p>		<p>em conteúdos culturais com financiamento europeu, e a par com o acompanhamento da transposição da Diretiva (UE) n.º 2019/882 e Decreto-Lei n.º 82/2022.</p>
<p>Defender a obrigatoriedade de cláusulas nos contratos de concessão de transportes que prevejam a acessibilidade para todos, ao nível das paragens, veículos, bilhética, informação ao passageiro nos diversos suportes, incluindo horários, percursos, paragens e recursos disponíveis nos veículos, formação</p>	<p>Em curso</p>	<p>Adotada uma posição no seguimento de uma norma presente no Orçamento de Estado para 2022 e, em articulação com as Delegações que nisso manifestaram interesse, está a realizar-se trabalho junto de operadores intermunicipais de transportes.</p>

para os operadores que se relacionam com o público, etc;		
Reivindicar a existência de informação e de suportes de interação acessíveis às pessoas com deficiência visual nos serviços públicos, em cumprimento do DL 83/2018 e do DL 126/2017 – que reconhece o uso do Braille	Suspensa	Aguarda melhor oportunidade, tendo em conta os relatórios previstos no DL 83/2018 e a maior estabilização dos atores autárquicos.
Pugnar pela reformulação do Programa "Praia acessível, praia para todos" para que contemple requisitos que permitam a acessibilidade à praia por pessoas	Suspensa	Posição a adotar em breve, na sequência da publicitação dos prémios praia acessível / praia para todos

<p>com deficiência visual;</p>		
<p>Pugnar pela criação e emissão de um cartão de titular de atestado médico de incapacidade multiuso, de formato e materiais idêntico aos cartões de crédito ou similares, preferencialmente contendo informação em Português e em inglês ou outra língua em uso no espaço europeu, por forma a garantir o reconhecimento da condição de pessoa com deficiência no espaço internacional;</p>	<p>Suspensa</p>	<p>O projeto de regulamentação europeia sobre o cartão europeu de deficiência estará em consulta pública em 2023, pelo que a iniciativa deverá ser conjugada com a medida prevista na ENIPD</p>

<p>Defender a criação de legislação e normas que evitem a discriminação das pessoas com deficiência visual no acesso aos serviços bancários e de crédito;</p>	<p>Suspensa</p>	<p>Medida prevista para 2023 na ENIPD</p>
<p>Acompanhar de perto a definição do futuro Modelo de Apoio à Vida Independente, por forma a garantir que a mesma tem em conta as especificidades que permitem uma mais adequada resposta às necessidades das pessoas com deficiência visual;</p>	<p>Em curso</p>	<p>Após o evento de 11 de outubro, está em curso a preparação de posição sobre a temática, aproveitando a redefinição da resposta a ocorrer em junho de 2023. Esta atividade será reprogramada para 2023.</p>

<p>Defender a existência de voto acessível a todas as pessoas em todas as eleições e referendos, em harmonia com os princípios do design universal e da acessibilidade;</p> <p>Assegurar a participação da ACAPO nas diversas plataformas onde representa as pessoas com deficiência visual (a título de exemplo, Mecanismo de Monitorização da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, Comissão para as</p>	<p>Em curso</p>	<p>Feito por ocasião das últimas legislativas e foi reforçado no seminário sobre participação política de 9 de maio. Medida a enquadrar igualmente nas idênticas previstas no quadro da ENIPD</p>

<p>Políticas de Inclusão, Grupo de Trabalho sobre Eleições Acessíveis junto do INR, Núcleo para o Braille e Meios Complementares de Leitura, Comissão de Acompanhamento do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio, Conselho Consultivo para o Cliente com Necessidades Especiais da CP – Comboios de Portugal, etc.);</p>		
<p>Estudar a possibilidade de integrar o Conselho Económico e Social, enquanto organização</p>	<p>Em curso</p>	<p>A ACAPO apresentou a sua candidatura, tendo participado na reunião do CES com as Entidades candidatas à categoria de organizações representativas das pessoas com deficiência, para conciliação e decisão</p>

representativa das pessoas com deficiência de âmbito nacional		sobre membro efetivo e suplente e nomeado representante o Presidente da DN a tomar posse em 2023.
---	--	---

Tabela 3: Metas definidas para o Objetivo n.º 1 (Acompanhar a produção legislativa e as normas administrativas com incidência em áreas relevantes para a deficiência e intervir sempre que esta não respeite os direitos e interesses das pessoas com deficiência visual)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
N.º de tomadas de posição no âmbito de políticas, programas e medidas na área da deficiência visual	6	5
N.º de audiências solicitadas	sem referência	6
Taxa de audiências conseguidas	sem referência	100%
N.º de convites institucionais recebidos	24	33
Taxa de convites institucionais aceites	80%	54%

Objetivo n.º 2: Promover e/ou participar em iniciativas destinadas à divulgação e discussão pública de temáticas relevantes para a ACAPO e para as pessoas com deficiência visual

No ano de 2022, a intervenção pública da ACAPO focou-se, em linha com as principais preocupações de política nacional e europeia, na temática das acessibilidades. A par com as

preocupações, identificadas pelos Associados efetivos no evento de auscultação que promovemos em 2021, discutimos as acessibilidades às tecnologias de informação num evento promovido por nós, tendo igualmente organizado um evento similar no que respeita à promoção da participação na vida política e à discussão das prioridades quanto ao Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI). Sendo a realidade bem mais ampla do que a mera enunciação de uma prioridade temática, acompanhámos igualmente a evolução no que concerne aos designados modos de mobilidade suave, assegurando a participação da ACAPO em diversas reportagens e fora de discussão sobre a matéria. Por fim, ao planificar o ano de 2023, e tendo escolhido como tema do ano seguinte a área da educação nas suas múltiplas vertentes, voltámos a auscultar os nossos Associados, com vista à definição das prioridades temáticas a prosseguir no ano seguinte.

Tabela 4: Atividades programadas para o Objetivo n.º 2 (Promover e/ou participar em iniciativas destinadas à divulgação e discussão pública de temáticas relevantes para a ACAPO e para as pessoas com deficiência visual)		
Ação	Estado de realização	Observações
Dinamizar um seminário de discussão sobre a acessibilidade, com enfoque na acessibilidade às tecnologias de informação e na acessibilidade ao	Concluída	Promovido no âmbito do Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade da Informação, que se assinalou a 17.05, e Dia Mundial da Consciencialização para a Acessibilidade (comemora-se na 3. ^a quinta-feira do mês de maio), a ACAPO organizou um debate online (zoom com transmissão para o Youtube) com o

<p>meio físico e aos transportes, por ocasião do Dia Mundial para a Consciencialização da Acessibilidade</p>		<p>tema "Será a Internet um mundo Inclusivo para as pessoas com deficiência visual?". 223 visualizações no Youtube, 46 associados presentes, 65% dos presentes está muito satisfeito, e 30% satisfeito com o tema abordado.</p>
<p>Assegurar a participação da ACAPO em eventos de divulgação literária de grande visibilidade, para promoção do livro acessível como objeto de consumo e das temáticas relacionadas com o Tratado de Marraquexe</p>	<p>Concluída</p>	<p>Participação nas Feiras do Livro de Lisboa e Porto, entre agosto e setembro de 2022.</p>
<p>Dinamizar um evento de reflexão sobre o</p>	<p>Concluída</p>	<p>Foi realizado o Seminário no dia 11 de outubro de 2022.</p>

Modelo de Apoio à Vida Independente, por ocasião do 5º aniversário do regime em Portugal		
Promover um evento de auscultação dos Associados efetivos com vista à definição de linhas orientadoras para a representação de interesses a desenvolver em 2023, no quadro da prioridade temática a definir pela Direção Nacional para o próximo ano	Concluída	Realizado a 20 de outubro de 2022, via plataforma Zoom.

Tabela 5: Metas definidas para o **Objetivo n.º 2** (Promover e/ou participar em iniciativas destinadas à divulgação e discussão pública de temáticas relevantes para a ACAPO e para as pessoas com deficiência visual)

Indicador	Meta definida	Valor alcançado
N.º de convites institucionais recebidos pela ACAPO (sede nacional)	24	33
Taxa de convites institucionais aceites	80%	54,55%
N.º de iniciativas promovidas pela ACAPO (Direção Nacional) no âmbito da discussão/ divulgação	sem referência	3
N.º de entidades presentes em iniciativas promovidas pela ACAPO no âmbito da discussão/ divulgação	Sem referência	12

Objetivo n.º 3: Promover a atividade local de representação de interesses e direitos das pessoas com deficiência visual

Um dos pontos fortes da ACAPO no que concerne à representação de interesses das pessoas com deficiência visual é a sua estrutura com significativa implantação local. Assim, este foi um objetivo que procurámos incrementar em 2022, iniciando um trabalho de maximização do efeito

local das sinergias de que gozamos por sermos uma organização de âmbito nacional. Porque é mais perto de si que cada um sente e pode iniciar a mudança, e porque é estando no terreno que se podem começar a preparar as alterações de âmbito nacional que todos desejamos, procurámos realizar um trabalho de empoderamento dos Dirigentes locais para a representação de interesses. Este trabalho está apenas começado havendo sem dúvida muito ainda por fazer, mas o início não poderia deixar de se focar naquele que é o nosso mote mais relevante: nada sobre nós sem nós, o que significa assumirmos a autorrepresentação como o foco de toda a nossa atuação neste domínio no âmbito local.

Tabela 6: Atividades programadas para o Objetivo n.º 3 (Promover a atividade local de representação de interesses e direitos das pessoas com deficiência visual)		
Ação	Estado de realização	Observações
Promover um levantamento das estratégias de representação local já implementadas	Suspensa	Por gestão de prioridades e de agenda, o assunto será retomado em 2023 começando pela elaboração do questionário aos dirigentes locais.
Realizar uma reunião / sessão de trabalho (benchlearning) com as Direções de Delegação no âmbito da capacitação para a adoção de	Concluída	Tema abordado na sessão de formação para atuais e potenciais dirigentes sobre literacia associativa.

estratégias de ação local orientadas para a representação de interesses		
Realizar uma sessão de benchlearning dirigida a técnicos dos CAARPD no âmbito da representação de interesses em contexto de plataformas interinstitucionais locais.	Suspensa	Atividade reagendada para 2023, dada as interligações entre esta atividade e os questionários a dirigentes locais.

Tabela 7: Metas definidas para o Objetivo n.º 3 (Promover a atividade local de representação de interesses e direitos das pessoas com deficiência visual)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
N.º de plataformas interinstitucionais integradas pela ACAPO a nível local	25	79

Média, por Delegação, de convites institucionais recebidos;	12	30,4
Taxa média de aceitação de convites institucionais nas Delegações	75%	56,91%
Média, por Delegação, de reuniões/audiências conseguidas	12,70	9,90

[\[Voltar ao índice\]](#)

4. Atuação Internacional

Ao nível internacional, 2022 foi um ano de retomar diversas iniciativas e contactos, com o envolvimento ativo da ACAPO em projetos europeus ao nível da representação de interesses e da consciencialização para as especificidades da deficiência visual. Aliás, esse envolvimento tem sido saudado como um contributo positivo, entre outras entidades pela União Europeia de Cegos. É certo que o contexto pós-pandémico, bem como o contexto económico mundial, não contribuíram para permitir ainda o alcance de muitas das metas que almejámos para o ano que agora relatamos. No entanto, a ACAPO soube, ao longo de 2022, aproveitar as oportunidades que se nos colocaram para maximizar as sinergias decorrentes dessa participação internacional, na medida em que ela foi possível, enriquecendo com isso os nossos contributos a nível nacional, mas igualmente projetando o peso do nosso país como um ator de relevo na

cena internacional. Destacam-se, entre as oportunidades que soubemos aproveitar, a realização de um dos mais participados seminários sobre participação das pessoas com deficiência visual na vida política, por ocasião do Dia da Europa, a 9 de maio, tendo o nosso seminário, um dos mais participados, sido realizado na Assembleia da República com transmissão no canal de Youtube da ACAPO, correspondendo a um dos mais amplamente divulgados de todo o projeto europeu, com a óbvia notoriedade que daí nos advém. Além do mais, o envolvimento ativo que temos mantido no projeto Lego Braille Bricks coloca-nos igualmente numa posição de primazia no que diz respeito à capacidade para inovar através deste projeto, na sensibilização e capacitação de todos quantos trabalham a inclusão desde a mais tenra idade.

Objetivo n.º 4: Contribuir para a defesa dos direitos e para a representação dos interesses das pessoas com deficiência visual no contexto internacional

A representação dos cidadãos com deficiência visual em Portugal e no contexto internacional está claramente interligada, para mais num contexto de intensa influência de normas europeias na vida dos cidadãos portugueses. Evidência disso foi um seminário promovido em Lisboa pela ACAPO, a que já aludimos atrás, decorrente da nossa participação num projeto europeu. Referimo-nos ao seminário "Não há mudança sem participação política", realizado no dia da Europa (09.05.2022), com transmissão em direto no canal Youtube da ACAPO, onde entrevistaram deputados de todos os partidos políticos com assento na Assembleia da República, responsáveis da Comissão Nacional de Eleições e Associados da ACAPO, tendo sido abordada a participação política das pessoas com deficiência visual (desde a acessibilidade do voto e da propaganda política à representação direta das pessoas com deficiência visual nos órgãos políticos). Para além de contar com as forças políticas com assento parlamentar nesse seminário, na sequência do mesmo foi possível agendar reuniões, mas desta vez solicitadas pelos próprios agentes políticos a nível nacional para debater e reforçar temas anteriormente sugeridos pela ACAPO,

quer de âmbito geral – em linha com as nossas tomadas de posição – quer no quadro específico do direito à participação política em plenas condições de igualdade. Este foi um dos eventos que promovemos este ano e que maior visibilidade teve, tanto junto das forças político-partidárias como dos próprios Associados da ACAPO.

A nível da UEC, para além do trabalho sistemático que a ACAPO tem vindo a desenvolver no seio da sua Direção, investiu na proatividade e representou institucionalmente e pela primeira vez este órgão executivo, tendo sido oradora na Conferência da Federação Europeia de Cães-guia. Para além disso, fomos anfitriões de mais uma reunião da Direção da UEC, em outubro de 2022 em Lisboa, onde manifestámos a nossa intenção de nos candidarmos à organização da 12ª Assembleia Geral da UEC, a realizar em Lisboa, no 1º trimestre de 2024. Colaborámos também no boletim mensal desta organização, remetendo 6 artigos (respondendo a 11 pedidos, e tendo projetado na Europa o trabalho que temos feito em temas como o voto em braille ou a adoção de multiformato (Braille, caracteres ampliados e formato digital acessível por código QR com identificação tátil da localização do respetivo código) nos protocolos que propomos para assinatura a todas as partes com quem nos relacionamos. A ACAPO participou ainda em sessões de carácter formativo sobre a monitorização da CDPD ou o direito de voto acessível no espaço europeu, dinamizadas por outras plataformas como a UMC e o FED. No que se refere a Projetos, continuou a participação no projeto PARVIS – Promoting Awareness on the Rights of Visually Disabled People in an Inclusive Society*, uma campanha de comunicação que tem como objetivo a consciencialização a nível europeu dos direitos das pessoas com deficiência visual e que foi concluído em dezembro, Neste âmbito criou uma área específica no sítio eletrónico <https://www.acapo.pt/o-que-fazemos/projetos/parvis> onde disponibilizou a tradução em português de todos os materiais produzidos pelo projeto para a sensibilização sobre a defesa dos direitos das pessoas com deficiência; publicou tweets e posts na página do facebook em articulação com as campanhas promovidas por esta parceria e participou nos workshops e reuniões desta parceria das quais se destacam a sessão informativa “Os meus direitos”

(07.04.2022) e no seminário referido acima "Não há mudança sem participação política" que reuniu na Assembleia da República, deputados de todos os partidos políticos com assento na Assembleia da República e pessoas com deficiência visual com e sem participação política ativa.

Em relação ao projeto LEGO® Braille Bricks, e enquanto interlocutor institucional exclusivo do projeto para Portugal, a ACAPO continuou a ministrar webinars de formação (21.02.2022) e a distribuir os jogos e apostou numa divulgação mais detalhada deste projeto, criando no seu site uma área com a informação sobre o projeto, formulários de solicitação e o Manual de Atividades e Materiais traduzido e adaptados pela ACAPO em [LEGO® Braille Bricks | Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal \(acapo.pt\)](https://www.acapo.pt/lego-braille-bricks); divulgámos ainda pedidos de minivídeos e seleccionámos, de entre os que recebemos, aqueles que foram enviados à Fundação LEGO; e mostrámos este jogo nas Feiras do Livro (Lisboa e Porto). Para um melhor acompanhamento do projeto, reunimos com toda a parceria internacional para fazer o ponto da situação em janeiro e, pela primeira vez presencialmente, em setembro.

No que respeita a parcerias bilaterais, destaca-se ainda o relançamento do projeto da venda de lotaria da ONCE por Associados da ACAPO, que se traduz em oportunidades de trabalho fora do país para pessoas com deficiência visual de Portugal. Assim, assegurámos o processo de divulgação, receção de candidaturas e preparação, em articulação com a ONCE, da primeira fase de entrevistas, a ocorrer no primeiro trimestre de 2023. Ainda que não tenhamos recebido candidaturas nem às bolsas de estudo para a Escola Universitária de Fisioterapia da ONCE nem para os cursos de inglês promovidos pela ONCE para jovens em Pontevedra, não deixámos de divulgar estas iniciativas junto dos nossos Associados.

Quanto ao CIB, Conselho Ibero-americano do Braille, a Comissão Técnica de Ciências terminou a revisão do CMU em castelhano (presentemente em processo de tradução e adaptação para português). Por seu lado, a Comissão Técnica para a Didática do Braille terminou e apresentou em duas sessões o documento "Critérios Pedagógicos para o Ensino do

Braille a Pessoas Adultas Cegas” (para Espanha e América de língua castelhana e a segunda para Portugal e Brasil). Uma nova Comissão Técnica iniciou a sua atividade - Comissão Técnica de Musicografia -, a qual integra duas representantes portuguesas. Foram ainda realizadas reuniões mensais e a reunião plenária do Comité Executivo.

Visando estreitar relações com organizações congéneres no âmbito da Cooperação para o desenvolvimento, recebemos representantes do Instituto Benjamim Constant especializado na educação de pessoas com deficiência visual no Rio de Janeiro e, posteriormente, do Ministério de Educação de S. Tomé e Príncipe, para debater possíveis ações de cooperação a realizar no decurso de 2023, ano para o qual por motivos logísticos foi reagendada a Assembleia Geral da UCLP:

Aproveitando a sua deslocação a Portugal para participar enquanto orador na Conferência dos Oceanos, promovida pela Organização das Nações Unidas em Lisboa, foi a ACAPO também visitada informalmente o Embaixador Extraordinário e Plenipotenciário da Missão Permanente da Antígua e Barbuda junto das Nações Unidas, Audrey Webson, que de resto já tinha sido orador em 2012 num seminário que então promovemos sobre autorrepresentação das pessoas com deficiência visual. Neste encontro entre outras, foram analisadas as atividades da ACAPO no âmbito da cooperação e desenvolvimento, por forma a impulsionar esta valência, tendo ainda sido realçada a importância da boa prática enquanto modelo a replicar da participação em cargos políticos de pessoas com deficiência visual

Tabela 8: Atividades programadas para o **Objetivo n.º 4** (Contribuir para a defesa dos direitos e para a representação dos interesses das pessoas com deficiência visual no contexto internacional)

Ação	Estado de realização	Observações
------	----------------------	-------------

Resposta a pedidos para produção de conteúdos para publicações das organizações internacionais de pessoas com deficiência visual	Concluída	Remetidos quando os conteúdos nacionais se adequam ao cenário internacional
Divulgação de iniciativas de âmbito internacional dirigidas a pessoas com deficiência visual	Concluída	Mailing e no sítio eletrónico da ACAPO
Articulação com as associações de cegos da República Democrática de Timor Leste para sua integração da União dos Cegos de	Suspensa	Aguarda-se calendarização em timing favorável em 2023

Língua Portuguesa; UCLP		
Dinamização da UCLP. colaborando na logística organizacional de Assembleia Geral	Suspensa	Aguarda-se calendarização em timing favorável em 2023
Participação em ações de lobby programadas	Concluída	100% s em todas as ações e lobby do projeto PARVIS (vs UEC)
Participação em eventos internacionais	Concluída	Exceto na Reunião da Comissão de Ligação da UEC com a UE onde não foi possível designar Representante
Manter parcerias e projetos internacionais ativos	Concluída	Participação no Projeto PARVIS que terminou em 31/dez.

Tabela 9: Metas definidas para o **Objetivo n.º 4** (Contribuir para a defesa dos direitos e para a representação dos interesses das pessoas com deficiência visual no contexto internacional)

Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Taxa de resposta aos pedidos de Produção de conteúdos para publicações das organizações internacionais de pessoas com deficiência visual	100%	54%
N.º de participantes em iniciativas de âmbito internacional dirigidas a pessoas com deficiência visual	18	39
N.º de ações de cooperação para o desenvolvimento	2	3
Taxa de participação nas ações de lobby programadas	100%	50%
Taxa de participação em eventos internacionais	100%	90%
N.º de parcerias e projetos internacionais ativos	4	4

[\[Voltar ao índice\]](#)

III. Prestação de Serviços

A ACAPO tem prestado, ao longo das últimas décadas, um conjunto de serviços sobretudo vocacionados para as pessoas com deficiência visual, materializados primeiramente nos domínios da habilitação e reabilitação e igualmente no apoio ao emprego e formação profissional, e mais recentemente no domínio do apoio à autonomização para uma vida independente. Para além destes serviços, e decorrente do know-how reforçado que tem adquirido, tanto do ponto de vista técnico como do ponto de vista da própria autorrepresentação feita pelas pessoas com deficiência visual, prestamos um conjunto de serviços à comunidade, tanto ao nível da capacitação e consultoria como ao nível da sensibilização. Para além disso, assume especial relevo a vertente externa de prestação de serviços do Centro de Produção Documental, a qual se traduz, entre muitas outras atividades, na produção de material em Braille, em caracteres ampliados e em multiformato (incluindo no mesmo suporte Braille, caracteres ampliados e suporte digital disponível por leitura de código QR cuja colocação está identificada de forma tátilmente perceptível), ou na certificação da representação do Braille em diversas embalagens e rótulos, garantindo que o mesmo obedece a padrões de qualidade por forma a garantir que ele é efetivamente legível por pessoas com deficiência visual. Será de todas essas vertentes que nos ocuparemos nos quatro capítulos que integram esta parte do presente Relatório.

5. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social

Em onze das catorze Delegações e núcleos da ACAPO vigoram acordos de cooperação com a Segurança Social, sendo que em dez casos está implementada a resposta Centros de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade, designados por CAARPD. Esta resposta, de base distrital, está sediada nas cidades de Braga, Castelo Branco, Coimbra, Faro, Leiria, Lisboa, Porto, Vila real, Viana do Castelo e Viseu. A Delegação de Aveiro continua, há mais de um ano, a aguardar pela abertura

pela tutela do concurso público que permita a criação e contratualização da resposta CAARPD. A Delegação dos Açores da ACAPO apresenta igualmente um contrato de cooperação com a Secretaria Regional da Solidariedade Social da Região Autónoma dos Açores, o qual, devido às especificidades político-administrativas decorrentes do estatuto enquanto Região Autónoma, não pode ser qualificado como CAARPD, embora também ao longo de 2022 esta Delegação tenha iniciado um processo de maior sistematização da resposta em moldes semelhantes aos previstos para as demais Delegações, mantidas as especificidades regionais.

No final deste ano, em dezembro, foi criado o Núcleo da Madeira da ACAPO, sediado na cidade do Funchal, onde se ambiciona criar a médio prazo condições para se providenciar serviços na área da reabilitação.

Os CAARPD são constituídos por equipas multidisciplinares que prestam serviços na área da psicologia, serviço social, Braille, TIC, orientação e mobilidade, atividades da vida diária, terapia ocupacional, reabilitação psicomotora, prescrição de produtos de apoio e serviços para a comunidade, tais como: consultoria em acessibilidade e ações de formação/consciencialização sobre a deficiência visual. Os CAARPD visam sobretudo o desenvolvimento de competências imprescindíveis para a reabilitação das pessoas com deficiência visual, com vista à sua autonomia e inclusão social. Neste sentido, prestam serviços especializados junto das pessoas com deficiência visual no âmbito do atendimento/acompanhamento social e dos seus processos de reabilitação. Estes serviços podem decorrer em diversos meios, como por exemplo, profissional, escolar, residencial, privilegiando-se o contexto de vida da pessoa. Os Centros disponibilizam, ainda, apoio aos familiares no sentido da sua capacitação e suporte, tendo por base um trabalho de proximidade e articulação com a comunidade.

Objetivo n.º 5: Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos utentes do CAARPD

Avaliar os resultados inerentes à satisfação e resposta às necessidades dos utentes do CAARPD compreende uma análise multifatorial, baseada num trabalho multidisciplinar, visando dar resposta a necessidades e interesses dos utentes e familiares, não podendo por isso ser dissociado das suas comunidades e contextos de vida muito próprios. É igualmente importante ter em consideração a necessidade de capacitação dos profissionais da organização, os quais assumem tarefas altamente especializadas. Portanto, são várias as dimensões que concorrem para um trabalho de sucesso.

Verifica-se que o grau médio de satisfação global dos utentes alcançado pelos CAARPD, na ordem dos 80,2%, está muito próximo dos 90% definidos como meta. Este resultado permite-nos constatar que os utentes estão bastante satisfeitos com o trabalho dos CAARPD. No que diz respeito especificamente ao grau médio de satisfação dos utentes com o serviço prestado, verifica-se que o valor alcançado, de 77,84%, ainda que se encontre a uma diferença aproximada de 12 pontos percentuais da meta, definida para 90%, expressa um resultado que destaca, mais uma vez, bons níveis de satisfação dos utentes com o serviço que lhes é prestado. Por outro lado, o grau médio de cumprimento dos PI alcançado pelos CAARPD supera em, aproximadamente, 1% o valor definido como meta, 90%, o que mostra um trabalho coerente, estável e de sucesso das equipas em conjunto com os utentes na concretização dos seus objetivos.

No decorrer deste ano não se verificaram reclamações dos utentes consideradas como procedentes, o que também pode constituir um sinal positivo quanto ao trabalho realizado.

Relativamente ao grau médio alcançado pelos CAARPD quanto à taxa de utentes beneficiários de modalidades de prestação de serviços adaptadas (atendimentos à distância), verifica-se que o resultado alcançado, 37,82%, não chega ao valor definido como meta: 60%. Esta diferença pode dever-se ao facto de a pandemia ter entrado num estado de normalização, o qual,

associado ao eliminar de várias restrições, promoveu um regresso das pessoas aos registos presenciais, fazendo decrescer o número de atendimentos das equipas à distância.

Apresentamos, de seguida, a tabela n.º 10 que contempla as ações que contribuíram para a concretização deste objetivo.

Tabela 10: Atividades programadas para o Objetivo n.º 5 (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Utentes do CAARPD)		
Ação	Estado de realização	Observações
Realizar sessões de benchmarking interno por áreas de intervenção.	Suspenso	O desenvolvimento consistente e organizado desta atividade, que tem na sua base uma metodologia inovadora, careceu de uma formação promovida pela coordenação do SGQ que ocorreu no início do terceiro trimestre, no entanto, não foi possível concluir este objetivo na medida em que o benchmarking prevê a partilha de resultados em áreas que ainda precisam de ser consolidadas de forma transversal a todas as equipas. Foi possível auscultar todas as equipas multidisciplinares tendo-se reconhecido necessidades específicas que terão que ser trabalhadas previamente, em grupo, no sentido de

		uniformizar práticas que permitam uma posterior partilha de resultados ao nível do benchmarking.
Programar conjuntamente com instituições congéneres ações de formação especializadas para os técnicos do CAARPD	Em curso	O início desta atividade esteve dependente de uma reunião entre a DN e a ONCE que não se concretizou em 2022. No entanto, o diagnóstico de necessidades das equipas dos CAARPD foi realizado, tendo sido definidas as áreas prementes. No segundo semestre foi solicitado a outra organização (nacional) um pedido de formação específico na área da avaliação funcional da visão, mas, por indisponibilidade dessa entidade não foi possível concretizar a ação no ano em vigência. Será ministrada em inícios de 2024 tendo já sido iniciadas as diligências para o planeamento desta formação.
Promover junto dos Psicólogos uma formação sobre Comunicação Interprofissional e Partilha de	Concluída	A formação foi concluída por 3 psicólogas, as restantes profissionais informaram já ter frequentado esta formação ou semelhante.

Informação ministrada pela Ordem dos Psicólogos.		
Acompanhar a execução dos Planos Individuais.	Concluída	Este acompanhamento realizou-se mensalmente, através das reuniões entre a coordenação do serviço de reabilitação/ação social e as direções técnicas de cada CAARPD, tendo decorrido durante todo o ano.

A tabela n.º 11, abaixo, apresenta os indicadores, metas e valores alcançados para o objetivo em causa (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Utentes do CAARPD).

Tabela 11: Metas definidas para o Objetivo n.º 5 (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Utentes do CAARPD)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Grau médio de satisfação global dos utentes alcançado pelos CAARPD	90%	80,22%
Grau médio de satisfação dos utentes com o serviço prestado, alcançado pelos CAARPD	90%	77,84%
N.º de reclamações dos utentes procedentes	5	0
Grau médio de cumprimento dos PI alcançado pelos CAARPD	90%	90,16%

Grau médio alcançado pelos CAARPD quanto à taxa de utentes beneficiários de modalidades de prestação de serviços adaptadas	60%	37,82%
--	-----	--------

Objetivo n.º 6: Assegurar a prestação de serviços aos utentes do CAARPD

O trabalho das equipas multidisciplinares foca-se na resposta às necessidades dos utentes nos seus vários domínios de qualidade de vida o que implica, na maioria das situações, uma articulação direta com outros intervenientes enquanto elementos essenciais para a prossecução dos objetivos das pessoas com deficiência visual e suas famílias. Referimo-nos a parceiros da comunidade, ou outras entidades que permitam o contínuo de serviços e a complementaridade de intervenções, potenciando a reabilitação, a inclusão social e a materialização do princípio da vida independente. Atendendo à dimensão de intervenções que esta perspetiva abrange, torna-se imprescindível, para assegurar uma prestação de serviços eficaz e eficiente, um trabalho de proximidade com as equipas que facilite a auscultação de necessidades e a resolução de problemas no âmbito das suas atividades diárias no atendimento, acompanhamento e processos de reabilitação social, bem como das suas intervenções com entidades parceiras. Por outro, é também de extrema importância fomentar a partilha de boas práticas, de novas ideias e soluções, entre todos os CAARPD, que contribuam de forma positiva para a coesão, melhoria dos serviços e alavancagem de novos projetos em áreas da organização em desenvolvimento.

Este ano verifica-se que a taxa média de novos utentes não chega ao valor estabelecido como meta: 50%, tendo-se obtido uma média de 23,12%, no entanto, este valor cresceu relativamente ao ano de 2021 em 6,42 pontos percentuais. Poderá ter sido definida uma meta para 2022 um pouco ambiciosa, eventualmente condicionada pelo facto de, no ano passado,

se ter considerado que as restrições inerentes à pandemia promoveram uma admissão de novos utentes menos expressiva. Por este motivo, perspetivou-se um valor bastante acima do que era expectável enquanto meta para 2022 e que se veio a revelar como não concretizável. Relativamente à duração média dos planos individuais, o resultado quase que atinge a meta definida, verificando-se uma ínfima diferença de quatro centésimas o que destaca um trabalho consistente por parte das equipas.

Seguidamente, na tabela n.º 12, apresentamos as ações que contribuíram para a concretização deste objetivo.

Tabela 12: Atividades programadas para o Objetivo n.º 6 (Assegurar a prestação de serviços aos Utentes do CAARPD)		
Ação	Estado de realização	Observações
Monitorizar as atividades prestadas ao nível do atendimento, acompanhamento e reabilitação social	Concluída	Esta atividade foi assegurada mensalmente entre a coordenação do serviço de reabilitação/ação social e as direções técnicas de cada CAARPD. A Direção de Pelouro desta Coordenação também se juntou às reuniões com todos os CAARPD, uma vez por cada semestre.
Rever os instrumentos de recolha de dados utilizados no CAARPD	Em curso	O desenvolvimento desta atividade teve início com o pedido de contributos de sugestões de melhoria dos modelos e dos processos SGQ às equipas dos CAARPD. Para além de documentos de suporte aos

		serviços do CAARPD foram revistos documentos basilares, como por exemplo, o Regulamento Interno, o Contrato de Prestação de Serviços, entre outros, no entanto, atendendo ao elevado número de documentos, à multiplicidade de assuntos que careceram de revisões e de análises de pormenor, inclusive da tutela, ainda não foi possível concluir este objetivo.
Sessão de benchmarking interno ao nível das parcerias estabelecidas pelos CAARPD's	Concluída	Esta atividade envolveu a participação de 31 técnicos de todos os CAARPD. Revelou-se um importante momento de partilha de contactos - facilitadores da ampliação das parcerias a outros CAARPD - na área da baixa visão, da intervenção precoce, bem como de novas cooperações nas áreas da cultura/turismo inclusivo e da sustentabilidade financeira dos CAARPD junto do poder local (autarquias).

A tabela n.º 13, abaixo, apresenta os indicadores, metas e valores alcançados para o objetivo em causa (Assegurar a prestação de serviços aos utentes do CAARPD).

Tabela 13: Metas definidas para o Objetivo n.º 6 (Assegurar a prestação de serviços aos Utentes do CAARPD)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado

Duração média dos Planos Individuais alcançada pelos CAARPD	6 meses	5,96 meses
Taxa média de novos utentes no ano	50%	23,12%

Em 2022, no total de todos os CAARPD e também na resposta social na Delegação dos Açores, foram atendidas 1156 pessoas com deficiência visual. Deste grupo 27% correspondem a novos utentes (n=312) e 73% a utentes continuados (n=844), sendo que 63% das pessoas são associados (n=734) e 37% são não associadas (n=442).

As pessoas que mais procuram os serviços dos CAARPD encontram-se distribuídas pelas seguintes faixas etárias: mais de 66 anos (24% da população); entre os 56 e os 65 anos (21% da população); entre os 46 e os 55 anos (21% da população). Por outro lado, os Utentes com menos de 6 anos de idade representam apenas 1% da população atendida, 4% os que se encontram entre os 7 e os 15 anos e 7% entre os 16 e os 23 anos. Os utentes entre os 24 e os 45 anos representam 20% da população atendida. Destaca-se a maioria das pessoas atendidas, portanto 66% da população, apresenta mais de 46 anos de idade.

As áreas de intervenção que se destacam por um maior número de pessoas com deficiência visual atendidas são, por ordem decrescente, as seguintes: serviço social; psicologia; avaliação para a prescrição de produtos de apoio que se materializou em 246 prescrições; orientação e mobilidade; TIC; terapia ocupacional; Braille; AVD. De ressaltar que as intervenções em grupo e os atendimentos na área psicossocial apresentam, de igual modo, um número elevado de utentes em frequência. No que toca ao apoio prestado aos familiares, cada CAARPD acompanhou, em média, 34 familiares, tendo sido o apoio social e a psicologia as áreas mais requisitadas, seguidas da orientação e mobilidade e da terapia ocupacional.

Em termos de contextos/meios de atendimento onde decorrem as intervenções das equipas, verifica-se que 53% dos atendimentos acontecem nas Delegações e 38% são desenvolvidos em contextos diversos, como por exemplo: domicílio e outras instituições. Os restantes 9% dizem respeito a atendimentos em meio digital. As equipas adaptam-se aos contextos de vida dos seus utentes o que espelha um trabalho em rede no seio da comunidade.

No decorrer deste ano os CAARPD realizaram, no total, 58 ações de sensibilização e 7 ações de formação dirigidas a várias entidades da comunidade em temas diversos, como por exemplo: boas práticas no atendimento às pessoas com deficiência visual nos serviços de saúde, hotelaria e restauração; Braille; intervenção precoce; deficiência visual, entre outros. Promoveram, ainda, 76 eventos dirigidos às pessoas com deficiência visual e familiares como por exemplo: visitas a museus, prática de vela adaptada, canoagem, caminhadas, batismos de voo, entre outras atividades.

[\[Voltar ao índice\]](#)

6. Apoio à Vida Independente

Os três Centros de Apoio à Vida Independente (CAVI) apresentam-se como a resposta da ACAPO para a disponibilização de um serviço de assistência pessoal, gratuito, de excelência, a pessoas com deficiência visual em Portugal, para a realização de atividades em diversos contextos decorrentes da sua interação com as condições do meio, que não possam realizar por si próprias. Através do serviço de assistência pessoal, são assegurados o bem-estar, a autonomia e a autodeterminação das pessoas destinatárias do serviço, sendo ainda assegurada a sua participação na sociedade e a promoção da sua independência e cidadania plena, de acordo com as suas necessidades e expectativas.

O serviço de assistência pessoal, alicerçado no Modelo de Apoio à Vida Independente - MAVI, é um projeto-piloto que se rege pelo disposto no Decreto-Lei 129/2017, de 9 de outubro e é cofinanciado no âmbito dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento – Programas Operacionais do Portugal 2020. Apesar das referências à possibilidade de surgirem alterações legislativas e de enquadramento das respostas desta natureza durante o ano de 2022, o desenvolvimento das atividades de assistência pessoal manteve o enquadramento financeiro e legislativo, sendo todavia de esperar que tais alterações venham a surgir com o futuro enquadramento pós-2023.

Objetivo n.º 7: Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos utentes do CAVI

A operacionalização deste objetivo concretiza a missão do serviço CAVI. As atividades previstas e desenvolvidas contribuíram para o empoderamento dos beneficiários na diminuição de barreiras culturais e emocionais limitadoras da participação e, conseqüentemente, para a motivação para a autonomia, a vida independente e a inclusão social.

Destaca-se como referencia para a avaliação do cumprimento do objetivo a análise dos resultados de avaliação de satisfação dos beneficiários do serviço, realizada ainda no primeiro semestre de 2022, com especial enfoque na concretização das ações planeadas, com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço e consecutivamente a satisfação dos beneficiários. Destacam-se igualmente as ações de formação das equipas técnicas sobre os diferentes serviços prestados pela ACAPO, fomentando a articulação destas equipas com outros serviços da instituição, mas igualmente a disponibilização de maior número de horas de assistência pessoal por semana aos destinatários.

Tabela 14: Atividades programadas para o Objetivo n.º 7 (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Beneficiários do CAVI)		
Ação	Estado de realização	Observações
Realizar reuniões de pares entre Equipas e beneficiários	Concluída	Foram realizadas reuniões pelas equipas locais.
Realizar reuniões de pares entre Equipas, beneficiários e AP	Concluída	Foram realizadas reuniões com a participação, em um evento, da coordenação Nacional.
Realizar reuniões de pares entre Equipas e AP	Concluída	Foram realizadas reuniões com a participação da direção de pelouro.
Disponibilizar horas em banco não solicitadas pelos beneficiários para apoios pontuais	Concluída	A atividade foi operacionalizada pelas equipas a nível local, enquadradas em orientações da coordenação e direção de pelouro.

Dos cinco indicadores previstos, dois são monitorizados anualmente, sendo a aplicação dos questionários de satisfação realizada a meio do ano. Verifica-se, globalmente, que as metas podem ser consideradas como alcançadas, uma vez que, apesar de se registar formalmente

incumprimento, o desvio não é significativo. No que respeita ao Grau médio de satisfação global dos utentes alcançado pelos CAVI regista-se um valor abaixo da meta na ordem dos 4.15%, enquanto o Grau médio de satisfação dos utentes com o serviço prestado alcançado pelos CAVI regista apenas - 0.8% em relação à meta definida. No indicador “N.º de reclamações dos Utentes procedentes”, tendo-se registado uma reclamação procedente, a meta foi superada. À semelhança dos valores aferidos nos questionários de satisfação nos indicadores “Grau médio de cumprimento dos PI alcançado pelos CAVI” e “Grau médio alcançado pelos CAVI quanto à taxa de apoios pontuais”, o desvio negativo face às metas propostas não parece igualmente ser relevante.

Tabela 15: Metas definidas para o Objetivo n.º 7 (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Beneficiários do CAVI)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Grau médio de satisfação global dos utentes alcançado pelos CAVI	80%	75.85%
Grau médio de satisfação dos utentes com o serviço prestado alcançado pelos CAVI	80%	79.20%
N.º de reclamações dos utentes procedentes	3	1
Grau médio de cumprimento dos PI alcançado pelos CAVI	80%	77.77%
Grau médio alcançado pelos CAVI quanto à taxa de apoios pontuais	95%	90.70%

Objetivo n.º 8: Assegurar a prestação de serviços aos utentes do CAVI

As atividades desenvolvidas no âmbito dos CAVI permitiram a continuidade do serviço, cumprindo os requisitos de financiamento legais e regulamentares, ainda que os mesmos possam representar um impacto elevado no que toca à eficácia e sustentabilidade. As ações tiveram em conta os fatores que contribuíram para responder a constrangimentos que se apresentaram e que poderiam condicionar a possibilidade de os beneficiários receberem um apoio conforme as suas necessidades.

Na generalidade, as atividades previstas, que garantiram a prestação do serviço CAVI, foram desenvolvidas, verificando-se que para a atividade de realização de vídeo de divulgação do CAVI, apenas se levou a cabo a identificação dos recursos internos e a prospeção de parcerias para a concretização do trabalho. Pretende-se em 2023 dar continuidade ao trabalho e realizar o vídeo.

Tabela 16: Atividades programadas para o Objetivo n.º 8 (Assegurar a prestação de serviços aos Beneficiários do CAVI)		
Ação	Estado de realização	Observações
Promover e divulgar as atividades do CAVI junto dos meios de comunicação da ACAPO e da newsletter do INR;	Concluída	Foram divulgadas atividades do CAVI, a nível nacional, pelos meios de comunicação interna, da ACAPO, e junto da newsletter MAVI do INR.

Divulgar o serviço junto de entidades públicas e privadas (centros de saúde, escolas de referência para a DV, Câmaras Municipais, entre outros);	Concluída	As equipas locais realizaram ações de divulgação junto de entidades externas, com o acompanhamento da coordenação nacional.
Realizar um vídeo de divulgação do CAVI	Em curso	Foi realizada prospeção de possíveis parcerias para a realização do vídeo. A Atividade será concluída em 2023.
Desenvolvimento de instrumento de Monitorização do nível de execução dos apoios	Concluída	Foi realizado o Instrumento e aprovado pela direção Nacional. Em 2023 integrará os documentos constantes no processo de Apoio da Vida Independente.

Quanto aos indicadores, verifica-se que quanto ao Grau médio de execução dos PIAP ativos a meta foi superada, no entanto quanto ao Grau médio de aproveitamento, pelos CAVI, da bolsa de horas disponíveis, o resultado ficou aquém da meta definida em – 17.44%. Este resultado deve-se sobretudo à dificuldade de organização de recursos humanos para darem resposta a apoios pontuais, decorrente da forma como o projeto foi estruturado de início mas também dos constrangimentos de recrutamento e regulamentares quanto à execução de despesa.

Tabela 17: Metas definidas para o Objetivo n.º 8 (Assegurar a prestação de serviços aos Beneficiários do CAVI)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Grau médio de execução dos CAVI quanto aos PIAP ativos	95%	97.33%
Grau médio de aproveitamento, pelos CAVI, da bolsa de horas disponíveis	75%	57.56%

À semelhança de outros serviços, o desenvolvimento e financiamento das atividades assentou na execução de projetos financiados por programas do Fundo Social Europeu. A dependência deste tipo de financiamento para o desenvolvimento das atividades continua a revelar-se preocupante para a gestão de recursos humanos e financeiros da ACAPO e para a organização de respostas adequadas às necessidades das pessoas com deficiência visual. Nos termos da regulamentação em vigor, este facto determina que a ACAPO teve custos dos quais não vai ser efetivamente ressarcida. À semelhança de 2021, a não adoção de práticas de promoção do cumprimento do Código dos Contratos Públicos, que inequivocamente é aplicável à ACAPO desde há vários anos mas sobre o qual a ACAPO não tem contado com conhecimento especializado, a par com alguns deficits de previsão que são comuns sobretudo em atividades implementadas a título experimental, tem contribuído para que, neste como noutros projetos cofinanciados, a derrapagem entre o previsto em orçamento – que serve de base aos adiantamentos de capital pelo financiador – e o apurado em apresentação de execução anual de despesas possa produzir saldos negativos, em alguns casos relevantes, considerando que a despesa é efetivamente paga pela ACAPO mas não será considerada elegível para pagamento pelo financiador público.

A nível nacional, no que respeita à assistência pessoal, verificaram-se resultados positivos relativamente ao número de pessoas apoiadas, foi prestado apoio a 180 beneficiários, num total de 49260.45 horas de apoio prestadas por 72 assistentes pessoais.

Localmente verificou-se a seguinte execução:

- Norte – foi prestado apoio a 59 beneficiários, em 14951.15 horas, por 27 assistentes pessoais;
- Centro - foi prestado apoio a 58 beneficiários, em 18110 horas por 23 assistentes pessoais;
- Lisboa - foi prestado apoio a 63 beneficiários, em 16199.30 horas, por 22 assistentes pessoais;

[\[Voltar ao índice\]](#)

7. Apoio ao Emprego e Formação Profissional

Com o objetivo de concretizar a missão e a visão da ACAPO, temos vindo a proporcionar uma resposta de apoio ao emprego e formação profissional. A referida resposta engloba modalidades de formação, inicial e contínua, bem como o acompanhamento à colocação, pós-colocação e a prescrição de produtos de apoio em contexto de emprego, sendo a ACAPO um Centro de Recursos Especializado para a deficiência visual reconhecido pelo IEFP. A atividade do Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional (DAEFP) desenvolveu-se em três polos, os quais apresentam significativas diferenças entre si. O ano de 2022, foi caracterizado pela retoma às atividades presenciais. Não obstante a retoma pela modalidade presencial, certos dos benefícios das novas modalidades de trabalho mantivemos a utilização das plataformas de reunião *online* para assegurar, sempre que possível, formas de organização da formação e comunicação capazes de responder às necessidades de todos. Uma solução mista combinando

a atividade presencial e a utilização das plataformas de reunião à distância revelou-se uma opção indicada durante o ano.

Objetivo n.º 9: Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos utentes do DAEFP

As atividades realizadas pelo DAEFP tiveram como objetivo o empoderamento dos Utentes e/ou dos Formandos, visando dotá-los de ferramentas e técnicas que lhes permitam ultrapassar as barreiras existentes que limitam ou impedem a sua plena e efetiva participação no mercado de trabalho.

Destaca-se como referencia para a avaliação do cumprimento do objetivo a análise dos resultados de avaliação de satisfação dos beneficiários do serviço, realizada ainda no primeiro semestre de 2022, tendo dado especial relevância à concretização das ações planeadas, com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço e consecutivamente a satisfação dos beneficiários.

Tabela 18: Atividades programadas para o Objetivo n.º 9 (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Utentes do DAEFP)		
Ação	Estado de realização	Observações
Reuniões com formandos para aferir oportunidade de melhoria do Serviço	Concluída	Foram realizadas reuniões a nível local entre as equipas e os formandos.
Ações de sensibilização para esclarecimento do	Concluída	Traduziu-se na realização da ação de formação "Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria - Origem e

processo de Reclamações, Sugestões, Agradecimentos e Elogios		Tratamento" dirigida a todos os Grupos Locais da Qualidade e respetivos substitutos, bem como na ação de formação "Noções Básicas da Gestão da Qualidade na ACAPO" dirigida a todos os colaboradores recém-admitidos na ACAPO.
--	--	--

Tabela 19: Metas definidas para o **Objetivo n.º 9** (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Utentes do DAEFP)

Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Grau médio de satisfação global dos utentes alcançado pelos polos do DAEFP	70%	77.82%
Grau médio de satisfação dos utentes com o serviço prestado alcançado pelos polos do DAEFP	70%	72.22%
N.º de reclamações dos utentes procedentes	3	0
Grau médio de cumprimento dos PI alcançado pelos polos do DAEFP	80%	74.17%

As atividades programadas para este objetivo foram realizadas. Dos quatro indicadores planeados, três superaram as metas definidas, nomeadamente “Grau médio de satisfação global dos utentes alcançado pelos polos do DAEFP”, “Grau médio de satisfação dos utentes com o serviço prestado alcançado pelos polos do DAEFP” e “N.º de reclamações dos utentes procedentes”. Por último, o quarto indicador diz respeito ao grau médio de cumprimento dos PI

conseguido pelos polos do DAEFP, onde apesar de tudo consideramos que o objetivo esteve muito próximo de ser alcançado plenamente, já que o resultado ficou aquém da meta definida em apenas 5.83%. A metodologia de planos individuais tem vindo a ser implementada desde 2021, e embora o resultado alcançado tenha ficado abaixo da meta definida, realça-se uma evolução positiva em relação a 2021, o que indica a consolidação da metodologia nas equipas.

Objetivo n.º 10: Assegurar a prestação de serviços aos utentes do DAEFP

Foram implementadas ações que permitiram a continuidade e, na medida do possível, o incremento da sustentabilidade do serviço, tendo em conta os requisitos de financiamento legais e regulamentares. As ações tiveram em conta os fatores que contribuíram para responder a eventuais constrangimentos que condicionaram a possibilidade de os Utentes e/ou Formandos receberem um apoio conforme as suas necessidades.

Tabela 20: Atividades programadas para o Objetivo n.º 10 (Assegurar a prestação de serviços aos Utentes do DAEFP)		
Ação	Estado de realização	Observações
Desenvolver projetos e executar os planos previstos de formação Profissional;	Concluída	Apesar de se verificarem resultados abaixo do esperado, foram desenvolvidas atividades de todos os projetos planeados.
Estabelecer parcerias, a médio e longo prazo, com	Concluída	Foram realizadas parecerias a nível local, de acordo com as necessidades.

entidades públicas e/ou privadas, para o desenvolvimento de formação prática;		
Promover o desenvolvimento de novas competências específicas e pedagógicas no quadro de recursos Humanos do DAEFP;	Concluída	Foi promovida a participação dos Responsáveis Locais em curso de formação sobre " Direção Técnica de Equipamentos Sociais"
Articular com os Serviços de Emprego para a dinamização de formação a pessoas com deficiência visual inscritas nos Serviços de Emprego.	Concluída	Foram realizadas reuniões e contactos com os Serviços de Emprego para dinamização e encaminhamento para o DAEFP da ACAPO.
Dinamizar ações de sensibilização sobre as atividades desenvolvidas pelo DAEFP;	Concluída	Foram realizadas ações de sensibilização pontuais, em função de processos de integração em curso, não programadas e especificamente organizadas para o efeito.

Organizar ações de formação em horário pós-laboral.	Concluída	Foram realizadas ações de formação em horário pós laboral de acordo com as necessidades dos candidatos e a sua situação profissional.
Divulgar as atividades do DAEFP, interna e externamente, através dos meios de comunicação da instituição.	Concluída	Foram divulgadas as atividades do DAEFP na newsletter ACAPO Actual, site e facebook da ACAPO.

Tabela 21: Metas definidas para o Objetivo n.º 10 (Assegurar a prestação de serviços aos Utentes do DAEFP)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Grau médio de execução pelos polos do DAEFP, dos projetos quanto ao n.º de ações	50%	55%
Grau de execução pelos polos do DAEFP, dos projetos quanto ao n.º de formandos	65%	56.38%
Taxa de integrações (contratos de trabalho e medidas de apoio à Integração) no seguimento do Apoio à Integração	15%	39%
Taxa de sucesso do Acompanhamento a pessoas empregadas face ao objetivo definido	65%	27%

As atividades programadas para este objetivo foram realizadas na totalidade. Quanto aos quatro indicadores planeados, verifica-se que o “grau médio de execução pelos polos do DAEFP, quanto ao número de ações” e “Taxa de integrações (contratos de trabalho e medidas de apoio à Integração) no seguimento do Apoio à Integração”, superaram as metas definidas. No entanto, os indicadores “Grau de execução pelos polos do DAEFP, dos projetos quanto ao n.º de formandos” e “Taxa de sucesso do Acompanhamento a pessoas empregadas face ao objetivo definido” registaram valores abaixo das metas definidas, o que dificulta a sua sustentabilidade.

O desenvolvimento e financiamento das atividades caracterizou-se, à semelhança de anos anteriores, pela execução de projetos financiados por programas do Fundo Social Europeu e pelo Orçamento de Estado Português. Não raras vezes, os referidos projetos têm que ser programados e submetidos a candidatura com vários anos de antecedência face à sua implementação e reporte, sendo que, ao mesmo tempo, o próprio legislador vai introduzindo alterações nas medidas e incentivos laborais. A forte dependência de financiamento para o desenvolvimento das atividades, bem como a pouca elasticidade do quadro de pessoal afeto face às dinâmicas da própria oferta e procura, continua a revelar-se danosa para a gestão de recursos humanos e financeiros da ACAPO e para a organização de respostas adequadas às necessidades das pessoas com deficiência visual, considerando que se planeou formação que, na realidade, não teve candidatos suficientes. Nos termos da regulamentação em vigor, este facto determina que a ACAPO teve custos dos quais não vai ser efetivamente ressarcida, sentindo-se desde há já algum tempo esse efeito com muita intensidade nos saldos finais dos projetos. À semelhança de 2021 a não adoção de práticas de promoção do cumprimento do Código dos Contratos Públicos, que inequivocamente é aplicável à ACAPO desde há vários anos mas sobre o qual a ACAPO não tem podido contar com conhecimento especializado, tem contribuído para que, neste como noutros projetos cofinanciados, a derrapagem entre o previsto em orçamento – que serve de base aos adiantamentos de capital pelo financiador – e o apurado

em saldo de execução – em que parte da despesa efetivamente incorrida é corrigida tendo em conta a afetação da mesma a cada beneficiário de formação -, produza saldos negativos muito relevantes, considerando que a despesa já foi efetivamente paga pela ACAPO mas que a mesma não é considerada elegível para pagamento pelo financiador público.

No tocante ao apoio ao emprego, verificaram-se a nível nacional resultados positivos no que respeita ao número de pessoas apoiadas, tendo sido prestado apoio a 95 pessoas.

Localmente verificou-se a seguinte execução:

- Porto – Apoiou 25 candidatos, todos encaminhados pelos Serviços de Emprego da Região Norte;
- Coimbra - Apoiou 45 candidatos, 12 encaminhados pelos Serviços de Emprego da Região Centro;
- Lisboa - Apoiou 25 candidatos, todos encaminhados pelos Serviços de Emprego da Região de Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo;

No que respeita a atividades de avaliação de necessidades para a promoção da integração no mercado de trabalho, verificou-se um ligeiro aumento no número de apoios às pessoas com deficiência visual que pretendem definir o seu plano de procura de emprego, nomeadamente as atividades enquanto centro de recursos. No âmbito desta credenciação a nível nacional, realça-se a competência como entidade Prescritora de Produtos de Apoio (ajudas técnicas), atividade desenvolvida em estreita articulação com os Centros de Emprego/Serviços de Emprego, que têm a responsabilidade de encaminhar os pedidos de avaliação/prescrição de produtos de apoio para ACAPO.

Assim, a ACAPO registou 96 encaminhamentos dos Centros de Emprego, correspondendo a um aumento de 9% em relação a 2021, dos quais 46 dizem respeito a avaliações para Prescrição de Produtos de Apoio e 50 reportam a encaminhamentos para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e para o Emprego.

Localmente verificou-se a seguinte execução:

- Porto – Apoiou 26 candidatos encaminhados pelos Serviços de Emprego da Região Norte, 13 para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e para o Emprego e 13 para Prescrição de Produtos de Apoio.
- Coimbra – Apoiou 27 candidatos encaminhados pelos Serviços de Emprego da Região Norte, 21 para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e para o Emprego e 6 para Prescrição de Produtos de Apoio.
- Lisboa – Apoiou 43 candidatos encaminhados pelos Serviços de Emprego da Região de Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve, 16 para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e para o Emprego e 27 para Prescrição de Produtos de Apoio.

Visando a ACAPO apoiar a inclusão socioprofissional das pessoas com deficiência visual no mercado de trabalho, foi dada continuidade ao trabalho desenvolvido em 2021 nas atividades de apoio ao emprego. As atividades desenvolvidas enquadram-se no âmbito do apoio à colocação e acompanhamento pós-colocação. Como resultado destas atividades, foi prestado apoio a 96 pessoas com deficiência visual na procura de emprego, 62 encaminhadas pelos Centros de Emprego no âmbito da credenciação da ACAPO enquanto Centro de Recursos (25 no Norte, 12 em Coimbra e 25 em Lisboa).

Do total dos apoios verificaram-se os seguintes resultados:

- 19 integrações no total, das quais 7 integrações profissionais com realização de contrato de trabalho e 12 integrações em medidas de apoio ao emprego (Contratos de Emprego e Inserção, estágios ou outras medidas);
- 72 entidades empregadoras receberam apoio técnico ao nível da criação de condições de acessibilidade, de adaptação do posto de trabalho e de apoio à reorganização do processo produtivo, bem como sensibilização de colaboradores para a deficiência visual.

Seguindo a estratégia de promoção de igualdade de oportunidades no acesso ao emprego das pessoas com deficiência visual, o DAEFP manteve uma forte aposta no desenvolvimento de atividades orientadas para potenciar a qualificação profissional. Procurando ir ao encontro das necessidades do público-alvo no que se refere ao desenvolvimento de competências para a inclusão profissional, durante o ano de 2022, mantiveram-se as atividades iniciadas em 2021, tendo ainda sido implementadas algumas adaptações na área formativa. Estas atividades tiveram lugar no Porto, Coimbra e Lisboa. Realça-se nesta área a redução significativa do financiamento das atividades em função da execução das mesmas, com consequências graves na sustentabilidade, na organização dos recursos humanos das equipas de apoio e, consequentemente, nas respostas disponibilizadas.

A nível nacional, o DAEFP apoiou 149 formandos, tendo-se verificado um crescimento de 16% em relação a 2021. Para os candidatos apoiados, desenvolveram-se 26 ações de formação – 5 de formação Inicial e 21 de formação contínua. O crescimento do número de formandos apoiados verificou-se com maior incidência em formação contínua.

Registou-se uma execução de 33650 horas de volume de formação verificando-se um decréscimo de 27% em relação a 2021. Este resultado decorre do facto de, no DAEFP-Coimbra e no DAEFP-Porto, os projetos de financiamento terminarem durante 2022, e as atividades de formação inicial realizadas refletirem o final dos percursos formativos.

Localmente verificou-se a seguinte execução:

- Porto – Apoiou 64 formandos e registaram-se 10535 horas de volume de formação;
- Coimbra – Apoiou 18 formandos e registaram-se 10140 horas de volume de formação;
- Lisboa – Apoiou 67 formandos tendo-se registado 12975 horas de volume de formação.

[\[Voltar ao índice\]](#)

8. Prestação de Serviços à Comunidade

Se a intervenção da ACAPO comporta uma vertente vocacionada para a representação e defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual, mas ao mesmo tempo um leque de serviços centrados na própria pessoa, e se ambas se articulam visando a construção de uma sociedade inclusiva, então a prestação de serviços à comunidade não pode deixar de constituir-se como algo bastante relevante e central para a nossa intervenção.

Esta é mais uma das nossas vertentes de atuação que, ao mesmo tempo que na generalidade não tem gerado receita a nível imediato, traduz-se inequivocamente em externalidades positivas para os fins da ACAPO, mas também para o incremento da nossa visibilidade e credibilidade, sendo igualmente apta a contribuir para um reforço da captação de potenciais beneficiários da nossa atuação, bem como para a captação de parcerias estratégicas. Constitui igualmente uma fonte de aprendizagem e de constante alerta para oportunidades de melhoria, ao permitir-nos contactar com contextos distintos.

Por outro lado, encontra-se igualmente espelhada neste capítulo a realidade do nosso Centro de Produção Documental, porque a sua lógica ainda assenta primordialmente na resposta a

necessidades, tanto internas como externas, sendo este um posicionamento ainda em construção

8.1. Serviços para a Comunidade

Trata-se de uma área central na prestação de respostas com base na comunidade, corporizada em ações de formação e de sensibilização. Este ano, e estando ainda muitas das respostas e intervenções na comunidade em readequação, no contexto pós-pandémico focámos os nossos objetivos numa melhor sistematização desta área. No entanto, a evolução conduziu a que, apesar do que havíamos programado, fôssemos convocados a ministrar diversas ações deste tipo.

Objetivo n.º 11: Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade

Tabela 22: Atividades programadas para o Objetivo n.º 11 (Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade)		
Ação	Estado de realização	Observações
Documentar um Processo de Prestação de Serviços para a Comunidade	Suspensa	Esta atividade não foi realizada tendo em conta a necessidade de redefinir prioridades.
Criar um grupo de trabalho com o propósito de fazer um diagnóstico ao nível da oferta formativa disponibilizada pela	Suspensa	Atividade reagendada para 2023 tendo em conta as diversas atividades a cargo dos potenciais

ACAPO e das solicitações endereçadas à instituição.		integrantes do Grupo de Trabalho.
Criar grupos de trabalho para o desenvolvimento de referenciais de sensibilização em temas específicos.	Suspensa	Assumindo-se a atividade de sensibilização como mais episódica ao nível local, foram privilegiadas outras atividades, aguardando-se contexto mais favorável para a sua prossecução.
Implementar, a nível nacional, um sistema de recolha e tratamento de resposta a questionários de satisfação no domínio dos serviços para a comunidade.	Suspensa	Esta atividade não foi realizada tendo em conta a necessidade de redefinir prioridades.

No ano 2022 foram realizadas 6 ações de formação para a comunidade e 67 ações de sensibilização, cada delegação ministrando pelo menos uma ação de sensibilização. O total de pessoas beneficiárias de formação para a comunidade ministrada pela ACAPO foi de 77, sendo que, no caso das ações de sensibilização, as mesmas beneficiaram aproximadamente 2400 pessoas.

Tabela 23: Metas definidas para o Objetivo n.º 11 (Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado

Taxa de resposta a pedidos de consultoria técnica	100%	97%
Taxa de satisfação dos formandos de cursos para a comunidade	80%	Sem dados
Taxa de satisfação dos participantes em ações de sensibilização	80%	95%
Taxa de satisfação das entidades beneficiárias de ações de sensibilização / informação	80%	Sem dados

Estando presentemente ainda em aperfeiçoamento, não foi possível recolher índices de satisfação com a formação, uma vez que o formulário de monitorização não inclui a taxa de satisfação das entidades beneficiárias. Verifica-se igualmente uma necessidade de implementar, de forma mais ativa junto das Delegações, recolha de dados mais efetivos sobre a taxa global de satisfação com as ações de sensibilização, pelo que o indicador conforme apurado pode apresentar alguma distorção face à realidade.

8.2. Produção Documental

A acessibilidade à informação, enquanto direito fundamental consagrado na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, não pode deixar de ser um dos pilares fundamentais de atuação da ACAPO. Para a sua eficaz prossecução, é essencial o contributo do Centro de Produção Documental (CPD). O ano 2022 viu o regresso da procura interna para documentos em braille e ampliado, em particular na segunda metade do ano. Várias delegações pediram a impressão de convocatórias e as publicações “Cozinhar ponto-a-ponto” e “livro de lengalengas” ocuparam as nossas impressoras regularmente. A decisão de participar nas Feiras do Livro de

Porto e Lisboa também resultou numa quantidade de trabalho significativo, o que é tão mais relevante quanto esse aumento coincidiu com a redução da equipa a dois elementos. Em termos de quantidade de papel impresso, a produção interna foi superior aos pedidos externos.

A equipa sofreu alterações ao longo do ano, com dois colaboradores da unidade — a gozarem de licença. A restante equipa tem, todavia, conseguido corresponder à procura registada do serviço, conseguindo igualmente integrar um novo membro na equipa, com competências diversificadas que se planeia potenciar.

Em termos de satisfação global dos clientes, registou-se apenas uma reclamação em 2022, a qual foi, todavia, solucionada. Ao nível dos orçamentos emitidos, o número foi semelhante aos anos anteriores, mas ao contrário do ano passado 95% foram adjudicados (50% em 2021).

O saldo negativo do CPD diminuiu em 20 mil euros (-46 mil euros em 2021 para -26 mil euros em 2022), devido em grande parte à redução dos gastos com salários (- 18 mil euros). As receitas duplicaram (6900 euros em 2021 comparado com 13.800 euros), mas esta melhoria foi praticamente absorvida na totalidade pela subida dos outros gastos (cerca de 5 mil euros).

[\[Voltar ao índice\]](#)

IV. Organização Interna

Apresentados os eixos centrais em torno dos quais gira a nossa atuação, para cumprimento da nossa missão, é agora tempo de analisarmos como correu este ano ao nível da nossa estrutura interna. Abrangem-se aqui não só as atividades instrumentais e de suporte às nossas áreas de

atuação, mas, antes e mais do que tudo, o resultado da nossa atuação ao nível da dinâmica associativa.

9. Dinâmica Associativa

Somos quem somos e como somos por vontade dos nossos Associados. Por isso, a nossa natureza associativa só se honra se prestarmos particular atenção à promoção da dinâmica associativa. Neste particular, 2022 foi um ano que, apesar de algumas atividades por concretizar e de alguns objetivos por alcançar, nos trouxe ainda assim motivos para sorrir. Neste capítulo só abordaremos, em específico, as atividades especificamente vocacionadas para a promoção da dinâmica associativa. Fazemos esta ressalva porque muitos dos bons resultados que aqui veremos espelhados são, na realidade, fruto da forma como prosseguimos os objetivos constantes de boa parte dos capítulos anteriores.

Objetivo n.º 12: Promover a fidelização dos associados efetivos e potenciar o crescimento associativo

No que respeita a este objetivo, 2022 foi um ano que podemos considerar coroado de êxito. Com efeito, constata-se não só o crescimento do número de Associados Efetivos mas também da taxa de Associados com a quotização regularizada acima das metas definidas.

Tabela 24: Atividades programadas para o **Objetivo n.º 12** (Promover a fidelização dos Associados Efetivos e potenciar o crescimento associativo)

Ação	Estado de realização	Observações
Melhoria da base de dados dos Associados	Em curso	A continuar em 2023 com mais formação aos utilizadores da bd e

de forma a maximizar os benefícios da mesma para a Associação;		suporte para melhorias de funcionalidades sobretudo na área de reporte da base de dados.
Divulgar o débito direto e outras modalidades de pagamento junto dos Associados.	Em curso	Atividade a implementar, de forma direcionada e sistematizada, após as melhorias no processo de Gestão Associativa. Todavia, essa menção tem sido incorporada em algumas divulgações para associados, a nível nacional e local.
Elaboração/publicação do Kit de Associado onde se evidenciam as vantagens comerciais e institucionais para os Associados da ACAPO	Suspensa	Atividade a sistematizar após implementação de melhorias no processo de gestão associativa. Será contemplada no Programa de Atividades do ano seguinte
Aplicação de questionário(s) de	Concluída	Questionário aplicado no primeiro semestre de 2022.

satisfação a Associados		
-------------------------	--	--

Tabela 25: Metas definidas para o Objetivo n.º 12 (Promover a fidelização dos Associados Efetivos e potenciar o crescimento associativo)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Taxa de Associados Efetivos com a quotização regularizada	25%	27,8%
N.º de novos Associados Efetivos aprovados	80	113
N.º de desvinculações de Associados efetivos	0	7
Grau de satisfação dos Associados com a ACAPO	Não planeado	Não planeado

Objetivo n.º 13: Incrementar a participação associativa

Um ótimo sinal do acréscimo da participação das pessoas com deficiência visual na condução da vida associativa foi a abertura de mais um Núcleo da ACAPO, desta vez na Região Autónoma da Madeira. Mais importante ainda, esta estrutura surgiu por iniciativa de Associados da ACAPO na referida região autónoma, como de resto deve ser numa estrutura de base associativa como a nossa.

Tabela 26: Atividades programadas para o Objetivo n.º 13 (Incrementar a participação associativa)		
Ação	Estado de realização	Observações

Aumentar a clivagem comunicacional entre Associados e outros cidadãos sem quotas em dia;	Concluída	Trata-se de uma prática já consolidada na forma de comunicação.
--	-----------	---

Tabela 27: Metas definidas para o Objetivo n.º 13 (Incrementar a participação associativa)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
N.º de registos no Sistema de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações com origem nos associados	Não planeado	Não planeado

Este indicador constitui particular motivo de apreço, uma vez que representa um desejo de efetivo envolvimento por parte dos Associados efetivos da ACAPO.

Objetivo n.º 14: Valorizar o contributo dos associados cooperantes para a instituição

Apesar de esta área continuar a necessitar de uma aproximação mais sistemática e especificamente vocacionada, foi constatado o crescimento do número de Associados Cooperantes bem como da taxa de Associados Cooperantes com a quotização regularizada acima das metas definidas.

Tabela 28: Atividades programadas para o Objetivo n.º 14 (Valorizar o contributo dos Associados Cooperantes para a instituição)		
Ação	Estado de realização	Observações

Definição de um circuito próprio de comunicação com os Associados cooperantes, com vista à sua fidelização	Concluída	Enviado, pela 1. ^a vez, a Newsletter ACAPO ACTUAL para os Associados Cooperantes (mailchimp). Enviado para 369 Cooperantes registados com email na base de dados, taxa de abertura de 20,3%. No envio em julho, a taxa de abertura foi de 21,7%
--	-----------	---

Tabela 29: Metas definidas para o Objetivo n.º 14 (Valorizar o contributo dos Associados Cooperantes para a instituição)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
N.º de novos Associados Cooperantes aprovados	30	47
Taxa de Associados Cooperantes com quotas regularizadas	5%	8,18%

[\[Voltar ao índice\]](#)

10. Comunicação e Visibilidade

A estratégia para a área da Comunicação e Visibilidade manteve, como objetivo principal, a permanente divulgação de atividades e de assuntos de interesse na área da deficiência visual, promovendo cada vez mais a marca e a mensagem da ACAPO.

Reforçámos a visibilidade da missão, visão e os valores da Associação ao nível interno e externo. Focámo-nos em transmitir mensagens positivas e claras que refletem o trabalho diário em prol de uma maior e melhor inclusão e capacitação das pessoas com deficiência visual, não só para os nossos Associados e Utentes, mas também para a sociedade em geral de forma a dar-nos a conhecer e a chegarmos a mais pessoas.

Foi com base nesta última premissa, que o boletim interno – ACAPO ACTUAL, criado em janeiro de 2009, viu renovado em abril de 2022, o seu formato, forma de expedição e número de edições. Passámos de um ficheiro word, em forma de boletim, para uma newsletter com imagens, criada numa plataforma de email marketing, tendo sempre em conta o cumprimento das diretrizes mais recentes do WCAG aplicáveis aos conteúdos digitais. Esta nova apresentação da ACAPO ACTUAL permitiu que a mesma versão da newsletter pudesse ser enviada simultaneamente também para Associados Cooperantes, Utentes, Parceiros e Subscritores.

Não descurámos a presença nas redes sociais, pois elas são um meio de comunicação importante para gerir a notoriedade da marca ACAPO, envolver stakeholders e trazer mais pessoas a participar na nossa missão. De acordo com um estudo da Marktest, dependendo da idade, os portugueses passam em média entre 80 a 141 minutos diários nestas plataformas digitais. Para além de aumentar a visibilidade, as redes sociais são excelentes canais para nos relacionarmos com o público. É certo que ao nível de planeamento estratégico, consideramos que temos uma presença consolidada no Facebook, mas é ainda preciso trabalhar ao nível de outras redes, como é o caso do Instagram, Youtube e Twitter, estando já planeada para 2023 a criação de uma página institucional do LinkedIn.

A criação do Livro de Estilos – ferramenta fundamental para uniformizar a comunicação da ACAPO - ficou adiada para o 1.º trimestre de 2023, pois carece de análise e avaliação de vários Departamentos.

Objetivo n.º 15: Contribuir para a divulgação da instituição e do trabalho desenvolvido

Tabela 30: Atividades programadas para o Objetivo n.º 15 (Contribuir para a divulgação da instituição e do trabalho desenvolvido)		
Ação	Estado de realização	Observações
Manter a rúbrica "Quem somos nós na ACAPO"	Em curso	Realizada uma edição (das duas previstas) em 2022.
Acrescentar os links de acesso às redes sociais (FB+Twitter+Youtube) nas assinaturas de todos os emails domínio ACAPO	Suspensa	Recalendarizada para 2023, dada a complexidade técnica e os custos associados
Adicionar os links das redes sociais da ACAPO no seu site para que os utilizadores possam acompanhar-nos	Suspensa	Aguardamos financiamento para concluir a atividade.

<p>Dinamizar a conta do Twitter - Divulgar os seguintes temas: política e representação de interesses, projetos nacionais e internacionais; inovação e desenvolvimento na área da deficiência visual; e manter uma atividade regular na conta através da publicação de, pelo menos, 1 Tweet e 2 Retweet.</p>	<p>Concluída</p>	<p>Foram publicados 14 tweets no 1.º semestre e 24 no 2.º semestre. Apesar de sabermos que a atividade está a ser cumprida sem grandes constrangimentos, sentimos que precisamos definir uma estratégia para esta rede social.</p>
<p>Elaborar um Livro de Estilo</p>	<p>Em curso</p>	<p>Prevê-se a conclusão no 1.º trimestre de 2023</p>
<p>Dia da Delegação</p>	<p>Concluída</p>	<p>Realizado em Castelo Branco a 14 de março</p>
<p>Elaborar novos conteúdos para o site, nomeadamente</p>	<p>Em curso</p>	<p>Em atualização</p>

<p>no que diz respeito aos serviços (CAVI, DAEFP, CAARPD e CPD) e criar uma nova área dedicada a doadores relevantes (incluindo heranças)</p>		
<p>Realizar uma formação para Dirigentes sobre “Como comunicar” tendo como base a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência</p>	<p>Concluída</p>	<p>Realizada a 4 de junho. Inscreveram-se 42 Associados com quotização em dia. Responderam ao questionário de satisfação 29 participantes, ou seja, 69%, dos quais 24,1% estão satisfeitos com os temas abordados, 75,9% muito satisfeitos.</p>
<p>Assinalar efemérides relevantes para a deficiência visual: Dia Mundial do Braille, Dia Mundial da Bengala Branca, 33.º Aniversário da ACAPO, Dia</p>	<p>Concluída</p>	<p>Dia Mundial do Braille- presença na TVI, Programa Esta Manhã; Dia Mundial a Bengala Branca – Assinalado no Facebook; 33.º Aniversário da ACAPO realizado em colaboração com a CM de Albufeira e a Delegação do Algarve;</p>

Internacional das Pessoas com Deficiência		Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, assinalado no Facebook com referência para o artigo 24.º da CDPD da ONU.
---	--	---

Ao nível dos indicadores, na globalidade podemos considerar que os mesmos correspondem às expectativas dadas as atividades realizadas. Com efeito, à exceção da abertura das newsletter ACAPO Actual, em que ficámos aquém do desejado, e do indicador relativo à Revista Louis Braille – que não foi alcançado dado a revista estar, presentemente, em processo de redefinição -, os demais indicadores apresentam sinais satisfatórios, sendo atingidos ou marginalmente superados.

Tabela 31: Metas definidas para o Objetivo n.º 15 (Contribuir para a divulgação da instituição e do trabalho desenvolvido)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Taxa de abertura (mailchimp) nas edições do Boletim ACAPO-Actual	60%	27,17%
Taxa de abertura (mailchimp) nas edições da Louis Braille	50%	n.a.
Taxa de crescimento de novos seguidores nas redes sociais	Não planeado	24,11%
Taxa de crescimento de novos utilizadores do site da ACAPO	5%	11,77%

[\[Voltar ao índice\]](#)

11. Parcerias

Temo-lo referido amiúde ao longo dos anos: as parcerias desempenham um papel chave na dinâmica da ACAPO e, concretamente no que concerne à prestação de serviços, são cruciais, cumprindo 2 propósitos principais.

Um primeiro propósito prende-se com a garantia da continuidade na prestação dos serviços. Esta continuidade, na maioria das vezes, decorre da articulação da ACAPO com outras entidades, seja tendo em vista suprimir constrangimentos suscetíveis de impedir a prestação do serviço a um ou mais destinatários, seja no sentido de proporcionar um conjunto de intervenções que se complementam, em simultâneo ou não.

Um segundo propósito diz respeito à promoção da inclusão social, consideradas as diversas facetas que ela pode assumir, desde a dimensão socioprofissional até à participação em experiências de índole cultural, desportiva, recreativa, etc. Qualquer que seja o caso, está em causa o estabelecimento de parcerias que permitam uma extensão da atuação técnica promovida pela ACAPO a contextos de inclusão social necessários à prossecução dos objetivos definidos a nível individual ou para um coletivo de destinatários.

Os 2 propósitos a que acabamos de aludir e que impulsionam o estabelecimento de parcerias consubstanciam igualmente 2 âmbitos nos quais elas se desenvolvem. A maioria das cerca de 150 parcerias estabelecidas pelas Delegações, enquadram-se precisamente num ou nos 2 âmbitos suprarreferidos, ou seja, permitem cumprir aquilo que é a razão de ser dos CAARPD. Do mesmo modo, também as 35 parcerias ativas nos 3 polos do DAEFP se desenvolvem nestes 2 âmbitos, sendo de salientar em particular a vertente de inclusão socioprofissional.

Quanto aos CAVI, regista-se um total de 7 parcerias ativas em 2022, sendo que se trata de um número mais baixo do que no caso dos CAARPD e do DAEFP pela natureza do próprio serviço.

Objetivo n.º 16: Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas

A busca de parcerias que respondam às necessidades identificadas pela ACAPO e pelos serviços – assim como a aferição minuciosa das oportunidades oriundas da comunidade –, são elementos já bem consolidados na prática quotidiana da instituição. Isso mesmo é comprovado pelo número de beneficiários das parcerias no que se refere à prestação de serviços, conforme a tabela seguinte:

Tabela 32 – N.º de beneficiários das parcerias por âmbito e por área de prestação de serviços		
Total de beneficiários por serviço	Âmbito da Continuidade dos Serviços	Âmbito da Inclusão Social
CAARPD	1123	1563
CAVI	94	—
DAEFP	90	75
Totais	1307	1638

Todavia, tal não obsta a que assumamos uma postura de melhoria a partir daquilo que são as práticas internas. Foi precisamente este pressuposto que esteve na base da atividade planeada e realizada em 2022.

Tabela 33: Atividades programadas para o Objetivo n.º 16 (Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas)		
Ação	Estado de realização	Observações
Realizar uma sessão de benchlearning no âmbito da gestão de parcerias para a inclusão social e para a continuidade dos serviços	Concluída	Atividade inserida na ação de formação realizada no mesmo dia sobre "Melhoria, Inovação e Ações de Comparação".

No que se refere às metas planeadas, cabe referir que em 2022 este objetivo é aferido por um novo conjunto de indicadores, mantendo-se apenas um dos utilizados em anos precedentes e que diz respeito à “Taxa de satisfação dos Parceiros”. Em todo o caso, notamos que

- "A taxa de parcerias consideradas pelas equipas locais como decisivas para a inclusão social regista um valor que deve ser reconhecido como bastante baixo, pelo que importa identificar possíveis fatores para esta situação. De resto, observa-se um grande contraste com o que se verifica quanto à taxa de parcerias consideradas decisivas no âmbito da continuidade dos serviços, cuja meta foi superada.
- Apesar do valor bastante baixo no que se refere à importância das parcerias para a inclusão social, observa-se que tal não compromete o desempenho quanto à taxa de parcerias com pelo menos 75% dos objetivos atingidos, o que justifica uma análise mais minuciosa destes resultados a fim de melhor determinar quais os fatores que explicam esta situação, o que deverá implicar um trabalho conjunto com as equipas locais.
- A taxa de satisfação dos parceiros, não só fica aquém da meta estabelecida, como é inferior ao valor registado na avaliação anterior, ainda que estejamos a referir-nos a

valores considerados bons. No entanto, ao analisarmos o desempenho alcançado em cada uma das questões integrantes do questionário utilizado pela ACAPO para aferição deste indicador, observamos que em nenhuma delas foi obtido um resultado superior a meta planeada (e que é calculada como uma média simples dos resultados obtidos para cada questão separadamente), sendo os valores mais baixos os referentes à adequação do âmbito da parceria (sugerindo que tal poderá ser melhorado com a revisão das parcerias) e ao sentimento de envolvimento dos parceiros na atividade da ACAPO (facto que deverá implicar um maior investimento na comunicação da atividade da ACAPO para lá do foco da parceria).

Tabela 34: Metas definidas para o Objetivo n.º 16 (Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Taxa de parcerias para a inclusão social consideradas decisivas	80,00%	36,90%
Taxa de parcerias para a continuidade dos serviços consideradas decisivas	80,00%	83,56%
Taxa de parcerias com pelo menos 75% de objetivos atingidos	70,00%	74,79%
Grau médio de satisfação dos parceiros alcançado pelas Delegações / pelas equipas de prestação de serviços	90,00%	84,84%

De notar que o Plano para 2023 já contempla uma atividade que pretende melhorar a utilização prática dos resultados da avaliação feita às parcerias, o que permitirá explorar as questões suscitadas na análise aos resultados alcançados a propósito da taxa de parcerias consideradas

decisivas no âmbito da inclusão social. No entanto, será igualmente importante valorizar os resultados da avaliação da satisfação dos parceiros de forma a extrair conclusões práticas para a gestão das parcerias. De resto, poderá aí residir a identificação de elementos que nos poderão vir a encontrar soluções para incrementar a taxa de parceiros que respondem a este questionário e que, em 2022, se situou em cerca de 1/3 do total de entidades às quais foi solicitada resposta.

[\[Voltar ao índice\]](#)

12. Projetos

Dando cumprimento ao objetivo da ACAPO – poder contar, a médio prazo, com um gabinete especializado na conceção e financiamento de projetos, foi feita, de forma sistemática, uma prospeção e registo de oportunidades de participação em candidaturas a projetos nacionais e internacionais com vista a colmatar lacunas e/ou necessidades da Associação. Este registo, para além da procura constante na internet é também feito com recurso à subscrição de uma plataforma que agrega várias oportunidades de candidatura. A par deste trabalho, o gabinete procurou outras oportunidades de financiamento junto de entidades privadas como forma angariar receitas.

Ainda não foi possível, com um ano de existência do gabinete, contribuir de forma decisiva para a diminuição da dependência financeira do Estado. Ao longo do ano foram submetidas 4 candidaturas a fundos privados e apresentados 6 projetos diretamente a entidades. Das candidaturas, apenas 1 foi aprovada (Projeto Cozinhar Ponto a Ponto, apoiado pela Fundação Auchan) e dos projetos apresentados foram todos aprovados pelas entidades que contactámos, destacamos a campanha de Natal MEO “Um passo para sermos mais livres”. Ao nível público, como vem sendo hábito, a ACAPO candidatou-se ao Apoio ao Financiamento a Projetos do INR I.P. onde viu aprovadas as suas 3 candidaturas. Desenhou um projeto para o

Fundo Ambiental – Eixo – Eficiência Energética em Edifícios de Serviços, mas que não foi submetido devido ao elevado investimento que a ACAPO teria que fazer.

Objetivo n.º 17: Desenvolver projetos para criar e/ou melhorar serviços, ou para colmatar necessidades extraordinárias/emergentes

Tabela 35: Atividades programadas para o Objetivo n.º 17 (Desenvolver projetos para criar e/ou melhorar serviços, ou para colmatar necessidades extraordinárias/emergentes)		
Ação	Estado de realização	Observações
Recolher ideias ou necessidades junto dos serviços e dos dirigentes e transformá-las em estruturas passíveis de se converterem em projeto.	Concluída	Foram consideradas um total de 10 ideias, as quais têm vindo a ser convertidas em projetos com vista a que possam vir a ser financiados consoante as oportunidades dos financiadores

Tabela 36: Metas definidas para o Objetivo n.º 17 (Desenvolver projetos para criar e/ou melhorar serviços, ou para colmatar necessidades extraordinárias/emergentes)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
"N.º de ideias transformadas em estrutura de projeto	Não planeada	10

N.º de projetos candidatados a oportunidades de financiamento provenientes do setor privado	Não planeada	10
N.º de candidaturas de projetos a oportunidades de financiamento no setor privado aprovadas total ou parcialmente	Não planeada	6

Objetivo n.º 18: Diminuir a dependência financeira do Estado

Tabela 37: Atividades programadas para o Objetivo n.º 18 (Diminuir a dependência financeira do Estado)		
Ação	Estado de realização	Observações
Mapear e registar a procura de projetos no âmbito da Missão da ACAPO	Concluída	Registo realizado de forma permanente.
Captar mais oportunidades de financiamento através da plataforma de projetos subscrita pela ACAPO	Concluída	A plataforma identifica e notifica, por vez, previamente a existência de novas candidaturas, sobretudo a nível internacional. Contudo as candidaturas submetidas no ano de 2022 foram apenas de âmbito nacional.

Tabela 38: Metas definidas para o Objetivo n.º 18 (Diminuir a dependência financeira do Estado)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
N.º de projetos candidatados a oportunidades de financiamento provenientes do setor privado	Não planeada	10
N.º de candidaturas de projetos a oportunidades de financiamento no setor privado aprovadas total ou parcialmente	Não planeada	6

[\[Voltar ao índice\]](#)

13. Recursos Humanos

A área de recursos humanos tem-se tornado cada vez mais importante no desenvolvimento estratégico no terceiro sector. Se em qualquer organização os colaboradores são o fator chave para o alcance dos objetivos e missão a que se propõe, no setor social todas as pessoas que nos rodeiam fazem a diferença, sejam os nossos colaboradores diretos, sejam os voluntários, beneficiários, utentes e ou associados. Como é há muito defendido, no caso particular das organizações cívicas como a nossa, reter aqueles que connosco vestem a camisola da nossa causa, assumindo um papel ativo e empenhado para a prossecução da nossa visão e da nossa missão, é essencial para o sucesso, para atingirmos as metas e objetivos traçados. No setor social, trabalhamos em prol das pessoas, da promoção da independência, inclusão e da sua qualidade de vida. Somos pessoas que se preocupam com pessoas que trabalham com e para pessoas.

Desta forma em 2022, continuamos a percorrer as linhas de ação já definidas anteriormente, que assentaram em três pilares orientadores, a saber: a Modernização de processos subjacentes à gestão de recursos humanos; a consolidação do Sistema de Avaliação do Desempenho dos Colaboradores; e o Desenvolvimento, motivação e envolvimento dos colaboradores.

Com vista a espelhar a dimensão atual desta estrutura na atuação global da ACAPO, apresentamos numa primeira fase introdutória uma síntese do quadro de pessoal:

- N.º de colaboradores em 31 de dezembro de 2022:170, atualmente temos 191 (nota: não se incluem aqui os prestadores de serviços);
- N.º de admissões ao longo do ano: 44 (25 dos quais Assistentes pessoais);
- N.º de cessações de contratos ao longo do ano: 24 (10 dos quais Assistentes Pessoais).
- Número de transferências de local de trabalho e ou de funções: 3.

O nosso quadro de colaboradores é maioritariamente do género feminino (85%), sendo que 32% se encontra na faixa etária compreendida entre os 36 e os 45 anos de idade.

Temos uma taxa de colaboradores com deficiência de 12%, sendo que 76% desempenha funções de nível técnico em várias áreas.

Tendo como referência os objetivos a que nos propusemos, podemos dizer que relativamente ao primeiro pilar de orientação, que é progressivamente procurarmos a desmaterialização e inovação de diversos procedimentos com a finalidade de ganhar eficiência e agilizar os processos relacionados com os colaboradores, foi possível após frequência da formação da Coordenadora de Recursos Humanos no Sistema de Gestão, que decorreu no primeiro semestre, desenvolver uma gestão mais flexível, segura, e aliviar em algumas áreas a carga administrativa associada aos procedimentos de recursos humanos, que nos possibilitem ganhar tempo para dedicarmo-nos aos outros 2 pilares orientadores, que se centram no des

envolvimento dos nossos colaboradores, numa proximidade de comunicação e atenção cuidada na promoção, envolvimento e motivação dos mesmos, o que continua a ser uma das maiores fragilidades. Destacamos algumas, a saber:

- Continuação de Inserção de dados no Sistema de Gestão com informações pertinentes nos respetivos campos para o devido efeito, para uma maior eficácia e eficiência do tratamento de diversa informação essencial para todos os procedimentos de recursos humanos, passando pela possibilidade de emissão de minutas de contratos, declarações diversas, rescisões de contrato, mas principalmente para um mais ágil processamento de vencimentos;
- Pedido de testagem do desenvolvimento de templates por colaboradores com deficiência visual, dos recibos de vencimento e declarações anuais de rendimentos com uma apresentação que possibilita uma leitura mais acessível e clara, assim como, o envio dos mesmos por meio digital para todos os colaboradores.

Desta forma, pretendemos promover, mesmo ao nível dos recursos humanos o lema “nada sobre nós sem nós, envolvendo os colaboradores com deficiência nos processos mas, sobretudo, garantir a acessibilidade universal e autonomia no acesso a este tipo de informação – direito cujo cumprimento exigimos, e bem, à sociedade, e que importa praticar também dentro de portas;

- Envio de declarações e comprovativos diversos, sempre que possível e devidamente possível com assinatura digital, conforme o ponto 2 do Artigo 22.º dos Estatutos da ACAPO, tendo em vista a garantia da desmaterialização de todo o fluxo inerente a este tema;
- Uniformidade de documentos e procedimentos a nível nacional, como por exemplo mapas de férias, mapas de pessoal de afixação obrigatória, registo de assiduidade em papel, até entrada em formato digital;

- Foi contactada a empresa Projettime, para verificação da possibilidade de reativação dos relógios de ponto e interoperabilidade com o sistema de Gestão Sendys, com vista à eliminação das folhas de assiduidade em papel e passar por validação em sistema do colaborador e chefia direta previamente a seguir para processamento. Carece de nova formação aos colaboradores com a atualização do sistema. Iremos avançar a título experimental numa primeira fase.

Dando continuidade à segunda linha de ação definida, a consolidação do Sistema de Avaliação do Desempenho dos Nossos Colaboradores e todos os instrumentos que resultaram da análise dos resultados obtidos da implementação inicial a título experimental, procedeu-se a uma revisão das competências e dos níveis de proficiência, antes da sua aplicação efetiva, a acontecer em breve e de acordo com os objetivos estratégicos da ACAPO.

Paralelamente ao Sistema de Avaliação de Desempenho dos colaboradores internos, foram também desenvolvidas algumas ações para avaliação daqueles que conosco colaboram em regime de prestação de serviços, inserida num paradigma mais amplo de avaliação dos serviços que nos são prestados.

O Sistema de Avaliação de Desempenho possibilitou a identificação de planos de desenvolvimento de competências individuais de cada colaborador, identificado numa primeira fase por cada um individualmente e depois avaliado pelo responsável direto, tendo como objetivos colmatar eventuais necessidades de formação, aprendizagem ou aperfeiçoamento de competências para um melhor desempenho da função. Foi possível traçar um Plano de Formação Coletivo transversal a diversas áreas técnicas e não técnicas inicial, em que estamos a trabalhar, começando em 2022 por fazer uma prospeção comercial junto de entidades formadoras que apresentem oferta formativa de acordo com às nossas necessidades e seja possível alguma adaptação.

No âmbito da estratégia, delineada pela Direção Nacional, de aposta na inovação do processo de acolhimento e integração na ACAPO, estruturámos e executámos, pela primeira vez, um programa de acolhimento e integração dirigido a 10 novos colaboradores, onde procurámos envolver os novos colaboradores através da partilha de conhecimentos sobre a deficiência visual e interação sobre estigmas existentes, onde abordámos vários temas, nomeadamente a identidade corporativa da ACAPO, a representatividade e certificação, a marca, boas práticas de atendimento, acessibilidade, técnicas de orientação e mobilidade. Para alguns técnicos como os Terapeutas ocupacionais e Técnicos de Reabilitação Psicomotora, a formação de orientação e mobilidade bem como as AVD foram abordadas de forma mais aprofundada em relação aos restantes Técnicos, além de 2 semanas de formação dedicadas somente à prática das Técnicas de Orientação e Mobilidade.

Os Recursos Humanos participaram na formação desenvolvida no âmbito da Literacia Associativa- Capacitação de Atuais e Futuros Dirigentes, onde no âmbito desta área foram apresentados e discutidos alguns tópicos, nomeadamente: Como Motivar os Colaboradores da ACAPO: Desafios e Oportunidades no Setor Social.

A Coordenadora de Recursos Humanos iniciou no segundo semestre de 2022, já com a situação pandémica controlada, visitas às Delegações para conhecer os colaboradores presencialmente, o espaço de trabalho e o dia-a-dia de cada equipa. Teve oportunidade de conhecer e estar com alguns colaboradores das equipas das Delegações da ACAPO de Lisboa, DAEFP de Lisboa, CPD e com os colaboradores presentes nas Instalações do Vale de Santo António da Delegação de Lisboa.

Apresentamos agora os resultados obtidos com os objetivos planeados:

Objetivo n.º 19: Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos

O quadro abaixo apresenta as ações planeadas para prossecução deste objetivo definidas inicialmente.

Tabela 39: Atividades programadas para o Objetivo n.º 19 (Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos)		
Ação	Estado de realização	Observações
Desenvolvimento de diversas ações de saber-saber e saber-fazer (dinâmicas de grupo, Benchmarking, Brainstorming, formação contínua, formação especializada), aplicadas às responsabilidades diárias.	Em curso	Foram estabelecidos contactos para estabelecimento de parcerias com empresas de formação e consultoria por forma a satisfazer as Nossas necessidades e planeamento de formação.
Reuniões de pares para partilha de práticas e de dificuldades e para aprendizagem (Benchlearning) ao nível das diferentes áreas.	Cancelada	Constatou-se que não é uma atividade que tenha, no estado atual, o potencial de execução e de sucesso que prevíamos quando foi planeada.

Tabela 40: Metas definidas para o Objetivo n.º 19 (Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Taxa de ações de formação dos colaboradores avaliadas como eficazes	90%	50%

Grau médio de satisfação dos colaboradores da ACAPO com a formação realizada	70%	Este indicador não foi aferido
--	-----	--------------------------------

Quanto à taxa de ações de formação avaliadas como eficazes, o resultado apresentado diz respeito a apenas 2 ações de formação avaliadas quanto à sua eficácia: Monitorização e Melhoria Contínua, e Direção Técnica de Equipamentos Sociais.

Numa das ações de formação, segundo o critério de eficácia definido, a ação foi considerada eficaz (78,57%). A outra ação foi considerada como não eficaz, porque a avaliação incide em apenas 29% dos participantes da mesma (4 de 14 participantes). Isto significa que este resultado deve ser lido com muitas reservas, quanto ao seu significado.

No segundo indicador não foram aplicados os questionários de satisfação com a formação realizada.

Contudo, para melhor compreensão deste objetivo, importa dizer que foi aplicado um questionário de satisfação dos colaboradores, onde foram avaliadas várias dimensões e em que uma das dimensões foi o Desenvolvimento Pessoal e Profissional dos Colaboradores, em que a taxa global foi de 67,98%. Reforçando que temos que apostar fortemente no desenvolvimento de diversas ações de melhoria, tendo em conta as necessidades identificadas pelos mesmos.

Estes valores alcançados indicam que as metas definidas para ambos os indicadores não foram alcançadas.

Comparativamente ao ano anterior em que aferimos estes mesmos indicadores, e as metas também não foram alcançadas, muito devido a aplicabilidade em poucas ações de formação como aconteceu este ano. Concluímos que devemos ter em consideração os resultados da eficácia das ações de formação que foram alvo de avaliação, para planeamento de ações futuras,

contudo para estes dados serem mais representativos têm de ser aplicado a todas as formações passíveis desta avaliação.

Objetivo n.º 20: Promover a satisfação dos colaboradores

O quadro seguinte apresenta as ações planeadas para concretização deste objetivo:

Tabela 41: Atividades programadas para o Objetivo n.º 20 (Promover a satisfação dos Colaboradores)		
Ação	Estado de realização	Observações
Promover / divulgar ações de capacitação dos dirigentes no domínio do reconhecimento e motivação dos colaboradores.	Concluída	Esta formação foi realizada em junho de 2022.
Prospecção de parcerias no âmbito da estratégia de motivação dos colaboradores através da atribuição de benefícios / incentivos.	Em curso	Neste âmbito foram feitas as seguintes diligências: análise de diferentes planos de seguros de saúde com abrangências e limites diversos, equiparação do valor do subsídio de alimentação dos colaboradores da ACAPO para o valor atual da função pública, 5,20/dia.

A primeira ação definida foi concretizada com sucesso, com feedbacks positivos. Quanto à segunda ação definida também foram delineados e concluídos diversos contactos para a sua análise e concretização. No entanto estas diligências ainda se encontram em análise, dadas as demais implicações financeiras e a necessidade de redefinição de diversas remunerações base para cumprimento das vinculações a que a ACAPO se encontra sujeita por via da contratação coletiva vigente no setor das IPSS.

A concretização deste objetivo é aferida por dois indicadores principais, a satisfação global dos colaboradores e a motivação dos colaboradores que apresentamos no quadro seguinte:

Tabela 42: Atividades programadas para o Objetivo n.º 20 (Promover a satisfação dos Colaboradores)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Taxa de satisfação global dos colaboradores afetos aos serviços centrais	55%	61,12%
Taxa de satisfação global dos colaboradores, a nível nacional	70%	69,77%
Grau de motivação dos colaboradores afetos aos serviços centrais	60%	55,74%
Grau de motivação dos colaboradores a nível nacional	70%	64,91%

A análise de resultados destes indicadores é aferida através das respostas obtidas com a aplicação de questionários de satisfação aos colaboradores.

Relativamente ao primeiro indicador, podemos afirmar que as metas definidas foram alcançadas. De igual forma, quanto ao segundo indicador, estas estiveram muito próximas de ser alcançadas. Nos resultados do questionário de satisfação realizado, que contemplou esta dimensão, como ponto forte tivemos que cerca de 60% dos colaboradores considera que tem a autonomia adequada para realizar o seu trabalho e considera que o trabalho que desenvolve na instituição lhe proporciona realização pessoal e profissional.

Não é possível a comparação dos resultados destes indicadores com o ano anterior porque de acordo com o procedimento de avaliação da satisfação das partes interessadas, os questionários ainda não tinham sido aplicados.

É importante aqui referir, como foi mencionado no início deste capítulo, que a motivação dos colaboradores, continua a ser uma das maiores fragilidades da nossa associação, mesmo que atenuada com algumas mudanças nos últimos anos.

Objetivo n.º 21: Promover o envolvimento dos colaboradores no desenvolvimento organizacional

Como podemos verificar na tabela abaixo, a ação planeada para este objetivo não foi concretizada, foi cancelada, porque constatamos que não é uma atividade que tenha, para já, o potencial de execução e de sucesso que prevíamos quando esta foi planeada.

Tabela 43: Atividades programadas para o Objetivo n.º 21 (Promover o envolvimento dos Colaboradores no desenvolvimento organizacional)		
Ação	Estado de realização	Observações

Dinamização de sessões para partilha e auscultação de opiniões/sugestões sobre as atividades e projetos em curso	Cancelada	Constatou-se que não é uma atividade que tenha, para já, o potencial de execução e de sucesso que prevíamos quando esta foi planeada.
--	-----------	---

Quanto à aferição deste objetivo, é feito mediante o indicador referente à taxa de satisfação dos colaboradores com o seu envolvimento na associação e é analisado mediante os resultados à aplicação do questionário de satisfação dos colaboradores.

Como se pode verificar no quadro apresentado, os valores alcançados diferem das metas definidas. Não estão muito aquém, mas não foi alcançado o definido, o que quer dizer que é também uma fragilidade e temos de continuar a trabalhar na prossecução deste objetivo.

Contudo, de acordo com os dados obtidos no questionário de satisfação, os colaboradores sentem que o seu trabalho contribui para a concretização dos resultados a que a ACAPO se propõe (71,43%) e realçamos também que os colaboradores estão confortáveis na partilha de ideias e na oportunidade de exprimirem os seus pontos de vista com a Direção Nacional, cerca de 60% de concordância.

Tabela 44: Metas definidas para o Objetivo n.º 21 (Promover o envolvimento dos Colaboradores no desenvolvimento organizacional)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Taxa de Satisfação dos colaboradores afetos aos serviços centrais com o seu envolvimento na ACAPO	70%	61,11%

Taxa de Satisfação dos colaboradores, a nível nacional, com o seu envolvimento na ACAPO	75%	73,64%
---	-----	--------

Relativamente ao ano anterior, não nos é possível comparar a evolução destes indicadores, porque de acordo com o procedimento ainda não tinham sido aplicados os questionários de satisfação que possibilitam a obtenção de dados para análise do alcance deste objetivo.

[\[Voltar ao índice\]](#)

14. Infraestrutura e Equipamentos

Na análise do presente capítulo focar-nos-emos sobretudo nas infraestruturas constituídas por bens móveis e de base tecnológica, deixando para o capítulo seguinte a análise da realidade e das ações quanto ao edificado onde são desenvolvidas as nossas atividades, a par com o restante património imobiliário afeto a finalidades de sustentabilidade (Fundo MAIS).

Ressalta desde logo, no que concerne ao panorama de viaturas, que 2022 se traduziu na obtenção de financiamento para a compra de duas novas viaturas: uma destinada a substituir a atualmente afeta a Castelo branco, com o competente processo de adjudicação em fase de preparação; outra numa viatura afeta à Delegação dos Açores, a qual passará a dispor de um veículo que muito impulsionará a sua capacidade de atuação, e cujo financiamento foi obtido no final de 2021, tendo em 2022 sido celebrados os competentes contratos mas só agora tendo ocorrido a sua entrega. A dificuldade de fornecimento de veículos, em particular no que respeita aos veículos de 9 lugares, tem afetado o desempenho bem como as possibilidades de substituição das viaturas que havíamos planificado.

Objetivo n.º 22: Modernizar os equipamentos, infraestruturas e demais recursos físicos de suporte

No que respeita às infraestruturas tecnológicas, foi lançado o procedimento para a aquisição da solução de tickets, foram prosseguidos os esforços para a renovação de licenças de software e obtenção de licenças adicionais para a ACAPO, tendo ainda sido mantidas as disponibilidades operacionais do sistema de comunicação Voice Over IP (Vo-IP), que muito tem contribuído para a redução de custos com comunicações na ACAPO. Prosseguiu-se ainda a utilização da plataforma Zoom para reuniões com entidades externas e para diversas atividades da ACAPO, tendo esta plataforma em geral sido preferida face à plataforma Microsoft Teams sobretudo no contacto com entidades externas e com pessoas com deficiência visual, pela sua maior facilidade de utilização em qualquer plataforma. No total, foram realizadas cerca de 500 reuniões na plataforma Zoom, no total das três licenças em uso na ACAPO.

Relativamente às deslocações por parte da equipa do departamento de Informática, muito embora o acesso remoto tenha vindo a ser uma mais valia ao longo dos últimos anos no que à celeridade e diminuição de custos com as assistências técnicas diz respeito, realizaram-se durante 2022 um total de 14 deslocações.”

Tabela 45: Atividades programadas para o **Objetivo n.º 22** (Modernizar os equipamentos, infraestruturas e demais recursos físicos de suporte)

Ação	Estado de realização	Observações
Substituição do parque informático obsoleto da ACAPO	Suspensa	Por questões orçamentais esta atividade não teve seguimento até ao momento. Está em processo de

		redefinição quanto à forma de ser alcançada.
Estabelecimento de contactos com empresas desenvolvedoras de software com vista à obtenção de software atualizado	Suspensa	Por prioridades de serviço não foi possível a implementação da atividade.
Apetrechamento dos serviços com equipamento multimédia, capaz de recolher, tratar e transmitir imagem e som para suporte à divulgação e promoção de eventos e atividades	Concluída	Ao abrigo de um projeto cofinanciado pelo INR
Encontrar soluções de alojamento, regidas por elevados padrões de segurança, para todas as plataformas partilhadas da instituição, como sendo o seu site principal e	Em curso	Têm sido melhoradas as infraestruturas de alojamento e os padrões de segurança da generalidade dos sítios web e soluções internas na área das TIC

outros micro-sites que possam entretanto surgir, bases de dados como a Capacitar, etc.		
Implementação de um sistema de gestão de tickets, para monitorização do desempenho dos serviços/departamentos e para melhoria das respostas a contactos com a ACAPO	Concluída	Ao abrigo de um projeto cofinanciado pelo INR
Acompanhamento e monitorização da implementação da solução GlobalConnect	Concluída	Atividade não prevista em plano, mas imprescindível à concretização do projeto de implementação da solução Global Connect (voice over IP).

Tabela 46: Metas definidas para o **Objetivo n.º 22** (Modernizar os equipamentos, infraestruturas e demais recursos físicos de suporte)

Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Taxa de atualização do parque informático carenciado de renovação	20,00%	—
Taxa de cobertura pelo sistema VOIP	90%	100%

[\[Voltar ao índice\]](#)

15. Situação Financeira e Patrimonial

15.1. Situação Financeira

O equilíbrio financeiro é o maior desafio de qualquer instituição, particularmente quando, depois de uma pandemia à escala mundial, se atravessa uma situação de guerra na Europa, que resulta numa economia instável a nível global. Mas ao nível interno das fontes de financiamento ou apoio de Privados, 2022 foi apesar de tudo um ano de alguma recuperação. Ao nível do recebimento de valores de entidades privadas, a abertura à realização, novamente, de eventos, resultou num incremento bastante forte no apoio e nos donativos recebidos, incluindo, em espécie. A ACAPO nesta rubrica de Doações teve um incremento de 266%. Os valores recebidos em algumas rubricas relacionadas com a prestação de serviços e participação de utentes, também confirmam que o ano de 2022 foi o ano em que a atividade, na área da ação social e na área do associativismo, teve a sua recuperação.

Quanto ao financiamento público, identicamente houve uma recuperação nos valores recebidos. Os acordos atípicos tiveram um montante transferido superior em 11%, com um esforço da tutela em transferir um valor extraordinário no fim do exercício para as entidades conseguirem uma tesouraria reforçada para fazerem face aos compromissos desse período. Os valores propostos pelas nossas Delegações às autarquias de onde se inserem as suas atividades, também tiveram um resultado afirmativo no que toca ao financiamento por parte dos mais variados municípios. O valor em relação a 2021, aumentou na base dos 18%.

Em relação a outras fontes de financiamento relevantes para a ACAPO, à cabeça o Apoio Financeiro às Uniões (Norma XXX), que teve um valor recebido idêntico ao ano anterior.

Distinto foram os valores de financiamento admitidos ao INR I.P., em que nos projetos, fruto da recuperação de atividade, aumento em vinte mil euros e o Apoio ao Funcionamento, um incremento de 3,5%.

Nos CAVI houve o regresso ao recebimento de valores ao nível do ano de 2020. Salientando que não existiu a retenção de valores e também secundado pela entrega cada vez mais frequente dos pedidos de reembolsos das despesas, o que resultou no pagamento também mais regular por parte das entidades gestoras dos CAVI.

Na formação Profissional a tendência manteve-se como no ano de 2021, sendo que o nível de atividade não sofreu grandes alterações, e que apesar de um esforço para cumprimento da contratação pública, o valor registado em proveitos voltou a diminuir 9%.

De assinalar que, apesar de um maior valor registado de recebimentos não é idêntico a um maior nível de liquidez, que continua a ser um desafio permanente neste e nos próximos períodos.

Vejamos agora a execução da ACAPO face ao objetivo planeado neste domínio.

Objetivo n.º 23: Assegurar o equilíbrio financeiro da ACAPO no desenvolvimento global do Plano de Ação

Tabela 47: Atividades programadas para o **Objetivo n.º 23** (Assegurar o equilíbrio financeiro da ACAPO no desenvolvimento global do Plano de Ação)

Ação	Estado de realização	Observações
------	----------------------	-------------

Início de um estudo mais aprofundado sobre a Sustentabilidade Financeira da ACAPO.	Em curso	Trabalho iniciado, para já com uma equipa de vários colegas de variados departamentos da ACAPO, com objetivo de estar em permanente atualização.
Realização de uma ação de capacitação dos dirigentes no âmbito da gestão financeira de IPSS's.	Suspensa	Em procura de formador capacitado, com experiência em realidades similares, para que esta ação de formação tenha o resultado esperado.

Verificamos que as duas ações indicadas, encontra-se uma por iniciar, assim que existam as condições para o seu objetivo e a outra, com importância relevante, já teve um desenvolvimento essencial.

A tabela abaixo permite verificar o grau de execução do objetivo através dos seguintes indicadores de avaliação:

Grau de execução do Orçamento, Indicador, expresso em percentagem, resultante da relação entre o valor executado no período em análise, para uma dada rubrica de despesa, e o correspondente valor da previsão. Este grau é aferido por referência ao orçamento aprovado. Resultados Operacionais, que representa o resultado da Instituição com as suas operações.

Tabela 47: Metas definidas para o **Objetivo n.º 23** (Assegurar o equilíbrio financeiro da ACAPO no desenvolvimento global do Plano de Ação)

Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Grau de execução do orçamento	85%	76%
Resultados operacionais da ACAPO	50%	341%
Resultados operacionais do CPD	100%	-535%

Os resultados operacionais ultrapassam em bastante, e em comparação, valores excessivos, a meta de 50%, o que, todavia, não é necessariamente mau para a sustentabilidade do exercício económico. O valor considerado como meta era o valor orçamentado para o ano de 2022, e concluímos que o exercício decorreu diferente do que era esperado contabilisticamente. Os Resultados Operacionais do CPD, em que se esperava o alcance de uma meta de 100% para o exercício (equilíbrio entre custos e proveitos), e ficou com resultado de percentagem negativa. Os custos fixos foram importantes para o desenvolvimento deste resultado.

Vejamos, agora, alguns dados mais em detalhe:

a) Análise Financeira das Delegações

Na tabela seguinte, são apresentadas as Delegações com saldo negativo e respetivo montante:

Tabela n.º 48 - Análise Financeira das Delegações com saldo negativo			
Delegação	Previsto	Real	Desvios
Castelo Branco	-19.406	-200	19.206
Vila Real	-16.396	-12.907	3.489
Núcleo da Madeira	0	-1.414	-1.414

Apuramos que são duas as delegações que apresentam saldo final negativo nas suas contas do exercício de 2022. Observamos que apesar disso, ambas têm melhores resultados do que o resultado orçamentado.

Em Castelo Branco este resultado deve-se aos rendimentos da rubrica Funcionamento, em que o valor orçamentado a receber de Municípios era de 1.000 euros e foi recebido o valor de 8525 euros, e a acompanhar o valor acrescido de 7.944 euros recebido do acordo atípico em relação ao valor esperado em orçamento.

Pela delegação de Vila Real, este desvio positivo tem como motivo o valor do recebimento do acordo atípico que foi superior ao orçamentado.

Por fim, a constituição de um novo núcleo marca o início de um novo desafio e o regresso onde a associação já tinha estado presente. É um valor saldo negativo sem grandes efeitos ao nível de registo contabilístico, são despesas de início de atividade e, por isso, inequivocamente despesas de investimento.

Vejamos agora, no quadro seguinte, as Delegações com saldo positivo no exercício de 2022.

Tabela n.º 49 - Análise Financeira das Delegações com saldo positivo			
Delegação	Previsto	Real	Desvios
Lisboa	-23.016	17.814	40.830
Porto	4.817	43.573	38.756
Coimbra	-27.038	15.888	42.926
Açores	-1.413	1.948	3.361
Braga	1.253	21.401	20.148
Viseu e Núcleo da Guarda	-4.933	16.857	21.790
Aveiro	-24.616	7.702	32.318
Leiria	-21.209	4.129	25.338
Viana do Castelo	-7.213	857	8.070
Algarve	1.836	33.606	31.770

Neste exercício contabilístico de 2022, são dez as Delegações que apresentam saldo positivo. É de assinalar que todas elas tiveram um desvio positivo em comparação com o valor orçamentado.

Podemos subdividir as Delegações com aquelas que tiveram desvios mais regulares e as outras com os desvios positivos com valores maiores.

Com os desvios mais regulares, ou seja, desvio menor que dez mil euros, temos duas delegações, Açores e Viana do Castelo. Em relação à delegação insular, o desvio de 3.361 euros foi devido a um valor extraordinário do governo regional recebido. Na delegação de Viana do Castelo o desvio foi de 8.070 euros, justificado pelo valor superior ao esperado decorrente da atualização extraordinária dos acordos de cooperação com o ISS.

Com desvios positivos muito superiores ao espectável, temos as restantes oito delegações, todas elas com variadas justificações para estes resultados positivos. O mais comum entre as delegações foi o facto de ter em simultâneo nas suas contas menos despesas reais do que as orçamentadas, ao mesmo tempo que a atualização extraordinária dos acordos de cooperação com o ISS foi mais elevado do que o esperado para o exercício de 2022, fruto da atualização extraordinária. Nessas delegações contam-se Lisboa, Porto, Coimbra, Braga, Viseu e Leiria. O Algarve também, mas aqui apenas acompanhou no facto do valor recebido na rubrica da Ação Social ter sido maior que o orçamentado.

O bom trabalho das delegações junto do poder local da sua área de atuação também resultou em bons resultados. As delegações do Porto, Leiria, Aveiro e Algarve viram os municípios financiarem com valores mais elevados as suas atividades, fossem elas obras nas estruturas ou apoio nas atividades sociais e associativas das delegações.

Uma última nota para a Delegação de Aveiro em que no seu orçamento para o ano de 2022 tinha inscrito o início da atividade do seu CAAARPD, mas que não teve ainda o seu início neste último exercício contabilístico dado não ter sido aberto o necessário concurso público pelo ISS.

Como tem acontecido nos períodos anteriores, e para uma melhor compreensão do que integra o saldo final de cada Delegação, é essencial ter em conta o valor que, em cada uma, despesas e receitas, foram afetadas ao Projeto de Apoio ao Funcionamento do INR I.P.

Este apoio continua a ser uma salvaguarda fundamental para algum alívio, devido ao número de Delegações que são apoiadas em despesas do seu funcionamento, e que de outra forma não estariam cobertas por outros financiamentos.

A tabela seguinte mostra os valores do Apoio ao Funcionamento do INR I.P. afetos a cada Delegação.

Tabela n.º 50 - Apoio ao Funcionamento do INR I.P.	
Delegação	Valor do Apoio INR I.P.
Lisboa	28.482,91
Porto	0,00
Coimbra	14.076,69
Açores	0,00
Braga	15.674,85
Viseu e Núcleo da Guarda	6.321,09
Aveiro	8.073,74
Leiria	16.007,49
Viana do Castelo	1.759,77
Castelo Branco	11.438,36
Vila Real	18.906,70
Algarve	16.239,42

Concluindo, observamos que a percentagem do valor total recebido pelo apoio, foi repartida em termos de afetação da seguinte forma: dos 174.079,90 euros recebidos, 136.981,02 euros (79%) foram afetados às Delegações e 37.098,88 euros (21%) afetados à Direção Nacional.

b) Análise Financeira por Centro de Custo

A tabela seguinte mostra a análise do desempenho por Centros de Custo.

Tabela n.º 51 - Desempenho por Centro de Custos			
Centros de Custo	Gastos	Rendimentos	Saldos
Funcionamento	666.871	695.058	28.187
Acessibilidades e Orientação	7.696	490	-7.206
Fundo Mais	93.624	230.622	136.998
CAVI	800.478	654.134	-146.344
Ação Social	1.167.440	1.287.482	120.042
Desporto	18.960	13.506	-5.454
Eventos	75.549	66.972	-8.577
Relações Internacionais	10.264	0	-10.264
Atividades Associativas	9.400	102	-9.298
Restauração	29.685	27.325	-2.360
Projetos	97.632	74.646	-22.986
Centro de Produção Documental	39.726	13.766	-25.960
Formação Profissional e Centro de Recursos	429.710	429.710	0
Total	3.314.038	3.493.813	46.778

O resultado do exercício de 2022 é de 46.778 euros, que é o somatório de todos os registos contabilísticos nos Centros de Custos da ACAPO. Para este resultado, os centros de custos que contribuem de forma mais impactante são:

- Em termos de prejuízo, os CAVI, com 146.344 euros, e o Centro de Produção Documental com 25.960 euros.

- Com resultado positivo temos claramente o Fundo Mais com 136.998 euros, a Ação Social com 120.042 euros e o Funcionamento com 161.184 euros

Nos CAVI, como já foi referido houve uma recuperação em termos de valores entregues em pedidos de reembolso, estando de despesas a entregar relativos a 2022, o período compreendido do último trimestre do ano. E esta é a justificação do valor com sinal negativo no seu saldo final de exercício.

O Centro de Produção Documental em 2022, teve um decréscimo de custos, justificado pelos valores que este ano foram financiados pelo Apoio ao Funcionamento do INR, I.P., e que foram 14.640 euros de recursos humanos, enquanto que os seus rendimentos tiveram um aumento de 6.667 euros, mostrando que houve uma recuperação em termos de faturação do departamento.

Uma constante nas três rúbricas em que obtiveram maior saldo positivo foi aumento de receitas, em especial donativos de privados e outras instituições, e dos financiamentos governamentais, que demonstram a importância vital para a continuação e desenvolvimento das várias valências da ACAPO. E este saldo é obtido apesar de se ter observado um aumento dos gastos gerais nestes centros de custos, uma parte fruto da inflação elevada durante o ano de 2022, e outra parte, como já foi afirmado, de uma recuperação das atividades, que estiveram em parte paralisadas nos anos da pandemia.

O Balanço Consolidado do exercício de 2022, regista um aumento em relação ao ano anterior de 4% dos Ativos Tangíveis, com investimento em transporte e em obras de reabilitação e equipamento em imóveis da ACAPO, bem como com o registo de um novo imóvel. Mas o ativo na sua globalidade diminuiu 11%, não só pela saída de parte do imóvel sito no Brasil mas também pela regularização de valores considerados recebidos dos projetos da Formação

Profissional. De salientar que são valores que são transferidos para uma conta Capital (Balanço) em vez de Demonstração de Resultados, devido à característica temporal de alguns projetos.

Para fazer face aos compromissos e obter liquidez de tesouraria foi contratualizado uma conta corrente com uma instituição bancária, com débito autorizado até 250 mil euros, e o saldo utilizado em 31 de dezembro resulta numa das razões de o passivo ter aumentado 21%, tal como os impostos a pagar, derivado ao aumento dos recursos humanos durante o ano de 2022.

Concluindo, a ACAPO, mesmo apesar de alguns constrangimentos ao nível da economia nacional, e alguns internos, consegue mais uma vez assumir os seus compromissos e desenvolver e fazer crescer uma instituição com foco no seu futuro. E sinal disso foi a constituição do Núcleo da Madeira.

15.2. Situação patrimonial

A gestão patrimonial, que visa a otimização e rentabilização dos imóveis da instituição, não sendo a atividade principal, assume um papel vital para a prossecução da nossa missão, em virtude do conjunto de ativos que forma o património da Instituição e que não está afeto a atividades associativas constituírem uma fonte de rendimentos que vão diretamente para o Fundo MAIS. De notar que, o Fundo MAIS desempenha um papel crucial no tocante à gestão da tesouraria da ACAPO, permitindo antecipar a movimentação de verbas que, estando devidamente cobertas por projetos de financiamento, só mais tarde são libertadas pelos financiadores.

Partindo do pressuposto que quanto melhor for o estado dos edifícios, mais rendimentos eles são capazes de gerar, durante o ano de 2022 demos grande atenção à manutenção e melhoria

do edificado integrante do património da ACAPO, não descurando as necessidades e solicitações dos seus arrendatários.

Em virtude de a gestão patrimonial não constituir o core business da ACAPO, e de esta ser uma área que requer apoio especializado até para a realização de diligências como visitas de acompanhamento e outras, continuamos a delegar este trabalho a entidades especializadas na área para, dessa forma, ser feita uma gestão mais profícua do património da ACAPO. Assim, a ACAPO conta atualmente com os serviços da empresa de consultoria e engenharia Procerce, na análise e acompanhamento de situações relacionadas com obras e manutenção, pedidos de orçamentos, bem como na elaboração de relatórios e pareceres. Conta também com a colaboração das empresas de imobiliária Europredial em Lisboa e António Duarte no Porto, nas situações que se prendem com contas correntes de pagamentos de rendas, arrendamento de imóveis e outras questões de âmbito administrativo, afetando uma percentagem das rendas ao pagamento das prestações dessas empresas, como consentido pelo Regulamento do Fundo MAIS.

Do ponto de vista dos resultados, no final do ano de 2022 o valor patrimonial tributário da totalidade dos Imóveis era de 2.744.030 euros. Os imóveis arrendados renderam 128.540 euros, cumprindo uma missão importante no que toca ao equilíbrio financeiro, o que permitiu financiar diversas obras de manutenção, que passamos a elencar:

No edifício da Damaia foi colocada uma fechadura nova na porta de entrada do prédio, para segurança dos inquilinos. Também se procedeu à substituição do contador da eletricidade (E-Redes) nas escadas.

Procedeu-se à limpeza do logradouro do R/C Direito da Damaia, cuja vegetação exuberante já não dava passagem, com respetiva recolha do entulho. Foi feita intervenção de impermeabilização/isolamento na varanda do primeiro andar Direito da Damaia, na sequência

de queixas do inquilino do r/c esquerdo, relativamente à água que vinha da varanda aberta do andar de cima e caía pelas paredes e teto da sala. O primeiro e segundo andar direitos deste prédio foram limpos e esvaziados de todos os móveis e lixo, prontos para serem remodelados e novamente arrendados.

Na Rua Angelina Vidal em Lisboa, procedeu-se ao corte duma árvore de grande porte situada no logradouro do r/c esquerdo, que caiu com o peso dos ramos para o pátio do prédio ao lado; a árvore estava a causar transtornos aos moradores da zona e foi alvo de queixas feitas pelos mesmos. O trabalho foi realizado conforme pretendido, tendo sido retirada toda a parte verde, ficando apenas os troncos. Foi executada a obra de reparação da escada do prédio da Rua Conceição da Glória em Lisboa, no mês de abril. O r/c deste prédio foi arrendado a um novo inquilino, que procedeu à execução de obras de melhoramento no andar. A EPAL procedeu à substituição do contador da água das nossas antigas instalações da DN, na Rua de São José, Lisboa.

O apartamento do Alto da Barra em Oeiras foi de novo alugado. Foi também celebrado este ano o Contrato de Arrendamento referente à fração do r/c da Rua Conde de Avranches no Porto,

Fomos notificados pela Câmara Municipal do Porto, relativamente a uma “Audiência Prévia com proposta de imposição de obras” no edifício da Travessa do Campo Lindo, Porto. Estas obras ainda não se iniciaram, pois só poderão ser realizadas após terminadas as obras no prédio contíguo. De referir que foram obtidos vários orçamentos para a reparação da empena lateral do prédio, tendo sido aprovado um orçamento, devido á obrigação legal e urgência na obra, o qual não foi, todavia, executado por razões alheias à ACAPO.

Foram feitas obras de remodelação do primeiro andar direito desse prédio, que ficou livre por despejo da inquilina; o mesmo foi novamente disponibilizado para arrendamento.

Na sequência do acordo em Tribunal resultante do processo de despejo desta fração, a ex-inquilina ficou de pagar a dívida em prestações mensais, as quais têm sido pagas atempadamente.

Procedeu-se à atualização da renda do primeiro andar esquerdo, em virtude de o contrato de arrendamento ter terminado.

Reparação do terceiro andar direito do Campo Lindo, relativamente ao problema das infiltrações. Na tentativa de atenuar, provisoriamente, o problema, de ser edificada uma parede em gesso cartonado hidrófugo para que estas fiquem ocultas e, desse modo, arrendar a habitação.

Relativamente às instalações das Delegações da ACAPO onde prestamos serviços, apresentamos os desenvolvimentos decorridos durante o ano de 2022:

a) Na Delegação do Porto tem-se procedido à remodelação das Instalações com apoio da CM do Porto

Encontra-se em andamento o processo de Licenciamento de obras de alteração e ampliação do elevador e passadiço, relativamente a esta Delegação, não tendo sido ainda finalizado.

b) Relativamente à Delegação de Aveiro, foi colocado um blackout na montra (cortina em pano grosso) para proteção do sol,

c) Na Delegação do Algarve, durante o ano de 2022 a delegação beneficiou apenas da reparação da central de incêndio e colocação de sinalética.

d) Relativamente à Delegação de Viseu, existem duas lojas com a parte elétrica separada, sendo objetivo que ambas utilizem uma instalação conjunta, nomeadamente aumentar a potência num dos contadores e fazerem-se alguns ajustes. Já foram pedidos orçamentos em 2021, mas tendo-

se avaliado a possibilidade de obter algum apoio financeiro por parte de autoridades públicas, encontramos-nos de momento a aguardar resposta, por parte do Município, para iniciar a obra.

e) Na Delegação de Vila Real foi colocado um sistema de barras de apoio na casa de banho para pessoas com deficiência. Procedeu-se também a uma otimização do espaço, através da mudança de mobiliário.

Em relação a grandes obras, foi elaborada pela Procerce, a planificação com proposta de obras, para reabilitação dos edifícios da Damaia e Angelina Vidal em Lisboa e Rua do Relógio no Porto, para serem colocados a concurso.

Damaia - Rua Dom João de Castro, n.º 23: O orçamento contempla os trabalhos a executar para a recuperação do interior de 2 apartamentos (primeiro e segundo Direito), tratamento de infiltrações de tetos e paredes de outros 2 apartamentos (R/C direito e segundo esquerdo), incluindo recuperação da escada do logradouro, zonas comuns, bem como a trabalhos de beneficiação de fachadas e execução de cobertura.

Lisboa - Rua Angelina Vidal, n.º 92: O orçamento refere-se aos trabalhos a executar para a recuperação interior de 3 fogos devolutos e reabilitação de 2 fogos habitados, incluindo logradouro, zonas comuns, bem como a trabalhos de beneficiação de fachadas e cobertura.

Porto - Rua do Relógio, n.º 45: O orçamento apresentado diz respeito aos trabalhos a realizar para a Remodelação da Moradia Unifamiliar, incluindo a execução de uma nova instalação sanitária no piso 0.

Os trabalhos nos imóveis destinam-se à recuperação das condições de uso das habitações/frações, nomeadamente reabilitação de pavimentos, tetos, vãos interiores e exteriores, equipamentos de cozinha, loiças sanitárias, bem como redes de abastecimento de águas e esgotos, eletricidade e gás.

O objetivo destas obras de reabilitação é a rentabilização das frações, de modo a ser mais uma fonte de financiamento para a ACAPO.

[\[Voltar ao índice\]](#)

V. Participações Societárias

Para a ACAPO, as participações societárias assumem naturezas distintas mas complementares: por um lado, no que concerne à participação quase totalitária na UEST, o objetivo está estritamente ligado com a prossecução da nossa missão estatutária, permitindo a colocação, em articulação com as Delegações, de produtos ao dispor dos nossos Associados com muito maior proximidade, a preços competitivos e contemplando soluções inovadoras, procurando assegurar algum tipo de intervenção num mercado tendencialmente monopolista e, pelo menos, assumidamente oligopolista. Já a participação societária na SAS, S.A., assume uma natureza distinta, primordialmente vocacionada para a obtenção de receitas de forma sustentável mediante a exploração de jogos online de apostas, de casino e outros, com funções eminentemente sociais. Em quaisquer dos casos, a nossa atuação é materializada através da definição de linhas estratégicas de atuação, incorporando as preocupações da ACAPO e dos seus Associados no dia-a-dia das referidas sociedades.

16. Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos

O ano de 2022 não foi, ainda, um ano fácil para a UEST. Apesar do investimento da ACAPO com o projeto UEST40, nem todo o projeto foi possível implementar, destacando-se apenas a disponibilização completa do sítio web mas faltando implementar diversas melhorias ao nível quer da comunicação com clientes e potenciais clientes, quer da própria atitude da empresa no

mercado, designadamente através da participação em ações relevantes para a deficiência visual.

Para este cenário contribuiu, em boa parte, um agravamento súbito e inesperado nos valores pagos a título de transporte e de importação, valores que impactam profundamente a atuação da empresa dado boa parte do seu negócio mais rentável (importação de produtos de fabricantes fora do espaço comunitário) ter sido fortemente impactado com o aumento deste tipo de custos, sentidos com particular intensidade no comércio internacional. Por outro lado, esse aumento inesperado e sensível de custos impediu a contratação de recursos humanos adicionais para a empresa, essenciais para a expansão do negócio. Algumas despesas imprevistas, decorrentes de efeitos das cheias que afetaram a loja na Estação de Metropolitano do Jardim Zoológico, bem como algumas imparidades decorrentes das práticas anteriores de não documentação de vários processos, incluindo assistência técnica não documentada, também não têm contribuído de forma positiva.

Não obstante, a UEST iniciou em 2022 a criação de uma rede de prestadores de serviços, espalhados pelo país, com o objetivo de prestar um apoio de maior proximidade, sobretudo ao nível técnico, aos seus clientes finais. Assume-se assim a orientação estratégica, fixada pela Direção Nacional da ACAPO, no sentido de reforçar a resposta de proximidade da UEST, procurando igualmente que a mesma seja fortalecida ao nível do know how especializado.

A situação global da empresa, depois da saída abrupta e irregular do anterior coordenador, não se tem afigurado uma realidade fácil de gerir, tendo a gerência da empresa prosseguido, durante 2021 e 2022, um trabalho sistemático de criação de procedimentos e de regularização de existências e de documentos contabilísticos. Assim, foram implementadas diversas melhorias ao nível do processamento e tratamento de notas de crédito e débito, bem como ao nível da introdução de novas formas de pagamento em loja e à distância. Foi ainda investido

um significativo esforço na otimização de circuitos de distribuição, com vista à redução de custos sem menosprezar a fiabilidade e segurança.

Ao nível da importação de novos produtos, foi reconquistado um anterior fornecedor, com a implementação de um produto atualizado no mercado português, assegurando-se a tradução integral do software e documentação associado ao mesmo com recurso a tradução e validação humana, aumentando assim os padrões de qualidade dos equipamentos produzidos.

Faltará ainda percorrer um longo caminho, mesmo para o cumprimento das orientações estratégicas da empresa. Continuam a verificar-se reclamações ao nível da forma de efetiva prestação do serviço, da falta de comunicação com atuais e potenciais clientes, bem como uma falta de disponibilidade para investir na busca ativa de novos clientes. No entanto, a forma como está constituída a gerência da UEST atualmente, bem como as possibilidades financeiras de organização para contratação de pessoal, não têm permitido a completude da reestruturação em curso. Apesar das parcerias estabelecidas com alguns intervenientes no mercado, a UEST continua a enfrentar, no seu core business, ameaças à sua sustentabilidade que urge mitigar. Para tanto, será preciso um processo profundo de pensamento crítico sobre a realidade da empresa, e tal não se conseguirá igualmente operacionalizar sem um significativo investimento em recursos humanos dedicados à gestão da mesma, bem como sem recursos humanos capacitados do ponto de vista técnico. É igualmente indispensável que, para esse esforço, a ACAPO e os seus associados contribuam de forma construtiva, reconhecendo o papel estratégico que a empresa detém neste segmento e na realidade do universo empresarial detido pela ACAPO, mas também contribuindo de forma construtiva com alertas, críticas e sugestões, pois não é desistindo da mudança que se conseguirá impor essa mesma mudança, desejada e absolutamente crucial para o futuro da empresa.

[\[Voltar ao índice\]](#)

17. Sociedade de Apostas Sociais

Durante o ano de 2022, a ACAPO manteve a sua participação regular no Conselho de Administração da SAS; podendo dessa forma acompanhar mais de perto a gestão da sociedade e também influenciado, de forma mais efetiva, para a necessidade de acautelar preocupações centrais à sua atuação, como sejam a necessidade de contemplar requisitos de acessibilidade nos sítios web e apps de disponibilização da oferta comercial da sociedade. Com efeito, e nessa sequência, está a ser acompanhado o processo de redesenho do sítio web de apostas desportivas, com vista a melhorar alguns aspetos de acessibilidade tanto do respetivo sítio como da app, embora se alerte que se trata de um processo suficientemente complexo uma vez que a parte de desenvolvimento do software dos jogos não está, ao contrário da construção dos portais e apps, internalizada. Ou seja, poderemos chegar apenas a uma pequena camada de acessibilidade nos sítios web e jogos, sem podermos de facto penetrar na camada subsequente, das ferramentas efetivas de apostas online e casinos. Esta incapacidade de influenciar alguns dos fornecedores prendem-se com a natureza global do mercado, bem como o apertado processo de verificação e controlo necessários à validação, pelo regulador português, das soluções técnicas que viabilizam as apostas desportivas e os jogos online de casino e outros.

2022 viu a SAS expandir-se, pela primeira vez, para o negócio dos casinos online, após um moroso processo de desenvolvimento técnico, implementação e validação pelo regulador. Foi também em boa parte graças a essa aposta estratégica que a sociedade conseguiu equilibrar o negócio de apostas desportivas, em que, apesar da recuperação de quota de mercado, se fizeram sentir os efeitos da diminuição de apostas pela generalidade da população.

Globalmente, e pela primeira vez na sua história, a SAS apresentará um lucro efetivo relativo ao exercício de 2022 superior a cerca de 1 milhão de euros, estando pois já atingido o break even, o qual poderá contribuir para que, como havíamos previsto, a sociedade inicie, dentro de poucos anos, a distribuição efetiva de lucros, os quais se antecipam significativos. Recordemos que este lucro, em boa parte devido ao negócio de casino online, foi obtido com apenas seis meses desta ferramenta, ainda em afinações, e com um número limitado de jogos, o qual tem, todavia, vindo a ser incrementado. As perspetivas globais são, por isso mesmo, francamente positivas.

Para além do que fica dito, deixamos ainda a nota de que a participação regular da ACAPO no Conselho de Administração da SAS, que se traduz na remuneração do representante da ACAPO que é membro desse órgão através de senhas de presença, permite neste momento antecipar que, a manter-se essa participação, e a manter-se a vontade de doar as referidas senhas de presença à ACAPO que o nosso representante tem manifestado, o investimento do Fundo MAIS no capital social da SAS esteja integralmente repostado ainda antes da distribuição de lucros e, antecipamos, ainda antes do final do presente mandato da Direção Nacional.

[\[Voltar ao índice\]](#)

VI. Conclusão

Já o reconhecemos no texto introdutório deste documento: a elaboração e apreciação de um Relatório Anual deverá sempre ter como um dos seus pilares, o princípio da comparação com o planeamento efetuado, quer no que concerne às metas estabelecidas, quer no tocante à atividade programada, quer no tocante ao programa de ação com que esta Direção Nacional se apresentou a sufrágio, e que, para nós, é assumido como um compromisso de planeamento estratégico. Em 2022, e neste domínio, a ACAPO adotou melhores práticas de gestão,

traduzidas na monitorização intermédia do exercício, feita de forma sistemática e rigorosa, tendo de alguma forma contribuído para reprogramar e reorientar a nossa atividade. Mas a gestão, como técnica, de pouco vale se não for enformada e orientada pela estratégia. O documento que agora apresentamos encontra-se, parece-nos, tecnicamente bem fundamentado e rigoroso, espelhando com realidade aquela que foi a atuação da ACAPO em 2022 e aqueles que foram os resultados obtidos face ao planificado. Reconhecemos, todavia, que há ainda um longo caminho a percorrer na articulação entre a estratégia e a gestão. Não temos ilusões de conseguir, magicamente, esse alinhamento que nem é, sequer, conseguido por várias organizações, umas maiores outras menores, e que não é, magicamente, tão possível a 100% numa organização de tipo social, muito menos num contexto que, ao nível do planeamento estratégico, foi afetado pelo que são designados de wildcards – eventos altamente improváveis, mas que, quando sucedem, têm impactos bastante relevantes na planificação adotada. Foi assim em 2020, foi assim em 2021, foi assim em 2022, e 2023 está só agora a começar. Mas, esperamos, será igualmente fácil de reconhecer que, na ACAPO, temos procurado globalmente não nos esquecer da necessidade desse alinhamento, com óbvia primazia para a estratégia que, reforça-se, deve ser aquilo que orienta e conforma tanto a gestão como a atuação técnica. Reconhecemos que este é um processo em maturação, e que um dos aspetos a refletir terá que ver desde logo com os documentos de planificação e de reporte (programas de ação e relatórios anuais) que são apresentados, separando de forma clara o que é demonstração de resultados de gestão do que é demonstração de cumprimento da estratégia aprovada. Reconhecemos igualmente o impacto que este desdobramento e, chamemos-lhe assim, separação (ainda que tenha necessariamente que existir um território de interconexão) tem naquilo que nos cabe sobretudo promover: a transparência, o sentido de pertença e de envolvimento ativo e empoderado na condução dos destinos da instituição, e enfim a participação cívica na vida associativa – no fundo, aquilo que todos almejamos na sociedade em geral, e que deve começar a ser praticado dentro da nossa própria casa.

Não podemos negá-lo, a implementação e consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) a nível nacional, traduziu-se num esforço de grande monta para todos, Dirigentes e Colaboradores, absorvendo muito tempo e muita energia de todos e, por isso, condicionando a disponibilidade para algumas outras ações que haviam sido inscritas no plano para 2022 ou que, não tendo feito parte do plano, se revelaram muito importantes ou urgentes. Este foi, portanto, e uma vez mais, um ano especialmente exigente para todos, confrontando-nos com a necessidade de um esforço de gestão e de tomada de decisão quotidiano por vezes particularmente difícil, para mais num contexto de forte retração económica, e onde voltámos a confrontar-nos com problemas graves ao nível de tesouraria. No entanto, fruto também desse intenso trabalho, é hoje possível conhecermos, com maior detalhe, a real situação financeira da ACAPO, que não se afere nem apenas por contas de gerência nem apenas por consulta à evolução do balanço, e que requer novas metodologias de recolha e de tratamento de dados, que só agora foi possível implementar – não estando, sequer, ainda todas implementadas, concluídas e sistematizadas.

A participação da ACAPO em mais instâncias de decisão política e social, bem como a notoriedade internacional que vimos adquirindo e que se traduzirá a breve trecho na organização do maior evento sobre deficiência visual na Europa, , a par com a inovação que começa já a fazer-se sentir em diversos projetos (como o Cozinhar Ponto a Ponto, ou a participação nas Feiras do Livro de Lisboa e Porto, ou a adoção de multiformato em todos os protocolos propostos pela ACAPO para com outras entidades), a retoma da ligação estreita com os Associados que recebem comunicações noutros formatos que não o digital, a promoção de projetos além-fronteiras que podem impactar positivamente a vida dos nossos Associados, a retoma do efetivo esforço para a capacitação de dirigentes, atuais e futuros, mediante ações de formação, são apenas alguns dos aspetos que nos permitem qualificar 2022 como um ano de início da consolidação. Fruto dessa consolidação, muito haverá ainda que repensar, sobretudo ao nível da estrutura orgânica da própria ACAPO, bem como da forma

como fazemos o que fazemos, e como projetamos o que realizamos. Mas, contrariamente ao que existia em anos anteriores, dispomos hoje de mais ferramentas para essa consolidação ser feita de uma forma credível, ativa e participada.

Uma palavra ainda de profundo reconhecimento a quem, diariamente, empresta o seu saber e empenho à ACAPO, aqui trabalhando todos os dias, e são já quase 300 pessoas, entre os mais de 190 colaboradores e os mais de 100 dirigentes. Nas condições adversas que 2022 nos trouxe, constitui não raras vezes uma autêntica demonstração de altruísmo e heroísmo o que, ainda assim, conseguimos. A causa das pessoas com deficiência visual que se autorrepresentam e que conduzem os seus destinos merece, de todos e a todos, um reconhecido agradecimento pelo empenho, pela capacidade e pela disponibilidade. Àqueles que, de fora, questionam se fará, ainda hoje, sentido uma realidade como a ACAPO, com este peso, com esta estrutura, e em cujos processos de decisão só as pessoas com deficiência visual são os atores chave, respondemos com a agilização da estrutura, a potenciação das sinergias, a maximização da qualidade do que fazemos, com uma análise crítica e vigilante, mas também com uma política de abertura aos restantes inputs de toda a sociedade. Reconhecendo a necessidade de promover ainda e sempre mais o pluralismo de opiniões, há uma linha vermelha que continuamos a entender essencial: nada sobre nós sem nós, porque a sociedade só será inclusiva se as franjas de população, como as pessoas com deficiência visual, puderem ser as criadoras e condutoras dos seus destinos, individuais e coletivos. E isto em nada representa uma contradição face à sociedade inclusiva que todos desejamos construir, apenas significa, numa tradução simplista deste princípio, que na casa de cada um de nós, é cada um que manda, não são terceiros que ditam opinião, nem são terceiros que estão em condições de decidir por nós ou que condicionam a nossa tomada de decisão. Se algo tem relevância para as pessoas com deficiência visual são apenas as próprias que sabem, melhor do que ninguém, o que querem, como querem, quando querem e para que querem.

Reconhecemos que o caminho se faz caminhando, evitando as pedras do passado mas também os engulhos de um futuro que não seja o que nós queremos genuinamente construir. Como qualquer processo de crescimento e de mudança, este não será, claramente, nem fácil nem isento de erros. Mas com o empenho e o esforço de todos, continuaremos a demonstrar que, como sucede desde 1927, são as pessoas com deficiência visual que vão à frente dos seus destinos. Continuaremos a demonstrar, como o fazemos há 33 anos, que a única resposta que sabemos dar a quem tenta dividir para reinar ou diminuir a essencialidade da autorrepresentação das próprias pessoas com deficiência visual, é o nosso crescimento e a nossa cada vez maior consolidação e expansão. E isso não porque esta Direção, ou qualquer outro órgão, assim o entenda, mas porque é isso que as pessoas com deficiência visual realmente querem e precisam. Porque, como há 27 anos foi assumido na África do Sul, como há mais de 40 anos foi assumido primeiramente nas antecessoras da ACAPO, como diariamente continua a ser clamado por esse Mundo fora, nada sobre nós sem nós.

[\[Voltar ao índice\]](#)

Lisboa, 04 de março de 2023

A Direção Nacional